



普通高等职业教育规划教材

21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材

总主编 邹晓东

中锐华汽教育汽车技术服务营销师系列教材

汽车服务顾问实战

组 编 中锐教育研究院

主 编 刘 韵 李海燕



同济大学出版社

TONGJI UNIVERSITY PRESS



普通高等职业教育规划教材

21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材 总主编 邹晓东

汽车服务顾问实战

组 编 中锐教育研究院

主 编 刘 韵 李海燕



同济大学出版社

TONGJI UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书根据德国工商大会(IHK)教学模式和教学标准,结合中国汽车企业人才需求标准,将引进的德国汽车技术服务类课程经过本地化改编而成。内容组织上以工作过程系统化为导向,以学习情境为教学单元,将工作过程系统地映射到教学过程中。通过完成学习情境中设定的任务,采用资讯、小组讨论或情境演练、检查评估等教学环节达到培养学生专业能力、个人能力、社会能力的教学目标。

本书是中锐华汽教育推出的汽车技术服务与营销类课程系列教材的第12个学习领域“汽车服务顾问实战”。全书共分为6个学习情境,14个任务,共48课时。内容包括:服务顾问岗位认知,预约服务,车辆接待,车辆修理质检,车辆交付,服务跟踪等。

本书用于高等职业院校汽车技术服务与营销类专业学生课堂使用,随本书配套有相应的电子版教学资源文件包供广大师生教学和学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

汽车服务顾问实战/刘韵,李海燕主编.--上海:同济大学出版社,2014.1

ISBN 978-7-5608-5384-0

I. ①汽… II. ①刘…②李… III. ①汽车—服务营销—高等职业教育—教材 IV. ①F766

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第320177号

普通高等职业教育规划教材
21世纪卓越汽车应用型人才培养专用教材 总主编 邹晓东

汽车服务顾问实战

组编 中锐教育研究院 主编 刘 韵 李海燕

责任编辑 陈佳蔚 责任校对 徐春莲 封面设计 王 璐 项目执行 陈佳蔚 王 璐

出版发行 同济大学出版社(www.tongjipress.com.cn 地址:上海市四平路1239号

邮编 200092 电话 021-65985622)

经 销 全国各地新华书店

印 刷 常熟大宏印刷有限公司

开 本 889 mm×1194 mm 1/16

印 张 9.75

印 数 1—2 000

字 数 312 000

版 次 2014年1月第1版 2014年1月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5608-5384-0

定 价 24.00元

本书若有印装质量问题,请向本社发行部调换 版权所有 侵权必究
封面图片如涉及版权,请与中锐教育集团联系,必付薄酬



序(一)

职业教育与普通教育的显著差别,在于职业教育是一种跨界的教育。职业教育所具有的这一跨界特征,集中表现在如下三个方面:

其一,校企合作的办学模式,跨越了传统的只有学校一个学习地点的围城,由此,职业教育既要关注学校教育的规律,还要关注企业教育的规律;

其二,工学结合的人才培养,跨越了传统的只有课堂一种学习方式的视域,由此,职业教育既要关注基于认知的学习方式,又要关注基于工作的学习方式;

其三,职业教育的培养目标,跨越了传统的只有教育一种社会功能的范畴,由此,职业教育既要关注教书育人张扬个性的教育目标,又要关注服务经济社会发展的目标。

纵观世界,凡是职业教育比较发达的国家,例如,德国、瑞士的“双元制”职业教育、澳大利亚的“技术与继续教育”等,正是由于其遵循了这一跨界的基本规律,都为各自国家经济、社会的发展,提供了大批高质量、高素质的技能人才,使得职业教育成为国家核心竞争力的要素。

任何类型的教育,课程始终是人才培养的核心。跨界的职业教育,其课程也必然要遵循跨界的基本规律。20世纪末,德国“双元制”职业教育对课程进行了全方位的改革,提出了被称为“学习领域”的课程方案。这是在对传统的、基于知识存储的学科系统指向的课程的革命性突破的基础上,所提出的一种现代的、基于知识应用的工作过程导向的课程。

