

<<汽车4S店绩效管理手册>>

图书基本信息

书名：<<汽车4S店绩效管理手册>>

13位ISBN编号：9787122154644

10位ISBN编号：7122154645

出版时间：2013-1

出版时间：刘文杰 化学工业出版社 (2013-01出版)

作者：刘文杰 编

页数：180

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店绩效管理手册>>

内容概要

《汽车4S店绩效管理手册》主要介绍了汽车4S店绩效管理运作系统（部门设置与目标、岗位设置与目标、绩效管理的技术）；汽车4S店绩效管理流程（绩效管理流程系统、绩效管理机构设置、绩效考核测评模式、绩效管理激励模式、员工绩效管理工具）；汽车4S店绩效管理操作实务（市场部、销售部、售后服务部、客户服务部、财务部、人事行政部）三部分内容。书中提供的大量部门、人员的绩效考核指标设置，可供读者借鉴。

《汽车4S店绩效管理手册》可供汽车4S店管理人员和绩效管理专员阅读参考。

<<汽车4S店绩效管理手册>>

作者简介

刘文杰，MBA学历。

现任深圳市企沃汽车有限公司、深圳市基汇实业有限公司、深圳市众德物流有限公司董事长。

出任深圳市汽车经销商商会常务副会长、深圳汽车维修行业协会常务副会长、深圳市青年企业家联合会副会长，同时担任广东省增城市政协委员、深圳增城商会荣誉会长、深圳狮子会国际基金委员会执行主席等职务。

多年来的实践锤炼了成熟稳健的经营风格和极具个人魅力的管理风格，刘文杰先生深谙房地产、汽车等行业，开有多家汽车4S店(其中广汽丰田企沃银湖4s店连续多年成为GTMC全国优秀售后服务店)，并取得良好的经济效益和社会效益。

