第一图书网, tushu007.com

<<汽车4S店流程化与精细化管理全 >

图书基本信息

书名：<<汽车4S店流程化与精细化管理全案>>

13位ISBN编号：9787122163677

10位ISBN编号：7122163679

出版时间：2013-4

出版时间：化学工业出版社

作者：刘军、等

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

前言

汽车4S店是“四位一体”销售专卖店，即包括了整车销售、零配件供应、售后服务、信息反馈四项功能在内的销售服务店。
汽车4S店20世纪末才开始在国内出现，汽车4S店强调一种整体的、规范的、流程的、由汽车生产厂家和代理合作伙伴共同控制的全程运作服务。
汽车4S店一般采取一个品牌在一个地区、一个区域分布一个或相对等距离的几家专卖店，按照生产厂家的统一店内外设计要求装修、建造，投资巨大，小则几百万，大则上千万、甚至几千万，豪华气派。
不管怎样说，汽车4S店的发展为汽车销售服务市场注入了无限的活力。
然而，随着汽车4S店的不断发展，越来越多的投资商在汽车4S店的经营管理上遇到了一些问题和瓶颈，抑制了汽车4S店的进一步发展。
目前看来，汽车4S店经销模式尚无真正的市场自律组织，更无符合规范统一的服务标准，导致汽车4S店的服务流于形式，不能完全满足客户不断上升的需求。
基于此，作者经过多年的实践经验，结合不同汽车4S店的管理，系统整理了本书，以供同行参考借鉴。
本书系统地介绍了汽车4S店的市场推广、展厅销售、精品销售、仓储备件、美容护理、售后服务、保险理赔、客户管理的业务流程化和服务精细化的全过程，以此为汽车4S店各级管理人员提供操作指南和借鉴，为汽车4S店的朋友和管理人员提供了一套完整的管理解决方案和实用操作手册。
本书是汽车4S店各级管理人员的行动指南，书中所提供的大量的管理流程和表格，可作为各级管理人员的手边工具，读者可以将其复制，再根据本店的实际状况进行一些个性化的修改，运用到管理当中，从而提高汽车4S店整体工作效率。
本书在编写过程中，获得了汽车4S店、汽车生产厂家培训老师以及许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有刘军、王靖、杜逸夫、赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、李冰冰、建学、江美亮、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、况平、张凯、张立冬、唐晓航、许丽洁、康小伟、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！
由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。
编者

内容概要

《汽车4S店流程化与精细化管理全案》主要介绍了汽车4S店的市场推广、展厅销售、精品销售、仓储备件、美容护理、售后服务、保险理赔、客户管理的业务流程化和服务精细化的全过程。
《汽车4S店流程化与精细化管理全案》所提供的标准化流程、操作服务标准及实战范本，可适当修改后便可以进行应用，可以说是一本即学即用的实战型工具书。

