

<<汽车服务企业管理实务>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务企业管理实务>>

13位ISBN编号：9787111329770

10位ISBN编号：7111329775

出版时间：2011-3

出版时间：机械工业出版社

作者：晋东海

页数：201

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>

<<汽车服务企业管理实务>>

内容概要

《汽车服务企业管理实务：运营制胜篇》针对汽车服务企业的市场现状和普遍存在的问题，对汽车服务企业的机电快速保养流程、机电服务流程、钣喷快速修补流程、钣喷标准流程、客户关系管理、员工的礼仪管理、人力资源管理、员工权限分配、附件精品、养护产品、保险业务和盈利运作等内容进行了详细的讲解，并列出了相关流程的作业表格和解决方案。

为了对内容进行更深入的讲解，《汽车服务企业管理实务：运营制胜篇》配有很多案例，使读者能够活学、活用，掌握汽车服务企业的管理方法，以利于企业的运营盈利。

《汽车服务企业管理实务：运营制胜篇》是汽车服务企业管理的规范化参考书，可供汽车服务企业管理人员使用和参考。

<<汽车服务企业管理实务>>

作者简介

晋东海 (Mason Jin)，国内汽车行业资深咨询顾问，西北大学经济学硕士，郑州工业大学工学、理学双学士，中国民主促进会会员，河南省青少年作家协会会员，美国培训师协会中国分会会员。作者拥有近15年世界500强企业 (Kodak、3M、Ford、SPX) 工作背景；在“哈佛-商业评论”、“价值中国”、“行销”等网站设有个人专栏；在《汽车维修与保养》、《商界-中国商业评论》、《连锁与特许》、《鄂商》、《成才之路》等期刊发表30余篇论文；独著实战书籍《汽车服务企业管理实务（永续发展篇）》。作者对如何推行和提升企业竞争力中的“资源整合、盈利模式、运营模式、流程管理、绩效考核”五大要素。具有系统的、实战性的运作策略。

书籍目录

前言序言1序言2序言3第一章 机电快速保养流程第一节 保养提醒和客户预约第二节 客户接待第三节 客户关怀第四节 快速保养 / 施工终检第五节 结算 / 交车第六节 服务后跟踪第七节 快速保养流程日常表格第二章 机电服务流程第一节 热诚揽客第二节 客户预约第三节 互动式客户接待第四节 客户全面贴心关怀第五节 零部件进销存管理第六节 维修作业和管理控制第七节 完工终检 / 车辆清洗第八节 结算 / 交车第九节 客户跟踪服务第三章 钣喷快速修补流程第一节 客户来电 / 客户预约第二节 客户接待和车辆定损第三节 钣喷快速修补作业和终检第四节 准时完工及清洁第五节 结算 / 交车第六节 客户跟踪回访第四章 钣喷标准流程第一节 客户预约第二节 道路救援第三节 接待和定损第四节 客户关怀第五节 零件订购和预检第六节 工单排程和派工第七节 钣喷维修过程及品质控制第八节 结算 / 交车第九节 客户跟踪回访第十节 钣喷业务市场运营策划第五章 汽车服务企业客户关系管理第一节 客户关系管理的职责和角色定位第二节 客户关系管理部门与客户的联系第三节 客户投诉的处理第四节 客户关系管理的工作流程和规范第五节 客户满意度分析第六节 让客户非常满意的诀窍第七节 提升内部客户满意度第六章 汽车服务企业员工的礼仪管理第一节 汽车服务企业员工的礼仪第二节 办公室礼仪的日常检查第七章 汽车服务企业人力资源管理第一节 人力资源规划与企业组织机构第二节 员工培训第三节 薪酬制度与绩效考核第四节 员工激励及福利第五节 人力资源调整和劳动关系第八章 汽车服务企业的员工权限和盈利运作第一节 员工权限第二节 汽车4S店的美容装饰项目运作第三节 汽车服务企业的增值深化保养运作第四节 汽车服务企业的保险运营第五节 汽车服务企业售后运营考核指标