德国职业教育发展的这一宝贵经验,为中国职业教育的改革提供了学习和借鉴的参照。伴随着中国改革开放30多年的进程,中国职业教育如何才能为国家现代化建设培养大批既能满足经济发展需要,又能满足个性发展需要的高素质技能人才呢?为此,我国职业教育战线的有识之士,紧密结合国情,对此进行了卓有成效的探索。近十多年来,随着德国基于工作过程的学习领域课程的引入,也引发了我们对职业教育课程本质的思考:要实现企业需求与个性发展的集成,进而实现职业性与教育性的结合,一方面要求课程改革必须从知识的存储为主转向知识的应用为主;另一方面,还要求学习国外的经验必须从简单照搬转向借鉴创新。近年来,在课程改革的过程中,我们通过融入中国哲学思想的本土化尝试,在德国工作过程导向的课程方案的基础上,提出了工作过程系统化的课程方案,从而在理论创新和实践探索方面,都取得了较大的成效。

所谓工作过程系统化课程,其本质在于:第一,课程体系的构建必须遵循职业成长的规律和认知学习的规律,要把功利性的需求与人本性的发展结合起来;课程体系中的每一门课程,都是一个经过教育学的“模式化处理”的、源于实践而高于实践的完整的工作过程,课程名称采用动宾结构的词组而非纯名词的词组,以突显职业教育的特征;第二,每门课程的设计必须由三个以上的学习情境构成,旨在通过基于同一范畴的三个以上工作过程的比较学习,使学生通过“比较—迁移—内化”的学习过程,获得思维方式的训练,以获得可持续发展的能力。在这里,学习情境的设计还要遵循



两个重要原则：一是学习情境的设计必须具备典型的工作过程特征，即要突显不同职业在工作的对象、内容、手段、组织、产品和环境等六个要素的特征，这是对已经存在的、与职业相关的具体工作过程的映射与把握，旨在使学生获得从业的职业能力；二是学习情境的设计还必须实现完整的思维过程训练，即要完成逐步增强的所谓资讯、决策、计划、实施、检查、评价的“六阶段”训练，这是对指导一切具体工作过程的“工作过程”——思维工作过程的概括与抽象，以应对未知的职业具体工作过程，旨在使学生获得致力于自身发展的方法论能力。

令人欣慰的是，近年来，工作过程系统化课程已逐渐为广大职业院校所认同。职业教育的课程，已逐渐摆脱传统的学科结构系统化课程的束缚，向着更加符合职业教育规律的工作过程系统化课程的改革方向前行。而更加令人高兴的是，除了教育部门的职业院校和经济部门的行业企业，在职业教育受到越来越多的社会各界重视和关注的同时，国内的一些教育集团或公司，更是对职业教育注入了极大的热情，并身体力行，在职业教育的课程开发和教学软件等方面，做出了很大贡献。

其中，致力于职业教育投资、管理和服务的中锐集团公司，就是众多成绩和效果都比较突出的公司中的一个。中锐集团公司顺应市场需求，以汽车职业教育为龙头，与国内40多所高校共建汽车职业教育汽车学院与实训基地，并结合国内汽车企业相关岗位的用人标准及国内高职院校的实际情况，在参照德国“工作过程导向”的学习领域课程方案的基础上，根据我国自行开发的工作过程系统化课程的理论创新和设计思路，编写了一套相关教材。

例如，“汽车检测与维修专业”，首先，在课程体系的开发方面，设置了17个学习领域。这17个学习领域课程被分为三个学习阶段：第一阶段以学习汽车维护保养和机械结构检修为主，第二阶段以学习汽车电控系统检修为主，第三阶段以学习汽车综合故障诊断和整车性能检测为主。这样的递进安排遵循了由浅入深、由简单到复杂、由经验到策略的技能成长规律；其次，在每门课程的开发方面，又为每一学习领域设置了三个以上的学习情境，每一学习情境又都是一个完整的工作过程，遵循比较—迁移—内化的学习规律。

在逻辑上，这些学习情境之间具有平行、递进和包容等关系。比如，“汽油发动机管理系统故障诊断与维修”学习领域，设置了“空气供给系统检修”、“燃油供给系统检修”、“点火系统检修”、“排放系统检修”、“综合故障检修”等5个学习情境，前4个学习情境之间为并列关系，第5个情境与前4个情境为包容关系。每一学习情境的内部结构，也是按照完整的工作程序化的，如在“空气供给系统检修”这个学习情境中，根据故障检修的实际工作顺序，又分为“空气流量计的检修”、“进气压力传感器的检修”、“节气门体的检修”三个阶段性的任务。