《汽车4S店流程化与精细化管理全案》可供汽车4S店从业人员使用和借鉴，也可供有志于从事汽车销售行业的相关人士参考。

书籍目录

第一章汽车4S店流程化与精细化解读 第一节汽车4S店流程化解读2 解读一：业务流程的分类2 解读二：业务流程化的具体要求2 解读三：业务流程的梳理3 解读四：制作流程图3 第二节汽车4S店精细化解读5 解读一：精细化管理定义5 解读二：精细化管理内容5 解读三：精细化管理成效6 解读四：汽车4S店的浪费现状6 解读五：如何推动精细化管理8 第二章市场推广流程化与精细化 第一节市场推广业务流程化10 流程一：市场部总体工作10 流程二：市场推广、促销审批10 流程三：总部巡展审批11 流程四：大区巡展审批11 流程五：自行策划巡展审批11 流程六：市场调研计划12 流程七：广告宣传计划制定12 流程八：市场推广物料制作12 流程九：市场宣传物料领用13 流程十：危机处理13 第二节市场推广服务精细化13 事项一：假日促销推广13 事项二：参展活动推广17 事项三：巡展活动推广28 事项四：活动组织推广31 事项五：厂家活动推广36 事项六：试乘试驾活动推广42 事项七：公益活动组织推广45 第三章展厅销售流程化与精细化 第一节展厅销售业务流程化50 流程一：价格请示、日常工作事务请示及请假50 流程二：销售合同、预售合同、代办合同签字50 流程三：整车销售过程控制51 流程四：展厅客户接待52 流程五：展厅汽车销售53 流程六：汽车销售核准54 流程七：客户需求分析54 流程八：新车展示55 流程九：客户试驾56 流程十：报价与达成交易57 流程十一：销售合同传递58 流程十二：新车选车58 流程十三：新车交车59 流程十四：保持与客户联系60 第二节展厅销售服务精细化60 事项一：销售准备60 事项二：客户接待63 事项三：客户需求分析65 事项四：产品说明67 事项五：试乘试驾70 事项六：报价成交73 事项七：新车交付76 事项八：售后跟踪79 第四章精品销售流程化与精细化 第一节精品销售业务流程化85 流程一：精品全程管理85 流程二：精品销售85 流程三：精品库存管理86 第二节精品销售服务精细化86 事项一：选好精品产品86 事项二：精品采购87 事项三：库存精品管理88 事项四：精品卖场环境管理89 事项五：精品陈列90 事项六：客户接待91 事项七：激发消费潜能的方法92 第五章仓储备件流程化与精细化 第一节仓储备件业务流程化96 流程一：备件验收96 流程二：备件领料96 流程三：备件订货97 流程四：备件报价97 流程五：预约零件98 流程六：备件出库98 流程七：日常盘点99 流程八：定期盘点99 第二节仓储备件服务精细化100 事项一：做好零备件需求的预测100 事项二：保证常备备件的库存100 事项三：杜绝备件缺货100 事项四：做好仓库管理101 事项五：备件仓库及时盘点103 事项六：备件库存管理与控制103 事项七：呆滞件的控制及处理104 事项八：零备件管理评价和改进105 第六章美容护理流程化与精细化 第一节美容护理业务流程化108 流程一：洗车总服务108 流程二：洗车服务108 流程三：洗车质检109 流程四：汽车打蜡109 流程五：车漆镜面处理109 流程六：漆面研磨作业110 流程七：干洗车内及消毒作业110 流程八：汽车养护服务作业110 流程九：地毯清洗111 第二节美容护理服务精细化111 事项一：洗车服务111 事项二：汽车打蜡服务116 事项三：漆面美容养护119 事项四：漆面划痕修复124 事项五：汽车玻璃美容护理127 事项六：换机油、机油格129 事项七：润滑系统清洗保养131 事项八：燃油系统清洗保养131 事项九：冷却系统清洗保养132 事项十：动力转向系统清洗保养133 事项十一：汽车干洗消毒134 事项十二：底盘装甲136 事项十三：发动机清洗137 事项十四：防护服务项目139 事项十五：安装电器装置141 事项十六：地毯装饰143 事项十七：更换车门衬板144 第七章售后服务流程化与精细化 第一节售后服务业务流程化147 流程一：维修预约147 流程二：维修接待安排148 流程三：接待定损148 流程四：客户关怀149 流程五：控工排程149 流程六：目录式报价150 流程七：场内返修150 流程八：场外返修151 流程九：维修作业151 流程十：质量检查152 流程十一：结算交车152 第二节售后服务服务精细化153 事项一：维修预约153 事项二：预约注意事项156 事项三：维修接待158 事项四：维修作业安排与跟踪166 事项五：质量检查170 事项六：结算交车172 第八章保险理赔流程化与精细化 第一节保险理赔业务流程化177 流程一：新车车险办理177 流程二：车辆续保办理178 流程三：保险理赔179 第二节保险理赔服务精细化179 事项一：汽车保险险种179 事项二：保险金额和赔偿限额180 事项三：汽车保险办理流程181 事项四：汽车理赔的沟通处理185 事项五：与保险公司的沟通技巧187 事项六：赔款理算187 第九章客户管理流程化与精细化 第一节客户管理业务流程化194 流程一：会员入会194 流程二：会员卡办理194 流程三：会员积分管理195 流程四：会员消费195 流程五：会员退会196 流程六：会员升级196 流程七：客户投诉处理197 流程八：销售回访197 流程九：维修回访197 第二节客户管理服务精细化198 事项一：建立客户档案198 事项二：精准细分客户198 事项三：客户档案保管199 事项四：客户资料的保密管理200 事项五：电话回访201 事项

