

<<汽车售后服务企业经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车售后服务企业经营与管理>>

13位ISBN编号：9787111396383

10位ISBN编号：7111396383

出版时间：2013-1

出版时间：机械工业出版社

作者：赵计平，金明

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>

<<汽车售后服务企业经营与管理>>

内容概要

《汽车售后服务企业经营与管理》是根据汽车售后服务企业4S模式下企业管理者的岗位能力而编写的。

本书借鉴了国际职业教育的先进教学理念，突出了“以行业需求为导向、以能力为本位、以学生为中心”的原则，把行业能力标准作为专业课程教学目标和鉴定标准，按照能力标准组织教学内容，着重介绍了汽车售后服务企业的经营与管理理念，具体的管理方法和一些基本的业务管理内容。

针对学生的学习特征设计教学活动，将教学活动与模拟或真实的工作场所相融合，引用动态的教学鉴定与教学评估相结合，使“动中学、学中练、练中用”，满足学生的学习需求。

《汽车售后服务企业经营与管理》可作为高职高专汽车类专业教材，也可以作为汽车维修、服务的专业人员的培训教学材料。

<<汽车售后服务企业经营与管理>>

书籍目录

前 言绪 论项目一 认识汽车售后服务企业经营模式与管理任务一 认识汽车售后服务企业经营模式任务二 拟订汽车售后服务企业组织结构任务三 实施汽车售后服务企业目标管理项目二 实施汽车售后服务企业流程管理任务一 认识汽车售后服务企业服务流程管理的含义任务二 实施“七步法”售后服务流程管理项目三 实施汽车售后服务企业车间管理任务一 认识汽车售后服务企业车间设施功能定位与区域划分任务二 实施汽车维修设备管理任务三 实施汽车售后服务企业的生产与质量管理项目四 实施汽车售后服务企业安全、环保与4S管理任务一 实施汽车售后服务企业安全管理任务二 实施汽车售后服务企业环境保护管理任务三 实施汽车售后服务企业4S管理项目五 实施汽车维修配件管理任务一 实施维修配件采购管理任务二 实施维修配件仓储管理项目六 实施汽车保修与保险业务管理任务一 实施汽车保修业务流程管理任务二 实施机动车保险业务流程管理项目七 实施顾客满意度提升与服务管理任务一 认识顾客满意度提升与服务基本原理任务二 运用服务方法赢得顾客满意度任务三 实施顾客满意度追踪调查参考文献

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>