

《汽车服务企业管理实务》

图书基本信息

书名：《汽车服务企业管理实务》

13位ISBN编号：9787111329770

10位ISBN编号：7111329775

出版时间：2011-3

出版社：机械工业出版社

作者：晋东海

页数：201

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

《汽车服务企业管理实务》

内容概要

《汽车服务企业管理实务(运营制胜篇)》针对汽车服务企业的市场现状和普遍存在的问题,对汽车服务企业的机电快速保养流程、机电服务流程、钣喷快速修补流程、钣喷标准流程、客户关系管理、员工的礼仪管理、人力资源管理、员工权限分配、附件精品、养护产品、保险业务和盈利运作等内容进行了详细的讲解,并列出了相关流程的作业表格和解决方案。为了对内容进行更深入的讲解,书中配有很多案例,使读者能够活学、活用,掌握汽车服务企业的管理方法,以利于企业的运营盈利。《汽车服务企业管理实务(运营制胜篇)》是汽车服务企业管理的规范化参考书,可供汽车服务企业管理人员使用和参考。

《汽车服务企业管理实务》

作者简介

晋东海（Mason Jin），国内汽车行业资深咨询顾问，西北大学经济学硕士，郑州工业大学工学、理学双学士，中国民主促进会会员，河南省青少年作家协会会员，美国培训师协会中国分会会员。作者拥有近15年世界500强企业（Kodak、3M、Ford、SPX）工作背景；在“哈佛-商业评论”、“价值中国”、“行销”等网站设有个人专栏；在《汽车维修与保养》、《商界-中国商业评论》、《连锁与特许》、《鄂商》、《成才之路》等期刊发表30余篇论文；独著实战书籍《汽车服务企业管理实务（永续发展篇）》。作者对如何推行和提升企业竞争力中的“资源整合、盈利模式、运营模式、流程管理、绩效考核”五大要素。具有系统的、实战性的运作策略。

《汽车服务企业管理实务》

书籍目录

前言序言1序言2序言3第一章 机电快速保养流程第一节 保养提醒和客户预约第二节 客户接待第三节 客户关怀第四节 快速保养 / 施工终检第五节 结算 / 交车第六节 服务后跟踪第七节 快速保养流程日常表格第二章 机电服务流程第一节 热诚揽客第二节 客户预约第三节 互动式客户接待第四节 客户全面贴心关怀第五节 零部件进销存管理第六节 维修作业和管理控制第七节 完工终检 / 车辆清洗第八节 结算 / 交车第九节 客户跟踪服务第三章 钣喷快速修补流程第一节 客户来电 / 客户预约第二节 客户接待和车辆定损第三节 钣喷快速修补作业和终检第四节 准时完工及清洁第五节 结算 / 交车第六节 客户跟踪回访第四章 钣喷标准流程第一节 客户预约第二节 道路救援第三节 接待和定损第四节 客户关怀第五节 零件订购和预检第六节 工单排程和派工第七节 钣喷维修过程及品质控制第八节 结算 / 交车第九节 客户跟踪回访第十节 钣喷业务市场运营策划第五章 汽车服务企业客户关系管理第一节 客户关系管理的职责和角色定位第二节 客户关系管理部门与客户的联系第三节 客户投诉的处理第四节 客户关系管理的工作流程和规范第五节 客户满意度分析第六节 让客户非常满意的诀窍第七节 提升内部客户满意度第六章 汽车服务企业员工的礼仪管理第一节 汽车服务企业员工的礼仪第二节 办公室礼仪的日常检查第七章 汽车服务企业人力资源管理第一节 人力资源规划与企业组织机构第二节 员工培训第三节 薪酬制度与绩效考核第四节 员工激励及福利第五节 人力资源调整和劳动关系第八章 汽车服务企业的员工权限和盈利运作第一节 员工权限第二节 汽车4S店的美容装饰项目运作第三节 汽车服务企业的增值深化保养运作第四节 汽车服务企业的保险运营第五节 汽车服务企业售后运营考核指标

