

2

模块二

△ 汽车售后服务管理

前台接待



学习目标

1. 掌握售后服务核心流程的价值及步骤。
2. 了解大众与丰田售后服务的区别性。
3. 掌握优质服务在核心流程每个步骤中的实施要点。
4. 掌握服务顾问的仪容仪表注意事项。
5. 熟悉前台的各种接待礼仪。

前台接待（服务顾问）是使客户对企业产生美好第一印象的重要岗位，因为第一印象留在大多数人的记忆中是最深刻的。从客户将车停到业务接待厅的门前那一刻起，服务顾问对客户的接待就开始了。从那一刻起，客户就应当感受到友好的氛围，特别是受到友好的问候。此时客户常常有意识或无意识地就决定了对企业的好感和信任程度。

客户是否成为忠诚的客户并留下，进而成为忠诚客户，服务顾问（业务接待员）负有实质性的责任。不满意的客户会在熟人当中到处宣传其对企业的的天，由此带来的损失是不可估量的。优秀的服务顾问，可以化解客户的不满，挽回由于客户的不满而带来的损失，为企业创造最大的效益。

单元一 售后服务核心流程

汽车维修服务流程中的每一个环节，都有一套服务标准，即明确了售后服务顾问的服务规范及职责，使维修作业趋于标准化，预防服务差距的产生和扩大，有利于企业在市场中树立专业化的形象。有效执行汽车维修服务流程有助于售后服务顾问均化每天的工作量，增加维修业务量，减少返工率，提高劳动生产率和工作效率，从而增加企业利润。

一、售后服务核心流程的价值

体现以“客户为中心”的服务理念，展现品牌服务特色与战略，让客户充分体验和了解有形化服务的特色，以提升客户的忠诚度；以标准化、统一化的作业标准，规范所有服务网点和面对客户的服务行动；通过核心流程的优化作业，提升客户满意度，并提升服务效益。

二、售后服务核心流程

1. 一汽 - 大众售后服务流程

一汽 - 大众汽车有限公司是将经销商为客户服务的关键工作过程分为 7 个环节, 即预约、准备工作、接车/制单、修理/进行工作、质检/内部交车、交车/结账、电话跟踪 7 个环节, 并对每个过程提出标准的工作内容及要求 (图 2-1)。



图 2-1 一汽 - 大众售后服务核心流程

2. 丰田售后服务流程

丰田关怀客户七步法依靠优良的七步法之间的相互配合, 可以确保持续的客户满意度, 从而实现客户量和利润的增加 (图 2-2)。

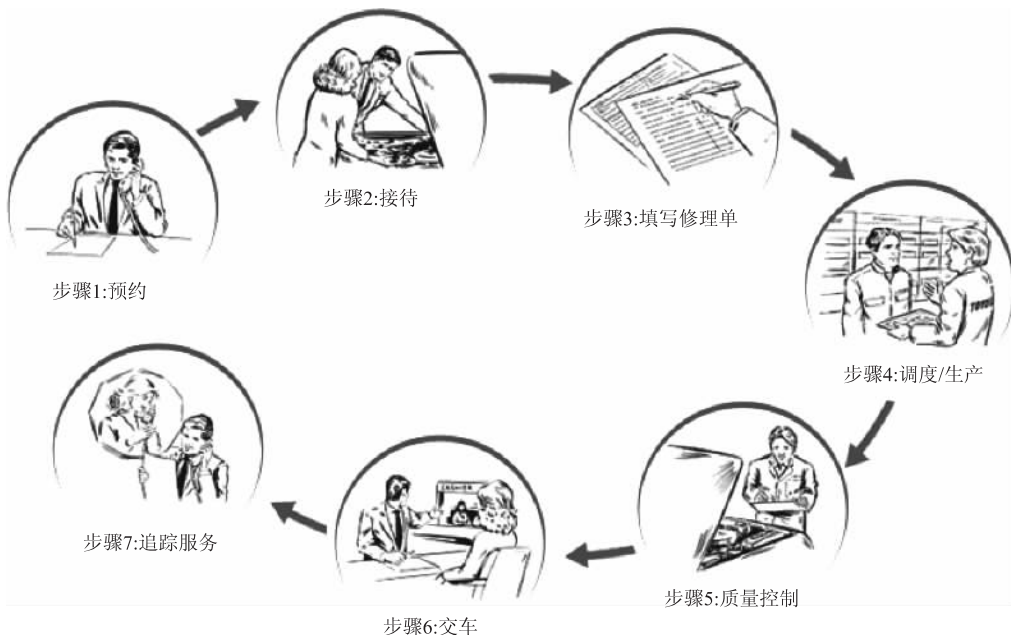


图 2-2 丰田售后服务流程

单元二 优质服务

汽车维修服务流程是以客户为中心的服务系统。如果售后服务顾问能够遵循每一个环节的服务标准,就能够超越客户最低限度的期望,满足客户要求,实现客户满意和忠诚。

一、服务顾问岗位职责

服务顾问岗位职责详见项目一单元二的服务顾问职责与权限。

二、优质流程服务

1. 预约

(1) 预约的好处

预约是汽车维修服务流程的第一个重要环节,因为它构成了与客户的第一次接触,从而也就提供了立即与客户建立良好关系的机会。预约的意义在于:

- ① 可以缩短客户等待时间,保证客户按约定的时间取车,从而减少客户抱怨。
- ② 可以非常准确地利用车间的设备时间,减少设备空闲时间,提高设备利用率。
- ③ 可以对接受的汽车维修订单进行时间安排,削峰填谷。
- ④ 可以及时订购备件,减少备件库存。

(2) 预约的方式

预约主要通过电话预约完成,可分为经销商主动预约和客户主动预约两种形式。

经销商主动预约:根据提醒服务系统及客户档案,经销商主动预约客户进行维修保养。

客户主动预约:引导客户主动与经销商预约。

(3) 预约工作内容

- 询问客户及车辆基础信息(核对老客户数据、登记新客户数据)。
- 询问行驶里程。
- 询问上次维修时间及是否是重复维修。
- 确认客户的需求、车辆故障问题。
- 介绍特色服务项目及询问客户是否需要这些项目。
- 确定服务顾问的姓名。
- 确定接车时间。
- 暂定交车时间。
- 提供价格信息。
- 告诉客户带相关的资料(随车文件、防盗器密码、防盗螺栓钥匙、维修记录等)。

(4) 预约要点

① 保证必须的电话礼仪:

- 电话铃响在3声之内接起。
- 电话机旁准备好纸笔进行记录。
- 确认记录下的时间、地点等。

- 告知对方自己的姓名。
- ② 了解客户潜在需求：
 - 详细了解客户车辆服务记录。
 - 尽可能收集信息缩短客户服务登记的时间。
 - 确保让客户清楚可能需要进行的其他服务项目。
- ③ 准确地预计时间与费用：
 - 如果是保养客户，提供预计需要的时间和费用。
 - 如果是已经诊断过的车辆，提供预计需要的时间和费用。
 - 不能确定时，通知客户并在经过客户同意之后才能进行下一步工作。
- ④ 尽可能将预约放在空闲时间，避免太多约见挤在上午的繁忙时间及傍晚。
- ⑤ 留 20% 的车间容量应对简易修理、紧急修理和前一天遗留下来的修理及不能预见的延误。
- ⑥ 将预约时间隔开（例如，15 min 间隔），防止重叠。
- ⑦ 与安全有关的、返修客户及投诉客户的预约应予以优先安排。



案例

张先生是一家小型建筑装潢公司的老板，生意十分繁忙。这两天他感觉他的桑塔纳轿车加速时有些发抖，于是他把车开到他经常光顾的一家维修站。刚一进门就看见业务接待桌前围了很多，他等了半天才排上队，开好了派工单。张先生开车到维修间，看到车间车辆满满的，车间主任告诉他来的不是时候，再有半小时才能给他检修，什么时候能修好，车间主任也不能确定。这期间不停地有人打电话找张先生有事，张先生有点不耐烦了，决定不修了，就这样，他开着带病的车返回了单位。一连几天，他都开着这辆车办事，虽然有点不舒服，也只好勉强。忽然有一天，他接到一个电话，是原来他曾经去过的另外一家修理厂的服务小姐打给他的，问他车辆状况怎么样？他把一肚子委屈向服务小姐倾诉，服务小姐问他什么时候方便，可以与我们的预约，提前给他留出工位，准备好可能用到的配件和技术好的修理工。张先生想了想，决定次日上午九点钟去。第二天上午八点钟，服务小姐就给张先生打电话，说一切工作准备就绪，问张先生什么时间赴约，张先生说准时到达。当张先生九点钟到达修理厂时，业务接待热情地接待了他，并拿出早已准备好的维修委托书，请张先生过目签字，领他来到车间。车间业务虽然很忙，但早已为他准备好了工位和维修工。维修工是一位很精明的小伙子，他熟练地操作仪器检查故障，最后更换了 4 个火花塞，故障就排除了，前后不到半小时。张先生很是高兴，从此他成为这家修理厂的老客户。

（5）预约流程（图 2-3）

- ① 进行预约：根据提醒服务系统及客户档案，经销商主动预约客户进行维修保养，对返修客户和投诉客户要特别标出，以引起其他相关工作人员的注意。
- ② 填写预约表：参考客户档案，将客户及车辆资料写在修理单上。
- ③ 确认预约：提前 2 天与客户联络，确认预约客户。



