

<<汽车4S店管理全程指导>>

图书基本信息

书名：<<汽车4S店管理全程指导>>

13位ISBN编号：9787122120922

10位ISBN编号：7122120929

出版时间：2011-11

出版时间：刘军、等化学工业出版社（2011-11出版）

作者：刘军 编

页数：273

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4S店管理全程指导>>

内容概要

《汽车4S店管理全程指导》是对汽车4S店内容设计的指导性解读，详细阐述了汽车4S店的系统架构与岗位设计，然后分业务模块对其业务范围、动作流程、管理工具一一解读，全书涵盖了汽车4S店的管理系统架构、4S店的市场推广、4S店的汽车销售管理、售后服务管理、配件管理、客户管理、员工管理等各个方面。

《汽车4S店管理全程指导》是汽车4S店各级管理人员的行动指南，书中所提供的大量的管理流程、制度、表格，可作为各级管理人员的手边工具，可以将其复制，再根据本企业的实际状况进行一些个性化的修改，运用到管理当中，从而提高汽车4S店的整体工作效率。

<<汽车4S店管理全程指导>>

书籍目录

第一章 汽车4S店的管理系统架构第一节 汽车4S店的业务与功能2一、汽车4S店的业务组成2二、汽车4S店的功能与平面布置2第二节 汽车4S店的组织架构3一、总部3二、汽车4S门店组织架构3三、汽车4S店各部门职能与职责4（一）总经理（总经理助理）部门职能4（二）销售部门职能4（三）财务部门职能4（四）行政部门职能4（五）售后服务部门职能5（六）客服部门职能5四、汽车4S店的岗位设计5（一）总经理岗位职责6（二）店长岗位职责6（三）配件经理岗位职责7（四）车间主任岗位职责7（五）办公室主任岗位职责8（六）内训师岗位职责8（七）服务经理岗位职责8（八）销售经理岗位职责8（九）大厅接待岗位职责9（十）配件计划员岗位职责9（十一）配件收发员岗位职责9（十二）维修人员岗位职责9（十三）索赔员岗位职责10（十四）业务接待岗位职责10（十五）工具保管员岗位职责10（十六）门卫岗位职责10（十七）保洁职责11第二章 汽车4S店的市场推广第一节 汽车4S店市场推广的关键事项13一、汽车4S店市场推广活动规划13二、市场信息分析与反馈13（一）区域市场信息分析的主要内容13（二）区域市场信息分析与反馈要求14三、广告宣传14（一）汽车广告类型14（二）广告媒体的组合运用15（三）汽车4S店广告宣传计划15四、媒体公关活动16（一）汽车4S店区域媒体关系的维护16（二）软文的投放16（三）大型公关活动16（四）危机处理17五、汽车4S店的促销活动17（一）确定促销目标17（二）选择促销方式和类型18（三）制定具体的促销方案19（四）活动前期准备20（五）促销活动实施执行和现场管理21（六）促销活动的后续跟踪22（七）促销活动评价23第二节 市场营销推广流程23一、市场部工作流程23二、市场推广、促销审批流程24三、市场调研计划流程24四、广告宣传计划制定流程25五、市场推广物料制作流程25六、市场宣传物料领用流程25七、汽车4S店危机处理流程26第三节 市场营销推广制度26一、市场推广运作制度26二、市场推广物料管理制度31三、展厅店面布置、广宣品管理规定32第四节 市场营销推广表格33一、区域市场信息分析周报33二、每月展厅来店（来电）客户统计表34三、购车客户特征卡35四、购车客户特征分析报告36五、市场营销活动规划表（月度）38六、汽车4S店营销活动实施进度规划表39七、客户形态分析报告40八、广告活动预算表45九、主题营销策划表46十、传播媒体组合规划表47十一、广告宣传规划方案48十二、外展活动展位规划方案48十三、店面布置规划方案49十四、汽车4S店店头活动方案50十五、营销活动应急方案规划50十六、活动媒体邀约计划51十七、活动准备议案51十八、活动布展工作流程表52十九、试乘试驾方案表53二十、展车/试驾车项目核查表54二十一、营销活动物资准备清单55二十二、营销活动物资处理表56二十三、活动媒体签到表57二十四、媒体宣传跟踪表57二十五、活动过程现场管理QC表58二十六、撤展分工表59二十七、客户邀约跟踪表60二十八、助销工具清单61二十九、助销工具处理表62三十、客户问题及异议应答话术表62三十一、汽车4S店活动软文与采访话术63三十二、营销活动资料归档表63三十三、线索客户到店转化分析表64三十四、广告费用分析表65三十五、广告效果评估表（参考）65第三章 汽车4S店的汽车销售管理第一节 汽车销售操作流程67一、获取销售机会（集客活动）67（一）常用的集客方式67（二）集客活动的目标与计划67（三）集客活动的实施67二、展厅接待69（一）展厅接待的目的69（二）展厅内接待基本礼仪69（三）展厅内接待前准备70（四）展厅内接待71（五）电话营销72三、需求分析73（一）需求分析-目的73（二）如何了解顾客需要73（三）哪些顾客需求信息需了解75（四）有针对性地推荐车型75四、车辆展示75（一）新车展示——目的75（二）展示汽车的操作步骤76（三）车辆展示的操作要点及注意事项78五、试乘试驾80（一）试乘试驾的目的80（二）试乘试驾的准备工作80（三）试乘试驾的操作要领81六、报价和达成交易81（一）询问顾客是否有购买意向81（二）与顾客达成交易82（三）履约与余款处理82（四）成交失败时82七、新车交车82（一）交车前准备82（二）顾客接待、车辆文件说明83（三）交车仪式83（四）与顾客告别83（五）交车后的跟踪计划83八、保持和用户联系84（一）售后跟踪准备84（二）回访电话84（三）后续联系84第二节 汽车销售管理流程84一、销售部请示报告流程84（一）价格请示、日常工作事务请示及请假流程图84（二）签字流程（销售合同、预售合同、代办合同）85二、整车销售过程控制流程图85三、展厅顾客接待流程86四、顾客来电处理流程86五、展厅汽车销售流程87六、销售核准流程88七、顾客需求分析程序88八、新车展示程序89九、试驾流程90十、报价与达成交易流程91十一、销售合同传递流程92十二、新车选车流程92十三、新车交车流程93十四、保持与用户联系流程94第三节 汽车销售管理制度94一、销售部管理制度94二、销售顾问等级管理制度100三、

