

全国职业院校课程改革规划新教材

汽车商务专业用

配课件

汽车维修服务接待

QICHEWEIXIUFUWUJIEDAI

北京运华天地科技有限公司 组织编写
李景芝 刘有星 主编
鲍恩宽 主审



人民交通出版社
China Communications Press

全国职业院校课程改革规划新教材

汽车商务专业用

配课件

汽车维修服务接待

QICHEWEIXIUFUWUJIEDAI

北京运华天地科技有限公司 组织编写

李景芝 刘有星 主编

鲍恩宽 主审



人民交通出版社
China Communications Press

内 容 提 要

本书是全国职业院校课程改革规划新教材之一,介绍了汽车维修业务接待人员应该掌握的知识,主要包括:汽车维修接待职业道德、汽车用户的消费心理及行为特征、汽车维修业务知识、汽车维修服务接待、汽车维修管理、汽车维修财务知识等。

本书内容翔实、条理清晰,语言通俗、易懂便学,源自实践、客观实用。

本书可作为职业院校汽车商务专业、汽车运用与维修专业的教材,也可作为汽车维修接待人员从业资格的培训教材以及汽车维修企业管理人员的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

汽车维修服务接待 / 李景芝, 刘有星主编. —北京:人民交通出版社, 2010. 7

ISBN 978-7-114-08466-9

I. ①汽… II. ①李…②刘… III. ①汽车 - 车辆修理 - 商业服务 IV. ①U472. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 100558 号

全国职业院校课程改革规划新教材

书 名: 汽车维修服务接待

著 作 者: 李景芝 刘有星

责任编辑: 钟 伟

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街 3 号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757969、59757973、85285659

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 13.5

字 数: 311 千

版 次: 2010 年 7 月第 1 版

印 次: 2010 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-08466-9

印 数: 0001 ~ 3000 册

定 价: 24.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

前 言

改革开放以来,尤其是我国加入 WTO 以来,民用汽车保有量急剧增加,私人汽车的比例也在不断提高。2009 年,我国汽车产量达到了空前规模的 1379.1 万辆,跃居世界第一。截至 2009 年 8 月 31 日,我国民用汽车保有量为 7185.7 万辆(包括三轮汽车和低速货车 1468 万辆),相当于改革开放初的 1978 年民用汽车保有量 142 万辆的 50.6 倍,其中,私人轿车保有量为 2377.4 万辆,占全国轿车总量的 81.89%。由于汽车保有量的增加以及私人汽车比例的提高,用户对汽车维修较之以前提出了全新的要求,这就需要汽车维修企业与客户进行良好地交流。因此,汽车维修企业设立维修业务接待岗位,并且要求从业人员精通维修接待业务。这是时代发展的客观要求,是客户维修的实际需求,是企业发展的必要条件。因此,汽车维修行业管理部门,应明确要求汽车维修企业设立维修业务接待岗位。

目前,所有的汽车维修企业几乎都设立了维修业务接待岗位,那些训练有素的业务接待人员,在为客户提供了满意服务的同时,也为企业带来了良好的经济效益和社会效益。

本书由山东交通学院李景芝、四川省交通运输学校刘有星担任主编;由慈溪市锦堂高级中学陆松波、北京市房山区第二职业中学王胜旭、北京市昌平职业学校丁云鹏担任副主编。参与本书编写工作的还有李易、赵培全、冉广仁、李新来。本书由鲍恩宽担任主审。

本书在编写过程中得到了润华集团的大力支持,也得到了行业内相关专家、学者的无私帮助,同时也参考了许多相关的著作、论文及网站材料,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,从事维修接待的体会也不深,书中难免存在不足之处,恳请广大读者批评指正。

编 者
2010 年 5 月

目 录

第一章 汽车维修接待职业道德	1
第一节 职业.....	1
第二节 道德.....	2
第三节 汽车维修职业道德.....	4
第四节 职业道德教育.....	7
第二章 汽车维修用户消费心理及行为特征	11
第一节 汽车消费行为影响因素	11
第二节 汽车消费的不同动机	14
第三节 顾客消费行为模式	18
第四节 不同群体汽车维修心理分析	21
第三章 汽车维修业务知识	28
第一节 汽车及零件的故障	28
第二节 汽车的维护与修理	35
第三节 汽车维修流程	38
第四节 汽车维修质量及保证体系	48
第五节 汽车维修核价	54
第四章 汽车维修服务接待	59
第一节 汽车维修接待员职责	59
第二节 汽车维修接待员基本素质	62
第三节 维修接待内容	62
第四节 维修接待礼仪	68
第五节 电话使用技巧	77
第六节 其他常用礼节	83
第七节 客户喜欢的维修接待员	89
第五章 汽车维修企业管理	98
第一节 早会管理	98
第二节 汽车维修接待的 5S 管理	102
第三节 汽车维修合同管理.....	113
第四节 维修服务基本管理制度.....	119
第五节 汽车保险的代办与服务.....	123

