

中国职业技术教育学会科研项目优秀成果

The Excellent Achievements in Scientific Research Project of Chinese Society of Technical and Vocational Education

高等职业教育汽车专业“双证课程”培养方案规划教材



汽车 美容与保养

高等职业技术教育研究会 审定

宋孟辉 主编

孙涛 副主编

Decorating and Maintaining Methods
for Automobile

- ◆ 按照工作流程介绍相关知识
- ◆ 引入任务教学，激发学习兴趣
- ◆ 提供辅助教学资料

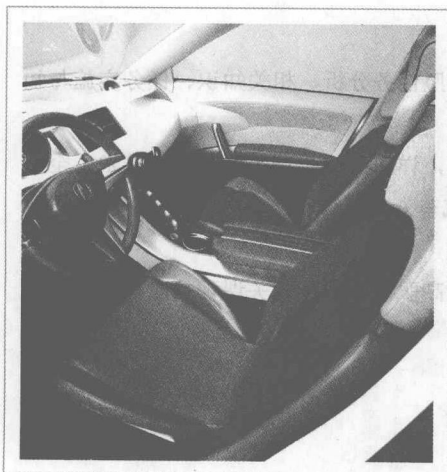


人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

中国职业技术教育学会科研项目优秀成果

The Excellent Achievements in Scientific Research Project of Chinese Society of Technical and Vocational Education

高等职业教育汽车专业“双证课程”培养方案规划教材



汽车 美容与保养

高等职业技术教育研究会 审定

宋孟辉 主编

孙涛 副主编

Decorating and Maintaining Methods
for Automobile

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (C I P) 数据

汽车美容与保养 / 宋孟辉主编. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 5

中国职业技术教育学会科研项目优秀成果. 高等职业教育汽车专业“双证课程”培养方案规划教材

ISBN 978-7-115-19659-0

I. 汽… II. 宋… III. 汽车—车辆保养—高等学校: 技术学校—教材 IV. U472

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第013912号

内 容 提 要

本书从实际应用出发, 根据项目教学的要求, 将具体内容按照任务分析、相关知识、任务实施与知识拓展的形式进行编排。

本书系统地阐述我国汽车美容行业的产生、现状和发展前景, 详细介绍前沿的汽车美容技术。全书共分 7 个项目 15 个学习任务, 内容包括从业人员的服务规范、汽车外部美容、汽车内饰美容、汽车涂层美容、汽车玻璃美容、汽车特殊时期美容及汽车美容工具保养。

本书内容先进、资料翔实、图文并茂、通俗易懂, 适合作为高职高专院校相关课程的教材, 同时也可作为汽车美容从业人员的参考用书。

中国职业技术教育学会科研项目优秀成果

高等职业教育汽车专业“双证课程”培养方案规划教材

汽车美容与保养

◆ 审 定 高等职业技术教育研究会

主 编 宋孟辉

副 主 编 孙 涛

责任编辑 潘春燕

执行编辑 赵慧君

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京楠萍印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 12

字数: 291 千字

2009 年 5 月第 1 版

印数: 1—3 000 册

2009 年 5 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-19659-0/U

定价: 20.00 元

读者服务热线: (010) 67170985 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

职业教育与职业资格证书推进策略与
“双证课程”的研究与实践课题组

组 长：

俞克新

副组长：

李维利 张宝忠 许 远 潘春燕

成 员：

林 平 周 虹 钟 健 赵 宇 李秀忠 冯建东 散晓燕 安宗权
黄军辉 赵 波 邓晓阳 牛宝林 吴新佳 韩志国 周明虎 顾 晔
吴晓苏 赵慧君 潘新文 李育民

课题鉴定专家：

李怀康 邓泽民 吕景泉 陈 敏 于洪文

高等职业教育汽车专业“双证课程” 培养方案规划教材

编委会

主任：林 平 赵 宇

副主任：冯建东 散晓燕 安宗权 黄军辉

委员：	蔡兴旺	孟庆平	李百华	岳 江	杨永海	程 越	郑鹏飞
	谢佩军	陈贞健	陈建宏	高少华	郑建通	黄俊英	许柄照
	吕 玫	沈明南	刘步丰	高俊文	管卫华	陈述官	傅沈文
	张南峰	焦传君	张 军	曾宪均	田有为	张秋华	吴兴敏
	申荣卫						江 洪

