

<<如何开家汽车美容店>>

图书基本信息

书名：<<如何开家汽车美容店>>

13位ISBN编号：9787122120915

10位ISBN编号：7122120910

出版时间：2011-11

出版单位：化学工业

作者：王靖

页数：223

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>

<<如何开家汽车美容店>>

前言

“汽车就像人一样需要呵护，也需要美容装饰。

”一位车主这样说。

将爱车装饰得富有个性，打理得漂漂亮亮，让汽车成为自己一个舒适的“流动的家”，逐渐成为车主们的必然选择。

“有车是一种生活方式；爱车是一种生活态度；让车洁净闪亮，是一种生活品质。

”很多车主这样认为。

据一份市场调查表明：目前我国约60%的私人高档汽车车主有给汽车做外部美容养护的习惯；30%左右的私人中低档车车主开始形成给汽车做美容养护的观念；30%以上的公用高档汽车也定时进行外部美容养护；50%以上的私家车主愿意在掌握基本技术的情况下自己进行汽车美容和养护。

汽车美容业巨大的市场潜力可见一斑。

汽车美容行业孕育了极好的发展前景和投资机遇，因而受到各界人士的众多关注，也是许多自主创业者的首选。

许多自主创业者志存高远，有志创出一番大业，但他们缺乏对汽车美容行业的具体认知，不熟悉汽车美容行业的特点，更加不知道该如何去管理，从而使得创业的梦想停留在初级阶段。

基于此，编者将自己在汽车美容行业多年的经验总结出来，以期能帮助那些有志于此的创业者。

《如何开家汽车美容店》为进入汽车美容行业的创业者提供所要关注的相关信息，并就创业过程及经营管理过程提供尽可能详细的介绍和指导，本书定将成为您在汽车美容店的创办和经营上的好帮手。

本书由深圳市汽车维修行业协会理事、深圳市创业和就业指导专家、深圳丽车坊汽车服务有限公司总经理王靖主编。

同时在本书的整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、刘军、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、李冰冰、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

<<如何开家汽车美容店>>

内容概要

本书就汽车美容店创业过程及经营管理过程提供了尽可能详细的介绍和指导。创业过程也就是汽车美容店开业之前的前期策划；经营管理则涉及人员组织与管理、市场营销、设备管理、汽车美容用品管理、汽车美容项目操作流程化、客户管理等方方面面。

本书为汽车美容业内经营者和准备介入汽车后市场的经营投资者提供了切实可行的操作模式和实践参考。同时，汽车美容业企业管理人员及其他与汽车有关的市场经营者也可以此作为工作的参考用书。

读者对象:

本书为汽车美容业内经营者和准备介入汽车后市场的经营投资者提供了切实可行的操作模式和实践参考。同时，汽车美容业企业管理人员及其他与汽车有关的市场经营者也可以此作为工作的参考用书。

<<如何开家汽车美容店>>

作者简介

王靖,深圳市丽车坊汽车服务有限公司总经理,深圳市汽车维修行业协会理事,深圳市创业指导专家.

<<如何开家汽车美容店>>

书籍目录

第一章 前期策划

第一节 汽车美容的认识

- 一 汽车美容的必要性
- 二 普通美容与专业美容的区别
- 三 汽车美容专业术语

第二节 汽车美容行业认知

- 一 汽车美容行业现状
- 二 汽车美容行业的投资模式
- 三 汽车美容行业的市场准入条件
- 四 汽车美容店的竞争方式
- 五 汽车美容店的投资回报
- 六 建独体店还是加盟店

第三节 汽车美容市场评估

- 一 商圈的定义及商圈划定
- 二 商圈调查
- 三 制定商圈图
- 四 店铺选址

第四节 确定开多大规模的店

- 一 汽车美容店规模分类
- 二 不同规模汽车美容店的比较

第五节 市场定位与经营项目确定

- 一 市场定位
- 二 经营项目的确定

第六节 了解企业创办的法律环境

- 一 和企业有关的基本法律
- 二 证照办理与银行开户
- 三 尊重员工的权益

第七节 店面装潢装饰

- 一 汽车美容店整体布局设计
- 二 装潢装修施工要求

第八节 预测启动资金

- 一 启动资金的用途
- 二 计算启动资金的步骤
- 三 投资(固定资产)预测
- 四 流动资金预测
- 五 总的启动资金预测
- 六 预测启动资金要注意的问题

