



△ 汽车售后服务管理

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！

由于时间仓促，书中难免有疏漏和不妥之处，恳请广大读者批评指正。

编 者