第六节 客户抱怨受理机制·····	137
第七节 汽车维修客户档案管理·····	146
第六章 汽车维修财务知识 ·····	159
第一节 汽车维修收费结算方式·····	159
第二节 发票知识·····	175
第三节 税务知识·····	179
第四节 汽车维修企业的财务报告·····	184
附录一 机动车维修管理规定 ·····	195
附录二 定点汽车维修协议 ·····	204
参考文献 ·····	210



第一章 汽车维修接待职业道德

学习目标

通过本章的学习,你应能:

1. 了解职业的分类及特点,职业道德教育的基本方法;
2. 熟悉道德的定义、特征与作用;
3. 掌握职业道德的定义、特征与职业内容;
4. 重点掌握汽车维修、汽车维修接待的职业道德定义、主要内容。

第一节 职业

一、职业的定义

人的社会生活分为三个领域:家庭、职业、社会。

法国作家罗曼·罗兰曾经说过,“事业、爱情和友谊是人生的三大支柱”(图 1-1)。

人们在社会生活中,为了自身生存和社会发展,一般都要终身或较长时间地从事某种专门社会工作和承担一定的社会职责,并以此作为自己获取生活资料的主要手段,这种社会工作就是职业。



图 1-1 人生三大支柱图

二、职业的分类

中国现有职业 1800 多个,分为 8 个大类(国家机关、党群组织、企事业单位负责人;专业技术人员;办事人员和有关人员;商业、服务业人员;农、林、牧、畜、水利业生产人员;生产、运输设备操作人员及有关人员;军人;其他从业人员)、66 个中类、400 多个小类。



图 1-2 汽车维修接待图

汽车维修服务接待(图 1-2)归属于“商业、服务业人员”大类,是汽车后市场领域的一个重要组成部分。做好该项工作,不仅可以给从业者自身提供一个工作岗位,而且对于准确了解汽车维修客户的需求,化解汽车维修客户与维修技师之间可能产生的矛盾,都具有十分重要的作用。



三、职业的特点

人们所从事的职业是多种多样的,人类在不同的历史时期也有着不同的职业,有些职业会衰落甚至消失(如马车制造),而有些职业又会被催生(如航天员)。不过,作为伴随人类的生存而存在的职业,始终具有鲜明的职业特点(表 1-1):

职业的特点

表 1-1

特 点	说 明
复杂多样性	每一个行业都是必要的和重要的,没有哪个行业可以被取消
历史性	生产力的性质和水平决定着社会的行业 and 职业,生产力越发达,社会化程度越高,社会分工越精细,社会职业就越多
社会性	职业是人获得社会承认的正式身份,它既是一个人谋生的手段,又是实现人生价值的主要途径

第二节 道 德

一、道德的定义

道德是指人们的行为应遵循的原则和标准。

道德的定义:道德是一定社会、一定阶级向人们提出的处理个人与个人、个人与社会之间各种关系的一种特殊的行为规范。

二、道德的发展

道德源于物质生产活动。

在劳动中的人们,由于发生了一定的联系,就形成了相互之间的关系。随着生产的发展,道德与风尚融为一体,成为维护原始社会的唯一手段。在中国,甚至出现了《道德经》等专著(图 1-3)。

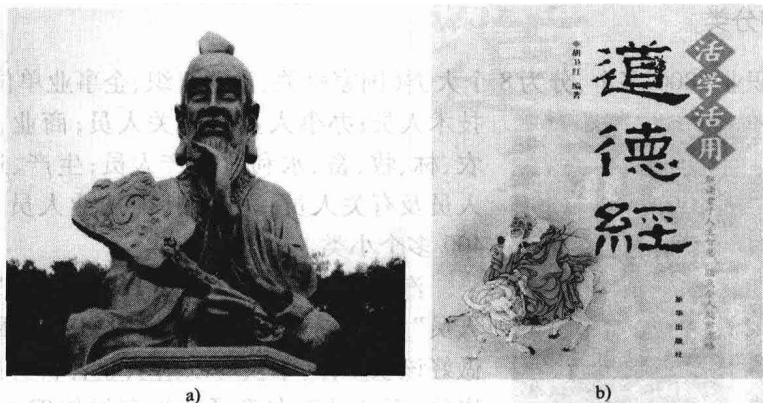


图 1-3 道德经
a) 老子塑像;b) 道德经

当人类发展到出现了阶级之后,人际关系开始变得复杂化,个人利益与他人利益、社会利益的矛盾扩大了,道德从风尚习俗中分离出来,逐步形成了作为行为规范的道德体系。例如:

