

<<汽车维修业务接待实务>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修业务接待实务>>

13位ISBN编号：9787111391722

10位ISBN编号：7111391721

出版时间：2012-9

出版时间：机械工业出版社

作者：潘波

页数：218

字数：345000

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>

## <<汽车维修业务接待实务>>

### 内容概要

《汽车维修业务接待实务》针对汽车维修业务接待岗位所需的知识与能力，以任务驱动模式编写。主要包括：汽车维修企业售后服务认知；汽车维修业务接待人员职业认知、汽车维修技工职业认知、汽车配件管理员职业认知、车辆保险理赔与三包理赔业务认知、汽车维修服务工作流程共六个模块、21项工作任务，同时精选了大量的实际案例，每个模块后配有思考与训练以及任务评价。

《汽车维修业务接待实务》可作为中等职业学校汽车维修、汽车商务类专业的教材，还可以作为汽车维修企业员工的培训用书。

## <<汽车维修业务接待实务>>

### 书籍目录

前言

模块一汽车维修企业售后服务认知

任务一汽车维修企业认知

任务二汽车维修企业组织机构设置认知

任务三汽车售后服务认知

任务四企业6S管理认知

模块二汽车维修业务接待人员职业认知

任务一维修业务接待人员职业条件认知

任务二服务礼仪规范认知

任务三客户接待技巧认知

任务四客户关系管理认知

模块三汽车维修技工职业认知

任务一汽车维修制度认知

任务二汽车维修工种认知

任务三汽车维修流程及维修设备认知

模块四汽车配件管理员职业认知

任务一车辆识别

任务二汽车配件认知

任务三汽车配件管理

模块五车辆保险理赔与三包理赔业务认知

任务一车辆保险理赔

任务二车辆三包理赔

模块六汽车维修服务工作流程

任务一预约

任务二接待

任务三维修作业

任务四结算与交车

任务五服务跟踪

附录

参考文献

<<汽车维修业务接待实务>>

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>