

<<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：9787111393153

10位ISBN编号：7111393155

出版时间：2012-9

出版时间：机械工业出版社

作者：晋东海

页数：238

字数：278000

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

本书针对国内汽车服务企业的现状以及出现的各种问题，从以下几个方面对于如何实现企业的稳定盈利进行了一一阐述：企业运营战略、零件运营管理、汽车金融、财务运作、服务营销、KPI(运营数据)分析以及运营盈利招数等。

另外，书中还配有某企业服务战略的制定、税务年审的报告和分析、客户疑问解答等现实经典案例。本书不仅给企业提供了一套系统的盈利方法和技巧，更有现实版本的、鲜活的案例供读者参考。

本书可以作为汽车服务企业盈利的很好的工具书和参考书，可供企业管理层使用和参考，同时也可以作为相关院校的汽车管理专业的教材。

<<汽车服务企业管理实务>>

书籍目录

- 序言一
- 序言二
- 前言
- 第一章 企业运营战略
 - 第一节 企业运营战略概述
 - 一、运营战略概述
 - 二、汽车服务企业导入战略的重要性
 - 三、汽车服务营销理念中的战略
 - 第二节 企业经营战略制定
 - 一、战略定位
 - 二、战略的制定分析
 - 三、如何制定公司经营战略
- 第二章 零件运营管理
 - 第一节 汽车零件基础知识
 - 一、车型结构分类
 - 二、汽车基本构造
 - 三、配件市场介绍
 - 四、配件市场对理赔定损的影响
 - 五、常见品牌零件编码规则
 - 六、常用配件装配关系
 - 七、配件国产化率一般规律
 - 第二节 汽车配件
 - 一、发动机系统(Automotive Engine System)
 - 二、悬架系统(Suspension System)
 - 三、制动系统(Brake System)
 - 四、车体(Body)
 - 五、转向系统(Steering System)
 - 六、汽车电气系统(Automotive Electric System)
 - 七、传动系统(Drive Line System)
 - 八、钢圈与轮胎(Wheel rim , Tire)
 - 第三节 零件库存优化
 - 一、库存分析
 - 二、库存控制
 - 三、库存控制方法的应用 ”
 - 四、库存管理
 - 第四节 零件库房管理制度
 - 一、借件原则
 - 二、可借出的配件限制范围和手续
 - 三、借件的流程
 - 四、借件安装过程中的流程
 - 五、借用件决定使用的后续流程
 - 六、还件的流程
 - 七、借件损失处理流程
 - 八、还件时应注意的事项
- 第三章 汽车金融

<<汽车服务企业管理实务>>

第一节 汽车金融服务盈利模式研究

- 一、基本盈利模式
- 二、增值盈利模式

第二节 我国汽车金融的发展

- 一、何谓汽车金融业
- 二、我国汽车金融业发展的历程
- 三、我国汽车金融业的发展形势
- 四、发展我国汽车金融业的主要思路

第三节 汽车金融公司运作模式

- 一、福特汽车金融有限公司概述
- 二、福特汽车金融公司对分期付款车辆的保险要求
- 三、经销商的责任及义务
- 四、确保递交文件的准确性和及时性
- 五、经销商保证
- 六、产品申请及审核流程
- 七、产品操作实务

第四章 财务运作

第一节 战略成本管理

- 一、战略成本管理(SCM)概述
- 二、战略成本管理方法

第二节 汽车4S店的财务管理

- 一、汽车销售的财务管理
- 二、汽车售后服务的财务管理

第三节 财务管理制度

- 一、汽车4S店财务管理总则
- 二、汽车4S店财务管理关键指标
- 三、财务风险控制
- 四、财务报表

第四节 汽车4S店纳税评估案例

- 一、汽车4S店的行业特点
- 二、汽车4S店行业存在的主要问题
- 三、汽车4S店的征管难点
- 四、增值税相关主要经济技术指标及其纳税评估方法
- 五、所得税相关主要经济技术指标及其纳税评估方法
- 六、实际案例分析

第五节 汽车销售服务行业税务稽查方法

- 一、汽车销售行业经营管理及核算特点
- 二、汽车销售行业常见涉税问题及主要检查方法

第五章 服务营销

第一节 汽车服务营销概论

- 一、产品和服务的五个层次
- 二、汽车服务产品的特征与内容
- 三、如何建立好的服务品牌

第二节 服务营销流程

- 一、服务营销要点
- 二、服务营销流程
- 三、服务客户类型

<<汽车服务企业管理实务>>

第六章 运营KPI分析

第一节 KPI的概念

第二节 汽车服务企业KPI

第三节 关键岗位KPI考核内容及标准

一、董事长(年度考核)

二、总经理(年度考核)

三、营销副总(年度考核)

四、财务、管理部经理(季度考核)

五、客户服务经理(年度考核)

六、售后服务经理(年度考核)

七、市场部经理(年度考核)

八、品牌销售经理(年度考核)

九、公共指标说明

第七章 运营盈利招数

第一节 客户欣喜招数

第二节 客户疑问解答

一、技术类热点问题

二、业务类热点问题

三、服务咨询与救援服务

四、配件供应与维修费用

五、质保与索赔标准

六、保险理赔

七、年检与交强险

第三节 运营盈利招数

一、零件篇

二、财务篇

三、运营篇

四、精品篇

五、延伸服务篇

六、安全生产篇

七、企业定位篇

八、汽车金融篇

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>