

<<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：9787504745477

10位ISBN编号：7504745472

出版时间：2013-1

出版时间：中国财富出版社

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

《职业活动导向一体化培训教材:汽车售后服务管理》主要收录了汽车维修企业备件物流储备与销售、汽车配件经营企业配件管理、索赔管理、汽车产品的质量担保条例、索赔规定及审计、汽车生产企业对索赔管理的要求、索赔的财务结算流程与制度、服务营销与客户关系管理等内容。

<<汽车售后服务管理>>

书籍目录

学习情境一汽车售后服务组织 任务一汽车售后服务概述 任务二汽车生产及服务企业售后服务组织机构 学习情境二售后服务核心流程 任务一业务接待 任务二售后服务核心流程介绍 任务三优质服务 任务四服务礼仪 学习情境三技术与质量管理 任务一维修质量与技术服务管理 任务二设备及专用工具管理和安全生产管理 任务三特约服务中心认证管理 任务四交车前PDI检查 任务五技术培训管理 学习情境四备件管理。

任务一汽车备件管理基础知识 任务二汽车维修企业备件管理 任务三汽车维修企业备件物流储备与销售 任务四汽车配件经营企业配件管理 学习情境五索赔管理 任务一汽车产品的质量担保条例 任务二索赔规定及审计 任务三汽车生产企业对索赔管理的要求 任务四索赔的财务结算流程与制度 学习情境六服务营销与客户关系管理 任务一服务营销概述 任务二提高客户满意度的措施 任务三客户关系管理 任务四客户关系管理系统（CRM）简述 学习情境七其他服务开发 任务一销售业务 任务二二手车业务 任务三汽车装饰与美容 任务四汽车保险与理赔 参考文献 附录一典型工作任务分析 附录二汽车售后服务管理典型任务的学习领域转化及学习情境设计

章节摘录

版权页：插图：（4）情绪交流 交谈要注意反馈。

当一方在阐发自己的意见时，另一方要通过适当的眼神、手势或其他形体语让对方感觉到你在认真倾听，或及时适当地使用一些语气词，或简单的语句进行反馈，如“啊”“是吗？”

”“那太好了！”

”“讲得对。”

”等来烘托渲染谈话气氛，激发对方谈兴，如果让一方滔滔不绝，自己却如泥塑木雕一般，对对方谈话不置可否，这是失礼的表现，同时也损害了自身和公司的形象。

三、面部表情与手势 1.眼神礼仪 眼睛是大脑的延伸，是心灵的窗口。

一个人的精神思想、内心活动等都可以通过眼神来表达。

所以，注视客户的眼神也要讲究礼仪。

眼睛是人体传递信息最有效的器官，而且能表达最细微、最精妙的差异，显示出人类最明显、最准确的交际信号。

正如著名印度诗人泰戈尔所说：“在眼睛里，思想敞开或是关闭，放出光芒或是没入黑暗，静悬着如同落月，或者像忽闪的电光照亮了广阔的天空。

那些自有生以来除了嘴唇的颤动之外没有语言的人，学会了眼睛的语言，这在表情上是无穷无尽的，像海一般的深沉，天空一般的清澈，黎明和黄昏，光明与阴影，都在自由嬉戏。

”据研究，在人的视觉、听觉、味觉、嗅觉和触觉感受中，唯独视觉感受最为敏感，人由视觉感受的信息占总信息的83%。

在汉语中用来描述眉目传情的成语就有几十个，如“眉飞色舞”、“眉目传情”、“愁眉不展”、“暗送秋波”、“眉开眼笑”、“瞠目结舌”、“怒目而视”……这些成语都是通过眼语来反映人们的喜、怒、哀、乐等情感的，人的七情六欲都能通过眼睛显现出来。

眼神主要由注视的时间、视线的位置和瞳孔的变化三个方面组成。

（1）注视的时间。

根据调查研究，人们在交谈时，视线接触对方脸部的时间约占全部谈话时间的30%~60%，超过这一平均值，可认为对谈话者本人比谈话内容更感兴趣；低于平均值，则表示对谈话内容和谈话者本人都不是很感兴趣。

不难想象，如果谈话时心不在焉、东张西望，或只是由于紧张、羞怯不敢正视对方，目光注视的时间不到谈话的1/3，这样的谈话，必然难以被人接受和信任。

当然，必须考虑到文化背景，如南欧人注视对方可能会造成冒犯。

（2）视线的位置。

人们在社会交往中，不同的场合和对象，目光所及之处也是有差别的。

有的人在与比较陌生的人打交道时，往往因为不知把目光怎样安置而窘迫不安；已被人注视而将视线移开的人，大多怀有相形见绌之感；仰视对方，一般体现尊敬、信任的语义；频繁而又急速的转眼，是一种反常的举动，常被用做掩饰的一种手段。

当然，如果死死地盯着对方或者东张西望，不仅是极不礼貌，而且也显得漫不经心。

所以，与客户谈话时，目光应正视对方眼睛及其以下脸部。

（3）瞳孔的变化。

瞳孔的变化即视觉接触时瞳孔的放大或缩小。

心理学家往往用瞳孔变化大小的规律，来测定一个人对不同的事物的兴趣、爱好、动机等。

兴奋时，人的瞳孔会扩张到平常的4倍大；相反，生气或悲哀时，消极的心情会使瞳孔收缩到很小，眼神必然无光。

<<汽车售后服务管理>>

编辑推荐

《职业活动导向一体化培训教材:汽车售后服务管理》从实际应用的角度出发,通过对汽车后市场及各类售后服务岗位的介绍、售后服务流程以及技术与质量管理和提升客户满意度的客户关系管理等方面的详细论述,使学生既能够比较完整而系统地掌握汽车售后服务方面的基本理论和实际操作技能,又能够很快地熟悉和应用到售后服务管理的实际工作中。

<<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>