在封建社会,讲究“仁、义、礼、智、信”,目的在于维护封建社会的宗法统治,倡导这一思想的典型人物是孔子(图1-4)。

资产阶级讲究“自由、平等、博爱”,虽然这一规范比较利己,但适应自由贸易、自由竞争的规则要求。

社会主义则讲究“团结互助,为人民服务”。

总之,道德是发展先进文化,构成人类文明,特别是精神文明不可或缺的重要内容。

道德的发展可归纳为以下三点:

(1)道德属于意识形态。它由一定的社会经济基础决定,生产关系决定着道德的性质,利益关系决定着道德的基本原则和主要规范,生产关系的变革决定了道德的发展变化,生产力的发展推动着道德的进步与发展。

(2)道德具有调整作用。它是一定社会调整人与人之间以及个人和社会之间关系行为规范的总和,总是扬善抑恶的。它以善和恶、正义和非正义、公正和偏私、诚实和虚伪等道德观念来评价人们的各种行为和调整人与人之间的关系。

(3)道德不是法律规定。它用社会舆论、内心信念、传统习惯等来调整人们之间的关系。人们评价某人所做的某件事情“不道德”,就是基于这一观点所做出的评价。

三、道德的特征

1. 特殊的规范性

道德比法律管得宽,它靠社会舆论和个人信念、习惯、传统和教育的力量来维护。

2. 更大的稳固性

在社会变革中,当旧的经济基础被打破以后,与之相适应的新的上层建筑未能及时建立起来,这时就需要依靠变化速度较慢的道德因素来约束。

3. 特殊的层次性

不同的社会领域,有着不同的道德体系,如职业道德、家庭道德、社会公共生活规范等。

4. 广泛的社会性

各行各业都有着带有自己行为特征的道德约束。

四、道德的作用

道德对社会的发展可以产生积极的促进作用或消极的阻滞作用,具体体现在:

(1)认识作用。道德可使人们正确认识自身和他人、集体、国家之间的关系,以及自己应该承担的社会责任和义务,而且还能帮助人们提高觉悟,正确选择行为方式和人生道路。



图 1-4 孔子图



(2)调节作用。道德要求个人作出必要的节制和牺牲,以维护社会生活的正常进行。

(3)教育作用。道德通过舆论、习惯、良心等教育人,培养人们良好的个人道德意识、品质和行为。

第三节 汽车维修职业道德

一、职业道德

1. 什么是职业道德

人们在从事正当职业并履行其职责过程中所应该遵循的行为规范的准则,叫做职业道德。它是一般社会道德在职业生活中的具体体现。

2. 职业道德的特征

(1)阶级性与全民性。人人都要从业,人人需要遵守职业道德,但不同的阶级有着不同的职业道德。

(2)历史继承性和相对稳定性。如尊老爱幼、尊重妇女、社会公德等。

(3)鲜明性和确定性。可以鲜明地表达本职业的义务和责任以及职业行为上的道德准则,它着重反映本职业特殊的利益和要求。

(4)灵活性和多样性。在行为准则的表达方式方面,比较具体、灵活、多样,是具体的约束性规范条文,一般采用可以体现各职业特点的“行话”,言简意赅地表达本行业职业道德的特殊要求。如教师的职业要求是“学高为师,身正为范”;商人的职业道德是“买卖公平、童叟无欺”(图 1-5)。



图 1-5 缺斤少两的不法商贩

3. 职业内容

职业内容包括职业态度、职业义务、职业良心三个方面,见表 1-2。

职业内容的相关组成

表 1-2

职业内容	具体描述
职业态度	从业者对社会、对其他职业和社会成员履行义务的基础
职业义务	从业者在自己的职业活动中,对社会、他人所履行的职业责任义务,每个人都应该做自己应做之事,并尽最大可能做好本职工作
职业良心	对职业责任自我评价的能力,它是从业者思想和情操的主要精神支柱

