

目 录



第一章 概述

第一节 汽车售后服务概述	1
一、汽车售后服务的概念	1
二、汽车售后服务的内涵	2
三、汽车售后服务的主要特征	3
【案例】	5
第二节 我国汽车售后服务市场	5
一、我国汽车售后服务业现状	5
二、汽车售后服务业务发展策略	9
三、汽车售后服务品牌化策略	10
【案例】	14



第二章 顾客分析

第一节 顾客期望值分析	16
一、顾客期望的种类	16
二、顾客期望的来源	16
三、顾客对车辆维修的期望	17
四、顾客期望信息收集	19
【案例】	21
第二节 顾客满意度分析	22
一、顾客满意度的定义与内涵	22
二、易造成顾客不满意的行为	24
三、赢得顾客满意度的策略	25
四、顾客满意度的测定	27
【案例】	28
第三节 顾客忠诚度分析	28
一、顾客忠诚的意义	28
二、影响顾客忠诚的要素	30
【案例】	31
第四节 赢得顾客信赖的对策	32
一、顾客的心理	32

二、顾客的忧虑·····	33
三、赢得顾客信赖的对策·····	34
【案例】·····	37

第三章 汽车维修业务接待

第一节 维修业务接待的作用·····	40
一、维修业务接待的重要性·····	40
二、维修业务接待的作用·····	41
【案例】·····	43
第二节 维修业务接待的素质要求·····	44
一、具备良好的职业道德·····	44
二、具有良好的业务能力·····	47
三、个人心理素质和修养·····	48
【案例】·····	50
第三节 维修业务接待的职责和职业准则·····	51
一、维修业务接待的职责·····	51
二、维修业务接待的职业准则·····	51
【案例】·····	54

第四章 维修接待员的服务礼仪规范

第一节 基本礼仪·····	55
一、仪容仪表·····	55
二、仪态·····	57
三、基本礼仪规范·····	62
【案例】·····	68
第二节 维修业务接待礼仪规范·····	70
一、基本举止规范·····	70
二、基本礼仪要求·····	71
三、电话礼仪要求·····	72
【案例】·····	73

第五章 维修接待员的业务知识

第一节 顾客关系管理·····	76
一、顾客关系管理的概念·····	76
二、顾客关系管理的内容·····	76
三、顾客关怀·····	77

四、顾客档案·····	79
【案例】·····	83
第二节 维修合同·····	84
一、维修合同的概念与作用·····	84
二、维修合同的主要内容·····	84
三、维修合同的签订与规范·····	85
四、维修合同的使用·····	89
【案例】·····	92
第三节 汽车“三包”·····	96
一、汽车“三包”的含义与原则·····	96
二、汽车“三包”质量保证期·····	97
三、汽车“三包”索赔·····	98
四、索赔流程·····	100
【案例】·····	102
第四节 维修费用预算与结算·····	103
一、维修费用的预算·····	103
二、维修费用的结算·····	104
【案例】·····	106



第六章 汽车维修接待流程

第一节 预约·····	109
一、预约的好处·····	109
二、接待员的工作内容、要求及准备·····	110
三、预约服务流程与实施规范·····	111
四、预约过程注意事项·····	113
【案例】·····	114
第二节 业务接待·····	116
一、接待员的工作内容·····	116
二、接待服务流程与实施规范·····	120
三、接待过程注意事项·····	124
【案例】·····	126
第三节 维修作业·····	128
一、接待员的工作内容·····	128
二、维修作业流程与实施规范·····	129
三、维修过程注意事项·····	136
【案例】·····	137

第四节 质检	138
一、质检的工作内容	138
二、质检作业流程与实施规范	139
三、质检过程注意事项	144
【案例】	145
第五节 结算/交车	146
一、结算/交车的内容	146
二、结算/交车服务流程与实施规范	147
三、结算/交车过程注意事项	151
【案例】	152
第六节 跟踪回访	153
一、跟踪回访服务内容	153
二、跟踪回访服务流程与实施规范	154
三、跟踪回访过程注意事项	157
【案例】	158



第七章 顾客服务技巧

第一节 交谈、倾听沟通技巧	160
一、交谈技巧	160
二、倾听技巧	163
【案例】	165
第二节 投诉处理	166
一、投诉处理原则	166
二、投诉处理方法	167
三、投诉处理技巧	170
四、维护企业合法利益的方法	173
【案例】	174
第三节 故障诊断技巧	174
一、问诊	174
二、核实故障现象	178
三、制订维修工单	178
【案例】	178
参考文献	179