

<<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>

## <<汽车售后服务技术>>

### 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

<<汽车售后服务技术>>

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>