4. 树立良好职业道德的重要性

1) 良好的职业道德有利于社会进步

职业活动是人们主要的社会活动,用于调节职业活动中各种关系的职业道德,是反映社会道德的一个显著标志。从事各种职业的人都在各自的岗位上爱岗敬业、遵纪守法、不谋私利、多作贡献,必然会使社会风气和社会面貌发生显著变化,推动社会进步,构建和谐社会。

2) 良好的职业道德有利于促进企业发展

具有良好职业道德的员工群体所表现出的道德修养和工作热忱,集中体现了企业的良好形象。在全体员工共同努力下,更多客户得到了满意服务,信赖了这家企业,从而使企业赢得了信誉、提升了形象、获得了效益、促进了发展。

3) 良好的职业道德有利于个人发展

由于职业道德具有鲜明的职业特点和具体的道德要求,凡具有良好职业道德意识的员工,都能够自觉提高职业意识,提高爱岗敬业的主人翁精神,激励自己自觉自愿、积极主动、创造性地完成本职工作,从而培养了一种良好的职业意识,必将使自己受用终生。

二、汽车维修职业道德

1. 什么是汽车维修职业道德

汽车维修职业道德是指从事汽车维修职业的人们在工作和劳动过程中所应遵循的与其职业活动相适应的道德规范。这种规范主要依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持,是调整汽车维修人员职业活动中各种关系的基本原则。

2. 汽车维修职业道德的特点

汽车维修职业道德的主要特点是:服务性、公平性、协作性、安全性、时效性、规范性。

3. 汽车维修职业道德规范

汽车维修从业人员在职业活动中应遵循的道德规范包括:爱岗敬业、钻研技术;精工细修、优质高效;规范操作(图 1-6)、团结协作;勤俭节约、爱护器材。



图 1-6 规范操作的汽车维修作业



三、汽车维修接待职业道德

1. 什么是汽车维修接待职业道德

汽车维修接待职业道德是指汽车维修接待人员在接待工作中必须遵循的道德标准和行为准则。这种规范主要依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持。

2. 汽车维修接待职业道德的内容

这种道德规范是在汽车维修职业道德的总体要求下,结合维修接待的工作特点而形成的。具体包括以下内容:

(1)真诚沟通。它是指主动热情地对待客户,认真聆听客户述说,换位思考理解客户的期望与要求,仔细分析造成问题的原因,耐心解答客户的问题,最大限度地与客户达成共识。

(2)服务周到。它是指在汽车维修的修前、修中和修后向客户提供全方位的优质服务(表1-3)。

汽车维修服务阶段及内容

表 1-3

服务阶段	服务内容
维修前	认真倾听客户对汽车故障的描述;迅速而准确地诊断汽车故障;对维修项目、换件内容、费用估算、竣工时间等进行详细说明,并努力得到客户的认可;向客户提供休息的场所及必要的生活服务;向客户提供有关汽车维护、避免同类事故发生的一些建议和其他用车信息
维修中	避免重复维修和无故增加修理项目;需要在合同之外增加维修项目时,要耐心、详细地向客户说明,并征得客户认可;随时了解维修进度,督促按时完工,如不能按时完工,要及早通知客户,说明缘由,取得客户谅解;维修费用结算前要向客户详细说明维修内容、维修费用,并征得客户认可;竣工交车时,要简要介绍修车过程中的一些特殊情况、汽车现状及使用过程中应该注意的问题等
维修后	建立健全汽车维修技术档案;通过电话或见面,诚恳地回访客户,对客户所提出的问题认真调查,并给予合理的答复或解决;对客户表扬和建议要表示感谢;以积极的态度处理好维修质量的投诉——处理客户投诉时,切勿当着客户的面责怪工人或当着工人的面责怪客户;做好后续的电话跟踪服务

(3)确保质量。维修过程中,各工序要严格按照技术要求和操作规程进行;所使用的原材料及零配件的规格、性能符合规定标准;按规定程序严格检验与测试零部件性能;发现故障隐患,并在征得客户同意后,排除之;维修结束的汽车,应该达到“故障完全得到排除,性能基本得以恢复,使用寿命有所延长”的客户预期。对于使用过程关乎自身生命安全的汽车来说,其实客户最关心的就是汽车的维修质量。

