

<<汽车维修企业管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修企业管理>>

13位ISBN编号：9787115313461

10位ISBN编号：7115313466

出版时间：2013-6

出版时间：人民邮电出版社

作者：栾琪文

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>

<<汽车维修企业管理>>

内容概要

本书共包含10个项目，主要内容包括汽车维修企业的战略管理、服务流程管理、客户关系的经营管理、顾客投诉管理、6S管理、汽车维修质量管理、组织机构和人力资源管理、配件管理、财务管理及汽车维修行业管理规定。

书中有针对性地选择了部分案例，以培养读者运用专业知识解决实际问题的能力。

本书可作为高职、高专院校汽车检测与维修专业、汽车服务与营销专业、汽车电子技术专业等汽车工程类专业的教学用书，也可作为有关汽车维修企业的管理人员自学、培训的参考资料。

<<汽车维修企业管理>>

书籍目录

目 录

项目一 汽车维修企业的战略管理 1任务导入 1任务要求 1相关知识 1一、汽车维修企业的发展前景 1二、汽车维修企业的经营战略 2三、汽车维修企业CIS战略 5四、厂区规划及设施环境要求 8思考与练习 9知识拓展 10一、大众汽车公司的战略管理 10二、华普汽车的VIS形象 12

项目二 服务流程管理 15任务导入 15任务要求 15相关知识 16一、预约 16二、接待 17三、维修 19四、质量检验 20五、交车 20六、跟踪 22实训 接待维修客户 23思考与练习 25知识拓展 26一汽大众的售后服务核心流程 26

项目三 客户关系的经营管理 30任务导入 30任务要求 30相关知识 30一、服务规范 31二、客户满意分析 34三、客户关怀的基本原则 36四、客户关怀的实施策略 37实训 电话情景模拟 45思考与练习 46知识拓展 47“别克关怀”品牌铸就辉煌 47

项目四 客户投诉管理 49任务导入 49任务要求 49相关知识 49一、投诉原因分析 49二、客户投诉应对 50三、投诉的预防 54实训 处理客户投诉 55思考与练习 56知识拓展 56一汽丰田的“神秘客户”调查 56

项目五 6S管理 59任务导入 59任务要求 59相关知识 59一、6S的内容及相互关系 59二、6S管理的作用 60三、6S管理实施应注意的问题 61四、6S管理实施的场所 61五、6S管理实施步骤 62六、6S管理实施的办法 64七、6S管理规范表 64实训 6S检查 66思考与练习 68知识拓展 68一、某汽车4S店售后服务部6S改善前后对比 68二、推动6S的工具 74

项目六 汽车维修质量管理 75任务导入 75任务要求 75相关知识 75一、汽车维修质量的概念 75二、汽车维修质量管理的任务 76三、全面质量管理 76四、汽车维修质量的评定 77五、汽车维修质量检验 79六、汽车维修质量保证体系 82思考与练习 85知识拓展 85丰田质量管理分析 85

项目七 人力资源管理 88任务导入 88任务要求 88相关知识 88一、组织机构 88二、人力资源管理 94实训 招聘考察问题 99思考与练习 102知识拓展 102一、日本的人力资源管理模式 102二、丰田的人力资源开发体系 103三、上海大众人力资源的管理 103

项目八 配件管理 108任务导入 108任务要求 108相关知识 108一、配件采购管理 108二、仓储管理 110三、库存控制 116思考与练习 119知识拓展 119零件编号的识别 119一、一汽丰田品牌的零件编号 119二、一汽大众品牌的零件编号 123

项目九 财务管理 125任务导入 125任务要求 125相关知识 125一、财务管理基础 125二、财务管理的目标 128三、企业财务管理的内容 131四、财务管理的环境 133五、财务核算概述 137六、财务核算程序 138思考与练习 142知识拓展 142一、支票 142二、银行汇票 143三、发票 144四、税票 145五、税收 145

项目十 汽车维修行业管理 147任务导入 147任务要求 147相关知识 148一、汽车维修业开业条件 148二、机动车维修管理规定 158三、机动车维修服务规范 166四、机动车维修从业人员从业资格条件 172五、汽车维修合同实施细则 181六、汽车维修质量纠纷调解办法 183七、缺陷汽车产品召回管理条例 188八、道路运输从业人员管理规定 192思考与练习 199知识拓展 199一、丰田召回事件 199二、汽车召回制度 200三、国内首例汽车召回 200四、召回公告示例 201参考文献 202

<<汽车维修企业管理>>

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>