由于课程设计始终遵循“操作步骤重复而内容不重复”的工作过程系统化原则，通过对5个学习情境所体现的检修工作过程的比较，不仅能使学生把握“空气供给系统检修”的具体工作过程，而且能逐渐把握“资讯、决策、计划、实施、检查、评价”的思维工作过程。其中，在“资讯”环节给出汽修行业操作规范的共性的操作步骤；在“计划”和“实施”环节，要求学生结合在教学中使用的多种不同实训车型，制定出差异化的工作计划并实施；然后通过对不同实训车型的重复多次的操作，不仅可使学生达到职业要求的熟练操作程度，而且又通过对不同实训车型制定不同实施方案的比较学习，有利于培养学生应对同一工作过程中出现的不同情况而采用不同处理方法的能力，最终实现由经验型技能向策略型技能的跃迁。



中锐教育集团在研发这套教材的同时,还开发出了配套的教学设备和教学软件,实现了课程教材、教学设备、教学软件三个教学元素的一体化。这就使得职业教育的课程开发、教学实施,获得了相关教学资源的支撑。

总之,这套教材不仅引入了德国的“双元制”职业教育理念,而且结合了中国汽车行业对人才的需求和岗位要求,体现和反映了中国汽车行业的一些特点。

真诚希望中锐教育集团这套教材的出版,能对我国汽车职业教育的教学改革和创新有所裨益,也期待有更多的教育公司等社会机构,参加和参与职业教育。

同样,祈望各位读者朋友们,也能对这套教材提出宝贵的意见和建议。

升级版的中国经济发展,呼唤着升级版的职业教育,让我们为之奋斗吧!

(教育部职业技术教育中心研究所研究员)

2013年7月20日



Vorwort

Gerne komme ich der herzlichen Einladung der Chiway Education Group Shanghai nach, dieses Vorwort zu verfassen.

Bereit seit Jahren verfolge ich äußerst interessiert die Entwicklung der Chiway Education Group Shanghai im Bereich der beruflichen Bildung. Dabei beeindruckt mich insbesondere ein derzeit laufendes, innovatives Berufsbildungsmodell, das sich durch die Kooperation zwischen Industrie und Schule auszeichnet.

Der Austausch und die Kooperation zwischen China und Deutschland im Bereich der beruflichen Bildung entwickeln in einer sehr positiven Art in schnellen Schritten immer weiter. Die AHK widmet sich dabei intensiv dem Transfer dualer Prinzipien des bewährten deutschen Systems der dualen Berufsausbildung nach China.

Nach mehrjährigen Erfahrungen bei der Übertragung und Durchführen wurde immer klarer, dass wir in China andere Voraussetzungen als in Deutschland vorfinden. Daher kann und darf das deutsche System der dualen Berufsausbildung nicht einfach kopiert werden.

Jedoch hat die Idee der dualen Berufsausbildung in China bereits fruchtbaren Boden gefunden um sich weiter zu entwickeln und alle beteiligten Parteien wie berufliche Schulen, Berufsbildungsgruppen und Unternehmen können davon profitieren.

Chiway, als eine marktführende Berufsbildungsgruppe hat bereits viele interessante Erfahrungen mit dem Berufsbildungsmodell gesammelt und konnte dadurch große Erfolge erzielen. Bildungsaktivitäten wie Curriculum Entwicklung, Unterricht, Zusammenstellung der Lehrbücher, Einführen der praktischen bzw. betrieblichen Ausbildung seien hier beispielhaft angeführt.

Durch den Aufbau einer strategischen Kooperationspartnerschaft mit der AHK stärkt Chiway zugleich die Kooperation und den Austausch mit Deutschland im Bereich der beruflichen Bildung.

In Deutschland benutzt man eine Vielzahl von Lernmaterialien, unter anderem sollen die Schüler Arbeitsaufträge erledigen und Arbeitsblätter bearbeiten. Bereits in die Unterrichtsvorbereitung muss der Lehrer viel Arbeit und pädagogisches Geschick legen. Im Unterricht werden die Schüler arbeitsprozessorientiert herangeführt Arbeitsblätter zu bearbeiten, Arbeitsaufträge zu erledigen, und Projekte selbstständig durchzuführen. Hierdurch stehen die Schüler im Unterricht im Mittelpunkt und werden zum aktiven Lernen motiviert.

Die Situationen in Deutschland sind anders als in China, auch der Markt in Deutschland ist anders, d.h. der Markt in Deutschland dafür reifer als in China. Die deutschen Arbeitsaufträge oder Arbeitsblätter einfach unverändert in chinesische Lehrbücher zu übernehmen kann sicherlich nicht erfolgreich sein. Daher hat Chiway die deutschen Ideen zur dualen Berufsbildung, die vom Ausbildungsumfeld und den betrieblichen Bedürfnissen ausgehen aufgegriffen und innovativ auf die chinesischen Verhältnisse angepasst.



