

## <<如何做好汽车维修业务接待>>

### 图书基本信息

书名：<<如何做好汽车维修业务接待>>

13位ISBN编号：9787111131120

10位ISBN编号：7111131126

出版时间：2005-1

出版时间：机械工业出版社

作者：贾逵钧

页数：316

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：<http://www.tushu007.com>

## <<如何做好汽车维修业务接待>>

### 内容概要

《如何做好汽车维修业务接待（第2版）》详细介绍了汽车维修业务接待员应掌握的应知应会知识，主要内容有：素质与职责、优质服务的学问与接待技巧、汽车构造与维修知识、汽车配件知识、维修收入与维修合同、机动车辆保险与索赔、计算机与网络基本知识、消费心理知识和业务接待英语以及有关政策、法律、法规等。

《如何做好汽车维修业务接待（第2版）》内容全面，条理清晰，通俗易懂，实用性强。可作为汽车维修业务接待员专业培训教材，亦可供汽车维修企业管理人员、检验人员参考。

## <<如何做好汽车维修业务接待>>

### 书籍目录

序前言第一章 素质与职责第一节 业务接待员的作用和素质要求一、业务接待的重要性二、业务接待的作用三、业务接待员的条件四、业务接待员的素质要求第二节 业务接待员的职责一、两种类型的企业二、汽车维修业务接待员的职责第三节 汽车维修行业职业道德一、职业与职业道德二、社会主义职业道德三、汽车维修行业职业道德四、汽车维修业务接待员职业道德规范第四节 业务接待礼仪规范一、什么是礼仪二、礼仪的基本原则和作用三、业务接待礼仪规范第五节 业务接待工作内容一、车辆维修流程二、业务接待工作程序及内容第二章 优质服务的学问第一节 重新考虑谁是你的客户一、客户的扩展定义二、假如你是客户第二节 身体语言一、什么是身体语言二、身体语言的作用三、如何运用身体语言四、如何运用好身体语言第三节 电话礼仪一、什么是电话礼仪二、电话礼仪的五项基本要素第四节 职业习惯一、准时二、言而有信三、承诺要留有余地四、做些份外的服务五、客户是最重要的六、把同事看作客户七、对客户表示理解八、忍让在先九、微笑服务十、使用规范语言第五节 企业形象一、什么是企业形象二、良好的企业形象有何作用三、如何树立良好的企业形象第六节 提供优质服务的方法一、提供优质服务前的准备二、提供优质服务的方法第七节 言谈的技巧一、言谈的作用二、言谈的原则三、称谓四、说话方式.....第三章 业务接待员应具备的汽车专业知识第四章 维修收入与维修合同第五章 机动车辆保险与理赔第六章 计算机基本知识及汽配汽修管理软件功能第七章 消费心理学附录

<<如何做好汽车维修业务接待>>

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:<http://www.tushu007.com>