

# 《N0303 4S店必修课之售后服务骗 汽场》

## 图书基本信息

书名：《N0303 4S店必修课之售后服务骗 汽车维修管理(VCD)》

13位ISBN编号：9787880156560

10位ISBN编号：7880156569

出版时间：1900-01-01

出版社：北京大学音像出版社

作者：

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)

# 《N0303 4S店必修课之售后服务骗 汽场》

## 内容概要

讲师 谢双和

南京菲亚特售后服务培训讲师；南京金海田咨询机构汽车事业部专家。曾任荷兰阿姆斯特丹VAN GILS福特汽车经销商维修技师；法国道达尔（中国）南海西部石油公司后勤基地设备及车队维修保养部主管；加拿大多伦多Marvin Starr通用汽车经销商政府认证 A 级汽车维修技师；中国地区某福特汽车经销商售后服务部经理；北京福特技术培训中心技术热线、福特汽车技术培训讲师；南昌福特——江铃合资公司福特全顺汽车培训中心经理。

## 书籍目录

### 第一讲 客户满意与用户忠诚（上）

1. 思维定式的改变
2. 经营策略的改变者

### 第二讲 客户满意与用户忠诚（下）

1. 客户满意的重要性
2. 什么是客户满意
3. 赢得客户满意的方法

### 第三讲 推荐的维修服务流程

1. 接待方式
2. 维修服务流程

### 第四讲 维修服务流程的六个环节

1. 维修预约
2. 接车制单
3. 维修作业
4. 质量检查
5. 交流及交车
6. 跟踪回访

### 第五讲 如何在接待环节中提供优质服务

1. 客户问题的处理
2. 失去客户的原因

### 第六讲 关键绩效的管理

1. 服务经理的工作职能
2. 如何评估服务经理的关键绩效
3. 服务经理的管理任务

### 第七讲 员工管理（上）

1. 员工管理是一种人事管理流程
2. 员工管理是一个双向沟通的程序
3. 评估员工的表现

### 第八讲 员工管理（下）

1. 评估员工技能
2. 表格评估
3. 建立员工奖惩机制

### 第九讲 提高绩效

1. 提高效率与生产率的重要性
2. 效率与生产率应达到的标准
3. 效率与生产率低下的原因

### 第十讲 车间管理

1. 维修管理
2. 车间工作负荷
3. 减少待完成工作的数量
4. 5S活动在维修管理中的作用

# 《N0303 4S店必修课之售后服务骗 汽场

## 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)