

<<汽车4S店管理全攻略>>

图书基本信息

书名：<<汽车4S店管理全攻略>>

13位ISBN编号：9787111198949

10位ISBN编号：7111198948

出版时间：2006-10

出版时间：机械工业出版社

作者：刘同福

页数：305

字数：298000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<汽车4S店管理全攻略>>

内容概要

本书从汽车4S店管理人员应掌握的基本管理技能入手，逐步深入地对汽车4S店管理人员的专业化管理方法进行了全面的阐述。

全书结构紧凑、文字简明、图表翔实、实用性强，适用于4S店管理人员，是一本汽车4S店管理人员自学或培训的入门必读教材，也是一本打造杰出汽车4S店管理人员的重要参考书。

<<汽车4S店管理全攻略>>

作者简介

刘同福，著名汽车咨询培训专家，经济学硕士，历任高校讲师、企业咨询培训师、企业营销总监、副总经理、总经理等职务,从事汽车营销实战和研究十余年，在汽车营销实战和汽车营销培训、咨询方面积累了丰富的经验。

并编写一套专门针对汽车企业的实战丛书以指导广大汽车企业走出经

<<汽车4S店管理全攻略>>

书籍目录

丛书序前言第一篇 整车销售管理 第一章 整车销售的组织结构与职能分工 一、单一的4S(四位一体)公司组织结构 二、代理多品牌的集团公司的组织结构 三、代理单一品牌公司的营销体系结构 四、代理多品牌的集团型公司的营销体系结构 五、汽车营销部门的组织形式的四种基本类型 六、汽车销售部门的职能 七、汽车销售经理的职能、责任、权限 八、汽车销售经理岗位描述 九、汽车销售员岗位描述 十、汽车销售经理职务说明书 十一、销售内勤职务说明书 十二、前台接待职务说明书 十三、汽车销售员职务说明书 第二章 政策销售的计划管理 一、制订汽车营销计划的流程 二、计划摘要 三、营销现状分析 四、SWOT分析 五、汽车销售预测 六、目标的确定 七、策略说明 八、制订汽车销售计划 九、预计的损益 十、控制 第三章 政策销售执行力的管理 一、计划无法落实的原因分析 二、建立销售工作的规范和程序 三、销售目标的分解 四、过程管理 五、销售报表管理 六、汇报与会议交流 第四章 整车销售的顾客管理 一、顾客资料卡的管理 二、顾客合同管理 三、顾客满意度管理 第二篇 维修服务管理 第五章 汽车维修站的职责分工与岗位说明书 一、维修站站长岗位说明书 二、业务部主要职能 三、业务经理岗位说明书 四、业务接待岗位说明书 五、车辆诊断岗位说明书 第三篇 配件供应管理 第四篇 信息反馈管理

章节摘录

统计技术是通过收集、整理与维修服务质量有关的数据、信息,科学地分析、利用质量数据和信息优化质量的过程,它促进质量体系有效运行,实现质量目标的技术,是由样本判断总体的技术,是分析随机性数据的技术。

当前,随着科技进步和实施现代化管理步伐的加快,统计技术在许多国家尤其是发达国家的工业界、经济界已得到广泛应用。

从世界质量管理的发展史也可以看到,以统计技术为基本特征的统计质量控制及其后的全面质量管理,在发达国家已持续经历了半个多世纪。

如今,在发达国家对质量的实际意义已从强调生产制造中的质量控制,拓展到一切工作以及所有的组织当中了。

质量不再是技术人员的专利,它已属于广大公众。

所以说,统计技术在这些国家的制造业和其他经济领域的应用,已具有深厚的基础,包括拥有大量的研究开发、推广应用的人才资源。

现代质量管理,就是把管理学、统计学、数学和会计学紧密地结合在一起的科学,对维修服务质量的控制,运用统计学的方法研究生产中出现的各种问题,提出预防出现质量问题的决策。

也可能通过统计出生产中每道工序零部件合格率,通过绘制成动态图表,及时发现所存在的质量问题,这样便可以降低成本,杜绝浪费。

长期以来,因经济不发达和其他方面的原因,我国的维修企业和各类组织的现代化水平不高,对统计技术的应用历来是个薄弱环节。

在质量管理方面,明显地逾越了统计质量控制阶段,造成了统计技术在质量管理和质量保证方面的作用远未充分发挥,在应用上严重落后。

可以说,统计技术的应用一直是各组织普遍存在的一个薄弱环节。

随着我国加入了世贸组织,国内维修企业不可避免地遇到了维修服务质量和质量管理两方面的挑战。

统计技术在维修服务的各阶段能否被恰当的应用,将成为一个组织现代化管理水平的重要标志。

质量管理体系中的过程控制、数据分析、纠正和预防措施等诸多要求都与统计技术有着密切的关联。

愈来愈多的有识之士认为,一个组织在维修服务中各阶段,如不能恰当地应用统计技术,那么这个组织的质量管理体系就不能认为是完备和有效的,“以顾客为关注焦点”、“持续改进”等原则也就难以实现。

1. 统计技术的作用 统计技术的作用包括: 1)可帮助测量、表述、分析维修服务各个阶段客观存在的变异。

2)通过对数据的统计分析能更好地理解变异的性质、程度和原因,从而有助于解决因变异而引起的问题,促进持续改进。

统计技术能使组织更好地利用可获得的数据作出决策,因而有助于组织改进维修服务和过程的质量,提高经济效益。

在实践中,采用统计技术中的调查表、因果表及排列图,对维修服务在生产过程中的质量控制活动跟踪记录、搜集数据、抽样检验及质量分析,通过识别症状,分析原因,寻找措施,促进问题解决。

3)有助于组织提高质量管理体系的有效性和管理效率。

统计技术是现代质量管理体系的基础,为了保证质量管理体系有效运行,必须识别和管理许多相互关联和相互作用的过程。

统计技术是识别、测量和分析过程的重要工具之一。

在全面质量管理活动中,不应用统计技术,是不会取得应有的成绩,质量管理体系也不会有效运行,更无法提高维修服务质量。

统计技术在QC小组(质量管理小组)活动中发挥重要作用,可以说,在QC小组活动的各个步骤中几乎都用到统计技术。

<<汽车4S店管理全攻略>>

QC小组是维修企业中群众性质量管理活动的组织形式，他们在改进质量、降低消耗、提高经济效益方面发挥一定的作用。

QC小组成员主要是生产现场的职工，由于文化水平的限制和对统计技术使用的欠缺，使得在应用统计技术中存在诸多问题。

有些是统计技术方法选用不正确，例如用排列图去分析原因，用因果图去查找主要问题；有些是不会正确操作使用统计技术方法。

由于统计技术方法运用得不好，影响了QC小组活动的有效性，影响活动成果的水平。

所以，要使QC小组活动深入发展，应进一步开展统计技术的培训工作，使QC小组成员掌握所应用的统计技术方法，提高他们应用统计技术的水平。

4)有利于更好地利用数据并作为决策的依据。

过去的经验和教训表明：统计技术重在应用，贵在坚持。

对一个组织而言，首先要培训一支能较好掌握并能正确运用统计技术的骨干队伍，以指导本组织统计技术的应用。

<<汽车4S店管理全攻略>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>