保证质量是赢得客户信赖的必由之路,也是保证企业在竞争中取得优势的有效手段。

(4)合理收费。它是指汽车维修企业在承接汽车维修业务时,要做到明码标价、以质论价、按项收费、童叟无欺。严格按照实际发生的维护、修理内容核定维修工作量;严格按照实际使用的零配件核定零配件采购原始费用;严格按照汽车维修主管部门制定的汽车维修工时定额、核准的单位工时收费标准、允许的零配件加价幅度等核定全部维修费用。按照计算所得的收费总额实际收取维修费或下浮收取维修费。做到不乱报工时、不高估冒算、不小题

大做(小修当大修),更不能采取不正当的经营手段招揽业务。

(5)善待投诉。根据有关部门的调查,消费者接受汽车维修服务产生纠纷后,有46%的人选择协议解决,而通过消费者协会和“12315”消费投诉,最终转为协议解决的,各占了16%和14%(图1-7)。这说明,通过汽车维修接待服务,可以化解绝大多数的汽车维修服务纠纷,极大地维护企业的形象。

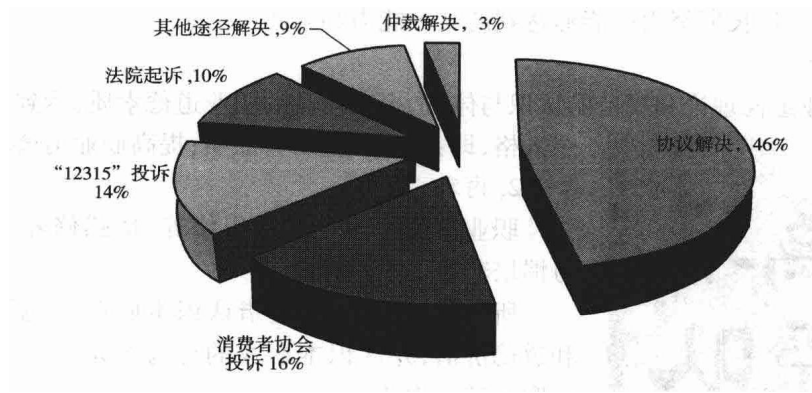


图 1-7 消费者维权汽车维修消费权益的途径

第四节 职业道德教育

职业道德的教育是有关部门有意识施加影响的活动,目的在于提高从业人员的整体职业道德素质,培养出一支合乎要求的从业队伍。

一、职业道德教育的主要形式

通过树立正面的学习典型(图1-8),对员工进行塑造教育;通过对某些存在偏见和有违职业道德的行为加以疏导、转化,使之合乎职业要求。

二、基本原则与方法

(1)理论联系实际。不要就教育而教育,应该与岗位需求结合起来进行教育。

(2)表扬与批评相结合。对良好职业道德的行为进行赞许和鼓励,使之得到肯定并巩固下来;对不良职业道德的行为进行谴责,使其受到否定并得到克服。

(3)身教与言教相结合。既要通过说理的或形象的教育方法,达到启发人的思想政治觉悟、提高人的职业道德素质的目的;又要通过教育者自己的以身作则和模范带头作用,对教育对象产生积极的影响。



图 1-8 铁人王进喜



(4)说服教育与严格组织纪律相结合。对于教育之后仍然违犯规则的行为,给予严肃的纪律处分,以儆效尤。

三、加强职业道德修养

所谓修养,是指个人在政治、学识、道德、技艺、素养等方面自觉进行学习、磨炼、陶冶、提高的功夫,以及经过长期努力所能够达到的某种能力和素质。

1. 目的和任务

通过对职业道德理论和规范的认识与体验,提高自身的职业道德素质,达到道德上的理想人格,即:提高职业道德品质;提高职业道德境界。

2. 内容

职业道德修养包括认识修养、情感修养、信念修养、习惯培养等多个方面。

所谓认识的修养,是指认识本职业活动的社会意义和道德价值,并认识本职业的道德关系和调节各种关系的职业道德规范。

所谓情感的修养,是指将职业道德认识同个人道德观相结合而产生的对现实职业道德关系和职业行为的爱憎、好恶。它是构成职业道德品质的主要环节。

所谓信念的修养,是指人们在一定的认识基础上,对某种思想理论、学说和理想所抱的坚定不移的观念和真诚信服、坚决执行的态度。信念是产生职业道德的内在动力,它有三个层次:全心全意为人民服务;维护人民利益;不损害人民利益。

