

<<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

<<图说汽车4S店管理>>

- 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 客户休息区规章制度
- 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

## <<图说汽车4S店管理>>

### 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。

## <<图说汽车4S店管理>>

### 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。

<<图说汽车4S店管理>>

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>