审稿委员会

主任：李春明

副主任：张西振 刘 锐

委员：	罗永前	袁 杰	曾 鑫	刘景军	张红英	梁乃云	白 柳
	丁群燕	刘新平	李华楹	胡高社	祁先来	彭梦珑	赵福水
	陈玉刚	刘利胜	马明金	杨佰青	张桂华	胡 勇	张 敏
	于星胜	王 琳	谢三山	张松青	马洪军	文有华	王雅红
	罗 伦	刘照军	林 凤	姜 能	朱景建	宋金虎	
	王春锋						

丛书出版前言

职业教育是现代国民教育体系的重要组成部分,在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位。党中央、国务院高度重视发展职业教育,提出要全面贯彻党的教育方针,以服务为宗旨,以就业为导向,走产学结合的发展道路,为社会主义现代化建设培养千百万高素质技能型专门人才。因此,以就业为导向是我国职业教育今后发展的主旋律。推行“双证制度”是落实职业教育“就业导向”的一个重要措施,教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高[2006]16号)中也明确提出,要推行“双证书”制度,强化学生职业能力的培养,使有职业资格证书专业的毕业生取得“双证书”。但是,由于基于双证书的专业解决方案、课程资源匮乏,双证书课程不能融入教学计划,或者现有的教学计划还不能按照职业能力形成系统化的课程,因此,“双证书”制度的推行遇到了一定的困难。

为配合各高职院校积极实施双证书制度工作,推进示范校建设,中国高等职业技术教育研究会和人民邮电出版社在广泛调研的基础上,联合向中国职业技术教育学会申报了职业教育与职业资格证书推进策略与“双证课程”的研究与实践课题(中国职业技术教育学会科研规划项目,立项编号 225753)。此课题拟将职业教育的专业人才培养方案与职业资格认证紧密结合起来,使每个专业课程设置嵌入一个对应的证书,拟为一般高职院校提供一个可以参照的“双证课程”专业人才培养方案。该课题研究的对象包括数控加工操作、数控设备维修、模具设计与制造、机电一体化技术、汽车制造与装配技术、汽车检测与维修技术等多个专业。

该课题由教育部的权威专家牵头,邀请了中国职教界、人力资源和社会保障部及有关行业的专家,以及全国 50 多所高职高专机电类专业教学改革领先的学校,一起进行课题研究,目前已召开多次研讨会,将课题涉及的每个专业的人才培养方案按照“专业人才定位——对应职业资格证书——职业标准解读与工作过程分析——专业核心技能——专业人才培养方案——课程开发方案”的过程开发。即首先对各专业的工作岗位进行分析和分类,按照相应岗位职业资格证书的要求提取典型工作任务、典型产品或服务,进而分析得出专业核心技能、岗位核心技能,再将这些核心技能进行分解,进而推出各专业的专业核心课程与双证课程,最后开发出各专业的人才培养方案。

根据以上研究成果,课题组对专业课程对应的教材也做了全面系统的研究,拟开发的教材具有以下鲜明特色。

1. 注重专业整体策划。本套教材是根据课题的研究成果——专业人才培养方案开发的,每个专业各门课程的教材内容既相互独立又有机衔接,整套教材具有一定的系统性与完整性。

2. 融通学历证书与职业资格证书。本套教材将各专业对应的职业资格证书的知识和能力要求都嵌入到各双证教材中,使学生在获得学历文凭的同时获得相关的国家职业资格证书。

3. 紧密结合当前教学改革趋势。本套教材紧扣教学改革的最新趋势,专业核心课程、双证

课程按照工作过程导向及项目教学的思路编写，较好地满足了当前各高职高专院校的需求。

为方便教学，我们免费为选用本套教材的老师提供相关专业的整体教学方案及相关教学资源。

经过近两年的课题研究探索，本套教材终于正式出版了，我们希望通过本套教材，为各高职高专院校提供一个可实施的基于双证书的专业教学方案。我们也热切盼望各位关心高等职业教育的读者能够对本套教材的不当之处给予批评指正，提出修改意见，并积极与我们联系，共同探讨教学改革和教材编写等相关问题。来信请发至 panchunyan@ptpress.com.cn。

