

《二手车经纪人》

图书基本信息

书名：《二手车经纪人》

13位ISBN编号：9787564009342

10位ISBN编号：7564009349

出版时间：2007-5

出版社：北京理工大学出版社

作者：上官文斌

页数：280

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

前言

粗略翻了一下这套教材，为之感到欣喜。由于我们国家的教材编写体制，编写周期长，内容更新慢。在经济快速发展的今天，尤其不能跟上前进的步伐。至于汽车专业技能培训教材，就更不能适应生产发展的需要。到2006年，我国已成为世界上第二大汽车生产国，速度之快举世罕见，而汽车人才却不能像汽车生产那样快速增加，特别是技能型人才出现了严重短缺。培养人才，离不开教材。只有符合实际需要的教材，才能培养出市场需要的人才。中国汽车人才培养工程职业培训系列教材，正是这样一套符合实际需要的教材。这套教材是由理论专家和实践专家合作的结晶，既包含了基本理论知识，又吸收了新的技术，并配以实际操作训练，这对于提高学生的动手能力和岗位适应能力都具有不可替代的作用。结合实际操作的技能培训，是职业教育的关键。传统教材的不足就在于没有实际操作训练，因而拉大了毕业生和就业岗位的距离，以致于出了校门却适应不了岗位要求，这正是应届毕业生就业难的根源。中国汽车人才培养工程职业培训系列教材正是克服了传统教材的不足，使得职业培训更适应职业需要，从而可以培养出适应市场、适应岗位、适应汽车产业发展的，既有基础知识，又有动手能力的技能型人才。这对于汽车产业、对于职业教育、对于职教学子、对于提高就业率都是值得庆幸的事。

《二手车经纪人》

内容概要

《二手车经纪人》

书籍目录

第一篇 汽车专业和汽车销售基础知识	第一章 汽车的编号、使用寿命	第一节 汽车分类及型号编制规则	一、汽车分类	二、机动车编号规则	第二节 汽车识别代码	一、车辆识别代码定义	二、车辆识别代码的基本要求	第三节 汽车的使用寿命	一、汽车使用寿命概述	二、汽车使用寿命评价指标	第二章 汽车主要性能参数	第一节 汽车的主要技术参数	一、整车技术参数	二、发动机技术参数	第二节 汽车的使用性能参数	一、汽车的动力性	二、汽车的燃油经济性	三、汽车的排放性	四、汽车的制动性	五、汽车的操纵稳定性	六、汽车的行驶平顺性	七、汽车的通过性	第三节 报废标准	一、汽车使用年限报废标准	二、延缓报废申报材料	三、办理依据	第三章 二手车营销的基础知识	第一节 营销理念及市场分析	一、市场营销观念概述	二、汽车客户购买行为分析	三、市场细分和目标市场选择	四、市场环境调查分析	五、二手车经营实体类型	第二节 市场营销与预测	一、二手车销售特点	二、二手车的营销模式	三、二手车销售流程	四、二手车市场发展趋势	第三节 售后服务	一、二手车售后服务的要求和内容	二、二手车售后服务流程	三、二手车售后服务档案的建立
第二篇 二手车鉴定与评估	第四章 二手车的技术检查	第一节 二手车技术状况的静态检查	一、二手车合法性的核查	二、外观检查	第二节 二手车技术状况的动态检查	一、原地启动检查	二、路试检查	三、二手车动态试验后的检查	第三节 二手车技术状况的仪器检测	一、发动机性能检测	二、发动机气缸密封性检测	三、汽车传动系检测	四、转向系检测.....	第三篇 二手车的营销附件参考文献																												

章节摘录

二、二手车售后服务流程二手车售后服务流程基本可以概括为7个步骤：预约、准备工作、接车 / 签定委托书、维修作业、检验试车、交车 / 结算和质量跟踪服务。

1. 预约主要是指在适当的时间通过电话服务提醒客户去给车做维护。但是随着工作的不断改进，预约的内容包括首次维护、缺少备件到货通知等。
2. 准备工作准备工作和预约联系最为紧密。它包括预约前和预约后两方面的准备工作。预约前准备工作主要是指维护客户车辆档案，具体指维护好客户车辆维护间隔里程及预约时间。而预约后的准备工作是指在预约之后车辆来维修之前所做的一系列工作，如工具、备件准备，人员安排等。
3. 接车 / 签定委托书接车 / 签定委托书主要是业务接待的工作范围，也就是给前来维修的车辆制定一份维修任务委托书，然后交给车间，以便维修工对该车进行详细诊断和维修。在拟定委托书之前，首先要询问客户是否预约过，是否需要替换车。然后必须听取客户对车辆故障的详细描述，以及对车辆进行全面初步检查，发现问题需向客户提出并建议维修。随后详细登记车辆信息和客户信息，以便今后的联系。制定出任务委托书，经过客户在委托书上签字认可后方可将车送至车间维修。
4. 维修作业车辆送入车间后，首先是由调度员根据实际情况将车辆派到某个班组维修，在维修过程中工作人员必须严格按照维修协议内容实施维修和调换配件，在整个维修过程中，所有问题都要和客户进行沟通后再决定解决方案。用户可以在交付前进行试车，如有不满意可再次维修。
5. 检验试车在每一项维修内容完成后，需要操作者签字然后交由班组长检验；班组长确定无误后，签字再交由检验员进行路试，终检，在确定无技术问题并做好整理清洁工作后，将车停在竣工区，并将维修委托书交还于业务接待。在这个过程中，检验员、班组长直到班组成员都要签字，目的是为了今后万一车辆出现了维修质量问题，引起纠纷时，追查起来就能有依据，以落实责任到人。
6. 交车 / 结算服务顾问在接到修竣车辆的委托书后，应及时通知客户来提车，并打印好结算单。

《二手车经纪人》

编辑推荐

《二手车经纪人》

精彩短评

- 1、基本不符合现在汽车市场了。分类就不全。
- 2、内容还不错，校友写的书
- 3、还行吧，07年的，内容有点落后了
- 4、此书内容翔实，理论性强。当当网服务人员服务也很好，到位。

《二手车经纪人》

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