



△ 汽车售后服务管理

► 模块一 特约经销商基础知识	1
单元一 特约经销商概况	1
单元二 经销商的组织机构与人员管理	3
复习思考题	16
► 模块二 前台接待	17
单元一 售后服务核心流程	17
单元二 优质服务	19
单元三 接待礼仪	28
复习思考题	32
► 模块三 车间修理	33
单元一 车间修理类型	33
单元二 车间修理管理	42
复习思考题	45
► 模块四 备件管理	46
单元一 汽车备件	46
单元二 备件订货管理	47
单元三 备件库房管理	52
复习思考题	58
► 模块五 索赔管理	59
单元一 汽车产品的质量担保	59
单元二 索赔条例	68
单元三 索赔程序	70

单元四	索赔件的管理	77
单元五	外出服务的管理规定	79
单元六	汽车生产企业对索赔管理的要求	80
单元七	索赔的财务结算	81
复习思考题		83
► 模块六	经销商内部管理	85
单元一	维修质量与维修技术管理	85
单元二	专用工具、设备、资料的管理	88
单元三	培训管理	92
单元四	信息管理与网络管理	96
复习思考题		104
► 模块七	客户满意度管理	105
单元一	客户服务体系概述	106
单元二	提高客户满意度的流程	114
单元三	一次修复率（FFV）对客户满意度的影响	116
单元四	提高客户感受与客户满意度	118
单元五	提高服务意识与客户满意度	121
单元六	客户关怀与衍生服务	126
复习思考题		129
► 模块八	特约经销商其他业务	130
单元一	销售业务	130
单元二	二手车	143
单元三	保险理赔	146
单元四	汽车美容与装饰	150
复习思考题		157
► 模块九	汽车生产企业与特约经销商	158
单元一	汽车生产企业的售后服务组织	158
单元二	汽车生产企业对特约经销商的管理与支持	160
复习思考题		166

► 模块十 我国汽车维修行业	167
单元一 汽车维修企业	167
单元二 汽车维修行业法规与制度	174
复习思考题	200
► 参考文献	201