Die praxisorientierte Durchführung der Berufsausbildung durch Chiway bringt uns viele wertvolle Erfahrungen beim Transfer der deutschen Berufsbildung nach China. Die innovative Entwicklung der chinesischen Berufsbildung wird davon profitieren und sich auszahlen.

Ich wünsche Chiway weiterhin viel Erfolg im Bereich der beruflichen Bildung.

Britta Buschfeld

2013.7

序(二)

应上海中锐教育集团盛情之邀,为这套教材作序。实际上近些年个人一直在关注中锐的职业教育工作,吸引我的是其正在实践和创新的产教合作职教模式。

中德之间在职业教育领域的交流和合作一直在蓬勃进行当中,德国工商会也一直致力于把德国的职业教育体系双元制原则引入中国。经过不断地尝试和实践,我们发现,中国与德国国情不同,无法照搬照抄德国双元制职业教育体系,但双元制的职业教育理念在中国获得了丰富的土壤,职业院校、职教集团、用人企业都获益匪浅。中锐作为一家领先的职业教育集团,在职业教育模式上做了很多有趣的尝试并获得了很大的成果,其中就包括在课程开发、教学、教材编写、学生实习实训等教育活动中引入德国的双元制职业教育理念。同时,中锐也通过与德国工商大会上海代表处建立战略合作关系加强了与德国职业教育领域的合作和交流。

实际上,原汁原味的德国职教模式在教学中使用多种素材,其中包括项目单或工作页,教师在课堂下做足工夫,课堂上按照项目教学法及面向工作过程教学法引导学生完成项目单或工作页内容的填写,充分发挥学生在教学中的主体作用,调动学生学习的主动性和积极性。中国与德国国情不同,汽车市场的发育成熟度也不一样,在教材内容的选择上,简单照搬德国项目单或工作页上的内容显然是行不通的。对此,中锐在引进和吸收德国职业教育的思想和理念基础上,根据教学环境、企业需求等实际情况进行了本土化的创新。

中锐的职教实践为我们总结出了很多值得借鉴的德国职教模式中国本土化的宝贵经验。中国职业教育的创新发展必能从中获益。

祝愿中锐教育集团在职业教育领域再创辉煌!

Britta Buschfeld

(德国工商大会 职业培训与教育总监)

2013年7月

前 言

随着我国居民生活水平的不断提高,汽车这一昔日“王家堂前燕”已经飞进了千家万户,汽车的日益普及,市场竞争已经从售前逐渐转移到售后服务竞争。

人们在逐步依赖于汽车的时候,汽车的销售逐年上升,而汽车售后服务的优劣,也逐渐被广大消费群体所看重,甚至汽车服务业已成为汽车经销商赢得市场的关键。

“第一辆汽车始于销售,第二辆汽车始于服务”。汽车售后服务在汽车销售中占了举足轻重的地位,汽车生产商除了要有优质的产品,还要有优质、完善的售后服务。售后服务是买方市场条件下汽车经销商参与市场竞争的锐利武器,许多汽车生产商已将提高自身售后服务质量作为维护品牌、发展客户的重要手段。

售后服务是现代汽车维修企业服务的重要组成部分。做好售后服务,不仅关系到公司产品的质量、完整性,更关系到客户能否得到真正的、完全的满意。这就需要汽车企业拥有一批既懂汽车技术知识,又懂服务流程,并给予客户高质量服务的人员。售后服务顾问作为全程陪同客户的服务人员,是企业售后服务的“招牌”,同时也承担着服务客户的重任。

本学习领域是中锐华汽教育推出的高等职业院校汽车技术服务与营销专业12个学习领域中的第12个学习领域,是培养汽车服务顾问岗位的核心教材。通过本领域的学习,使学生掌握服务顾问接待流程及工作内容,了解整个售后服务工作,与服务顾问岗位有工作衔接的相关岗位的工作内容等,为日后进入汽车企业工作打下坚实的基础。

本学习领域共6个学习情境,14个任务,共48课时。内容包括:服务顾问岗位认知,预约服务,车辆接待,车间修理质检,车辆交付,服务跟踪等。

本学习领域系统地讲解服务顾问接待流程,以情境式教学法和任务式教学法对服务顾问接待流程做了详尽的介绍,并对售后服务部中的其他与服务顾问有衔接工作的岗位的工作内容做了相应的介绍。通过学习目标、情境导入来引导学生思考,再通过学习情境下分配的任务共同完成整个情境的学习。每个学习任务里,通过“知识准备”环节的学习掌握一定的理论基础,通过完成小组讨论或小组演练环节增加实战体验和经历,以此来培养和锻炼学生们成为一名优秀的汽车服务顾问。

本书由刘韵、李海燕担任主编,杨红艳、韩加虎参与编写。在本书的编写过程中,机械工业教育发展中心主任陈晓明、教育部职业技术教育研究所研究员姜大源、德国工商大会(IHK)上海代表处职业培训与教育总监白丽塔(Britta Buschfeld)等给予了指导并提出了许多宝贵意见,在此深表感谢。

由于编者水平和能力有限,书中难免会出现一些不足与错误,敬请广大师生谅解和批评!