前言

自 20 世纪 90 年代以来, 汽车美容行业在我国得到了迅猛的发展, 尤其是进入 21 世纪后, 汽车尤其是家用轿车保有量的不断增加, 给汽车美容行业的发展提供了广阔的空间。各高职高专院校纷纷开设了此类专业, 培养专门的汽车美容从业人员。但是, 目前的一些教材理论性过强, 缺少实际指导作用, 无法满足人才培养要求。因此, 我们编写了这本《汽车美容与保养》教材, 并力求体现如下特点。

(1) 根据汽车美容实际工作流程来编写, 具有较强的可操作性。

(2) 增加了汽车维修中非常实用的快速保养项目, 如发动机“三滤”的检查和维护、发动机免拆保养、底盘的检查和保养及轮胎的检查和保养等。

(3) 书中每个学习任务后都有相应的工作单和习题, 可以有针对性地安排实训内容和检验学生的掌握情况。工作单可登录人民邮电出版社教学服务与资源网(www.ptpedu.com.cn)下载。

本书共分 7 个项目, 其参考学时为 54 学时, 其中理论环节为 30 学时, 实践环节为 24 学时, 各部分的学时见学时分配表。

项 目	课 程 内 容	学 时 分 配	
		讲 授	实 训
项目一	汽车美容行业从业人员服务规范	4	2
项目二	汽车外部的美容护理	8	8
项目三	汽车驾驶室的美容护理	4	2
项目四	汽车车身涂层的美容护理	4	4
项目五	汽车玻璃的美容护理	4	4
项目六	汽车在特殊时期的美容护理	4	2
项目七	汽车美容设备保养	2	2
课时总计		30	24

本书由辽宁省交通高等专科学校宋孟辉担任主编, 辽宁省交通高等专科学校孙涛担任副主编, 参加本书编写的还有卢中德、鞠峰、张成利、崔琦、李春旭、李培峰等。

由于编者时间和水平有限, 书中难免存在不足之处, 恳请广大读者批评指正。

编 者

2008 年 12 月

目 录

项目一 汽车美容行业从业人员服务规范	1
任务一 礼仪规范	1
一、任务分析	1
二、相关知识	1
任务二 安全规范	8
一、任务分析	8
二、相关知识	8
项目二 汽车外部的美容护理	17
任务一 汽车外部清洗护理	17
一、任务分析	17
二、相关知识	17
三、任务实施	26
四、知识与能力拓展	32
任务二 汽车车轮保养护理	36
一、任务分析	36
二、相关知识	36
三、任务实施	43
四、知识与能力拓展	47
任务三 发动机室清洁养护	52
一、任务分析	52
二、相关知识	53
三、任务实施	59
四、知识与能力拓展	63
任务四 汽车底盘部分的保养	67
一、任务分析	67
二、相关知识	67
三、任务实施	71
项目三 汽车驾驶室的美容护理	76
任务一 汽车驾驶室内部件的认知与检查	76

一、任务分析	76
二、相关知识	77
三、任务实施	83
任务二 汽车驾驶室清洁养护	90
一、任务分析	90
二、相关知识	90
三、任务实施	92
任务三 内饰件的装饰	99
一、任务分析	99
二、相关知识	99
三、任务实施	100
四、知识与能力拓展	105
任务四 汽车精品装饰	106
一、任务分析	106
二、相关知识	106
三、知识与能力拓展	110
项目四 汽车车身涂层的美容护理	112
任务一 车身涂层的状态评估	112
一、任务分析	112
二、相关知识	113
三、任务实施	117
任务二 车身涂层的美容护理	121
一、任务分析	121
二、相关知识	121
三、任务实施	123
项目五 汽车玻璃的美容护理	128
任务一 汽车玻璃的保养护理	128
一、任务分析	128
二、相关知识	128
三、任务实施	136
四、知识与能力拓展	138

