

<<汽车后服务管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车后服务管理>>

13位ISBN编号：9787122073778

10位ISBN编号：7122073777

出版时间：2010-2

出版时间：化学工业

作者：熊永森 编

页数：135

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>

<<汽车后服务管理>>

内容概要

汽车后服务管理是汽车类专业课程或专业拓展课程，本教材以工作过程为导向，以项目化形式进行编写，按工作流程训练学生，以实现“教—学—做”一体化教学。

本书主要包括：汽车生产企业的服务组织、汽车经销商筹建管理、国内汽车销售管理、汽车配件运营管理、汽车维修管理、汽车4S服务站服务流程与管理、汽车索赔流程与管理、汽车快修美容服务流程与管理。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校及成人高校汽车类专业教材，也可供相关汽车后服务企业的工作人员参考。

<<汽车后服务管理>>

书籍目录

- 1 汽车生产企业的服务组织 1.1 汽车生产企业的组织管理 1.1.1 一汽大众公司生产企业售后服务管理 1.1.2 北京现代汽车公司生产企业售后服务管理 1.2 汽车生产企业服务管理机构 1.2.1 一汽大众公司生产企业售后服务管理机构 1.2.2 北京现代汽车公司生产企业销售服务管理机构 习题2 汽车经销商筹建管理 2.1 汽车经销商企业组建 2.1.1 一汽大众公司汽车后服务企业组建 2.1.2 北京现代汽车公司后服务企业组建 2.2 汽车经销商企业建设流程 2.2.1 一汽大众公司汽车后服务企业建设流程 2.2.2 北京现代汽车公司后服务企业建设流程 2.3 汽车经销商人员结构职责与管理 2.3.1 一汽大众公司汽车后服务人员结构职责与管理 2.3.2 北京现代汽车公司后服务人员结构职责与管理 2.4 汽车售后服务流程 习题3 国内汽车销售管理 3.1 汽车销售认知 3.1.1 国内汽车销售规范 3.1.2 汽车销售员职业规范 3.2 整车进销存管理流程 3.2.1 整车进销存简述 3.2.2 整车进货管理流程 3.2.3 整车库存管理流程 3.2.4 整车销售管理流程 3.3 汽车销售过程中的服务 3.3.1 汽车销售一条龙服务 3.3.2 汽车售前与售后服务 习题4 汽车配件运营管理 4.1 汽车配件分类与编码 4.1.1 汽车配件的分类 4.1.2 我国汽车零部件编号规则(QC/T 265—2004) 4.1.3 国外汽车配件的编号规则 4.1.4 国际上汽车配件的类型 4.2 汽车配件进货采购管理 4.2.1 汽车配件采购方式与采购量的确定 4.2.2 汽车配件渠道商采购决策流程及关键环节分析 4.2.3 汽车配件采购渠道 4.2.4 汽车配件的检验及接收 4.2.5 广州本田特约维修服务站及配件订购管理 4.3 汽车配件仓储管理 4.3.1 仓储管理的作用 4.3.2 仓储管理的任务 4.3.3 仓库定置管理规定 4.3.4 仓储管理的实施 4.4 汽车配件销售管理 4.4.1 汽车配件营销定位 4.4.2 汽车配件营销媒体 4.4.3 我国汽车配件流通与分销渠道模式 4.4.4 汽车配件网络化经营 习题5 汽车维修管理 5.1 汽修厂的分类和节点管理 5.1.1 汽修厂的分类 5.1.2 汽修厂的节点管理 5.2 汽车维修企业质量管理 5.2.1 闭环管理 5.2.2 质量控制 5.2.3 岗位责任制 习题6 汽车索赔与保险理赔管理 7 汽车4S服务站服务流程与管理 8 汽车快修美容服务流程与管理 参考文献

<<汽车后服务管理>>

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>