所谓习惯的培养,是指在日常职业行为中,按照社会要求的行为习惯去规范自己的言行,使之合乎社会要求,做到图 1-9 所示的行为要求。

3. 提高修养的途径和方法

树立正确的人生观、内心自省、躬行实践,这是提高个人修养的有效途径及必要方法。

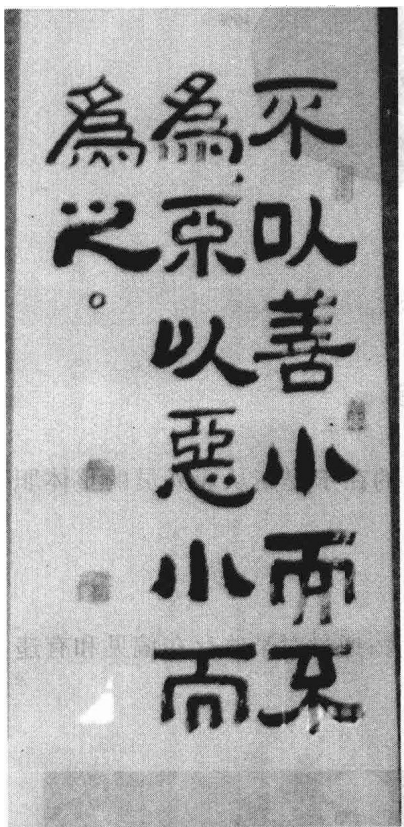


图 1-9 不以善小而不为,不以恶小而为之



复习思考题

1. 什么是职业?
2. 职业有什么特点?
3. 道德是如何定义的?
4. 道德有哪些特征?
5. 职业道德的定义是什么?

6. 职业道德有哪些特征?
7. 职业内容包括哪些方面?
8. 汽车维修职业道德重要规范是什么?
9. 汽车维修接待职业道德的主要内容有哪些?
10. 如何加强自身的职业道德修养?



工作页

汽车维修职业道德工作页

教师布置日期： 年 月 日

个人完成时间： (分钟)

问题： 一名 35 岁，从事 IT 行业的白领阶层女士开着自己不足 1 年车龄的红色本田思域来店维修。	任务： 作为一名汽车维修接待人员，你应该如何在整个维修过程中体现自己的职业道德，并为客户提供优质的服务？
接待要点：	
工作步骤	注意事项
1. 如何与客户进行有效沟通，以便与客户达成共识？	
2. 如何在修前、修中、修后向客户提供优质的服务？ (1) 修前： (2) 修中： (3) 修后：	



续上表

工作步骤	注意事项
3. 如何确保客户汽车的维修质量?	
4. 如何消除客户可能存在的店家多收维修费的疑虑?	
5. 假如客户在提车后的第二天,重新返回,反映其送修时存在的问题之一(制动跑偏)依然没有修好,应如何对待?	
6. 通过这个具体案例,作为维修接待人员的你,应该如何提高自己的职业道德修养?	
学习纪要:	

第二章 汽车维修用户消费心理及行为特征

学习目标

通过本章的学习,你能:

1. 了解消费者购买的行为模式、汽车消费行为的影响因素、汽车消费的不同动机等;
2. 熟悉私家车主、营运车主、公务车主维修汽车时的心理预期及消费特征;
3. 掌握汽车消费行为中6W2H。

第一节 汽车消费行为影响因素

汽车消费者生活在社会之中,个人消费行为自然会受到诸多因素的影响。影响消费者购车、维修的主要因素有基本因素、心理因素、文化因素、社会因素、政策因素等。

一、基本因素

维修的基本因素,见表2-1。

基本因素

表2-1

收 入	汽车购买力取决于: • 收入水平 • 商品价格 • 居民储蓄 • 家庭负债 • 消费信贷,等 其中,个人收入水平是最主要的影响因素
	随着家庭收入的增加: 用于“吃”的支出金额基本不变,但所占比例在下降; 用于服装、交通、娱乐、保健等的支出比重上升,特别是高档生活消费品的消费比例大幅上升。 随着消费者收入水平的日益增长,用于汽车消费的比例将大幅度地增加
职 业	在汽车销售实务中,可以发现某品牌汽车的消费群中有相当比例的用户竟然有着相似的职业特征! “物以类聚,人以群分”这句俗语在汽车消费方面表现得十分突出。原因在于汽车的品牌、产地、价位、维修商群体等均带有十分强烈的性格差异,正如不同职业的人们在生活上的性格、在社会上所扮演的角色的差别一样。 当某汽车产品所表现出来的产品特性恰好与某一职业的用户性格不谋而合时,大家就会不约而同地去选购它。 汽车维修接待人员,要归纳出自己的主要客户类型

