

<<汽车服务系统工程>>

图书基本信息

书名：<<汽车服务系统工程>>

13位ISBN编号：9787114056697

10位ISBN编号：7114056699

出版时间：2005-9

出版时间：人民交通出版

作者：程诚

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>

<<汽车服务系统工程>>

内容概要

本书首先提出了汽车服务系统的基本概念及总体结构，然后分别对汽车销售服务系统、汽车使用服务系统、汽车设施服务系统、汽车专业服务系统、汽车延伸服务系统等多个子系统作了详尽分析，并提出优化途径，书中还对汽车服务系统管理问题进行了全面论述。

本书涉及到汽车服务领域的几乎所有方面，它为在我国建立汽车服务工程这门应用学科提供了总体框架。

本书是山东理工大学利用多学科优势完成的一项研究成果，内容丰富，信息量大，可供汽车及其服务产业从业人员、管理者参考，也可作为汽车服务工程专业教材或参考书，同时可供高等学校与车辆相关专业的教师、研究生、本科生以及广大的爱车一族阅读。

<<汽车服务系统工程>>

书籍目录

第一章 系统及系统工程概述 第一节 系统的概念及特性 第二节 系统工程概念及特征 第三节 汽车服务系统工程的学科性质及研究内容第二章 汽车服务系统结构与特点 第一节 服务是汽车价值链上一块最大的“奶酪” 第二节 传统服务与现代理念 第三节 汽车服务业是一个复杂的大系统 第四节 汽车服务系统的结构 第五节 汽车服务系统的特点第三章 汽车销售服务系统 第一节 方便购车的销售模式 第二节 汽车选购中的信息服务“ 第三节 提供个性化服务的销售方式 第四节 汽车购买中的融资服务 第五节 体现服务创新的汽车销售手段第四章 汽车使用服务系统 第一节 汽车维修 第二节 汽车美容 第三节 备件供应 第四节 人才培养 第五节 质量保证 第六节 旧车置换 第七节 报废回收 第八节 客户联系第五章 汽车设施服务系统 第一节 检测站 第二节 维修店 第三节 加油站 第四节 洗车店 第五节 汽车餐馆 第六节 汽车旅馆 第七节 停车场 第八节 汽车驾驶学校第六章 汽车专业服务系统 第一节 汽车装饰和改装 第二节 汽车保险 第三节 汽车信贷 第四节 汽车租赁 第五节 法律服务 第六节 信息服务 第七节 汽车资讯 第八节 汽车广告 第九节 汽车物流第七章 汽车延伸服务系统 第一节 汽车文化 第二节 汽车竞赛 第三节 汽车娱乐 第四节 汽车展览 第五节 汽车模型 第六节 汽车旅游 第七节 汽车俱乐部 第八节 智能交通第八章 汽车服务系统工程基本原理 第一节 汽车服务系统工程基本含义 第二节 汽车服务系统工程基本观点 第三节 汽车服务系统工程基本原则第九章 汽车服务系统管理 第一节 “以人为本”的管理思想 第二节 理性科学的管理方式 第三节 各具特色的管理模式 第四节 现代先进的管理手段 第五节 平衡协调的管理原则 第六节 政策导向的管理措施 第七节 迎合潮流的管理改革 第八节 远见未来的管理体制 第九节 适合国情的管理探索

<<汽车服务系统工程>>

编辑推荐

本书在充分考虑汽车产业结构特点和发展现状的基础上创造性地提出了汽车服务系统的总体结构，并对其子系统进行了详尽分析，改变人们以往的思路，从“卖汽车”到“卖服务”进行转变。全书引用系统论和辩证法的哲学观点全面论述了汽车服务系统各要素间的相互关系、相互作用和相互影响，这些科学结论有助于我国汽车服务业实行最佳化控制。

<<汽车服务系统工程>>

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>