图 2-3 预约流程

2. 准备工作

(1) 准备的作内容

- 草拟工作订单，包括目前为止已了解的内容，可以节约接车时间。
- 检查是否是重复维修，如果是，在订单上做标记以便特别关注。
- 检查上次维修时发现但没纠正的问题，记录在本次订单上，以便再次提醒客户。
- 估计是否需要进一步工作。
- 通知有关人员（车间、备件、接待、资料、工具）做准备。
- 提前一天检查各方能力的准备情况（技师、备件、专用工具、技术资料）。
- 根据维修项目的难易程度合理安排人员。
- 定好技术方案（对于重复维修、疑难问题）。
- 如果是外出服务预约，还要做相应的其他准备。

(2) 准备工作要点

- 填写欢迎板。
- 填写《预约登记表》。
- 备件部设有专用的预约备件存放区。
- 准备相应的工具、工位和技术方案。
- 落实所负责的预约备件完全到位。
- 提前 1 小时打电话确认。

● 服务顾问确保做好准备工作：任何特别需要，如召回、维修；确保有零部件，如有可能提前取出来，提供最快的服务；在服务通道准备预约客户的欢迎牌欢迎他们的到来；如果有可能，提前准备好可能需要的交通工具（出租车、往返汽车、替换车）；要有技术人员立即诊断预约维修客户的车辆。

- 如准备工作出现问题，预约不能如期进行，应尽快告知客户重新预约。
- 建议车间使用工作任务分配板。

(3) 准备工作流程（图 2-4）

① 准备修理单：参考客户档案，电脑打印出资料或预约表，将客户及车辆资料填写在修理单上。对返修客户和投诉客户要特别标出，以引起其他相关工作人员的注意。

② 确认备件库的预约备件：确定供简单工作及定期检查用的主要零件有库存，若预约备件不足，则要求备件部门订购必要的备件。

③ 确认维修技术人员：根据维修项目的难易程度合理安排维修人员，准备相应的工具、工位和技术方案。



图 2-4 准备工作流程

3. 接车/制单

(1) 接车/制单工作内容

- 识别客户需求（客户细分）。
- 自我介绍。
- 耐心倾听客户陈述。
- 当着客户的面使用保护罩。
- 全面彻底地维修检查。
- 如果有必要可与客户共同试车。
- 总结客户需求，与客户共同核实车辆、客户信息，将所有故障及客户意见（修理或不修理）写在任务单上，客户在任务单上签字。
- 提供详细价格信息。
- 签订关于车辆外观、车内物品的协议或此内容包括在任务单上。
- 确定交车时间和方式（交车时间尽可能避开收银台前的拥挤时间）。
- 向客户承诺工作质量，做质量担保说明和超值服务项目说明。

(2) 接车/制单工作要求

- 遵守预约的接车时间（客户无需等待）。
- 预约好的服务顾问要在场，不能因为工作忙，让其他人员（如维修人员）代替，这样会让客户感到不受重视，客户会对企业产生不信任感。
- 要求维修经理指派人员协助你，以免在繁忙时间对客户造成不便。
- 将胸牌戴在显眼的位置，以便客户知道在与谁打交道，这样有利于增加信任。
- 接车时间要充足（足够的时间关照客户及做维修方面的解释说明）。
- 接待的客户分为预约客户、未预约客户。对于预约客户，取出已准备好的维修单和客户档案，陪同客户进入维修区，这样可使客户感到对他的预约十分重视，他对接待这一环节会很满意的；对于未预约客户，仔细询问，按接待规范进行登记。
- 在填写维修单之前与客户一起对车辆进行检查，使用五件套，提供手提袋装纳客户的物品，向客户解释检查内容及益处，同时检查一下车辆是否存在某些缺陷（如车身某处有划痕、某个灯破碎等），把这些缺陷在维修单上注明。如果故障出现在行驶中，应与客户一起进行试车，发现新的故障还可以增加维修项目。若服务顾问对这一故障没有把握，也可以请一位有经验的技师一起进行车辆诊断。
- 告诉客户所进行的维修工作的必要性和对车辆的好处。

- 在确定维修范围之后,告诉客户可能花费的工时费及材料费。如果客户对费用感到吃惊或不满,应对此表示理解,并为其进行必要的解释,千万不要不理睬或讽刺挖苦。接待时对客户的解释,会换来客户的理解。

- 在一些情况下,如果只有在拆下零件或总成后才能准确地确定故障和与此相关的费用时,报价应当特别谨慎。如服务顾问应当告诉客户诸如以下措辞:“以上是大修发动机的费用,维修离合器的费用核算不包括在内,只能在发动机拆下后才能确定”,等等。

- 分析维修项目,告诉客户可能出现的几种情况,并表示会在处理之前事先征得客户的同意。如:客户要求更换活塞环,服务顾问应当提醒客户,可能会发现汽缸磨损。拆下缸盖后会将检查结果告知客户,并征求客户的意见。

- 服务顾问打印维修单,与客户沟通确认后,请客户在维修单上签名确认。

- 提醒客户将车上的贵重物品拿走。

(3) 接车/制单工作流程(图2-5)