六：提高客户满意度207 事项七：会员管理211 参考文献214

章节摘录

版权页： 插图： 5.外部塑胶部件、橡胶部件、仪表台 外部塑胶部件、橡胶部件进行上光护理，仪表台上光护理顺序与涂抹蜡的顺序一样。
尽量不要涂抹到漆面上和玻璃上，特别是玻璃上。
因为塑料胶边色泽还原剂清理比较困难。
6.自检 对车辆各打蜡部位仔细检查，检查无误后让质检人员对车辆打蜡结果进行检查。
7.质检 （1）全车无柏油、虫尸、树脂等污渍痕迹。
（2）全车漆面干净整洁，车身光亮、手感光滑。
（3）车蜡均匀，车表没有残蜡或打花光圈。
（4）塑料胶边色泽还原、色彩亮丽。
（5）车辆室内、外干净、整洁。
质检检查完毕后，通知前台车辆打蜡完工。
8.清理现场 工具、材料要注意归位，垃圾要迅速处理（在车流量高峰期除外），清洗脏的海绵球、牙刷；其中，毛巾和合成鹿皮最好在下班的时候再清洗，因为擦蜡和提光并不会使毛巾弄脏。
保证现场干净、整齐。
9.注意事项 打蜡注意事项，主要包括以下几项。
（1）打蜡必须在室内或阴凉的地方操作。
（2）打蜡前应彻底清洁车身表面，并保证漆面干爽、无水分。
（3）打蜡和研磨、抛光不同，研磨、抛光是使产品对漆面进行切割和平整，漆面不要求有产品残余。
打蜡是在漆面形成保护层，要求有适量车蜡留在车表。
打蜡时只要将车蜡在漆面涂匀就可以，不需力量，不需在漆面上重复。
（4）打蜡时如果海绵上出现和车漆相同的颜色，可能是漆面已经破损，此时操作要小心，力度要轻，并提醒车主。
（5）橡胶保险杠、车身饰条、车窗防雨密封条等塑胶件避免涂蜡，若涂到马上用干净毛巾擦净，原因是车蜡在橡胶表面干后呈白色，难以擦去。
（6）车表面温度应降到常温。
发动机温度高时，要打开前机盖散热。
原因是车体温度高时车蜡干燥太快，容易打花。
（7）使用前打蜡海绵必须干净，每次用完后也必须清洗干净，放在阴凉处风干。
（8）车蜡的干燥参考时间5～10分钟，应灵活掌握。
干燥时间随环境湿度而不同；湿度大时干燥慢，湿度小时干燥快。
（9）若出现打花现象，用A3316／A3416／Al616喷于车表，用纯棉毛巾旋转擦拭。
（10）材料要安全使用。
（11）禁止先在车身上喷去污剂，应除到哪就喷到哪，以免伤人（特殊情况除外）。
（12）用纯毛工具去渍，不得借助工具，以免伤人（特殊情况除外）。
（13）打蜡时不能穿有皮带扣或纽扣的衣裤，以免刮伤车身。
（14）使用电动打蜡机时，如非专业人员，千万不可用力过大，否则会将原漆打起来。

编辑推荐

《汽车4S店流程化与精细化管理全案》可供汽车4S店从业人员使用和借鉴，也可供有志于从事汽车销售行业的相关人士参考。

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