<<汽车4S店绩效管理手册>>

书籍目录

第一部分汽车4S店绩效管理运作系统 第一章汽车4S店部门设置与目标2 一、部门工作目标2 二、部门职责设置2 三、部门绩效目标3 第二章汽车4S店岗位设置与目标4 一、岗位工作内容4 二、岗位职责配置5 三、岗位绩效目标6 第三章汽车4S店绩效管理的技术7 一、绩效考核模型7 二、绩效考核技术8 第二部分汽车4S店绩效管理流程 第一章汽车4S店绩效管理流程系统12 一、绩效目标和计划12 二、绩效实施13 三、绩效考核14 四、绩效反馈17 五、绩效考核结果的应用20 第二章汽车4S店绩效管理机构设置20 一、绩效考核组织21 二、绩效管理组织22 三、绩效执行组织23 第三章汽车4S店绩效考核测评模式24 一、目标管理法24 二、360度考核法26 三、平衡计分卡27 四、评价中心法29 第四章汽车4S店绩效管理激励模式30 一、设定工作目标30 二、完善的工作体系31 三、培育工作氛围32 四、设计合理薪酬37 五、进行充分授权39 六、发扬团队协作40 七、完善晋升制度41 第五章汽车4S店员工绩效管理工具42 一、绩效合约(一)42 二、绩效合约(二)43 三、工作改进面谈表44 四、员工行为考核表44 五、员工能力考核表45 六、主管能力考核表46 七、月度绩效考评表48 八、员工半年绩效考评表49 九、员工半年考核评估汇总表50 十、员工晋升考核评估表50 十一、试用转正考核表51 十二、部门半年绩效考核汇总表53 十三、个人年度考核统计表53 十四、部门年度考核统计表54 十五、绩效考核面谈表54 十六、绩效评估沟通记录表55 十七、绩效改进计划表55 十八、个人发展计划表56 第三部分汽车4S店绩效管理操作实务 第一章市场部绩效管理操作实务58 第一节市场部绩效策划58 一、市场部的岗位构成58 二、市场部部门职责58 三、市场部的绩效指标59 第二节市场部岗位绩效指标59 一、市场部经理绩效指标59 二、市场专员绩效指标61 第二章销售部绩效管理操作实务63 第一节销售部绩效策划63 一、销售部部门岗位构成63 二、销售部部门职责63 三、销售部部门绩效指标63 第二节销售部岗位绩效考核64 一、销售经理绩效考核64 二、展厅主管绩效考核66 三、精品主管绩效考核68 四、销售顾问绩效考核70 五、展厅接待员绩效考核72 六、销售牌证员绩效考核74 七、精品销售员绩效考核76 八、商品车管理员绩效考核78 九、试驾员绩效考核80 第三章售后服务部绩效管理操作实务82 第一节售后服务部绩效策划82 一、售后服务部的岗位构成82 二、售后服务部部门职责82 三、售后服务部的绩效指标82 第二节售后服务部岗位绩效指标83 一、售后服务部经理绩效指标83 二、前台主管绩效指标85 三、车间主管绩效指标87 四、备件主管绩效指标89 五、索赔员绩效指标91 六、服务顾问绩效指标93 七、机修组长绩效指标95 八、钣金组长绩效指标97 九、喷漆组长绩效指标99 十、机修技师绩效指标101 十一、钣金技师绩效指标103 十二、喷漆技师绩效指标105 十三、质检员绩效指标107 十四、备件计划员绩效指标109 十五、仓管员绩效指标111 十六、工具资料员绩效指标113 第四章客户服务部绩效管理操作实务115 第一节客户服务部绩效策划115 一、客户服务部部门岗位构成115 二、客户服务部部门职责115 三、客户服务部部门绩效指标115 第二节客户服务部岗位绩效考核115 一、客服经理绩效考核115 二、客服专员绩效考核118 第五章财务部绩效管理操作实务119 第一节财务部绩效策划119 一、财务部部门岗位构成119 二、财务部部门职责120 三、财务部部门绩效指标120 第二节财务部岗位绩效考核120 一、财务经理绩效考核120 二、会计绩效考核122 三、出纳绩效考核125 第六章人事行政部绩效管理操作实务127 第一节人事行政部绩效策划127 一、人事行政部部门岗位构成127 二、人事行政部部门职责127 三、人事行政部部门绩效指标127 第二节人事行政部岗位绩效考核128 一、人事行政经理绩效考核128 二、人力资源专员绩效考核130 三、行政专员绩效考核132 四、保安员绩效考核134 附录 附录一汽车4S店常用绩效管理制度137 制度01：汽车4S店绩效管理制度137 第一部分总则137 一、考核目的137 二、适用范围137 三、考核原则137 四、考核对象138 五、考核关系138 六、考核分类138 七、按点值考核绩效等级定义和考核比例138 八、绩效管理机构和考核者训练140 九、绩效考核者训练140 十、特殊情况下的绩效考核141 第二部分平衡计分卡指标体系141 一、绩效考核内容体系141 二、平衡计分卡指标体系142 三、平衡计分卡绩效考核指标确定142 四、平衡计分卡四类绩效考核指标间的关系142 五、平衡计分卡绩效考核指标选择设定原则142 六、平衡计分卡绩效考核指标计划目标值确定143 七、绩效考核指标权重分配的原则143 第三部分绩效管理循环体系143 一、绩效计划143 二、绩效辅导144 三、绩效考核145 四、绩效面谈145 五、绩效改进146 第四部分考核结果运用146 一、绩效奖金146 二、员工职业生涯发展147 三、绩效淘汰147 第五部分绩效申诉148 一、申诉条件/申诉形式/申诉渠道148 二、申诉处理和申诉反馈148 三、违规处理148 制度02：汽车4S店员工绩效管理制度148 一、绩效管理目的148 二、绩效考核原则149 三、绩效考