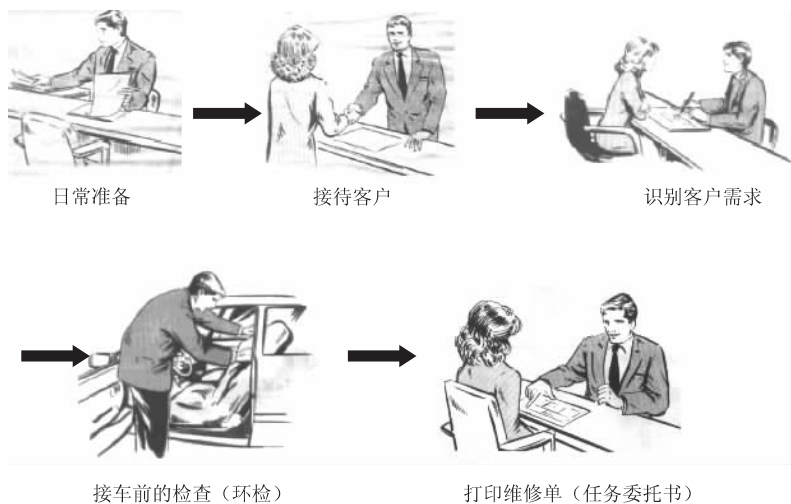


图2-5 接车/制单工作流程

① 日常准备: 在客户到来之前,准备必要的文件、脚垫、座椅套等。

② 接待客户: 礼貌地迎接客户,自我介绍,询问客户姓名,以及他/她是否预约了等;对于未预约客户,在修理单上写下客户和车辆的资料,询问客户是否是第一次来;对于预约客户,取出已准备好的修理单和客户档案/资料。

③ 识别客户需求: 耐心倾听客户陈述,询问检查目的和里程表读数,然后确定技术检查程序(例如,40 000 km 例行检查),了解故障现象及故障产生的情况等,用客户的原话,将症状及要求写在修理单上。

④ 接车前的检查(环检): 在填写维修单之前与客户一起对车辆进行检查,当着客户的面使用五件套,提供手提袋装纳客户的物品,同时检查一下车辆是否存在某些缺陷(如车身某处有划痕、某个灯破碎等),有无贵重物品留在车中等,把存在的缺陷在维修单上注明。如果故障出现在行驶中,应与客户一起进行试车。返修或投诉的车辆可要求车间主任协助,在修理单上清楚提示“返修”或“投诉”。

⑤ 打印维修单（任务委托书）：总结客户需求，解释要做的工作、估价和交车日期及时间，与客户共同核实车辆、客户信息，将所有故障及客户意见（修理或不修理）写在任务单上，服务顾问打印维修单，客户在任务单上签字。

4. 修理/进行工作

（1）维修的重要性

维修作业是维修企业的核心环节，维修企业的经营业绩和车辆维修质量主要由此环节决定，做好维修工作十分必要。

（2）维修/进行工作的工作内容

- 遵守接车时的安排。
- 车间或小组分配维修任务，全面完成订单上的内容。
- 保证修车时间。
- 订单外维修需征得客户签字同意。
- 正确使用专用工具、检测仪器、参考技术资料，避免野蛮操作。
- 做好各工种和各工序之间的衔接。
- 技师在维修工作订单上签字。

（3）修理/进行工作的工作要求

- 维修人员要保持良好的职业形象，穿着统一的工作服和安全鞋。
- 作业时要使用座椅套、脚垫、翼子板罩、方向盘套、换挡杆套等必要的保护装置。
- 不准在客户车内吸烟、听音响、使用电话等与维修无关的工作。
- 作业时车辆要整齐摆放在车间，时刻保持地面、工具柜、工作台、工具等整齐清洁。
- 作业时工具、油水、拆卸的部件及领用的新件不能摆放在地面上。
- 维修完毕后，将旧件、工具、垃圾等清理干净。
- 将更换下来的旧件放在规定位置，以便客户带走。
- 将座椅、方向盘、后视镜等调至原来的位置。如果拆卸过蓄电池，则收音机、电子钟等的存储已被删除，应重新设置。

5. 质检/内部交车

（1）质检的重要性

只有稳定的维修质量才能使客户满意，才能保障维修业务健康、持续、稳定的发展。因此，在维修过程中和维修结束后认真进行质检不仅可以保障客户满意率，更重要的是可以减少返修率，为企业节省时间和金钱，提高企业在客户心目中的地位。

（2）质检/内部交车的方式

- 自检：维修技师。
- 互检：班组长检查。
- 终检：终检员签字（安全项目、重大维修项目根据行业标准检验）。

（3）质检/内部交车的工作内容

- 随时控制质量，在客户接车前纠正可能出现的问题，即自检。
- 路试（技师/工或服务顾问）。
- 在工作单上写明发现但没有纠正的问题，服务顾问签字。
- 清洁车辆。

