第一图书网, tushu007.com

<<图说汽车4S店管理>>

图书基本信息

书名：<<图说汽车4S店管理>>

13位ISBN编号：9787122147943

10位ISBN编号：7122147940

出版时间：2012-10

出版时间：化学工业出版社

作者：刘军 编

页数：201

字数：323000

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

<<图说汽车4S店管理>>

内容概要

本书介绍了汽车4S店展厅设施管理、服务礼仪指引、市场营销管理、汽车销售管理、车间现场5S管理、售后服务管理、客户全程管理、全面财务管理、休息区域管理、后勤物业管理十个方面。
本书图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、技巧形象地讲解出来，使读者读来既轻松，又容易掌握。
在传统图书基础上，把一些指标及管理方法、策略、技巧可视化，让管理人员、员工能很容易理解，最终实现有效管理。
本书可以作为准备从事汽车4S店行业和汽车4S店在职人员的工具书。

<<图说汽车4S店管理>>

书籍目录

第一章　汽车4S店展厅设施管理
第一节　展厅外部管理
第二节　展厅内部管理
第三节　展厅销售氛围管理
第四节　展厅车辆管理
第二章　汽车4S店服务礼仪指引
第一节　工作人员仪容
第二节　着装
第三节　站姿
第四节　坐姿
第五节　走姿
第六节　蹲姿
第七节　手势
第三章　汽车4S店市场营销管理
第一节　区域市场分析
第二节　区域广告宣传
第三节　区域公关活动
第四节　区域促销活动
第四章　汽车4S店汽车销售管理
第一节　销售准备
第二节　客户接待
第三节　需求分析
第四节　产品说明
第五节　试乘试驾
第六节　报价成交
第七节　新车交付
第八节　售后跟踪
第五章　汽车4S店车间现场5S管理
第一节　认识5S
第二节　车间整理
第三节　车间整顿
第四节　车间清扫
第五节　车间清洁
第六节　素养形成
第七节　5S检查项目
第六章　汽车4S店售后服务管理
第一节　维保预约
第二节　客户接待
第三节　维修作业安排跟踪
第四节　质量检查
第五节　结算交车
第六节　跟踪回访
第七章　汽车4S店客户全程管理
第一节　客户开发
第二节　客户档案统计整理

第三节　客户电话回访
第四节　提高客户满意度
第五节　会员管理
第八章　汽车4S店全面财务管理
第一节　汽车4S店面临风险
第二节　采购环节财务控制
第三节　入库环节财务控制
第四节　新车销售财务控制
第五节　维修环节财务控制
第六节　资产环节财务控制
第七节　费用环节控制
第九章　汽车4S店休息区域管理
第一节　客户休息区硬件配置
第二节　客户休息区人员配置
第三节　客户休息区服务流程
第四节　儿童游乐区
第五节　客户休息区规章规范
第十章　汽车4S店后勤物业管理
第一节　停车场管理
第二节　办公用品管理
第三节　食堂服务管理
第四节　员工宿舍管理
第五节　清洁卫生绿化管理
第六节　污水处理
参考文献

章节摘录

版权页： 插图： （二）客户接待 在预定的洽谈桌上设置预定交车牌，交车客户识别物可以根据区域情况确定，能凸显客户的尊贵感和交车的喜庆气氛，可以不同的标志物代表不同车型，便于员工辨认并恭喜。
（1）交车客户到达时，销售顾问预先到门口迎接，态度热情，恭喜客户。
（2）先邀请客户至交车区确认新车，然后告知客户后续手续，并引领客户至预定的洽谈桌，进行交车手续。
（3）为新车客户准备并佩戴识别物，例如胸花、交车贵宾证等。
（4）每位员工见到交车的客户，立刻道喜祝贺（全员恭贺）。
（三）费用说明／文件交付 交车时售后部门必须积极参与，服务人员介绍时间至少15min。
保养说明时强调定期保养的意义和预约的概念，可制作贴纸粘贴于车内，提醒车主保养时间／里程。
保修说明强调非保修的项目和范围，避免客户误解。
客户参观售后服务部门时，主要介绍5S、专业工具设备、原厂备件、人性化的休息区等内容。
（1）销售顾问利用“购车合同”说明各项购车费用。
（2）若为客户代办上牌业务，销售顾问利用“上牌手续及费用清单”说明上牌费用。
（3）销售顾问向客户介绍售后服务部门服务人员。
（4）服务人员利用“保养手册”解释车辆保养和维护的日程。
（5）服务人员利用“保养手册”说明车辆保修内容和范围。
（6）服务人员利用相关书面资料介绍品牌的售后服务网络，以及本店服务部的营业时间、服务热线、预约流程等。
（7）带领客户参观售后服务部门，加强客户信心。
（四）车辆验收 合理安排，减少客户等待时间，如可在售后服务人员介绍时进行精品安装等工作。
所有的交车文件和资料都应放入统一规范的交车资料袋，并附有清单，待客户确认后正式转交。
（1）销售顾问引导客户至交车区，进行车辆检查，并根据“新车交接单”逐项确认。
（2）利用“用户手册”介绍新车使用方法及安全驾驶说明，必要时为客户示范驾驶。
（3）协助客户确认所定购的精品、附属件，告知赠送10L燃油。
（4）销售顾问清点并移交车辆文件以及车辆钥匙。
（5）确认所有事项后，与客户核对交车事项与“新车交接单”，并请客户签名确认。

编辑推荐

刘军编著的《图说汽车4S店管理》通过图片展示方式，简要说明管理精髓，达到深入浅出的说明目的。
同时，对于图说不足的部分通过内容解读方式进行补充说明。
对于每个核心部分中的注意事项用要点提示的方式表示出来，提醒使用者特别留意。

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