

## <<如何做好汽车售后服务>>

### 图书基本信息

书名：<<如何做好汽车售后服务>>

13位ISBN编号：9787111279679

10位ISBN编号：7111279670

出版时间：2009-9

出版时间：机械工业

作者：吴敬静

页数：239

字数：321000

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>

## <<如何做好汽车售后服务>>

### 内容概要

本书以汽车售后服务顾问岗位的典型工作任务为载体，以任务引导的方式将汽车售后服务顾问的工作内容分为五大版块：定期保养车辆的维修服务、故障车辆的维修服务、事故车辆保险理赔服务、汽车美容与装饰服务和客户抱怨及投诉处理。

经过对以上不同任务的分析与学习，读者能够正确运用汽车售后服务顾问的工作流程及操作技巧、汽车售后服务顾问的礼仪规范、与维修车辆客户的沟通技巧与话术、故障车辆预诊断技巧、车辆保险理赔服务流程及操作技巧、新车装饰美容项目推荐方案、客户抱怨及投诉处理流程以及客户关系维系技巧。

本书是专门针对汽车服务企业的“汽车售后服务顾问”岗位编写的培训教材，图文并茂、内容丰富，可作为汽车服务企业管理人员和汽车服务从业人员的参考书或内训资料，也可作为汽车技术服务与营销专业的专业课教材，以及汽车制造、汽车维修、汽车保险专业的选修课教材。

## <<如何做好汽车售后服务>>

### 书籍目录

前言绪论 一、汽车售后服务顾问的重要作用 二、汽车售后服务顾问的工作内容 三、汽车售后服务顾问的素质要求

单元一 定期保养车辆的维修服务 课题一 汽车维修服务流程 一、制定并执行汽车维修服务流程的意义 二、汽车维修服务流程的内容 课题二 定期保养车辆的维修服务流程 一、预约服务 二、店面接待 三、估价/制单 四、车间派工 五、监控维修进程 六、交车/结算 七、跟踪服务 课题三 客户期望与客户满意度 一、客户期望 二、客户满意理念 三、客户忠诚 课题四 服务礼仪 一、接待礼仪 二、电话礼仪 三、办公室礼仪 课题五 汽车售后服务软件 一、软件介绍 二、汽修业务操作简介 实操考核单元二 故障车辆的维修服务 课题一 故障车辆维修服务流程要点 一、散障问诊环节 二、故障车辆维修交车服务 课题二 故障车辆的质保、索赔服务 一、质量保修工作要点 二、质量担保 课题三 汽车零件库存管理 一、库存管理概述 二、JIT的库存管理方式 三、零件管理的其他内容 课题四 常用维修保养知识及话术 一、汽车维修保养常识 二、汽车维修设备简介 三、服务顾问应对话术列举 实操考核单元三 事故车辆保险代赔服务 课题一 汽车保险产品介绍 一、商业险常用险种分析 二、保险方案选择 三、交强险 四、投保注意事项 课题二 汽车保险理赔概述.....单元四 汽车美容与服饰服务 单元五 客房抱怨及投诉处理参考文献

## <<如何做好汽车售后服务>>

### 编辑推荐

定期保养的预约服务， 故障车辆的维修服务， 事故车辆的代赔服务， 汽车美容与装饰服务， 客户抱怨及投诉处理。

<<如何做好汽车售后服务>>

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>