任务二 玻璃贴膜	140	二、相关知识	158
一、任务分析	140	任务二 汽车的季节性养护	164
二、相关知识	141	一、任务分析	164
三、任务实施	146	二、相关知识	164
四、知识与能力拓展	156	项目七 汽车美容设备保养	171
项目六 汽车在特殊时期的美容		一、项目分析	171
护理	158	二、相关知识	171
任务一 新车的美容和养护	158	参考文献	181
一、任务分析	158		

项目一

汽车美容行业从业人员服务规范

任务一 礼仪规范

【学习目标】

1. 了解我国汽车美容行业的服务特点
2. 了解良好的礼仪规范对企业和个人发展的重要性
3. 熟悉汽车美容行业从业人员的+礼仪规范

一、任务分析

礼仪是指人们在相互交往过程中,为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序,它涵盖了在各种大型、正规场合隆重举行的仪式和人们在社交活动中的礼貌礼节。不同的行业对从业人员的礼仪规范有不同的要求,在服务性活动中,礼仪的基本要求着重在以下几方面:仪态仪表礼仪、迎送接待礼仪、谈话礼仪、表情仪态、手势仪态、电话礼仪等。

汽车美容是一个新兴的行业,目前还未能建立起一套完整的服务规范,但可以借鉴一些较为成熟的窗口行业,如宾馆业、娱乐业、民航业的服务规范。要知道汽车美容提供的服务不单单是对汽车,更是对人。从客户开车进厂到交车离开,甚至在后续的电话回访中,要求从业人员在给顾客的车辆进行高质量美容护理的同时,更要让客户享受高质量的服务。这就要求从业人员在仪容仪表、礼貌礼节、谈话交流、手势表情等服务规范方面要严格要求自己。顾客对汽车美容装饰店的第一印象,常常来源于员工的穿着打扮和行为举止。良好的礼仪规范既是员工自尊自爱的体现,又是对岗位工作高度的责任感与事业心的反映,更是对顾客的尊重。

二、相关知识

(一) 仪容仪表礼仪

仪容仪表是指人的外表部分,它包括容貌、姿态、服饰等多个方面。仪容仪表是一个人精

神面貌的外在体现,是人际交往中一个不可忽略的重要因素。

1. 服装穿着

衣着是体现人们审美情趣的一个重要方面,从事汽车美容服务的人员也需要注意自己的服饰。由于汽车美容的主要作业对象是汽车,同时也在某种程度上又是在与顾客进行面对面的交流,这里既有技术操作的因素,也有服务工作的成分,再加上作业本身所具有的特点,因此,从业人员的着装应当体现如下原则。

(1) 服装要合身

由于在进行汽车美容装潢作业时,从业人员要不断地变换各种姿势,因此服装应当选择合身的样式,尺寸不要过小,以免影响操作,但是也不可松松垮垮,一定要给人干净利落的感觉。

(2) 服装颜色式样要统一

统一的服装是企业正规形象的体现。从业人员服装的口袋应尽可能少,特别是口袋最好不要做在正面应尽量做在上衣左袖管上臂的外侧或裤子背面臀部的上侧或裤管的右大腿外侧。用来放置一些小记录本、圆珠笔之类的物品。夏季服装一般为短袖短裤,但短裤的裤腿不能过短,一般以刚好在膝盖以上为宜,裤腿可略宽松一点。服装颜色要醒目,便于顾客确认从业人员。

(3) 服装采用棉布制品

化纤制品容易产生静电,尤其春秋季节气候干燥时,更会在服装上吸附一些灰尘等有害物质。此外,静电还容易对一些高档汽车内部的某些电子元器件造成不必要的损坏。制作服装的面料不应过于低劣,劣质面料工作服容易褪色,一旦衣服被汗水或洗车水打湿,容易污染汽车内饰。

