第一图书网, tushu007.com

<<汽车4S店运营管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车4S店运营管理>>

13位ISBN编号：9787304055356

10位ISBN编号：7304055359

出版时间：2012-7

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：牛艳莉，李淑英，李海滨 编

页数：172

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

内容概要

《面向十二五高职高专规划教材：汽车4S店运营管理》从汽车4S店运营管理人员应掌握的基本技能入手，逐步深入地对汽车4S店运营从业人员应掌握的专业化运营方法进行全面阐述。
内容包括汽车销售礼仪、汽车销售文化、汽车基本知识、汽车销售实务、汽车销售技巧、汽车售后服务、顾客分析、汽车维修业务接待、维修接待员的业务知识等9个方面。
本书既可用于现代汽车专业、汽车运营管理学科的教学用书，也可作为汽车4S店从业人员的自修材料和指导资料。

<<汽车4S店运营管理>>

书籍目录

项目一 汽车销售礼仪任务一 4S店销售接待人员应有的礼仪任务二 电话礼仪项目二 汽车销售文化任务一 著名汽车公司与品牌介绍任务二 汽车品牌价值项目三 汽车基本知识任务一 汽车概况任务二 汽车内部基本构造任务三 汽车车身项目四 汽车销售实务任务一 顾问式销售的基本内容任务二 顾问式销售流程项目五 汽车销售技巧任务一 客户类型与心理分析任务二 接待客户的技巧任务三 与客户沟通的技巧任务四 乔吉拉德的销售经验项目六 汽车售后服务任务一 汽车售后服务概述任务二 汽车售后服务的内涵任务三 汽车售后服务市场项目七 顾客分析任务一 顾客期望值分析任务二 顾客满意度分析任务三 顾客忠诚度分析任务四 赢得顾客信赖的对策项目八 汽车维修业务接待任务一 维修业务接待的作用任务二 维修业务接待的素质要求任务三 维修业务接待的职责准则项目九 维修接待员的业务知识任务一 顾客关系管理任务二 汽车维修接待流程任务三 维修接待员的作用与职责任务四 顾问式服务技巧参考文献

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