

<<汽车服务接待实用教程>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务接待实用教程>>

13位ISBN编号：9787111313458

10位ISBN编号：7111313453

出版时间：2010-9

出版时间：机械工业出版社

作者：段钟礼，张| 编著

页数：248

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>

<<汽车服务接待实用教程>>

内容概要

本书打破了以往教材只考虑讲师如何教，而不考虑学员如何学的思维局限，将技能点的训练与实战应用有机地结合起来，使学员的学习不再乏味，变得趣味横生。

本书将汽车服务接待工作分解为七个项目：服务意识的确立，提供服务产品、优化服务过程，维修预约作业，车辆维修服务接待，增项处理，交车作业，服务跟踪。

通过对这七个项目的学习及围绕这七个项目展开的场景训练，本书的主人公小王顺利地由学员成长为了一名合格的服务接待。

本书适合于中高级职业学校、汽车服务类企业等作为教材使用，也可供一线服务接待人员和汽车服务感兴趣的读者参考阅读。

<<汽车服务接待实用教程>>

书籍目录

前言

项目一 服务意识的确立

任务一 认识汽车服务

【问题一】什么是服务？

【问题二】什么是汽车维修服务？

【问题三】什么是客户满意和客户忠诚？

任务实施

任务二 服务的营销

【问题一】客户是如何参与服务过程的？

【问题二】服务的各个环节之间有联系吗？

【问题三】什么是服务的营销？

【问题四】如何认识汽车维修服务工作？

任务实施

任务三 服务意识的培养

【问题一】服务接待必须具备哪些商务礼仪的常识？

【问题二】如何根据车主的性格提供相应的服务？

【问题三】进行优质服务应该掌握的基本原则有哪些？

任务实施

项目二 提供服务产品，优化服务过程

任务一 服务产品提供

【问题一】汽车维修服务的核心是什么？

【问题二】汽车服务有哪些关键要素？

【问题三】是不是所有的附加服务对核心服务的作用都一样？

【问题四】服务沟通方式有哪些？

任务实施

任务二 描述服务过程

【问题一】什么是汽车服务流程？

【问题二】如何按照服务蓝图开展售后服务工作？

任务实施

任务三 了解维修服务接待的主要职责

【问题一】服务接待应该掌握哪些基本的知识点？

<<汽车服务接待实用教程>>

【问题二】服务接待的主要工作职责是什么？

任务实施

项目三 维修预约作业

任务一 服务预约

【问题一】为什么要开展预约服务？

【问题二】预约作业的类型有哪些？

【问题三】预约作业的工作流程是怎样的？

【问题四】电话预约的方法有哪些？

任务实施

项目四 车辆维修业务接待

任务一 来店客户接待

【问题一】在接车环节服务接待的职责是什么？

【问题二】在接车环节客户的期望是什么？

【问题三】汽车维修服务的常用术语有哪些？

【问题四】进行车旁接待有哪些作业步骤？

【问题五】如何填写问诊表？

【问题六】服务接待如何才能取得客户的信任？

任务实施

任务二 车辆问诊

【问题一】汽车为什么要进行维护保养？

【问题二】常见汽车修理服务有哪些？

【问题三】车辆问诊、预检工作的流程是怎样的？

【问题四】如何进行环车外观检查？

【问题五】有哪些车辆问诊的技巧？

任务实施

任务三 紧急救援

【问题一】什么是紧急救援服务？

【问题二】汽车有哪些险种？

<<汽车服务接待实用教程>>

【问题三】如何对车辆进行定损？

任务实施

任务四 估价与估时

【问题一】估价、估时的作业流程是怎样的？

【问题二】维修项目如何确定？

【问题三】如何估价？

【问题四】如何估时？

【问题五】如何制作派工单？

任务实施

项目五 增项处理

任务一 工作进度监督

【问题一】与服务接待有关的控制指标有哪些？

【问题二】影响车间工作分配的因素有哪些？

【问题三】如何进行维修作业进度的监控？

任务实施

