

目 录

- 第一章 汽车市场特征 (1)
 - 第一节 汽车市场运行分析的基本方法 (1)
 - 第二节 我国汽车市场的运行特征 (5)
 - 第三节 二手车市场运行特征及交易环节 (14)
 - 第四节 汽车零配件市场的运行特征 (20)
 - 第五节 汽车的授权销售 (25)
 - 复习思考题 (29)
- 第二章 汽车销售与服务 (30)
 - 第一节 我国汽车行业的发展现状及其市场 (30)
 - 第二节 汽车营销与 4P - 4C - 4R 营销理念的演变 (33)
 - 第三节 营销基本技能 (40)
 - 第四节 汽车销售人员的职业规范 (43)
 - 第五节 顾问式销售 (46)
 - 第六节 如何进行汽车产品的介绍 (54)
 - 第七节 进口汽车的销售与服务 (58)
 - 第八节 二手车技术鉴定与过户操作 (62)
 - 复习思考题 (70)
- 第三章 汽车的售后服务 (71)
 - 第一节 服务的概念 (71)
 - 第二节 汽车售后服务的特点 (74)
 - 第三节 汽车产品的三包与召回 (77)
 - 第四节 厂家对汽车的质量保证 (79)
 - 第五节 汽车的修理与维护 (82)
 - 复习思考题 (101)
- 第四章 汽车经销商（4S 店）的基本运作 (102)
 - 第一节 概述 (102)
 - 第二节 汽车销售管理 (114)
 - 第三节 用户管理 (120)

第四节 接待顾客	(122)
第五节 车间管理	(132)
第六节 目视管理和 5S	(135)
第七节 汽车售后服务经营要点	(140)
第八节 培养终身顾客	(147)
复习思考题	(148)
第五章 汽车的销售和售后服务中的 ISO9000	(149)
第一节 ISO9000 族标准及其产生和发展	(149)
第二节 2000 版 ISO9000 族标准	(152)
第三节 ISO9001: 2000《质量管理体系要求》应用于汽车销售与售后服务	(160)
第四节 汽车销售服务业质量管理体系文件的结构	(173)
复习思考题	(177)
第六章 汽车销售服务企业质量体系运行所要求的各控制过程	(178)
第一节 合同评审	(178)
第二节 服务控制过程	(181)
第三节 采购控制	(186)
第四节 检验与试验及产品的标识和可追溯性控制	(187)
第五节 管理评审与编制质量计划	(191)
第六节 程序文件与质量记录	(194)
第七节 不合格品控制	(198)
第八节 内部审核及其纠正和预防措施	(200)
复习思考题	(203)
后记	(204)
参考文献	(205)