

图书基本信息

书名：<<N0303 4S店必修课之售后服务骗 汽车维修管理(VCD)>>

13位ISBN编号：9787880156560

10位ISBN编号：7880156569

出版时间：1900-01-01

出版时间：北京大学音像出版社

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>

内容概要

讲师 谢双和

南京菲亚特售后服务培训讲师；南京金海田咨询机构汽车事业部专家。
曾任荷兰阿姆斯特丹VAN GILS福特汽车经销商维修技师；法国道达尔（中国）南海西部石油公司后勤基地设备及车队维修保养部主管；加拿大多伦多Marvin Starr通用汽车经销商政府认证A级汽车维修技师；中国地区某福特汽车经销商售后服务部经理；北京福特技术培训中心技术热线、福特汽车技术培训讲师；南昌福特——江铃合资公司福特全顺汽车培训中心经理。

书籍目录

第一讲 客户满意与用户忠诚（上）

1. 思维定式的改变
2. 经营策略的改变者

第二讲 客户满意与用户忠诚（下）

1. 客户满意的重要性
2. 什么是客户满意
3. 赢得客户满意的方法

第三讲 推荐的维修服务流程

1. 接待方式
2. 维修服务流程

第四讲 维修服务流程的六个环节

1. 维修预约
2. 接车制单
3. 维修作业
4. 质量检查
5. 交流及交车
6. 跟踪回访

第五讲 如何在接待环节中提供优质服务

1. 客户问题的处理
2. 失去客户的原因

第六讲 关键绩效的管理

1. 服务经理的工作职能
2. 如何评估服务经理的关键绩效
3. 服务经理的管理任务

第七讲 员工管理（上）

1. 员工管理是一种人事管理流程
2. 员工管理是一个双向沟通的程序
3. 评估员工的表现

第八讲 员工管理（下）

1. 评估员工技能
2. 表格评估
3. 建立员工奖惩机制

第九讲 提高绩效

1. 提高效率与生产率的重要性
2. 效率与生产率应达到的标准
3. 效率与生产率低下的原因

第十讲 车间管理

1. 维修管理
2. 车间工作负荷
3. 减少待完成工作的数量
4. 5S活动在维修管理中的作用

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>