(4) 服装不宜有硬质物件外露

服装有硬质物件外露,容易对汽车表面的涂层或内部的其他饰件造成损伤。因此,从业人员的服装最好不要采用拉链或外露的纽扣,特别是金属纽扣。秋冬季服装的袖口如需上紧,则不宜使用纽扣而最好用粘扣,并且将粘扣做得略靠里一点。从业人员工作时,除工号牌外,一律不能佩戴戒指、手表、项链、手(脚)镯(链)等其他佩件与饰品。对于每位员工必须要佩戴的工号牌也不宜采用别针或金属夹固定在前胸的样式,最好能将其佩戴在左上臂,以免硬物直接与汽车接触。

(5) 服装要干净整齐

有的从业人员喜欢穿一些很旧的服装上岗操作,但是服装过于陈旧,表面的纤维容易脱落,而这些不断脱落的纤维又会附着在汽车上,影响服务质量。衣服口袋里尽量不要放太多的东西,使口袋显得鼓鼓囊囊的,一方面难看,另一方面口袋里的东西多容易碰擦汽车。在冷热交替的季节里,服装穿着不易把握,但不能因为怕热而将裤腿卷起,以免使顾客看了不舒服。

2. 个人卫生

从业人员在进行汽车清洗作业时,难免会将脏水溅到身上和四周,给个人及环境卫生的保持带来一定的困难。但良好的个人卫生既可表示对顾客的尊重,又能体现从业人员的自尊自爱。它不仅会产生积极的宣传效果,同时还可能弥补由于条件限制、缺乏某些服务配套设施而产生的不足。因此,从业人员应当做到如下几点。

① 头发要经常梳洗,发型要朴实大方。男性不留小胡子、大鬓角,不留长发,要做到“侧

发不掩耳、后发不及领”。女性以短发为宜。

② 指甲要经常修剪,不得留长指甲。指甲过长不仅会给作业带来不便,而且还有可能对汽车的某些部位造成伤害。

③ 注意个人卫生。由于汽车美容装潢作业工作量较大,容易出汗,故从业人员应当勤洗澡、勤换衣服,还要忌吃葱、蒜、韭菜等带有异味的食物。否则有可能清洁完汽车内饰后,在车内留下异味,给顾客造成不快。出于同样原因,从业人员最好不要抽烟,如有抽烟习惯且确实很难戒除的,也应少抽为宜。

3. 言谈举止

要养成良好的礼貌习惯,克服各种不雅举止。不要当着顾客的面擤鼻涕、掏耳朵、剔牙齿、修指甲、打哈欠、咳嗽、打喷嚏,实在忍不住,要用手捂住口鼻,面朝一旁,尽量不要发声响。此外不要乱丢果皮纸屑,一定要把垃圾扔到垃圾桶里。这虽然是一些细节,但它们组合起来便构成了顾客对你的总印象。

从业人员要养成良好的行为仪态,就从基本的姿势开始。良好的仪态,既包括平时迎客、候客时的仪态,也包括在汽车美容装潢操作时的各种姿态。

(1) 站姿

站姿是在工作场所等候顾客时的常用体姿。站立时抬头,上身正直,头正目平,面带微笑,微收下颌,挺胸收腹,腰直肩平,双肩向后向上,不要含肩,两臂自然下垂,两腿相靠站直,脚掌分开呈“V”字形,肌肉略有收缩感。站立时,脚千万不要抖动,双手可自然下垂于身体两侧,手指稍有弯曲,呈半握拳状。也可将双手轻握放在后腰处或双手相交放在小腹部,给人以挺拔向上、庄重大方、精力充沛的印象。在实际工作中不一定要要求过分严格,但切忌双手叉腰或将手抱在胸前,或者靠墙而立,这样会给顾客留下一种傲慢和懒散的印象。

(2) 行姿

在工作中走路要稳健,不要连跑带颠,也不能一步三摇或摇头晃脑,让人看起来不舒服。行走时,步履应自然、轻盈、敏捷、稳健,上身正直,眼平视,挺胸收腹立腰,重心前倾,双肩平稳,不宜左顾右盼,左右摇晃。