章节摘录

二、迎接客户 1) 服务接待(或专门的迎客人员)按要求穿着整齐的工作服,站在服务接待区迎接客户,并实现“一分钟接待”。

而且等待期间站立姿态标准挺直,双手自然放松,面带笑容。

2) 引导车辆停至适当的车位,待客户停稳后应立即主动上前为客户打开车门。

3) 主动向客户问好,严格遵照标准礼仪。

4) 如是服务接待执行此项工作,则直接让车辆进入专门的快速保养工位,直接让快速保养组技师环车检查。

如是专门的迎客人员执行此项工作,则引导客户到相应的服务接待台前,再由服务接待陪同客户进入环车检查流程。

三、环车检查 1) 为客户的车辆铺上三件套。

2) 在快速保养工位进行环车检查,并与客户确认损坏之处,做好相关记录。

3) 提醒客户取走贵重物品,并记录下客户的随车物品。

4) 将车顶牌(呈维修状态)放置在车顶。

5) 切忌只是简单地与客户进行交流就开工单,而不进行环车检查。

6) 环车检查时,除车辆外表,最好能打开发动机盖检查一下发动机室内是否有漏水、漏油等问题。

环车检查完成后应与客户确认环车检查的结果。

四、开单 1.开单流程 1) 服务接待引导客户到服务接待台前就座,将预检表中记录的内容输入电脑,并重新确认客户保养需求。

对于已开预约工单的预约客户,如只有小的变动或修改,可以直接在预约工单上手写添加项目,以节约时间。

2) 持续与客户做交流。

交流并不只限于本次保养,也可以交流用车体会甚至是交通法则,或者是客户感兴趣的其他话题。

……

媒体关注与评论

随着国内汽车服务行业的快速发展，企业间的竞争已从简单的产品竞争过渡到售后服务的竞争，服务质量、服务价格、服务效率、售后客户满意度等指标，正成为衡量汽车服务企业综合实力的新标准。

书指出：成功企业具有的共同特点就是不断地审视和改进自身的业务流程，不断发展员工的技能和能力，不断将新的方法和技巧应用到销售和服务中。

以便不断提高企业的运营效率，提高服务质量，并最终获取持续的竞争优势，从而实现运营制胜，

——中国汽车维修行业协会名誉会长 康文伸 随着汽车保有量的大幅增加，未来10年对于中国的汽车服务行业而言将是一个黄金时期。

谁在这次发展的巨潮中领先一步，树立品牌优势，谁就能占据先发优势，获取丰厚的回报。

本书从企业管理流程化、数据化、标准化的角度出发，通过实时和智能数据分析，支持经营者或管理层做出智慧的决策和行动，从而实现有效管理及稳定盈利。

——SPX汽车服务中国区总裁 徐林峰 古人云：“善弈者谋势，不善弈者谋子”，商道正如棋道，如今我国的汽车服务行业正在扮演“全球车市风向标”的角色，而面对变化万千的国内汽车行业，唯有把控大势者方能以远见突破迷局。

本书站在客观的、全方位的角度，对本土汽车服务企业进行清晰的剖析，从而协助决策层从容地定位和梳理自己的企业，实现企业盈利和发展。

——河南工业大学管理学院总书记 孟丽莎 作者在本书中，系统解析了汽车服务企业各部门如何协作，特别是销售、服务之间以及服务部门内部服务接待、技师、车间主管、零件专员、索赔专员之间的协作关系。

员工如何与他人融合，如何学会相互分享，内部管理如何做到1+1+1>3都是本书的重要内容。

书的真正优势在于书本的实用性，本书的魅力就在于此，希望读者能从本书中吸取到自己需要的“营养”。

——杭州旅行者汽车销售服务有限公司总经理 商永春 与欧美日等国家相比，中国的汽车服务企业不是差在产品和服务上，更不是差在硬件条件上，最主要的差距是企业的内部管理。

本书系统地指出：汽车服务企业要想不断创新、不断发展，就要不断变革理念，甚至颠覆传统的理念，并且逐渐稳步地从“人治管理”过渡到“制度管理”。

——国内汽车保养产品专家 周学枝

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>