

<<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：9787564030599

10位ISBN编号：7564030593

出版时间：2010-2

出版时间：北京理工大学出版社

作者：赵晓宛，等 编

页数：200

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>>

前言

自从2001年我国加入世界贸易组织之后,我国汽车市场不断发展变化,汽车特约经销商(4S店)在全国各地大量涌现并已经成为我国汽车销售市场和维修服务市场的重要力量。

特约经销商(4S店)的售后服务质量,不仅影响用户车辆的技术状况,从而关系到用户使用汽车的安全性、经济性和舒适性等,而且影响到用户对汽车生产厂家品牌的信赖度和忠诚度,因此汽车售后服务质量既影响特约经销商的经济效益和社会效益,又影响汽车生产企业的品牌形象和市场占有率,使得无论对于特约经销商还是汽车生产企业,提高售后服务质量都具有非常现实的意义。

目前,特约经销商从业人员的文化水平和系统专业培训的比例偏低,从而使从业人员的总体职业素质偏低,服务意识淡薄,对特约经销商服务质量的提高非常不利。

本教材针对特约经销商售后服务相关岗位的核心业务如前台接待、备件管理和索赔等加以重点介绍,同时介绍了特约经销商内部机构设置、人员岗位设置及内部管理等相关知识,便于从事汽车服务顾问、备件管理员等岗位实习、就业的学生经过学习能掌握相关的职业知识,具备相关的职业能力和素质,尽快融入企业、达到相关岗位的任职要求。

另外,本教材介绍了特约经销商其他业务内容,如销售、二手车、保险与理赔等,为学生在以后的汽车销售和汽车后市场岗位群多元发展打下知识基础;介绍了我国汽车维修行业的现状、法规与制度等基本常识,有利于学生开阔眼界,提高学生对汽车售后服务市场的认识水平。

本书由赵晓宛、马骊歌、夏英慧任主编,由徐广琳、初宏伟、梁晨露任副主编。

参加本书编写的其他同志还有许大伟、石庆国、田丰福、王谦、包振明。

另外,本书在编写过程中得到了一汽大众售后服务部张颖高级工程师、长春通立汽车销售服务有限公司孙雪梅高级技师的大力支持,在此表示由衷的感谢!

<<汽车售后服务管理>>

内容概要

《汽车售后服务管理》重点介绍特约经销商售后服务相关岗位的核心业务，同时介绍了特约经销商内部机构设置、人员岗位设置及内部管理等相关知识，主要内容有特约经销商基础知识、前台接待、车间修理、备件管理、索赔管理、经销商内部管理、客户满意度管理、特约经销商其他业务、汽车生产企业与特约经销商、我国汽车维修企业等。

《汽车售后服务管理》可作为高等学校汽车类相关专业教材，也可以作为相关行业企业岗位培训教材，同时还可供汽车维修销售及管理人员学习与参考。

<<汽车售后服务管理>>

书籍目录

模块一 特约经销商基础知识单元一 特约经销商概况单元二 经销商的组织机构与人员管理复习思考题
模块二 前台接待单元一 售后服务核心流程单元二 优质服务单元三 接待礼仪复习思考题模块三 车间修理单元一 车间修理类型单元二 车间修理管理复习思考题模块四 备件管理单元一 汽车备件单元二 备件订货管理单元三 备件库房管理复习思考题模块五 索赔管理单元一 汽车产品的质量担保单元二 索赔条例单元三 索赔程序单元四 索赔件的管理单元五 外出服务的管理规定单元六 汽车生产企业对索赔管理的要求单元七 索赔的财务结算复习思考题模块六 经销商内部管理单元一 维修质量与维修技术管理单元二 专用工具、设备、资料的管理单元三 培训管理单元四 信息管理与网络管理复习思考题模块七 客户满意度管理单元一 客户服务体系概述单元二 提高客户满意度的流程单元三 一次修复率 (FFV) 对客户满意度的影响单元四 提高客户感受与客户满意度单元五 提高服务意识与客户满意度单元六 客户关怀与衍生服务复习思考题模块八 特约经销商其他业务单元一 销售业务单元二 二手车单元三 保险理赔单元四 汽车美容与装饰复习思考题模块九 汽车生产企业与特约经销商单元一 汽车生产企业的售后服务组织单元二 汽车生产企业对特约经销商的管理与支持复习思考题模块十 我国汽车维修行业单元一 汽车维修企业单元二 汽车维修行业法规与制度复习思考题参考文献

章节摘录

(2) 定期更换正时皮带 正时皮带的主要作用是用来驱动发动机的配气机构,使发动机的进、排气门在适当的时刻开启或关闭,来保证发动机的汽缸能够正常地吸气和排气。对于所有的发动机来说,正时皮带是绝对不可以发生跳齿或断裂的。如果一旦发生跳齿现象,发动机不能正常工作,便会出现怠速不稳、加速不良或不着车等现象;如果正时皮带断裂,那么发动机就会立刻熄火,多气门发动机还会导致活塞将气门顶弯,严重的会损坏发动机。

正时皮带属于橡胶部件,随着发动机工作时间的增加,皮带和正时皮带的附件,如正时皮带张紧轮、正时皮带张紧器和水泵等都会发生磨损或老化。因此,凡是装有正时皮带的发动机,厂家都会严格要求在规定的周期内定期更换正时皮带及附件,更换周期则随着发动机的结构不同而有所不同。按保养手册要求,奥迪车辆行驶到8万km时应该更换正时皮带,并且奥迪特许经销商人员也将根据车辆使用情况给出适合您的车辆的具体建议。

(3) 定期更换自动变速器油(ATF油) 自动变速器在保养的时候需要经常检查变速器的油位和定期更换变速器油。

例如,装有自动变速器的奥迪车辆要求每6万km必须更换自动变速器油。

需要注意的是,在换油时必须更换厂家规定的自动变速器油。这是因为不同的自动变速器其内部结构、摩擦部件和密封部件等都会有所不同,原厂用油是根据变速器的结构和材料特殊配制的,其他品牌的油即使质量很好但也未必适用,而且换变速器油时会有部分旧的油液残存在变速器的油道和液力变矩器内,在加入不同的油液时,两种不同的油液在自动变速器内部混合后,可能会使自动变速器油的性能下降,导致自动变速器出现润滑不良或工作异常等故障,严重时可能损坏自动变速器。

(4) 检查底盘 在常规保养中,除了一些部件需要定期更换以外,还有部分部件是需要定期检查的,如制动盘、摩擦片、制动管路、转向拉杆球头、减振器等,还有一些橡胶部件,如轮胎、球笼防尘套、上下支臂胶套以及平衡杆胶套等部件,这些部件因磨损或老化而出现故障会对车辆的行驶造成安全隐患,因此在做保养的同时还需要对底盘的部件进行详细的检查。

需要注意的是,底盘的多数部件在损坏时,都会导致车辆在行驶过程中出现异常或颠簸时出现异响,建议车主如果听到这些异响,应该尽快查出产生部位及原因,然后视情况修复,这样才能够尽可能地保证行车安全。

(5) 首保 按汽车生产企业售后服务部规定的时间及时进行新车首保,无论是对于汽车的技术状态,还是将来对车辆备件进行索赔,影响都是非常大的。下面以一汽-大众所产车辆为例,详细了解首保这项业务。

……

<<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>