此外,还要注意步位和步度。步位是指两脚下落到地面的位置。行走时,两脚要踩两条平行线,两脚轮换前进。男子行走要用大腿发力,不能甩小腿,踩的平行线要略宽一点。而女子行走时,踩的平行线尽可能窄一点,这样,从背后看去可显得姿态优美。步度是指跨步时两脚之间的距离,一般步度的大小因各人腿的长度而异,总的原则应以步态轻松为宜。

(3) 坐姿

坐下时腰背挺直稍靠椅背,两腿自然弯曲,两脚平落地面,双腿并拢。起立时,右脚向后收半步而后站立。一般情况下,从业人员在工作岗位上不宜采取坐姿,遇特殊情况确需坐下时,切忌采取如下几种坐姿:二郎腿坐姿、两腿交叉前伸坐姿、分腿坐姿。

(4) 体语艺术

体语就是身体语言,包括手势、面部表情和眼神等。

在交往中要善于运用空间距离,人们所在空间分为以下4个层次。

① 亲密空间: 0.15 m ~ 0.46 m, 这是最亲的人,如父母、恋人、爱人。

② 个人空间: 0.46 m ~ 1.2 m, 一般亲朋好友之间促膝谈心,拉家常。

③ 社交空间: 1.2 m ~ 3.6 m, 社交场合与人接触,上下级之间保持距离,会产生威严感、

庄重感。

④ 公众空间：大于 3.6 m，社交场合与人接触，上下级之间保持距离。

把握好空间距离，恰当地运用体语，可以增强与顾客之间感情的表达效果。手是体语中最重要的传播媒介，如招手、挥手、摆手、握手等都表示不同的意义。人在紧张、兴奋、焦急时，手都会有意无意地表现出不同的动作。作为仪态的重要组成部分，手势应该正确地使用。谈话时，手势不宜过多，动作不宜过大，更不能手舞足蹈。传达信息时，手应保持静态，给人稳重之感。拍拍打打、推推搡搡、抚摸对方或勾肩搭背、依偎在别人的身体上等行为，会让别人反感，也是不符合礼仪的行为。不能用食指指点别人，更不要用拇指指自己。说到自己时，可以把手掌放在胸口上；说到别人时，一般应掌心向上，手指并拢伸展开指向对方。

在引路、指示方向时，切忌用手指或者是手中的物件进行指点。为顾客带路时的正确姿势应该是：面带微笑，身体微倾，同时使用手势和敬语，走在顾客左前方，与顾客保持 0.8 m ~ 1.2 m 之间的距离，并按顾客的步履节奏行走。要注意不能走得太快，以免使顾客产生紧迫感。在为顾客指示方向时，要四指并拢，手心向上，同时用亲切的语调不时向顾客进行提示。当送别顾客时，应走在顾客后面。

表情是人思想感情的外露。从业人员尽管也经常会受到各种情绪的干扰，但在为顾客服务时，应注意始终要面带轻松友善的微笑，真诚地为他们服务。

在交际活动中，恳切、坦然、友好、坚定、宽容的眼神，会给人亲近、信任、受尊敬的感觉。而轻佻、游离、茫然、阴沉、轻蔑的眼神会使人感到失望，有不受重视的感觉。

（二）言行礼仪

1. 思想意识

我国古语有“诚于中而形于外”之说，即只有思想“诚”，才能在行动中自觉地讲究礼貌礼节。因此从业人员在为顾客进行汽车美容服务时，首先要端正自己的思想态度和服务意识，即注意以下几个方面。

（1）不卑不亢，自尊自爱

要特别注意把握分寸。既要摒除汽车美容工作低人一等的自卑观念，又要避免简单粗鲁的工作作风。只有尊重自己、尊重他人，别人才会尊重你和你的工作。

（2）一视同仁，真诚关心

不管是豪华车的车主还是出租车驾驶员，不管是外宾还是国人，都应满腔热忱地进行接待和服务，绝不能有任何看客施礼的意识，更不能有以貌取人的错误态度。从业人员应本着“来者都是客”的真诚态度，以优质服务取得顾客的信任。