- 停车并记录停车位。
- 准备服务包（特色服务介绍等宣传品、资料、礼品、客户意见调查卡等）。
- 向服务顾问说明维修过程及问题。

（4）质检/内部交车的工作要求

- 了解客户的车辆历史，包括是否曾被召回。
- 确认客户提到的所有需求。
- 让客户了解获得所需信息的重要性。
- 向客户解释，如果费用或时间变化会及时联系告知。
- 确保维修车间通过有效地工作分配，做好准备为预约及未预约的客户提供服务。
- 如果是返修或投诉，请维修经理亲自确认你所完成的交车准备工作（例如所做的工作、工作质量、更换的零件、文件等）。
- 建议让当初接待客户的那位业务接待人员做好交车的准备工作，并在交车时对所完成的工作进行解释。

（5）质检/内部交车的流程（图2-6）

① 维修后质量自检：随时控制质量，在客户接车前纠正可能出现的问题，查看修理单，以确认最后检查已完成（例如车间主任签字）；如有必要，技师/工或服务顾问进行路试；要求维修经理批准特别修理（例如，昂贵的修理、保修工作或返修等）的收费；要求维修经理亲自确认返修或投诉车辆交车前的最后检查；在修理手册或质量保证书中记录已完成的检查。

② 清洁车辆：确认车辆内外已清理干净；确认其他交车前的礼仪工作（将座椅回复到原来位置）；再次检查接车前的检查项目（车身损伤等），并与原先的检查进行比较。

③ 准备交还给客户的材料：准备要交还给客户或要给客户看的更换下来的零件和材料、修理手册或质量保证书。

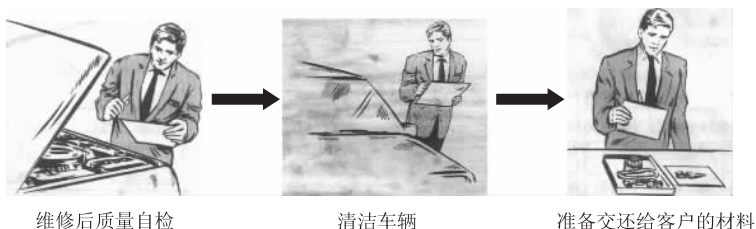


图2-6 质检/内部交车流程

6. 交车/结账

（1）交车/结账的工作内容

- 检查发票（材料费、工时费与实际是否相符）。
- 向客户解释发票内容。
- 向客户说明订单外的工作和发现但没去解决的问题，对于必须修理但客户未同意的项目要请客户签字。
- 给客户查看更换下来的零件。
- 给客户指示所做的维修工作。
- 告知某些备件的剩余使用寿命（制动/轮胎）。

- 向客户讲解必要的维修保养常识，宣传经销商的特色服务。
- 向客户宣传预约的好处。
- 告别客户。

(2) 交车/结账的工作要求

- 准时交车。
- 交车时间要充分。
- 遵守估价和付款方式。
- 确保车辆内外清洁，检查维修过的部位有无损坏或油污。

注意：交付客户一辆洁净的车辆非常重要，尤其是一些小细节，如烟灰盒里烟灰必须倒掉，时钟要调整正确，座椅位置要调整正确，汽车外观的保养等。这些工作占用的时间很少，但却事半功倍。

- 应该逐项解释收费（工时费和零件价格），并且展示更换下来的零件。
- 作为汽车保养专家，你应向客户讲述在维修过程中发现的问题，以及如何防止故障再发生。例如，您的爱车制动摩擦片只剩下 4 mm，大约只能行驶六七千千米，一定记住及时更换，否则会降低制动效果，也可能造成制动盘的磨损。
- 当客户取车时，服务顾问应亲自带领客户检查一下维修完毕的车辆，使他确信选择这家维修厂进行车辆维修的决定是正确的，并尽可能说明免费为客户进行维修的项目。例如，手制动器行程太大了，可能导致手制动器失效，我们已给你调整了。
- 当面展示给客户一点额外关怀。例如，给吱吱作响的车门铰链加油润滑；调整玻璃清洗液喷嘴角度，等等。
- 向客户提出关怀性建议。例如，轮胎气压不足会增加燃油消耗，因此，您应经常检查胎压；清洗液喷嘴被车蜡堵住了，清洗液喷不出来，我们已将车蜡清除了，以后打蜡时要注意，等等。