章节摘录

二、迎接客户

- 1) 服务接待(或专门的迎客人员)按要求穿着整齐的工作服,站在服务接待区迎接客户,并实现“一分钟接待”。而且等待期间站立姿态标准挺直,双手自然放松,面带笑容。
- 2) 引导车辆停至适当的车位,待客户停稳后应立即主动上前为客户打开车门。
- 3) 主动向客户问好,严格遵照标准礼仪。
- 4) 如是服务接待执行此项工作,则直接让车辆进入专门的快速保养工位,直接让快速保养组技师环车检查。如是专门的迎客人员执行此项工作,则引导客户到相应的服务接待台前,再由服务接待陪同客户进入环车检查流程。

三、环车检查

- 1) 为客户的车辆铺上三件套。
- 2) 在快速保养工位进行环车检查,并与客户确认损坏之处,做好相关记录。
- 3) 提醒客户取走贵重物品,并记录下客户的随车物品。
- 4) 将车顶牌(呈维修状态)放置在车顶。
- 5) 切忌只是简单地与客户进行交流就开工单,而不进行环车检查。
- 6) 环车检查时,除车辆外表,最好能打开发动机盖检查一下发动机室内是否有漏水、漏油等问题。环车检查完成后应与客户确认环车检查的结果。

四、开单

- 1.开单流程
- 1) 服务接待引导客户到服务接待台前就座,将预检表中记录的内容输入电脑,并重新确认客户保养需求。对于已开预约工单的预约客户,如只有小的变动或修改,可以直接在预约工单上手写添加项目,以节约时间。
- 2) 持续与客户做交流。交流并不只限于本次保养,也可以交流用车体会甚至是交通法则,或者是客户感兴趣的其他话题。

· · · · · ·

媒体关注与评论

随着国内汽车服务行业的快速发展，企业间的竞争已从简单的产品竞争过渡到售后服务的竞争，服务质量、服务价格、服务效率、售后客户满意度等指标，正成为衡量汽车服务企业综合实力的新标准。书指出：成功企业具有的共同特点就是不断地审视和改进自身的业务流程，不断发展员工的技能和能力，不断将新的方法和技巧应用到销售和服务中。以便不断提高企业的运营效率，提高服务质量，并最终获取持续的竞争优势，从而实现运营制胜，——中国汽车维修行业协会名誉会长 康文伸

随着汽车保有量的大幅增加，未来10年对于中国的汽车服务行业而言将是一个黄金时期。谁在这次发展的巨潮中领先一步，树立品牌优势，谁就能占据先发优势，获取丰厚的回报。本书从企业管理流程化、数据化、标准化的角度出发，通过实时和智能数据分析，支持经营者或管理层做出智慧的决策和行动，从而实现有效管理及稳定盈利。——SPX汽车服务中国区总裁 徐林峰

古人云：“善弈者谋势，不善弈者谋子”，商道正如棋道，如今我国的汽车服务行业正在扮演“全球车市风向标”的角色，而面对变化万千的国内汽车行业，唯有把控大势者方能以远见突破迷局。本书站在客观的、全方位的角度，对本土汽车服务企业进行清晰的剖析，从而协助决策层从容地定位和梳理自己的企业，实现企业盈利和发展。——河南工业大学管理学院总书记 孟丽莎

作者在本书中，系统解析了汽车服务企业各部门如何协作，特别是销售、服务之间以及服务部门内部服务接待、技师、车间主管、零件专员、索赔专员之间的协作关系。员工如何与他人融合，如何学会相互分享，内部管理如何做到1+1+1>3都是本书的重要内容。书的真正优势在于书本的实用性，本书的魅力就在于此，希望读者能从本书中吸取到自己需要的“营养”。——杭州旅行者汽车销售服务有限公司总经理 商永春

与欧美日等国家相比，中国的汽车服务企业不是差在产品和服务上，更不是差在硬件条件上，最主要的差距是企业的内部管理。本书系统地指出：汽车服务企业要想不断创新、不断发展，就要不断变革理念，甚至颠覆传统的理念，并且逐渐稳步地从“人治管理”过渡到“制度管理”。

——国内汽车保养产品专家 周学枝

《汽车服务企业管理实务》

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