

<<汽车维修服务接待>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修服务接待>>

13位ISBN编号：9787114098871

10位ISBN编号：7114098871

出版时间：2012-9

出版时间：人民交通出版社

作者：王彦峰，杨柳青，交通职业教育教学指导委员会，等编

页数：182

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>

<<汽车维修服务接待>>

内容概要

《高职高专工学结合课程改革规划教材：汽车维修服务接待（汽车运用技术专业用）》是在调研了奔驰、奥迪、大众、丰田、现代、本田、日产等品牌的汽车售后服务岗位的基础上编写的，主要包括汽车维修服务接待岗位认知、客户预约、客户接待和车辆检查、车辆问诊和预检、车辆修理和质检、客户车辆交付、不同维修业务的接待，共7个学习任务。

《高职高专工学结合课程改革规划教材：汽车维修服务接待（汽车运用技术专业用）》主要供高职高专院校汽车技术服务与营销专业、汽车运用技术、汽车检测与维修专业教学使用。

<<汽车维修服务接待>>

书籍目录

学习任务1 汽车维修服务接待岗位认知一、知识准备二、任务实施项目1 维修服务接待流程的认知实践项目2 维修服务接待岗位认知实践三、学习评价学习任务2 客户预约一、知识准备二、任务实施项目1 电话预约定期维护的角色扮演项目2 电话预约制动器噪声修理的角色扮演项目3 电话预约返工事宜的角色扮演项目4 确定并非客户要求的预约日期和时间的角色扮演项目5 在接待预约过程中解释定期维护的角色扮演项目6 在接待预约过程中解释大修的角色扮演项目7 在电话预约过程中确认客户信息的角色扮演项目8 向客户推广预约系统的角色扮演三、学习评价学习任务3 客户接待和车辆检查一、知识准备二、任务实施项目1 问候和咨询预约客户项目2 问候和咨询未预约客户项目3 问候和咨询有关重复工作项目4 在制动器噪声修理服务开始之前进行解释项目5 在开始定期维护之前的解释工作项目6 在开始返修前的解释工作项目7 给失约客户打确认电话, 重新完成预约项目8 给失约客户打确认电话, 确认客户失约原因三、学习评价学习任务4 车辆问诊和预检一、知识准备二、任务实施项目1 使用诊断工作单询问客户发动机失速问题项目2 使用诊断工作单询问客户车辆短促异响问题三、学习评价学习任务5 车辆修理和质检一、知识准备二、任务实施项目1 将车辆信息传递给技师项目2 从技师那里收集有关附加工作的信息项目3 征得客户同意, 以便追加维修工作三、学习评价学习任务6 客户车辆交付一、知识准备二、任务实施项目 客户抱怨交车时未得到任何有关维修解释的角色扮演三、学习评价学习任务7 不同维修业务的接待一、知识准备二、任务实施项目1 维修维护类车辆业务的任务实施及角色扮演的的方法项目2 故障维修类车辆业务的任务实施及角色扮演项目3 事故类车辆业务的任务实施及角色扮演三、学习评价参考文献

<<汽车维修服务接待>>

章节摘录

2) 预约环节关键点 4S店主动预约的环节关键点有：预约招揽、电话预约、预约确认（预约前一天）、预约前一天准备、预约日执行。

客户主动预约的环节关键点有：接听预约电话、预约确认（预约前一天）、预约前一天准备、预约日执行。

整个环节的变化点有：细化主动预约和被动预约的流程和细节、预约前一天短信或电话与客户确认预约状况、预约实施前的准备（包括提前备料）、增加预约管理板。

整个环节的增加点有：根据系统对预约细化到预约具体时间或工位，对延迟来店的预约客户的处理。

3) 操作步骤 整个预约服务的操作步骤共分5步，分别是：预约招揽、电话预约、预约确认、预约前一日准备、预约当日执行。

(1) 操作标准：根据系统的提示，对当日需进行预约招揽的客户进行确认，对已确认客户寄发信件或短信。

预约前一天与客户确认预约状况，先发短信提醒，对无回复的客户再打电话提醒确认。

预约准备工作还包括人员和工位安排确认、零部件确认、预约管理板制作、完成相关单据等准备工作。

客户是否准时来店，包括客户准时来店、客户未准时来店、客户提前来店、客户在约定时间30min后未来店、客户延时来店、客户未能来店。

(2) 方法或话术：根据系统招揽界面确认客户名单、信件的模式和短信的内容、发送短信或电话与客户确认，短信内容如，“温馨提示：您已预约明天×××时间来本店做×××km的维护，维修时间约为×××分钟，费用约×××元。

我们恭候您的来临，如能准时来店，请短信回复‘确认’，谢谢！

×××4S店。

”电话内容如，“此次来电是提示您已预约明天×××时间来本店做×××km的维护，请问您确认准时来店吗？

”如客户能准时来店，则可以说：“感谢您的支持，我们恭候您明天的到来。

”如客户无法准时来店，则可以说：“那您看明天×××时间或×××时间方便吗？

”或“那您看明天什么时间方便？

”根据预约车辆提前安排维修技师、服务顾问和工位。

客户来店前15min准备好工位、相应维修项目所需工具和辅助材料的准备工作等，零部件室应确认相应的零部件库存是否充足。

零部件情况根据系统中售后接待的预约状态查询每个预约客户维修项目，以进行提前备料。

按服务顾问的姓名和客户预约的时间填写预约管理板，事先手工填好快速服务单并放至预约管理板下的工单架并准备好快速服务单和四件套。

客户准时来店后，服务顾问应按标准接待流程迎接客户。

对提前超过15min来店的客户可以说：“非常抱歉，×××先生/女士，您预约的时间是×××，我们的工位都是安排好的，您可能要等一会儿，我尽量给您安排。

”对提前15min内来店客户则立刻按接待流程执行并迅速通知车间准备作业。

……

<<汽车维修服务接待>>

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>