（3）得理让人，和气生财

在汽车美容服务工作中，顾客有时会提出一些无理甚至是失礼的要求或对从业人员无端进行指责。此时，从业人员应耐心地加以解释，绝不能穷追不放，把顾客逼至窘境，否则会使对方产生逆反心理，不但不会承认自己有错，反而会产生对抗情绪，致使矛盾升级，最终影响业务。得理也要让人，就是要学会宽容别人，给顾客留一个下台阶的机会。当然宽容绝不是纵容，也不是无原则的姑息迁就，对于那些有恶意行为和有意寻衅滋事者，从业人员则应根据事实真相，进行有理、有据、有节的说理。

2. 言谈举止

(1) 言谈

语言是社会交际的工具,俗话说“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”。汽车美容尽管是针对车辆而言的,但总的服务过程还是从问候接待车主开始,到告辞送别车主结束,甚至还会有电话回访,因此,与顾客打交道时还是离不开语言。使用文雅礼貌的用语,是谈话中的基本要求。请记住以下礼貌用语。

看望别人应说:拜访。

等候别人应说:恭候。

请人勿送应用:留步。

麻烦别人应说:打扰。

请人帮忙应说:烦请。

求给方便应说:借光。

托人办事应说:拜托。

请人指教应说:请教。

他人指点应称:赐教。

请人解答应用:请问。

赞人见解应用:高见。

归还原物应说:奉还。

求人原谅应说:包涵。

欢迎顾客应说:光顾。

老人年龄应说:高寿。

好久不见应说:久违。

客人来到应用:光临。

中途先走应说:失陪。

与人分别应说:告辞。

对方来信应称:惠书。

赠送作品应用:雅正。

从业人员掌握一些简单的敬语和雅语,对提高服务质量一定会起到积极的作用。

(2) 举止

服务中,当顾客问话时,从业人员应热情地给予答复,千万不能因为忙于手头的工作而冷落了顾客。顾客与从业人员谈话一般有两个原因:一是确有问题提出,需要从业人员予以解答;二是顾客对从业人员比较认可,主动交谈几句以示亲热。此时,最好能一面工作,一面回答顾客的提问,同时,还应不时抬起头来与顾客进行目光交流,这样就容易取得顾客的认可,时间一长,就会慢慢使其成为忠诚的顾客。

消极的身体语言:一些从业人员习惯于在听别人说话时或东张西望,或双手交叉抱在胸前,或将脚跷起搁在工具箱或汽车轮胎上,有的甚至用手下意识地不停重复着某一个动作。此时,不管本意如何,这些消极的身体语言都会大大妨碍与他人的沟通质量。

3. 电话礼仪

电话已成了人们生活、交往不可缺少的重要工具。很多情况下汽车美容业务的洽谈都是在

电话中完成的,美容保养完成后的信息反馈也要通过电话联系。换季时提醒顾客进行换季保养、冬季提醒客户行车注意安全、有新的美容项目询问顾客是否需要等,打个电话能更及时地与顾客进行交流。打电话,尤其是给顾客打电话时,应注意以下几点内容。

① 无论打电话还是接电话都应使用礼貌用语。

② 选择适当时间通话。无紧急情况,应在白天8点以后(假日9点以后),夜间22点以前通话,免得打扰他人休息。

③ 通话内容应事先想好,尽量简单扼要。吐字清晰,音量适中,重点内容应重复,必要时应记录下来。

④ 如果打错电话应向对方道歉,如果接到错误的电话应向对方耐心解释。

⑤ 接听他人电话时,无论是找人或转告事宜的,都应及时、认真去做。

⑥ 不要用办公室电话办私事,或长时间占用电话。

⑦ 打移动电话要注意周围环境和场合,声音不要太大,避免妨碍他人。

(三) 咨询接待

接待工作是一个企业与外界交往中极为重要的环节之一,也是企业形象的外在表现。一家专业的汽车美容店,其接待人员的业务素质、服务态度、服务质量都将直接影响门店的经济效益和企业形象。由于从业人员的生活环境与文化背景各不相同,其生活习惯和交往方式更是大相径庭。因此,从业人员直接面对顾客时,必须有一套共同的与顾客需求相适应的操作程序,这一程序就是日常所说的服务标准。