<<汽车4S店管理全程指导>>

销售部提成奖励及考核管理办法102四、整车销售过程控制程序106五、商品车管理方案108六、销售现场作业指引110七、展厅现场6S管理细则113第四节 汽车销售管理表格116一、来店(电)顾客登记表116二、客户信息记录卡117三、客户信息(从交车至跟踪的记录)118四、客户洽谈卡119五、试驾预约记录单119六、试驾协议书120七、试乘车辆检核表120八、报价单121九、购车协议书122十、客户现场满意度调查表123十一、售前检查证明(PDI)124十二、车辆结算清单125十三、销售顾问月工作计划与分析表126十四、销售顾问月日活动报表126十五、销售漏斗管理表127十六、月销售顾问销售能力分析表127十七、营销活动月报表127十八、客户流量时间段统计分析表129十九、来访来电客户信息来源数据分析表130二十、意向车型比例分析表131二十一、意向客户级别分析表132二十二、展厅绩效报表133第四章 汽车4S店的售后服务管理第一节 售后服务的六大环节135一、维修预约135(一)维修预约的业务135(二)预约需要的设施135(三)维修预约的分类136(四)维修预约的步骤136(五)预约客户的注意事项137(六)维修预约后的准备138二、接待顾客138(一)迎接客户的准备工作138(二)接待顾客的关键步骤139(三)顾客接待业务流程要点139三、维修作业141(一)维修作业的安排141(二)跟踪维修服务进程142(三)向客户传达信息142四、检验143(一)关键步骤143(二)技巧143(三)如何掌握完工车辆的维修情况143(四)其他工作事项144五、结算/交付144(一)结算144(二)交付车辆145六、跟踪回访146(一)跟踪回访的关键步骤与技巧146(二)进行客户回访的时限147(三)跟踪回访的流程147(四)客户回访月报147(五)制定整改措施和预防措施147(六)客户档案、维修记录归档147第二节 提供优质服务的细节148一、对车间的维修进度进行监控148(一)每一次进入维修车间时都要沟通148(二)必须进行沟通的两个时间段148二、追加的维修项目或者服务必须向客户提出建议149(一)向客户建议额外的维修149(二)征得客户的认可150三、车辆交接检查要认真仔细150四、填写托修单要如实详尽151五、估算维修费用及工期要准确151六、竣工检验要仔细彻底151七、竣工车辆交接要耐心151八、遇到维修质量(品质)问题时要虚心151第三节 汽车4S店维修服务管理流程152一、汽车维修管理总流程152二、预约流程153三、接待服务流程154四、检验流程155五、结算与交付流程155第四节 汽车4S店维修服务管理制度155一、售后服务考核奖励规则155二、维修服务过程控制程序159三、客户财产控制程序161四、车辆维修质量控制规定163第五节 汽车售后服务管理表格166一、预约登记表166二、预约能力分析表167三、维修报价表167四、维修接车单168五、维修车辆状态看板169六、服务项目更改登记表169七、维修车出店检验记录表170八、维修质量分析表170九、返修车处理记录表171十、维修季度评核表171十一、客户物品清单174十二、客户物品损失丢失报告174第五章 汽车4S店的配件管理第一节 汽车4S店的配件管理要点176一、做好零配件需求的预测176二、保证常备配件的库存176(一)配件计划176(二)配件收发176(三)配件登记176(四)与其他4S店的配合176三、杜绝配件缺货176(一)缺货应急制度177(二)缺货保障制度177(三)预约配件制度177(四)沟通制度177四、做好仓库管理177(一)库房分配177(二)货位划分177(三)货位编号178(四)仓库定置定位作业178五、配件仓库及时盘点179(一)盘点的内容179(二)盘点的形式179(三)盘点中出现问题的处理179六、配件库存管理与控制179(一)为什么要建立库存179(二)库存管理180(三)制定合适的库存控制策略180七、呆滞件的控制及处理180(一)呆滞件的预防181(二)已经产生的呆滞件的处理181八、做好零配件管理的评价和改进182第二节 汽车4S店的配件管理流程183一、配件验收入库上架流程183二、配件领料流程183三、配件订货流程184四、配件报价流程184五、预约零件管理流程185第三节 汽车4S店的配件管理制度185一、汽车4S店配件业务管理办法185二、配件入库管理规定188三、汽车4S店配件出库管理规定190第四节 汽车4S店的配件管理表格192一、配件供方评价记录表192二、对外包方的评估记录表193三、仓库配件不合格品记录表193四、安全件清单194五、仓库安全数据表194六、配件库存当量表194七、配件采购入库单195八、零件借用申请表195九、零件内部调拨申请单196十、网点间零件借用表197十一、配件盘点差异报表198十二、积压件判定表198十三、积压件明细提报表199十四、代理库与汽车4S店保内配件往来对账单199十五、保修材料费付款或转保外配件款申请200第六章 汽车4S店的客户管理第一节 客户管理要点202一、建立客户信息卡202二、精准细分客户202(一)按消费者特性进行细分202(二)按具体车型进行细分202(三)按车主居住地理位置进行细分202(四)按车辆购买时间进行分类202三、定期回访客户203(一)回访方式203(二)回访流程203(三)回访内容203(四)回访规范及用语203四、妥善处理客户抱怨203(一)基本的做法204(二)处理原则204(三)注意的问题204(四)具体处理方法204(五)

