

<<汽车售后服务管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车售后服务管理>>

13位ISBN编号：9787118074109

10位ISBN编号：7118074101

出版时间：2011-6

出版时间：国防工业出版社

作者：徐东 主编

页数：206

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>

## <<汽车售后服务管理>>

### 内容概要

《汽车售后服务管理》以汽车售后服务管理岗位的典型工作任务为载体，以任务驱动的方式对汽车售后服务管理工作进行了情境划分。

教材内容从高职教育改革的实际出发，按照情境化教学改革模式编写，紧密联系企业实践，注重突出针对性和实用性。

全书的主要内容有：汽车销售服务企业概况、汽车售后服务的工作内容和工作流程、前台管理、配件管理、保险理赔与索赔管理、车间维修管理、客户服务管理、汽车售后服务企业内部管理等。

本书可作为高职高专汽车类专业教材，也可作为汽车售后服务管理相关岗位的培训教材，同时还可供汽车售后服务从业人员学习和参考。

## <<汽车售后服务管理>>

### 书籍目录

学习情境1 汽车销售服务企业概况

单元1 汽车服务企业概况

单元2 汽车4s店概况

单元3 汽车销售企业的售后服务组织机构

学习情境2 汽车售后服务的工作内容和 workflows

单元1 汽车售后服务概述

单元2 汽车售后服务的工作内容及核心流程

单元3 汽车售后服务的工作流程及工作标准

学习情境3 前台管理

单元1 前台接待

单元2 优质服务

单元3 服务礼仪

学习情境4 配件管理

单元1 汽车配件

单元2 配件出库、入库管理

单元3 配件库存管理

单元4 配件采购管理

学习情境5 保险理赔与索赔管理

单元1 汽车保险管理

单元2 汽车理赔管理

单元3 汽车索赔管理

学习情境6 车间维修管理

单元1 汽车维护与修理概况

单元2 交车前检查与首保

单元3 汽车维修质量管理

单元4 汽车维修车间管理

.....

学习情境7 客户服务管理

学习情境8 汽车售后服务企业内部管理

参考文献

<<汽车售后服务管理>>

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>