第二章 人员组织与管理

第一节 汽车美容店的人员构成

- 一 业主
- 二 企业合伙人
- 三 员工

第二节 汽车美容店的组织架构

- 一 建立组织架构的好处
- 二 如何建立组织架构

<<如何开家汽车美容店>>

- 三 确定员工的岗位与职责
- 第三节 员工招聘
 - 一 确定员工的任职条件
 - 二 人员招聘渠道
 - 三 人员招聘实施
 - 四 员工配对组合
- 第四节 员工培训
 - 一 员工培训的内容
 - 二 员工培训的方法
 - 三 员工培训计划
 - 四 员工培训的控制
- 第五节 员工管理策略
 - 一 制度化管理
 - 二 人员礼仪规范
 - 三 员工的工资管理
 - 四 有效激励员工
- 第三章 汽车美容店市场营销怎么做
 - 第一节 汽车美容店品牌形象传播
 - 一 VI系统的规划与设计
 - 二 店面形象管理
 - 第二节 汽车美容店的营销策略
 - 一 会员营销
 - 二 文化营销
 - 三 服务营销
 - 四 网络营销
 - 五 其他营销
 - 第三节 汽车美容店促销管理
 - 一 促销策略
 - 二 促销方式
 - 三 促销的具体方法
 - 第四节 怎样开发新客户
 - 一 怎样利用开业优惠吸引客户
 - 二 怎样利用汽车销售商争取新客户
 - 三 怎样转移其他汽车美容店客户
 - 第五节 怎样提高店面客户到达成交率
 - 一 优质客户——利润的主要来源
 - 二 普通客户——忠实的客户
 - 三 问题客户
 - 四 劣质客户
 - 第六节 汽车用品的销售要领
 - 一 吸引客户的商品陈列
 - 二 灵活应用POP
 - 三 吸引人的产品和服务
 - 四 全员营销
 - 五 锻炼员工的销售能力
 - 第七节 商圈作战
 - 一 商圈在店铺运营管理中的意义和作用

<<如何开家汽车美容店>>

- 二 实施商圈作战的步骤
- 三 商圈作战的具体办法
- 四 商圈作战的评估和考核
- 第四章 汽车美容店设备怎么管
 - 第一节 汽车美容店设备管理内容
 - 一 设备购置
 - 二 设备验收
 - 三 设备安装
 - 四 设备使用
 - 五 设备维护
 - 六 档案
 - 第二节 汽车美容店设备操作规程
 - 一 高压清洗机的使用
 - 二 研磨抛光机的使用
 - 三 空气压缩机的使用
 - 四 泡沫洗车机的使用
 - 五 地毯脱水机的使用
 - 六 蒸汽消毒机的使用
 - 七 油路清洗机的使用
 - 八 打蜡机的使用
 - 九 积炭清除机的使用
 - 十 举升机的使用
 - 十一 废油抽吸机的使用
 - 十二 吸尘吹干机的使用
- 第五章 汽车美容护理用品管理
 - 第一节 汽车美容护理用品的介绍
 - 一 汽车清洗用品
 - 二 汽车研磨、抛光及还原用品
 - 三 汽车蜡
 - 四 汽车专业保护剂系列用品
 - 第二节 汽车美容护理用品的采购
 - 一 采购渠道
 - 二 采购方式
 - 第三节 汽车美容护理用品的管理
 - 一 储存管理
 - 二 建立管理台账
 - 三 领用登记制度
- 第六章 汽车美容项目操作流程
 - 第一节 汽车外部清洗服务
 - 一 洗车岗位上岗要求
 - 二 洗车用的设备、工具
 - 三 接车服务
 - 四 洗车作业
 - 五 室内外清洁擦干
 - 六 验车交车
 - 七 现场清理
 - 八 安全事项

<<如何开家汽车美容店>>

第二节 打蜡服务

- 一 打蜡的重要性
- 二 打蜡的作用
- 三 打蜡用产品、工具
- 四 打蜡工艺流程
- 五 打蜡的注意事项

第三节 车漆的镜面处理

- 一 基本工具与用品
- 二 准备工作
- 三 研磨
- 四 抛光
- 五 除眩光
- 六 封釉
- 七 镀膜
- 八 除静电
- 九 终检
- 十 交车

十一 清理现场

第四节 其他美容服务项目

- 一 划痕修复
- 二 干洗车内及消毒服务
- 三 底盘防锈服务——底盘装甲
- 四 发动机清洗服务
- 五 仪表板处理服务

第五节 汽车养护服务项目操作

- 一 换机油、机油格
- 二 润滑系统清洗保养操作
- 三 燃油系统清洗保养操作规范
- 四 冷却系统清洗保养操作规范
- 五 动力转向系统清洗保养操作
- 六 自动变速箱清洗保养操作
- 七 汽车养护方面管理记录

第七章 客户管理

第一节 会员制管理

- 一 汽车会员的历史与背景
- 二 会员服务体系
- 三 如何确定会员权益
- 四 如何制定会员积分计划
- 五 会员级别的确定
- 六 会员管理信息系统
- 七 如何制定会员手册
- 八 会员登记表
- 九 会员卡销售与服务流程

第二节 提升客户满意度

- 一 做好客户服务
- 二 善于观察,投客人所好
- 三 建立客户档案

<<如何开家汽车美容店>>

四 加强联络与宣传

五 确保服务质量

六 定期进行客户回访

七 正确处理客户不满

八 定期开展客户满意度调查

第三节 提升客户忠诚度

一 客户忠诚的表现形式

二 忠诚客户的分类

三 如何提升客户忠诚度

参考文献

<<如何开家汽车美容店>>

编辑推荐

《如何开家汽车美容店》：“汽车就像人一样需要呵护，也需要美容装饰。”一位车主这样说。

将爱车装饰得富有个性，打理得漂漂亮亮，让汽车成为自己一个舒适的“流动的家”，逐渐成为车主们的必然选择。

由王靖编著的《如何开家汽车美容店》从前期策划，人员组织与管理，汽车美容店市场营销怎么做，汽车美容店设备怎么管，汽车美容护理用品管理等七个章节讲述汽车美容店创业过程。

本书为汽车美容业内经营者和准备介入汽车后市场的经营投资者提供了切实可行的操作模式和实践参考。

<<如何开家汽车美容店>>

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>