<<汽车4S店绩效管理手册>>

核对象149 四、绩效考核周期149 五、考核责任149 六、绩效管理流程149 七、绩效奖金分配151 八、绩效考核申（投）诉151 制度03：汽车4S店售后续效考核管理标准151 一、制定目的151 二、适用范围151 三、制定原则151 四、考核原则151 五、考核目的152 六、薪酬结构152 七、绩效考核方法153 八、考核组成员153 九、考核标准153 制度04：新车销售绩效考核管理办法158 一、制定原则158 二、直接销售人员绩效考核159 三、直接销售人员的提成159 四、销售后勤管理人员的绩效考核160 五、综合考评160 六、发放规定160 七、附则161 附录二汽车4S店关键岗位KPI考核指标汇总161 一、总经理KPI考核指标161 二、财务部经理KPI考核指标162 三、客户服务部经理KPI考核指标163 四、售后服务部经理KPI考核指标163 五、市场部经理KPI考核指标164 六、销售部经理KPI考核指标164 附录三汽车4S店管理层员工绩效提成激励方案165 一、总经理绩效激励方案165 二、市场部经理绩效激励方案167 三、财务部经理绩效激励方案168 四、销售部经理绩效激励方案170 五、服务部经理绩效激励方案171 六、综合部经理绩效激励方案172 七、前台主管绩效激励方案173 八、车间主管绩效激励方案173 九、备件主管绩效激励方案174 附录四汽车4S店销售部工资考核方案174 一、销售顾问工资考核办法174 二、销售计划与控制考核办法175 三、车辆管理PDI专员考核办法176 四、按揭专员工资考核办法177 五、展厅接待员工资考核办法178 六、销售经理工资考核办法179 参考文献181

<<汽车4S店绩效管理手册>>

章节摘录

版权页：插图：1.培育员工的自我超越意识（1）建立适当的个人愿景。

个人愿景是指个人真正关心、希望做到的事情。

与抽象的目标相比，愿景是更为具体、能够通过一些努力就可以达到的。

有了清晰的愿景，员工才能有努力的方向。

（2）保持创造性张力。

培养员工保持创造性张力是员工自我超越的一个核心内容，可以让员工认清失败不过是愿景与现实之间的差距。

这种差距正是可以自我超越的空间。

（3）有效运用潜意识。

潜意识往往比有意识的理性思考更加准确，创造力也更强。

能够自我超越的员工，对这种潜意识的把握能力会更强。

而培养这种潜意识，需要有意识地去专注于某些特别重要的事情，通过不断地加深印象，强化自己潜意识的反应能力。

2.组织学习型团队 学习型团队的构建是建设学习型企业的基本过程和基本方式，团队也是学习型企业的基本构建单位。

团队经过成员之间不断的磨合、交流、接受、改变之后，能够形成一套大家都可以认同、有约束力的规范，不管这种规范是成文的，还是潜藏于每个成员心中的，都能规范和约束成员的各种行为，成员也开始产生对企业的认同感，并开始形成群体特有的文化。

此时的团队如果再进一步发展，成员们便开始注重相互之间的讨论和学习，互相协助，以完成共同的目标和任务，这种学习和协助能够大大提高团队工作的绩效。

（三）培育创新环境 1.鼓励创新活动 鼓励创新的文化，并不是每天在员工大会上要求员工们要努力创新，也不是每天都在口头上挂着“创新”的字眼。

这些当然对形成创新意识有一定的作用，但仅有这些是远远不够的。

有特色的企业文化都蕴藏着创新和鼓励创新的思想，对企业内部形成创新思想和创新活动的氛围有巨大的作用。

2.组建创新部门 可以在企业中设立专门用于开展创新活动的部门，作为一个常设部门在企业中存在、；但其构成应采取有机性结构，可以根据需要随时从其他部门抽调人员参与工作，部门内部可以没有明确的等级划分，工作安排可以根据需要随时调换等。

这个部门主要负责研究开发、设计和系统分析工作，提出创新性意见和建议，产生新构思和新技术。企业内的其他部门可以根据自己的特点设计结构形式。

<<汽车4S店绩效管理手册>>

编辑推荐

《汽车4S店绩效管理手册》可供汽车4S店管理人员和绩效管理专员阅读参考。笔者刘文杰在多年探索的基础上，对于汽车4S店的绩效考核量化管理进行了细分和总结，做出了一套适合汽车4S店使用和借鉴的绩效考核量化管理方案，以供参考应用。

<<汽车4S店绩效管理手册>>

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>