

<<汽车销售与技术服务>>

图书基本信息

书名：<<汽车销售与技术服务>>

13位ISBN编号：9787111426196

10位ISBN编号：7111426193

出版时间：2013-8-8

出版时间：机械工业出版社

作者：李素华

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>

<<汽车销售与技术服务>>

内容概要

本书以汽车后市场中最为重要的汽车销售和汽车技术服务为重点，涵盖了汽车后市场从销售到技术服务的全部环节，详尽阐述了在汽车后市场中有关汽车营销的基本理论，汽车销售的具体过程以及汽车技术服务的流程等。

具体涉及汽车市场营销的理论、汽车销售的战略与策略、顾客购买行为分析、汽车销售的具体方法和流程、汽车维修服务的流程与内容。

同时，本书还对客户关系管理等作了较为全面的分析。

本书在具体的汽车销售和技术服务的阐述过程中，采用理论与实际案例相结合的形式，充分体现了知识性、系统性和实用性的统一。

本书可作为高等院校汽车服务工程专业和车辆工程等专业的教材，也可作为汽车后市场从业人员的培训教材和参考书。

<<汽车销售与技术服务>>

书籍目录

丛书序

前言

第一章汽车营销概述1

第一节中国汽车市场概况1

第二节汽车市场营销5

第三节汽车产品生命周期理论与营销策略12

第四节汽车后市场综述19

第五节基于网络的汽车电子商务23

思考与实训28

第二章顾客消费行为分析29

第一节汽车消费环境29

第二节汽车顾客消费心理学32

第三节汽车顾客消费行为分析35

思考与实训45

第三章汽车销售战略47

第一节战略的概述47

第二节汽车销售战略54

第三节汽车市场战略67

思考与实训76

第四章汽车销售渠道策略78

第一节汽车销售渠道类型78

第二节中国现阶段汽车销售渠道82

第三节汽车销售渠道的设计与管理88

第四节汽车销售体系的建设92

思考与实训96

第五章汽车销售方法与技巧98

第一节汽车销售流程与技巧98

第二节汽车销售实例分析104

第三节汽车整车销售的注意事项108

思考与实训111

第六章汽车维修技术服务113

第一节汽车维修技术服务概述113

第二节汽车维修技术服务的具体内容114

第三节汽车的定期保养服务118

第四节故障车辆的维修技术服务123

思考与实训130

第七章汽车美容与装饰服务133

第一节汽车美容与装饰服务概述133

第二节汽车美容与装饰服务的项目137

第三节汽车美容与装饰服务的技巧146

第四节汽车美容与装饰案例分析153

思考与实训160

第八章汽车销售客户服务实务161

第一节客户服务技巧161

第二节客户投诉处理技巧172

<<汽车销售与技术服务>>

第三节客户关系管理182

思考与实训195

参考文献197

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>