汽车美容装潢业的标准服务用语有“您好”、“欢迎您光临”、“请您多提宝贵意见”、“您请坐”、“请您交费”、“谢谢”、“您慢走”、“欢迎再来”等。在休息室里,要准备好意见表和笔,请客户随时将建议和意见写到表上,然后及时放入意见箱,质保(或管理)人员要经常收集意见并做到每周反馈。

咨询接待的程序如下。

① 用规范化的手势科学合理地指挥车辆进入工位。

② 使用标准的接待用语热情接待驾驶员及车上乘客,并安排他们下车休息。

③ 按照车辆检查记录单的内容对车辆进行全面检查。

④ 询问顾客此次前来的服务要求,并向顾客提示汽车受到损伤的部分,以避免产生不必要的纠纷,并仔细回答顾客的咨询。

⑤ 详细填写《派工单》,安排员工作业,服务项目填写清楚、明确,尽量避免顾客与技师等操作人员发生误会。

⑥ 站在顾客立场上,适时地劝说顾客增加作业项目及购买系列产品。

⑦ 安排、管理、督促下属操作工配合自己工作,做到协调有序。

⑧ 在具体操作过程中,特别要注意按照整个操作标准去检查车辆的美容效果,达不到标准的立即进行补漏操作,一定要使所护理的车辆达标出厂。

⑨ 按标准收费并进行恰当的折扣优惠。

⑩ 车辆美容完成后,检查护理效果,并应尽可能满足客户需求,尽量使所有的车主均满意而去。

⑪ 提醒顾客在操作人员放置于车门旁的干净旧毛巾上踩擦一下鞋底。

⑫ 右手拉开车门,左手扶住车门上沿,使用标准的接待用语热情地请驾驶员及乘客上车,待顾客坐稳后,再关上车门。

⑬ 使用规范化手势合理指挥车辆离开。

⑭ 建立《客户登记表》并存档。

⑮ 及时研究客户资料,加强同客户之间的联系。

同时,咨询接待应注意以下事项。

(1) 顾客的消费能力

如顾客经济情况不太宽裕,或本身无进一步消费的欲望,除了非常必要的情况外,不应再劝说他们增加其他额外的服务。

(2) 消费的决定权

当驾驶员不是该辆汽车的拥有者时,不应一味向其进行过分的推销,特别当该车的主人也在现场时,更应注意,以免引起不必要的尴尬。

(3) 顾客的真实需要

在劝说顾客增加服务项目时还应注意其实际的需要。如顾客的汽车本身车况就很差,涂面到处破损,已到了非全车重新涂装不可的程度了,而从业人员却还在劝说他进行全车抛光打蜡,此时的劝说肯定不会取得预期的效果。

(4) 避免发生争执

在与顾客接触的过程中,除规范使用礼貌用语外,在任何情况下都要避免与顾客大声争执。



习题

1. 良好的服务规范对企业和个人发展有何重要性?

2. 良好的礼仪规范包括哪几部分?

3. _____不属于从业人员的仪态仪表礼仪。

A. 容貌

B. 言行

C. 衣着

D. 姿态

4. 从业人员使用的签字笔最好放在_____。

A. 左上臂口袋

B. 前胸口袋

C. 挂在胸前

D. 拿在手中

5. 在迎接顾客时,从业人员应该走在顾客的_____。

A. 前方

B. 后方

C. 左前方

D. 右后方

6. 社交场合,或者跟上级之间的合理空间距离为_____m。

A. 0.15 ~ 0.46

B. 0.46 ~ 1.2

C. 1.2 ~ 3.6

D. 大于 3.6

7. 给顾客打电话的时间最好在_____到_____。

A. 早 8 点、晚 5 点

B. 早 7 点、晚 8 点

C. 早 8 点、晚 10 点

D. 早 7 点、晚 10 点