

《汽车4S店车间主管培训手册》

图书基本信息

书名：《汽车4S店车间主管培训手册》

13位ISBN编号：9787122164933

10位ISBN编号：7122164934

出版时间：2013-4

出版社：化学工业出版社

作者：刘军 编

页数：148

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

《汽车4S店车间主管培训手册》

前言

汽车4S店是“四位一体”的销售专卖店，即包括了整车销售、零配件供应、售后服务、信息反馈四项功能在内的销售服务店。20世纪末，汽车4S店才开始在国内出现，汽车4S店强调其整体化、规范化、流程化，由汽车生产厂家和代理合作伙伴共同控制的全程运作服务。不管怎么说，汽车4S店的发展为汽车销售服务市场注入了无限的活力。然而，随着汽车4S店的不断发展，越来越多的投资商开始重视汽车4S店的经营管理，人员素质的提升和培训。在汽车4S店中，售前服务与售后服务可谓是“并驾齐驱”，共同推动着汽车4S店的发展。其中，在汽车4S店的售前服务与售后服务中，销售顾问与车间主管无疑是最重要的两个岗位。汽车4S店销售顾问是为客户提供顾问式的专业的汽车消费咨询和导购服务的汽车销售服务人员。然而，车间主管则不仅局限于汽车4S店中，因为随着汽车售后服务市场的发展，相对于整车销售的利润缩水，中国的汽车售后服务市场利润率高达40%。于是汽车售后服务行业开始出现，如与汽车售后服务相关的汽车4S店维修保养车间、专业的汽车维修店、汽车美容店越来越多，其从业人员也相应增长。市场上，汽车售后服务行业的相关门店的车间主管“供不应求”。但是，目前市场上缺乏具有专业性、针对性、实操性相关书籍。基于此，笔者挑选了汽车服务行业两个最为常见的岗位：车间主管和销售顾问进行了规划，系统整理了一套岗位培训手册。汽车4S店车间主管是车间现场的主要管理人员，负责售后车间的全面管理。因此，《汽车4S店车间主管培训手册》一书主要从车间主管岗位认知、车间作业管理、车间员工管理、车间环境管理、仓储配件管理、车间安全管理六个方面进行了较为详细的描述。作为汽车销售顾问，不仅需要汽车方面的专业知识，还需要较高的综合素质。汽车销售的流程、方法、技巧等与传统销售方法存在本质上的差异，没有经过专业的训练，是不会成功的。因此，《汽车4S店销售顾问培训手册》一书则从汽车销售顾问基础知识、汽车销售顾问基本礼仪、展厅汽车销售标准流程、汽车销售实战情景话术四个角度对汽车销售进行了全面系统的介绍。《汽车4S店车间主管培训手册》和《汽车4S店销售顾问培训手册》两本岗位培训手册可作为汽车4S店的车间主管、销售顾问参考用书，也可作为汽车职业培训院校、培训机构和企业内训的职业教材。这两本岗位培训手册在编辑整理过程中，获得了汽车4S专营店和汽车生产厂家的培训讲师、一线销售顾问、管理人员及许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有刘军、王靖、杜逸夫、赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、李冰冰、建学、江美亮、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、况平、张凯、张立冬、唐晓航、许丽洁、康小伟、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。 编者

《汽车4S店车间主管培训手册》

内容概要

《汽车4S店车间主管培训手册(实战范本)》内容简介：汽车4S店车间主管是车间现场的主要管理人员，负责售后车间的全面管理。《汽车4S店车间主管培训手册(实战范本)》从车间主管岗位认知、车间作业管理、车间员工管理、车间环境管理、仓储配件管理、车间安全管理六个方面进行了较为详细的描述。

