

# 《汽车维修企业管理》

## 图书基本信息

书名：《汽车维修企业管理》

13位ISBN编号：9787115313461

10位ISBN编号：7115313466

出版时间：2013-6

出版社：人民邮电出版社

作者：栾琪文

页数：202

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《汽车维修企业管理》

## 内容概要

本书共包含10个项目，主要内容包括汽车维修企业的战略管理、服务流程管理、客户关系的经营管理、顾客投诉管理、6S管理、汽车维修质量管理、组织机构和人力资源管理、配件管理、财务管理及汽车维修行业管理规定。书中有针对性地选择了部分案例，以培养读者运用专业知识解决实际问题的能力。

本书可作为高职、高专院校汽车检测与维修专业、汽车服务与营销专业、汽车电子技术专业等汽车工程类专业的教学用书，也可作为有关汽车维修企业的管理人员自学、培训的参考资料。

# 《汽车维修企业管理》

## 书籍目录

目 录	项目一 汽车维修企业的战略管理	1
任务导入	1	
任务要求	1	
相关知识	1	
1一、汽车维修企业的发展前景	1	
1二、汽车维修企业的经营战略	2	
1三、汽车维修企业CIS战略	5	
1四、厂区规划及设施环境要求	8	
思考与练习	9	
知识拓展	10	
10一、大众汽车公司的战略管理	10	
10二、华普汽车的VIS形象	12	
项目二 服务流程管理	15	
任务导入	15	
任务要求	15	
相关知识	16	
16一、预约	16	
16二、接待	17	
16三、维修	19	
16四、质量检验	20	
16五、交车	20	
16六、跟踪	22	
实训 接待维修客户	23	
思考与练习	25	
知识拓展	26	
26一、一汽大众的售后服务核心流程	26	
项目三 客户关系的经营管理	30	
任务导入	30	
任务要求	30	
相关知识	30	
30一、服务规范	31	
30二、客户满意分析	34	
30三、客户关怀的基本原则	36	
30四、客户关怀的实施策略	37	
实训 电话情景模拟	45	
思考与练习	46	
知识拓展	47	
47“别克关怀”品牌铸就辉煌	47	
项目四 客户投诉管理	49	
任务导入	49	
任务要求	49	
相关知识	49	
49一、投诉原因分析	49	
49二、客户投诉应对	50	
49三、投诉的预防	54	
实训 处理客户投诉	55	
思考与练习	56	
知识拓展	56	
56一汽丰田的“神秘客户”调查	56	
项目五 6S管理	59	
任务导入	59	
任务要求	59	
相关知识	59	
59一、6S的内容及相互关系	59	
59二、6S管理的作用	60	
59三、6S管理实施应注意的问题	61	
59四、6S管理实施的场所	61	
59五、6S管理实施步骤	62	
59六、6S管理实施的办法	64	
59七、6S管理规范表	64	
实训 6S检查	66	
思考与练习	68	
知识拓展	68	
68一、某汽车4S店售后服务部6S改善前后对比	68	
68二、推动6S的工具	74	
项目六 汽车维修质量管理	75	
任务导入	75	
任务要求	75	
相关知识	75	
75一、汽车维修质量的概念	75	
75二、汽车维修质量管理的任务	76	
75三、全面质量管理	76	
75四、汽车维修质量的评定	77	
75五、汽车维修质量检验	79	
75六、汽车维修质量保证体系	82	
思考与练习	85	
知识拓展	85	
85丰田质量管理分析	85	
项目七 人力资源管理	88	
任务导入	88	
任务要求	88	
相关知识	88	
88一、组织机构	88	
88二、人力资源管理	94	
实训 招聘考察问题	99	
思考与练习	102	
知识拓展	102	
102一、日本的人力资源管理模式	102	
102二、丰田的人力资源开发体系	103	
102三、上海大众人力资源的管理	103	
项目八 配件管理	108	
任务导入	108	
任务要求	108	
相关知识	108	
108一、配件采购管理	108	
108二、仓储管理	110	
108三、库存控制	116	
思考与练习	119	
知识拓展	119	
119零件编号的识别	119	
119一、一汽丰田品牌的零件编号	119	
119二、一汽大众品牌的零件编号	123	
项目九 财务管理	125	
任务导入	125	
任务要求	125	
相关知识	125	
125一、财务管理基础	125	
125二、财务管理的目标	128	
125三、企业财务管理的内容	131	
125四、财务管理的环境	133	
125五、财务核算概述	137	
125六、财务核算程序	138	
思考与练习	142	
知识拓展	142	
142一、支票	142	
142二、银行汇票	143	
142三、发票	144	
142四、税票	145	
142五、税收	145	
项目十 汽车维修行业管理	147	
任务导入	147	
任务要求	147	
相关知识	148	
148一、汽车维修业开业条件	148	
148二、机动车维修管理规定	158	
148三、机动车维修服务规范	166	
148四、机动车维修从业人员从业资格条件	172	
148五、汽车维修合同实施细则	181	
148六、汽车维修质量纠纷调解办法	183	
148七、缺陷汽车产品召回管理条例	188	
148八、道路运输从业人员管理规定	192	
思考与练习	199	
知识拓展	199	
199一、丰田召回事件	199	
199二、汽车召回制度	200	
199三、国内首例汽车召回	200	
199四、召回公告示例	201	
参考文献	202	

# 《汽车维修企业管理》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)