第一图书网, tushu007.com

<<汽车维修服务>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修服务>>

13位ISBN编号：9787114080845

10位ISBN编号：7114080840

出版时间：2010-1

出版时间：人民交通出版社

作者：戚叔林，刘焰 著

页数：177

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

第一图书网, tushu007.com

<<汽车维修服务>>

内容概要

《汽车维修服务》内容主要包括定期维护车辆的维修服务、故障车辆的维修服务、事故车辆的维修服务、汽车美容与装饰、处理客户异议与抱怨，共5个学习任务。

第一图书网, tushu007.com

<<汽车维修服务>>

书籍目录

学习任务1 定期维护车辆的维修服务学习目标任务描述学习引导单元一 维修服务顾问的工作概述单元二 维修服务顾问的工作流程单元三 维修服务顾问的礼仪规范及应用单元四 维修服务管理软件的操作使用实操考核小结学习任务2 故障车辆的维修服务学习目标任务描述学习引导单元一 故障车辆维修接待单元二 故障车辆维修单元三 交车单元四 故障车辆的质保索赔服务实操考核小结学习任务3 事故车辆的维修服务学习目标任务描述学习引导单元一 事故车辆索赔基本知识单元二 事故车保险维修及代赔服务实操考核小结学习任务4 汽车美容与装饰服务学习目标任务描述学习引导单元一 汽车美容与装饰概述单元二 常见汽车美容与装饰项目单元三 汽车美容与装饰的方案选择与建议实操考核小结学习任务5 客户抱怨及投诉处理学习目标任务描述学习引导单元一 客户投诉的原因分析单元二 客户投诉的处理流程单元三 对客户投诉的处理技巧单元四 客户关系管理与投诉处理实操考核小结参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<汽车维修服务>>

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