

<<汽车4S企业管理制度与前台接待>>

图书基本信息

书名：<<汽车4S企业管理制度与前台接待>>

13位ISBN编号：9787111253877

10位ISBN编号：7111253876

出版时间：2011-1

出版时间：机械工业出版社

作者：倪勇，吴汶芪 编著

页数：143

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>

<<汽车4S企业管理制度与前台接待>>

前言

序言 汽车4S企业中的“4S”，是四个英文单词的首写字母，分别代表：整车销售（Sale）、零配件供应（Sparepart）、售后服务（Selvice）、信息反馈（Survey）。

汽车4S企业是汽车制造厂商在市场中的触角和细胞。

它作为汽车的推销商，减少了汽车营销中间环节，在价格和货源上有得天独厚的优势；作为售后服务的汽车维修商，能得到制造厂的专业培训和指导，在解决维修难题上能技术到位、处理问题及时有效、汽车维修保养资料齐全；作为零配件销售商，又能得到正规的零配件供应。

4S企业在汽车销售和售后服务中，直接接触客户，第一位听到客户的声音，第一位地了解到产品的质量问题的，能把客户意见、市场信息以及汽车使用中出现的的问题反馈给制造商，以利于制造商对产品的改进与研发。

随着我国汽车产量的提高，人民生活的不断改善，汽车专卖店如雨后春笋般在各地不断“涌现”。

汽车专卖企业增长速度过快，职工技术、技能、个人素质跟不上企业发展的要求，尤其是高级技工和技师相当匮乏，制约了汽车4S企业的发展，所以对4s企业技师的培训是4S企业的当务之急。

本书编著者倪勇先生是曾在多家企业工作多年的高级工程师，吴汶芪老师是浙江机电职业技术学院（国家示范性高职院校）的专业老师，编著者把工作和教学经验结合起来，合力编著此书，希望能给企业的管理者和同学们一些借鉴和帮助。

本系列丛书共三册：《汽车4S企业管理制度与前台接待》《汽车维修车间管理及技术培训》《汽车钣金油漆与装潢》。

本系列丛书在写作的过程中得到了杭州保利得汽车有限公司（奔驰、本田）、杭州金丰汽车有限公司（丰田）、杭州申浙汽车有限公司（大众）、杭州米家汽车有限公司（通用）的大力帮助，在此表示衷心的感谢。

<<汽车4S企业管理制度与前台接待>>

内容概要

本书职业教育汽车类岗位培训教程系列丛书共分三册，包括本书《汽车维修车间管理及技术培训》《汽车钣金油漆与装潢》。

由倪勇、吴汶芪编著的这本本书是第一册，内容包括：汽车4S企业管理、企业形象的打造、汽车销售接待、信息部与前台接待、售后服务部前台接待、保险与理赔，涵盖了整车销售、零配件供应、售后服务、信息反馈——汽车4S企业四大环节。

本书是汽车4S企业职工岗位培训教材，也可作为高职或本科院校汽车类专业学生获得技师职称的培训教材，并可供其他专业人士作为参考用书。

<<汽车4S企业管理制度与前台接待>>

书籍目录

前言

第一章 汽车4S企业管理

第一节 汽车4S企业概论

第二节 汽车4S企业组织机构

第三节 人事管理

第四节 岗位培训

第五节 配件及仓储管理

第六节 财务及资金管理

第七节 日常制度管理

第八节 客户信息和车辆信息管理

第九节 部门之间的协调管理

第十节 车间管理

第十一节 客户投诉处理

第二章

第一节 员工及设施形象

第二节 维修车间设置

第三章 汽车销售接待

第一节 我国汽车营销模式及汽车消费结构

第二节 专业汽车销售员的基本礼仪与技巧训练

第三节 专业汽车销售员知识结构

第四节 专业汽车销售员的行为规范分析

第五节 汽车销售计划的制定及品牌、广告效应

第六节 汽车销售及推销员

第七节 合同法与汽车销售合同典例

第八节 谨防合同欺诈

第九节 新车的接收及PDI检查

第四章 信息部与前台接待

第一节 信息部职能

第二节 潜在客户资料收集和打电话技巧

第五章 售后服务部前台接待

第一节 业务接待前台及接待员

第二节 汽车常见故障及判断

第三节 索赔接待

第四节 事故车接待

第六章 保险与理赔

第一节 保险法的概念、内容及基本原则

第二节 机动车辆保险合同

第三节 机动车辆保险基本险

第四节 机动车辆保险附加险

第五节 机动车辆保险实务

附录

附录A 中华人民共和国合同法摘要

附录B 中华人民共和国保险法

参考文献

<<汽车4S企业管理制度与前台接待>>

章节摘录

第一章 汽车4S企业管理 第三节 人事管理 一、概论 现代企业竞争极其激烈。企业竞争其实是人才的竞争。

当前汽车4s店如“雨后春笋”般快速建立和发展，优秀的管理和技能型人才短缺，人才流动频繁。

经常出现一个员工在店里工作一两年学到了一些知识和技能后就“跳槽”到其他企业的现象。

人往高处走，这种现象无可非议，但发生员工的频繁“跳槽”主要是人事管理上的欠缺和制度上的疏漏。

企业能否吸引、保留和激励优秀人才是企业能否持续发展和成功的关键。

怎样使全员职工发挥团队精神，上下一条心，拧成一股力，同心合力使企业得到持续发展和成功是人力资源部的任务。

人事管理主要涉及人员的招聘、选拔、培训、绩效管理、薪酬管理、人员管理。

人事管理应遵循如下原则： 1) 应谨慎对待管理人员和关键岗位人员的招聘。

2) 人力资源规划是人力资源管理的主要内容，应重视人员的发展，制定与业务发展相适应的人员发展计划。

3) 调动员工的活力和智慧，进行有效的激励。

应选择适当的激励方式进行绩效管理和薪酬管理，使物质激励、精神激励和工作激励相辅相成。

应巧妙、灵活地运用一些无“薪”激励，提升员工的满意度，增强组织活力和凝聚力。

4) 定期与员工沟通，让员工畅谈工作中的问题和建议。同时让员工了解公司当前的经营业绩和重大事项，这样使员工有一定的归属感。尤其是那些振奋人心的佳绩在很大程度上能够鼓舞人心，激发员工的荣誉感和责任感。

5) 在人事管理中要避免“亲人”的干扰。

“亲人”在管理时有“飘飘然”凌驾于人的感觉，而被管理者有“低人三分”受到压抑不能发挥自己聪明才智的感觉。

家族式管理是最不可取的。

二、人事管理的内容与工作标准 1) 4s店应将招聘和培养高素质的员工队伍作为人事管理的核心目标。

2) 4S店聘用人员应符合岗位任职条件并能完成工作任务，再经岗位正式评估后（试用期后）方可正式聘用。

3) 4S店的关键岗位人员及管理岗位人员的聘任，店长必须参与招聘和评估。

4) 4S店专职岗位人员由建店单位选拔和推荐德才兼备的人员担任，专职岗位人员必须填写任职资格登记表并备案。

……

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>