

<<汽车维修企业经营与管理>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修企业经营与管理>>

13位ISBN编号：9787111401025

10位ISBN编号：7111401026

出版时间：2012-11

出版时间：机械工业出版社

作者：翟云茂

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>

<<汽车维修企业经营与管理>>

内容概要

《汽车维修企业经营与管理》针对汽车维修企业的市场现状和普遍存在的问题，对汽车维修企业的现状、运营战略、人力资源管理、财务运作、汽车机电维修服务流程、汽车钣喷维修服务流程、总经理决胜全攻略、客户关系管理和对外合作、企业领导层的自我提高等涉及汽车维修企业持续发展的因素进行了详尽的解析，特别对危机的预防和应对进行了系统解析，为汽车维修企业的持续发展提出了解决方案。

书中配有很多经典的管理案例和小故事，以小见大明示汽车维修企业的管理法则。

《汽车维修企业经营与管理》是汽车服务类企业管理的规范化参考书，可供汽车维修企业及其管理人员使用和参考。

<<汽车维修企业经营与管理>>

书籍目录

前言第一章 汽车维修企业现状分析第一节 汽车维修企业的现实困境第二节 汽车维修企业应对市场变化的措施第三节 汽车维修企业紧急情况处理及意外防范第四节 汽车维修企业的危机预防与处理第二章 汽车维修企业的运营战略第一节 企业运营战略概述第二节 企业运营战略制定第三章 汽车维修企业人力资源管理第一节 人力资源管理发展史及重要性第二节 汽车维修企业人力资源管理的现状分析第三节 汽车维修企业的选人策略第四节 汽车维修企业主要职位分析第五节 汽车维修企业的人力资源管理妙招第六节 汽车维修企业的合理留人和流人第七节 汽车维修企业的绩效考核和薪金机制第八节 汽车维修企业的培训第九节 汽车维修企业领导者如何合理授权第十节 汽车维修企业人力资源诊断第四章 汽车维修企业的财务运作第一节 战略成本管理第二节 财务管理第三节 财务管理制度第四节 汽车4S店纳税评估案例第五章 汽车机电维修服务流程第一节 热诚揽客第二节 客户预约第三节 互动式客户接待第四节 客户全面贴心关怀第五节 零部件进销存管理第六节 维修作业和管理控制第七节 完工终检和车辆清洗第八节 结算和交车第九节 客户跟踪服务第六章 汽车钣喷维修服务流程第一节 客户预约第二节 道路救援第三节 接待和定损第四节 客户关怀第五节 零件订购和预检第六节 工单排程和派工第七节 钣喷维修过程及品质控制第八节 结算和交车第九节 客户跟踪回访第十节 市场运营策划第七章 汽车维修企业的服务营销第一节 服务营销概论第二节 服务营销流程第三节 服务盈利招数第四节 运营盈利招数第八章 汽车维修企业客户关系管理与对外合作第一节 客户关系管理的重要性和迫切性第二节 客户关系管理的妙招第三节 在处理客户关系中修炼自身第四节 汽车维修企业大客户管理的措施第五节 汽车维修企业客户异议和投诉的处理第六节 汽车维修企业的对外合作第七节 客户关系管理的工作流程和规范第八节 客户满意度分析和让客户满意的诀窍第九节 提升内部客户满意度第九章 汽车维修企业总经理决胜全攻略第一节 总经理需要具备的基本能力第二节 领导者进行人力资源管理的经典制度第三节 总经理心理素质训练第四节 决策层观念意识培养第五节 成功领导者的境界第十章 汽车维修企业员工的礼仪及权限管理第一节 员工的礼仪第二节 办公室礼仪的日常检查第三节 员工权限第十一章 汽车维修企业的盈利运作第一节 汽车4S店的美容装饰项目运作第二节 汽车维修企业的增值深化保养运作第三节 汽车维修企业的保险运营第四节 汽车维修企业售后运营考核指标.....

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>