《汽车4S店车间主管培训手册(实战范本)》可作为汽车4S店车间主管的参考用书，也可作为汽车职业培训院校、培训机构和企业内训的职业教材。

书籍目录

第一章 车间主管岗位认知 第一节 车间主管岗位要求 一、车间主管任职要求 二、车间主管角色认知 三、车间主管必备技能 四、做好每日例行巡视 五、每日工作安排 六、紧急事务处理 第二节 明确车间员工岗位职责 一、钣金组长岗位职责 二、油漆组长岗位职责 三、装潢组长岗位职责 四、机电维修技师岗位职责 五、钣金维修技师岗位职责 六、油漆工岗位职责 七、装潢美容技师岗位职责 八、洗车工岗位职责 九、技术主管岗位职责 十、质检员岗位职责 十一、送检员岗位职责 十二、工具资料管理员岗位职责 第二章 车间作业管理 第一节 维修保养作业 一、维保预约 二、客户接待 三、维修安排跟踪 四、质量检查 五、结算交车 六、跟踪回访 第二节 美容养护作业 一、洗车作业 二、打蜡作业 三、漆面研磨 四、漆面抛光 五、漆面封釉 六、漆面镀膜 七、漆面划痕修复 八、太阳膜安装 九、汽车防盗装置安装 十、倒车雷达安装 十一、车门警报装置安装 十二、倒车喇叭安装 十三、养护作业 第三章 车间员工管理 第一节 车间员工心态管理 一、车间员工职业心态 二、塑造车间员工良好心态 三、塑造车间员工积极心态 四、不要扼杀员工的积极性 第二节 车间员工行为管理 一、车间员工责任心的管理 二、车间员工争吵处理 三、车间员工抗拒改变的管理 四、车间员工不当行为分析 五、不同类型员工的管理 六、车间员工管理注意事项 第三节 车间员工激励管理 一、激励体系的构成 二、车间员工需求分析 三、车间员工情感激励 四、车间员工赞美激励 五、车间员工奖惩分明 六、车间员工晋升激励 七、车间员工股份激励 第四节 车间员工招聘管理 一、识别招聘需求 二、确定员工任职条件 三、车间员工招聘渠道 四、审核招工启事 五、面试应聘人员 六、新员工报到管理 七、签订合同 第五节 车间员工离职管理 一、车间员工离职类别 二、车间员工离职处理 三、车间员工离职原因 四、薪酬不是留人重要因素 五、车间留用员工策略 六、车间员工离职面谈 七、处理好离职员工关系 第六节 车间员工日常管理 一、车间员工排班管理 二、车间员工交接班管理 三、车间周会管理 第七节 车间员工心理健康管理 一、影响车间员工心理健康的因素 二、车间员工心理健康管理目的 三、开展车间员工心理援助计划 四、车间员工心理危机干预 五、车间员工自杀危机干预 第四章 车间环境管理 第一节 现场5S管理 一、5S的定义 二、5S活动的要求 三、整理的措施 四、整顿的措施 五、清扫的措施 六、清洁的措施 七、素养的措施 第二节 做好现场巡查 一、现场巡查事项 二、现场巡查方法 三、现场巡查工具 四、5S检查项目及标准 第三节 节能环保管理 一、新型环保清洁方式 二、节约用电 三、废水处理 四、废气处理 五、废旧物品管理 第五章 仓储配件管理 第一节 配件采购管理 一、做好零配件需求的预测 二、保证常备配件的库存 三、杜绝配件缺货 第二节 配件仓库管理 一、储存规划 二、货区布局 三、物品堆码 四、垫垛和苫盖 五、做好仓库管理 六、配件仓库盘点 七、配件库存管理与控制 八、呆滞件的控制及处理 九、做好零配件管理的评价和改进 第六章 车间安全管理 参考文献

章节摘录

版权页：插图： 发动机水箱也一样，发动机高速运转时产生的热量经水循环系统送到水箱，由水箱进行散热而保证发动机的正常工作状态。时间一长，水箱内壁也会结上一层厚厚的水垢。当水垢沉积到一定程度，就会造成水箱容积变小，影响冷却水的循环。由于水垢层的导热性差，还会造成发动机润滑条件恶化、机件出现过热现象，联动零件间不能保持正常的工作间隙，使力学性能变差，进而使发动机功率降低和油耗增大，甚至影响工作寿命。因此，汽车经一段时间运行后，进行一次发动机冷却系统清洗是十分必要的。此项清洗保养可以起到去垢、去锈、防锈、防酸的功效，除垢率可达85%以上。一般而言，一辆车最好一年进行两次冷却系统的清洁保养。

- 1.检查 检查的内容包括冷却液的液面、质量（有无水锈、是否酸化）、水箱盖的密封情况及是否安装了节温器。
- 2.咨询 向车主询问冷却液的运行里程、时间，冷却系统的工作情况以及维修保养情况等。
- 3.准备工作（1）根据检查及咨询情况领取相应材料和工具设备，备好事工具车上。（2）做好准备工作后，打开机头盖，两侧翼子板要铺好防护垫，用防护套将座椅套好，并用报纸将脚垫垫好。

《汽车4S店车间主管培训手册》

编辑推荐

《汽车4S店车间主管培训手册》是汽车专业商店经营管理技术培训的手册，《汽车4S店车间主管培训手册》一书主要从车间主管岗位认知、车间作业管理、车间员工管理、车间环境管理、仓储配件管理、车间安全管理六个方面进行了较为详细的描述。

《汽车4S店车间主管培训手册》

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:www.tushu000.com