(3) 交车/结账的流程（图 2-7）

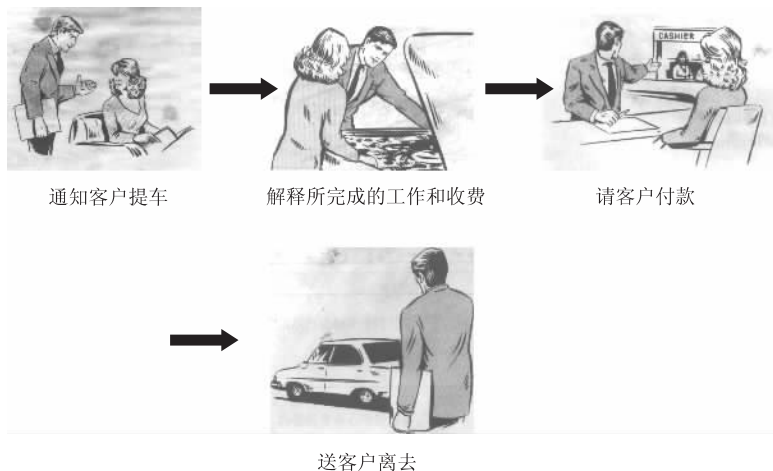


图 2-7 交车/结账流程

① 通知客户提车：到休息室或打电话通知客户维修工作已完成，请客户提车。

② 解释所完成的工作和收费：解释所完成的工作，并展示更换下的零件。陪客户到车旁，展示接车前检查的项目都完成（例如，门铰链已加油），展示所完成工作的质量。（如果在诊断时进行了路试，此时也应与客户一起进行路试。）向客户讲述在维修中发现的问题，并且提供有用的资讯。

③ 请客户付款：取下座椅套，陪客户至业务接待处；向客户解释所完成的工作，请客户付款；通知客户下次保养检查的时间；询问客户，何时进行维修后跟踪比较方便。

④ 送客户离去交还修理手册或质量保证书、锁匙等；陪同客户去取车；感谢客户，并且送他离去。

7. 跟踪（电话回访）

（1）跟踪回访的好处

- 对客户惠顾表示感谢，促进客户信任度。
- 了解客户对服务是否满意。如果他/她不满意，采取行动解决任何可能存在的问题。
- 将跟踪结果反馈给服务顾问、服务经理、车间主任等，找出改进工作的措施，以利于今后的工作。

- 通知客户下一次例行保养检查的时间。

（2）跟踪回访的工作内容

电话跟踪回访的工作内容如图 2-8 所示。

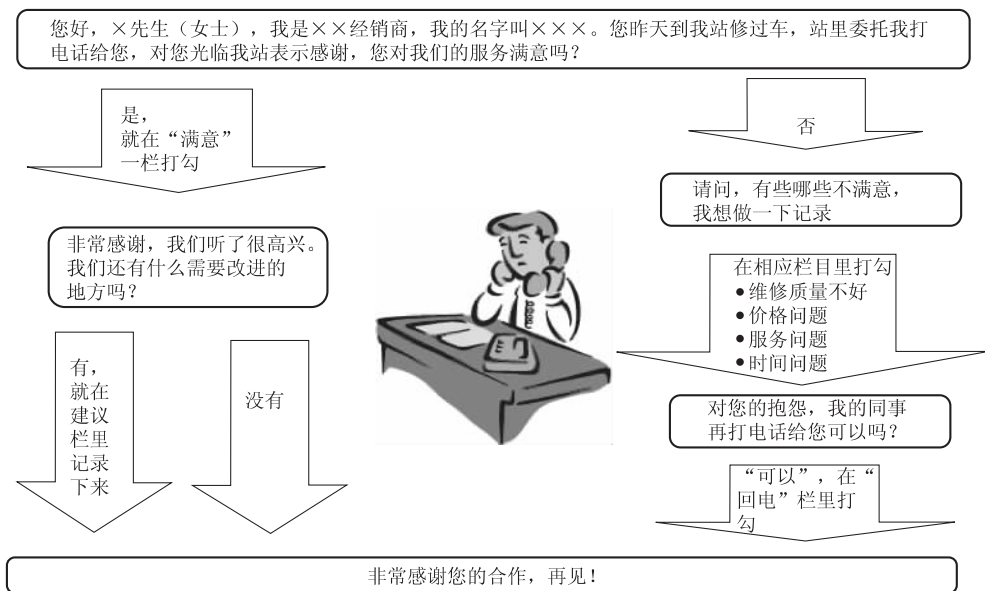


图 2-8 电话跟踪回访的工作内容

（3）跟踪回访的工作要求

- 打电话时为避免客户觉得他的车辆有问题，建议使用标准语言及标准语言顺序，发音要自然、友善。
- 不要讲话太快，一方面给没有准备的客户时间和机会回忆细节，另一方面避免客户觉得你很着忙。

- 不要打断客户，记下客户的评语，无论批评或表扬。
- 维修后1周之内打电话询问客户是否满意。
- 打回访电话的人要懂基本维修常识、懂沟通及语言技巧。
- 打电话时间要回避客户不方便接听电话的时间。
- 如果客户有抱怨，不要找借口搪塞，告诉客户你已记下他的意见，并让客户相信如果他愿意有关人员会与他联系并解决问题，有关人员要立即处理，尽快回复客户。
- 对跟踪的情况进行分析并采取改进措施。
- 对客户的不合理要求进行合理解释。
- 回访比例不少于1/2。
- 回访对象必须是各种类型（客户类型、订单类型）的客户，对象越多越有代表性；维修费的多少也可以作为一个衡量标准。

