第一图书网, tushu007.com

<<汽车售后服务技术>>

图书基本信息

书名：<<汽车售后服务技术>>

13位ISBN编号：9787114098673

10位ISBN编号：7114098677

出版时间：2012-7

出版时间：人民交通出版社

作者：何本琼，周松兵 编

页数：149

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

内容概要

《职业教育改革创新示范教材（2）：汽车售后服务技术》是职业教育改革创新示范教材之一，其主要内容包括：汽车售后服务概述、汽车售后备件业务、汽车日常维修／维护接待业务、汽车维修／维护质量管理与控制、汽车质量担保业务、品牌汽车二手车业务、汽车用户投诉处理。

《职业教育改革创新示范教材（2）：汽车售后服务技术》可作为职业院校汽车整车与配件营销专业、汽车运用与维修专业、汽车制造与检修专业的教材，也可作为相关行业的岗位培训教材。

<<汽车售后服务技术>>

书籍目录

第一章 汽车售后服务概述第一节 汽车售后服务的概念第二节 汽车售后服务工作的内容第二章 汽车售后备件业务第一节 汽车备件岗位职责与要求第二节 汽车备件订货计划策略第三节 汽车备件订货流程第四节 汽车备件储运业务第五节 汽车备件索赔业务第三章 汽车日常维修／维护接待业务第一节 预约流程第二节 接待流程第三节 维修流程第四节 检验流程第五节 结算交付流程第六节 用户回访流程第四章 汽车维修／维护质量管理与控制第一节 汽车维修／维护质量检查岗位职责与要求第二节 汽车维修／维护质量检查流程第三节 汽车维修／维护质量检查工作要素及单据填写第四节 汽车维修／维护全面质量管理及方法第五章 汽车质量担保业务第一节 汽车质量担保鉴定员岗位职责与要求第二节 汽车质量担保工作流程第三节 汽车质量担保工作内容第四节 24小时救援服务第五节 汽车质量预防行动第六节 汽车质量担保旧件管理第六章 品牌汽车二手车业务第一节 品牌汽车二手车业务概述第二节 品牌汽车二手车交易第七章 汽车用户投诉处理第一节 汽车用户抱怨和投诉的状况分析第二节 汽车用户抱怨和投诉的处理原则及技巧第三节 汽车用户抱怨和投诉的案例分析参考文献

第一图书网, tushu007.com

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