

<<汽车维修前台接待>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修前台接待>>

13位ISBN编号：9787564040130

10位ISBN编号：7564040130

出版时间：2011-1

出版时间：北京理工大学出版社

作者：谭本忠，于立辉 主编

页数：179

字数：202000

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>

<<汽车维修前台接待>>

内容概要

本书是专为汽车维修业务接待员岗位而编写，将对应此类岗位应掌握的知识进行翔实的介绍。其主要内容包括汽车维修服务市场概述、顾客分析、汽车维修业务接待、维修接待员的服务礼仪规范、维修接待员的业务知识、汽车维修接待流程、顾客服务技巧等内容。

本书立足实际、内容全面、条理清晰、通俗易懂、实用性强。

本书可作为高等院校汽车技术服务与营销、汽车运用技术、汽车运用与维修以及汽车电子技术等专业的教材，也可作为汽车维修业务接待员培训教材，同时亦可供汽车维修企业管理人员和检验人员参考。

<<汽车维修前台接待>>

书籍目录

第一章 概述

第一节 汽车售后服务概述

一、汽车售后服务的概念

二、汽车售后服务的内涵

三、汽车售后服务的主要特征

【案例】

第二节 我国汽车售后服务市场

一、我国汽车售后服务业现状

二、汽车售后服务业务发展策略

三、汽车售后服务品牌化策略

【案例】

第二章 顾客分析

第一节 顾客期望值分析

一、顾客期望的种类

二、顾客期望的来源

三、顾客对车辆维修的期望

四、顾客期望信息收集

【案例】

第二节 顾客满意度分析

一、顾客满意度的定义与内涵

二、易造成顾客不满意的行为

三、赢得顾客满意度的策略

四、顾客满意度的测定

【案例】

第三节 顾客忠诚度分析

一、顾客忠诚的意义

二、影响顾客忠诚的要素

【案例】

第四节 赢得顾客信赖的对策

一、顾客的心理

.....

第三章 汽车维修业务接待

第四章 维修接待员的服务礼仪规范

第五章 维修接待员的业务知识

第六章 汽车维修接待流程

第七章 顾客服务技巧

<<汽车维修前台接待>>

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>