任务二 增项处理

【问题一】增项服务的作业流程是怎样的？

【问题二】有哪些服务可以销售？

【问题三】关联服务的销售有哪些技巧？

【问题四】服务接待应该掌握的洽谈技巧有哪些？

【问题五】服务接待应该掌握的语言技巧有哪些？

任务实施

项目六 交车作业

任务一 交车作业流程

【问题一】交车作业的工作流程是怎样的？

【问题二】如何确保维修服务质量？

【问题三】如何做好交车前的准备工作？

【问题四】如何进行客户沟通？

【问题五】如何做好交车作业？

<<汽车服务接待实用教程>>

任务实施

任务二 保修索赔

【问题一】什么是保修索赔？

【问题二】如何开展保修索赔业务？

【问题三】如何回收维修旧件？

【问题四】如何进行保修费用计算？

任务实施

任务三 保险理赔

【问题一】保险索赔的作业流程是怎样的？

【问题二】如何进行赔款理算？

【问题三】被保险人在保险索赔时应注意哪些问题？

任务实施

任务四 异议处理

【问题一】什么是客户异议？

【问题二】如何处理不同类型的客户异议？

【问题三】如何处理价格异议？

任务实施

任务五 客户抱怨处理

【问题一】哪些行为容易导致客户抱怨？

【问题二】为什么要对客户抱怨行为进行服务补救？

【问题三】如何处理客户的抱怨？

任务实施

项目七 服务跟踪

任务一 跟踪回访

【问题一】为什么要进行客户跟踪回访？

【问题二】如何开展跟踪回访服务？

【问题三】如何开展需要服务接待进行或协助的跟踪回访？

【问题四】进行跟踪回访有哪些技巧？

【问题五】有哪些方式可以维护客户忠诚？

<<汽车服务接待实用教程>>

任务实施

任务二 客户投诉事件处理

【问题一】什么是客户投诉？

【问题二】处理一般性投诉事件的作业流程是怎样的？

【问题三】处理客户投诉事件有哪些技巧？

任务实施

参考文献

<<汽车服务接待实用教程>>

章节摘录

【问题二】什么是汽车维修服务？

在人类发展的历史进程中，汽车比任何一种发明对世界的影响都大，它改变了人的生活方式。通过大众对汽车的广泛认可，它已经不仅仅是一种将货物、人、服务等及时运往较远距离的交通工具，汽车更成为人们表达自由和活动能力的一种最深刻的、最人性化的方式——反映出车主的性格、期待和自我。

汽车和其他产品相比有很大差别。

自汽车诞生的那一天起，汽车服务作为他的孪生兄弟也同时诞生：哥哥——独具魅力的大汽车产品，包括设计、制造和营销等一系列活动，带有强烈的实体产品特征；弟弟——为保证汽车能够持续行驶所必须的服务、维修、维护、支持以及由于汽车而衍生出来的一切服务。

汽车销售与汽车售后的服务销售既存在一致性——我们无法单独来考虑售前或售后，而是要进行整体的服务提供；又存在很大的差异性——售前强调产品本身的品质，而售后则强调服务过程的连贯性及客户对服务的感知。

与大多数服务和实体产品不同，汽车产品的消费既有服务消费的特征，也具有实体产品的消费特征。

在多数情况下，我们容易把汽车的销售和汽车服务的销售混为一谈，因为他们本身就是孪生兄弟。

实际上对于从事汽车服务业的企业来讲，汽车售前和售后服务的提供方式有很大的区别：汽车新车销售有着明显的实体产品特征，很多时候，车型质量和性能的优劣在客户的价值衡量中起着主导的作用，也就是说，客户不会仅仅因为服务好就买车；而汽车售后服务却有着鲜明的服务产品特征，相较而言，客户更在意等待的时间及汽车性能的恢复程度，也就是说，客户更在意服务提供的质量及其服务的态度，服务质量的好坏程度决定着客户最终的价值考量。

我们可以通过表1.3将汽车的销售与汽车维修服务的销售进行一下对比。

.....

<<汽车服务接待实用教程>>

编辑推荐

《汽车服务接待实用教程》充分借鉴国外先进职业技术教育理念与经验，精选双师型老师和行业专家编写，突出岗位实际需求，切合职业教育特点，体例新，内容新，思路新。

<<汽车服务接待实用教程>>

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>