（4）跟踪回访的流程（图2-9）

① 维修后跟踪：取出有关的修理单（在维修后1周以内），通过电话，在预约的日期和时间联络客户，并且按照预定的程序进行跟踪（例如，感谢客户惠顾、确认他/她是否满意等）。如果客户满意，感谢客户，并欢迎继续光临；如果客户不满意或有投诉，感谢客户向你提出了问题，助你杜绝同样问题。请客户将车开回维修中心，解决投诉的问题。立即向维修经理报告投诉。

② 回访跟踪结果反馈：总结当天跟踪的结果，向维修经理报告跟踪结果。

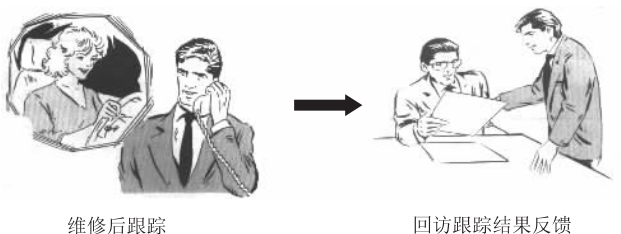


图2-9 电话回访流程

单元三 接待礼仪

礼仪体现一个人的精神状况，给人一种视觉印象，代表一个人的气质。有形、规范、系统的服务礼仪，不仅可以树立服务人员和企业的良好形象，更可以塑造受客户欢迎的服务规范和服务技巧，使服务人员在与客户的交往中赢得理解、好感和信任。

一、仪容仪表

1. 男服务顾问

- ① 头发：每天洗头，梳理整齐，没有头皮屑。
- ② 刘海：请梳理前额刘海以保持额头清爽。
- ③ 颜色：保持原色不染发或染黑色或棕色。

④ 发型：短发，发脚侧不过耳，后不过领，服贴整齐，不可蓬松杂乱。

⑤ 眼睛：清洁、无分泌物，避免眼睛布满血丝。

⑥ 脸：面部清洁，胡须每日一理，刮干净。

⑦ 嘴巴牙齿：饭后洁牙，清洁、无残留物及异味，口气清新。

⑧ 指甲：清洁，定期修剪，短于指尖。

⑨ 着装原则：庄重、整洁、大方，全身3种颜色以内。西装要拆除衣袖上的商标，熨烫平整，扣好第一颗纽扣，不卷不挽衣袖，巧配内衣，外面的口袋不装东西；衬衣为标准工装；领带紧贴领口，系得美观大方（颜色、长短、领带夹）；佩戴工作吊牌，颈后吊绳须藏于衣领内，吊牌必须端正面向客户；胸牌着西装时佩戴于左翻领扣处，着衬衣时佩戴于衬衣口袋齐平上1 cm正中。

2. 女服务顾问

- 头发：梳洗整齐，没有头皮屑。
- 刘海：请梳理前额刘海以保持额头清爽。
- 颜色：染发不得过于鲜艳、怪异。
- 发型：马尾、短发、盘发。
- 发饰：选用大小适中的发饰。
- 眼睛：清洁、无分泌物，避免眼睛布满血丝。
- 化妆：淡妆，涂亮口红。
- 嘴巴牙齿：清洁、无残留物及异味，口气清新。
- 指甲：清洁，定期修剪，短于指尖，指甲油只限于透明色。
- 香水：清新淡雅，不可浓烈。
- 着装原则：简单、大方、整洁、明快。具体为职业装、皮鞋、丝袜、首饰、工作牌、手机。

二、肢体语言

① 微笑：微笑是一种国际礼仪，能充分体现一个人的热情、修养和魅力。微笑可以感染客户，激发热情，增强创造力。

② 站姿：上身正直，挺胸收腹，腰直肩平，两臂自然下垂。

③ 坐姿：上身正直，胸部向前倾，双肩放松平放，躯干等正对前方，目光平视面带微笑。入座时要轻，坐满椅子的2/3，后背轻靠椅背，双膝自然并拢（男性可略分开）身体稍向前倾，表示尊重和谦虚，如长时间端坐，可双腿交叉重叠，但要注意将上面的腿向回收，脚尖向下

④ 走姿：头部伸直，肩部放松，胸部舒展挺起，腹部和臂部适度收缩。

⑤ 蹲姿：背不要弯，也不要低头，上身始终保持挺立，大方得体。

⑥ 握手：握手的顺序是上级在先、主人在先、长者在先、女性在先；握手时，力气不宜过大，但也不宜毫无力度；握手时，应目视对方并面带微笑，不能带着手套与人握手；握手的时间不宜过长，3~5 s为宜。

⑦ 交换名片：递名片的次序是由下级或访问方先递名片，如是介绍时，应由先被介绍方递名片，递名片时，应说些“请多关照”、“请多指教”之类的寒暄语；互换名片时，应用右手拿着自己的名片，用左手接对方的名片后，用双手托住，并看一遍对方的职务、姓

