

# 《汽车售后服务管理》

## 图书基本信息

书名：《汽车售后服务管理》

13位ISBN编号：9787111172871

10位ISBN编号：7111172876

出版时间：2005-9

出版社：机械工业出版社

作者：丁卓

页数：120

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《汽车售后服务管理》

## 内容概要

《汽车售后服务管理》的主要内容有：绪论、汽车生产企业的售后服务组织、对经销商的有关要求、经销商人员管理、售前服务及首保、售中服务、维修管理、索赔、优质服务、备件管理、专用工具及设备管理、培训及资料管理、计算机管理、信息管理等。

《汽车售后服务管理》可作为各类职业技术学院、高职高专汽车贸易及相关专业师生的教学用书，也可作为汽车营销人员以及汽车爱好者的参考读物。

## 书籍目录

前言	
第一章	绪论
第二章	汽车生产企业的售后服务组织
第三章	对经销商的有关要求
第一节	经销商概况
第二节	经销商建设有关规定
第三节	经销商建筑有关规定
第四节	标识系统
第五节	过渡性维修服务
第六节	经销商开业规定
第四章	经销商人员管理
第一节	经销商组织机构
第二节	经销商人员任职管理规定
第五章	售前服务及首保
第一节	售前服务
第二节	首保
第六章	售中服务
第七章	维修管理
第一节	汽车维修行业概况
第二节	汽车维修行业管理
第三节	汽车维修质量
第四节	经销商维修技术管理
第八章	索赔
第一节	索赔的意义
第二节	索赔的要求
第三节	索赔的程序
第九章	优质服务
第一节	优质服务的要求
第二节	优质服务准则
第十章	备件管理
第一节	服务用备件管理
第二节	备件专卖让管理
第十一章	专用工具及设备管理
第十二章	培训及资料管理
第一节	培训管理
第二节	资料管理
第十三章	计算机管理
第一节	经销商内部计算机管理
第二节	售后服务的ERP系统
第十四章	信息管理
附录	技术服务合同

# 《汽车售后服务管理》

## 编辑推荐

其它版本请见：《高职高专规划教材：汽车售后服务管理》

## 精彩短评

1、一些基础的东西。已经有实际经验的就不用买了。

# 《汽车售后服务管理》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)