第一图书网, tushu007.com

<<汽车4s店早会管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车4s店早会管理>>

13位ISBN编号：9787550701656

10位ISBN编号：7550701652

出版时间：2012-5

出版时间：海天出版社

作者：刘珍

页数：180

字数：180000

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

早会的管理，是每个工作日内，正常工作之前的简短会议。
早会集全日的管理于20分钟之内，全方位地对每个人、每件事进行清理和控制，达到改善员工精神面貌，创建组织学习文化，建立相互检查、监督考核机制，聚焦公司品牌文化引导企业行为，提高核心竞争力。

<<汽车4s店早会管理>>

书籍目录

第一章 汽车4s店早会认知
第一节 早会的目的
营造工作气氛
进行工作安排
员工教育指导
传递企业信息
第二节 早会的内容
确认出勤
齐唱歌曲、朗读经营理念
分享个人感想
工作总结
工作安排
明确工作要求
传达企业相关信息
交代特别注意事项
第三节 早会成功的要点
要充分准备
无论遇到什么困难都要召开
不搞一言堂
注重创新，有效利用
多鼓励，少批评
平时做足功课，大量收集资料，以备参考
第四节 早会的策划
早会站姿的设计
早会问候语的设计
早会口号的设计
早会的频率与时间分配
早会流程的设计
早会主持人的安排
第二章 汽车4s店早会准备
第一节 汽车4s店早会准备
汽车4s店早会讲解的内容
早会讲解内容准备的步骤
早会报告单
第二节 销售部早会准备
填写工作总结
确定第二天的工作重点
理出第二天早会要讲的内容和要点
第三节 售后服务部早会准备
填写工作总结
确定第二天的工作重点
理出第二天早会要讲的内容和要点
第四节 维修部早会准备
填写工作总结
确定第二天的工作重点

理出第二天早会要讲的内容和要点
第三章 汽车4s店早会主持
第一节 控制好时间
把握好早会的主题
为早会规定节奏
合理、灵活地调整早会节奏
第二节 要保持互动
早会站的样式
鼓励员工参与
让员工积极发言
采用复述的方法来保证员工的互动参与
促进员工之间的分享
第三节 要有效地表达
有效表达的重要性
有效表达的基本要求
怎样进行有效表达
灵活运用体态语言
第四节 要积极聆听
聆听的原则
有效聆听的四步骤
聆听的五个层次
积极聆听的技巧
要有效反馈
第四章 汽车4s店早会跟进
第一节 早会的评估
主管自我评估
早会主持人的评估
早会员工参与度的评估
第二节 早会工作的落实
整理出早会中反映的问题
跟踪计划的执行
附录
附录一：汽车4s店礼仪
附录二：早会事实案例
附录三：早会游戏
附录四：早会故事
附录五：汽车行业术语

章节摘录

（7）行走时不可把手插进衣服口袋里，尤其不可插在裤袋里。
1.5蹲姿　汽车4S店工作人员在日常工作中，避免不了要蹲下捡拾东西、清洁等，优美的蹲姿要求如下：　（1）下蹲时，左脚在前面右脚稍后（或右脚在前面左脚稍后），两腿靠紧向下蹲。
（2）左（右）脚全脚着地，小腿基本垂直于地面；右（左）脚跟提起，使脚掌着地；右（左）膝内侧靠于左（右）小腿内侧，形成左（右）膝高而右（左）膝低的姿势。
（3）臀部下沉，基本上以右（左）腿支持身体；男士下蹲时，两腿之间可有适当的距离；但女士无论采取哪种蹲姿，都要注意将两腿靠紧，臀部向下，特别在着裙装时则更要留意，以免尴尬。
1.6微笑　一个成功的汽车4S店工作人员，总会以一个充满活力的灿烂笑容出现在顾客面前，人们看到的总是他那张春风满面、笑意盈盈的脸庞。
因此，既要用微笑迎接服务客户，也要用微笑感染团队的每一个人，相扶相助，互惠互利，笑对未来，笑迎明天。
（1）像空姐一样微笑。
说“E--”让嘴的两端朝后缩，微张双唇；轻轻浅笑，减弱“E--”的程度，这时可感觉到颧骨被拉向斜后上方；相同的动作反复几次，直到感觉自然为止。
（2）时时刻刻微笑。
汽车4S店工作人员应该在生活和工作中不断地运用微笑，品味微笑，时刻保持微笑。
2.工作礼仪　2.1握手礼仪汽车4S店工作人员在握手时，要注意以下礼仪：　（1）先问候，再握手。
（2）手要干燥、洁净、温暖。
（3）双腿直立，上身稍向前倾，右臂向前自然伸出，与身体成60度角，掌心向左，四指并拢，拇指张开与对方相握，忌握手时摇晃对方手臂。
（4）握手顺序：长者优先、尊者优先、女士优先。
（5）握手的力度要适中，长度以1～3秒为宜，忌长时间握住对方的手不放松。
（6）遇女性客户时，对方先伸手方可与对方握手。
（7）不要一边握手一边拍对方肩膀，握手后不要用纸巾擦手。
2.2电话礼仪　2.2.1接听电话　汽车4S店工作人员要经常接听电话，或者是用电话对客户进行回访。
虽然说接听电话人人都会，但真正懂得其礼仪的人却不多。
（1）接电话、问候。
接听电话要及时，铃响三声内接听，先问好，如接电话稍迟一点，应该致歉，说声“让您久等了”。接外线电话要报公司名称，转来的电话应报部门名称和自己的姓名。
（2）通话中，尽可能地避免厌烦的神情和语调，要仔细倾听对方的讲话，一般不要在对方话没有讲完时打断对方。
……

编辑推荐

快餐式布局，图文并茂，轻松阅读，基层管理的实用读本。
傻瓜式导入，内容浅显，一看就会，各个层级的工作手册。
一日之计在于晨，早会开好了，一天的工作就顺畅了。

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