名等。

三、服务用语

1. 声音运用

- ① 控制语音：语速的节奏，井井有条。
- ② 重音运用：强调某些关键之处。
- ③ 亲切设计：让客户觉得我的声音很专业。

2. 标准服务用语

- ① “欢迎光临!”
- ② “先生/女士您好!”
- ③ “有什么需要帮忙的?”
- ④ “请问先生/女士您需要在这里等吗?”
- ⑤ “有什么问题，请随时跟我联系。”
- ⑥ “这是我的名片，请多多指教。”

3. 最常用的礼仪敬语

常说“请”、“谢谢”、“对不起”。

- ① “请”字常挂嘴边，有礼到处受欢迎。
- ② “谢谢”不一定有实质的交易，服务或体验也可以谢谢。
- ③ “对不起”是一种过失关怀的礼节，道歉并不表示错误。

4. 禁忌语言

- ① 不知道。
- ② 好像。
- ③ 可能\大概\也许\含糊不清的语言。
- ④ 不能、不可以。
- ⑤ 这不是我的责任。
- ⑥ 问题不大、还行。

四、电话礼仪

1. 接电话的注意事项

- ① 电话铃响在3声之内接起。
- ② 电话机旁准备好纸笔进行记录。
- ③ 确认记录下的时间、地点等。
- ④ 告知对方自己的姓名。

2. 拨打电话的注意事项

- ① 重要的第一声。
- ② 要有喜悦的心情。
- ③ 清晰明朗的声音。
- ④ 认真清楚地记录。
- ⑤ 了解拨打电话的目的。
- ⑥ 挂电话前的礼貌。

3. 转接电话标准用语

- ① 您好！这里是××公司！。
- ② 请稍候，我将为您转接。
- ③ 对方占线，请您稍等一下。
- ④ 马上为您转接。

4. 留言电话的注意事项

- ① ×××，现在不在，我是××是否可以由我为您服务？
- ② 对不起，×××不在，是否需要留言？
- ③ 对不起，×××正在……，是否需要等候呢？

五、道歉的技巧

- ① 道歉应当文明而规范。
- ② 道歉应当及时。
- ③ 道歉应当大方。
- ④ 道歉可以借助于“物语”。
- ⑤ 道歉并非万能。

六、常用礼节

1. 问候礼仪

- ① 早晨上班见面时，互相问候“早晨好！”、“早上好！”等。
- ② 因公外出应向部门的其他人打招呼。
- ③ 在公司或外出时遇见客人，应面带微笑主动上前打招呼。
- ④ 下班时也应打招呼后再离开，如“明天见”、“再见”等。

2. 座次礼仪

会客室离门口较远的席位为上席，如图2-10所示。

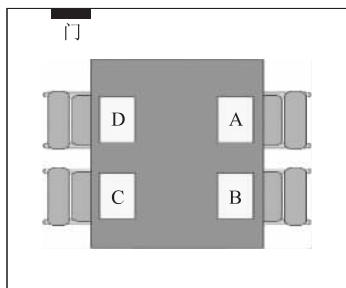


图2-10 会客室座次图

客人来访时按照职位顺序从内向外入座，如图2-11所示。

3. 奉茶和咖啡的礼仪

- ① 奉茶或咖啡时客人优先。
- ② 留意奉茶或咖啡的动作。
- ③ 拿起托盘退出会客室。

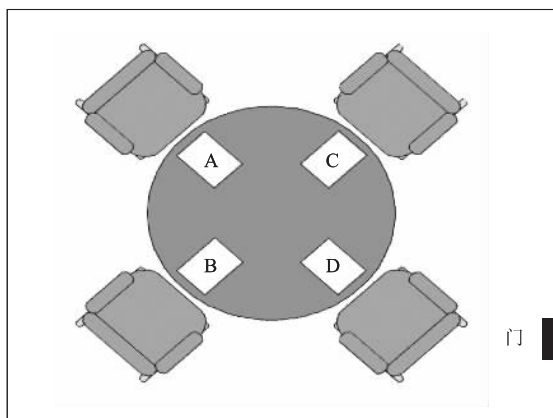


图 2-11 职位座次图

4. 建立良好的人际关系

- ① 遵时守约。
- ② 尊重上级和老同事。
- ③ 公私分明。
- ④ 加强沟通、交流。
- ⑤ 不回避责任。
- ⑥ 态度认真。

复习思考题

1. 简述前台接待的重要性?
2. 汽车售后服务为什么要实现流程化?
3. 叙述一汽大众的售后服务核心流程?
4. 作为一名服务顾问,你怎样看待你的客户,尤其是蛮不讲理的刁蛮客户?
5. 你认为要想成为一名优秀的服务顾问,应该具备哪些条件?
6. 对于流失的客户,你认为是什么原因导致的?
7. 如果你是一名客户,你希望是什么样的服务人员接待你?
8. 简述递名片时应注意的礼仪。