<<汽车4S店管理全程指导>>

) 汽车4S店客户投诉处理流程204五、提高客户满意度205 (一) 提高客户满意度的要点205 (二) 提高顾客满意度的细节206 (三) 开展客户满意度调查206六、导入CRM客户关系管理系统209 (一) 客户信息丰富功能209 (二) 强大有效的销售计划与跟踪功能209 (三) 提醒功能209 (四) 数据分析功能209

第二节 客户管理规范流程210一、汽车4S店客户投诉处理流程210二、顾客满意监测控制流程图211三、销售回访流程211四、维修回访工作流程212第三节 客户管理规范化制度212一、客户沟通管理程序212二、顾客满意监测程序215三、客户投诉处理程序218四、销售回访制度219五、维修回访制度220第四节 客户关系管理表格222一、汽车4S店客户档案表222二、汽车4S店客户跟踪表223三、意向顾客管理表224四、客户信息跟踪卡224五、客户投诉处理表226六、汽车4S店销售回访调查表227七、汽车维修回访调查表228八、汽车4S店年月回访调查结果统计表229九、客户满意度自我评价表230第七章 汽车4S店的员工管理第一节 汽车4S店员工管理重点233一、员工工作安排233二、员工培训233 (一) 培训原则233 (二) 培训目的233 (三) 培训方式233 (四) 培训模式234 (五) 培训种类234 (六) 培训内容234三、薪酬设计234 (一) 薪酬方案的内容234 (二) 薪酬设计的要求235 (三) 薪酬的管理235四、员工内部考核管理235五、员工制度化管管理236六、店面人员的形象管理236 (一) 工作态度236 (二) 着装236 (三) 仪表237七、企业文化建设237第二节 汽车4S店员工管理流程237一、员工招聘控制流程237二、新员工入职工作流程238三、员工转正考核工作流程238四、员工内部调动工作流程239五、员工离职管理流程240六、劳动合同签订管理流程240七、员工考勤管理流程241八、加班管理流程241九、请假管理流程241十、员工绩效考核流程242十一、员工奖励流程242十二、违纪处分流程243十三、培训管理流程244第三节 汽车4S店员工管理制度244一、人力资源控制程序244二、汽车4S店员工手册246三、培训考核管理制度255四、汽车4S店岗位级别薪资方案258五、汽车4S店售后业绩提成方案260第四节 汽车4S店员工管理表格266一、员工情况登记表266二、考勤异常登记表267三、月度排班表267四、请假申请表267五、员工预评估表268六、员工评估考核表268七、维修接待员技能评估表269八、维修工技能评估表270九、培训考核表271十、培训考核成绩汇总表272十一、会议/培训签到表272十二、员工满意情况调查表273参考文献

<<汽车4S店管理全程指导>>

章节摘录

版权页：插图：

<<汽车4S店管理全程指导>>

编辑推荐

《汽车4S店管理全程指导》介绍了汽车4S店系统架构、汽车4S店市场拓展管理、汽车4S店前台接待管理、汽车4S店客户服务管理、汽车4S店维修车间管理、汽车4S店钣金车间管理、汽车4S店保养车间管理、汽车4S店美容洗车管理、汽车4S店保险理赔管理、汽车4S店汽车配件管理、汽车4S店汽车换购管理、汽车4S店行政人事管理等内容。

本书为汽车4S店的各级管理人员提供了一套完整的管理解决方案和实用操作手册。

<<汽车4S店管理全程指导>>

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>