编 者

2014年1月



目 录

序(一)

Vorwort

序(二)

前言

学习情境 1 服务顾问岗位认知	1
任务 1 认识汽车经销商售后服务部的组织架构及售后服务流程	3
知识准备	3
小组演练	8
任务 2 认识服务顾问工作内容及素质要求	10
知识准备	10
小组演练	14
学习情境 2 预约服务	17
任务 1 完成电话预约服务	19
知识准备	19
小组演练	28
任务 2 完成预约服务整体流程	32
知识准备	32
小组演练	37
学习情境 3 车辆接待	39
任务 1 维护保养类业务车辆的接待	41
知识准备	41
小组演练	54
任务 2 故障类业务车辆的接待	58
知识准备	58
小组演练	61
任务 3 事故类业务车辆的接待	64
知识准备	64
小组演练	66

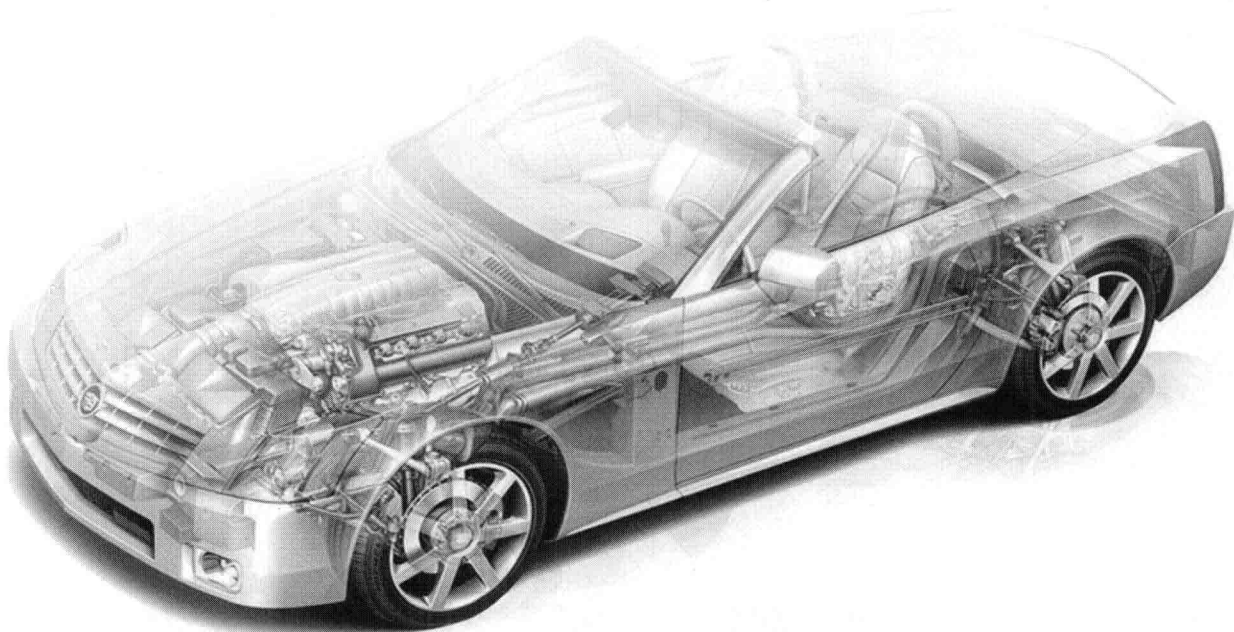


学习情境 4 车间修理质检	69
任务 1 完成车辆派工及控工	71
知识准备	71
小组演练	78
任务 2 预检零件	81
知识准备	81
小组演练	83
任务 3 完成车辆质检	85
知识准备	85
小组演练	88
学习情境 5 车辆交付	91
任务 1 完成车辆结算	93
知识准备	93
小组演练	100
任务 2 完成车辆交付	102
知识准备	102
小组演练	105
学习情境 6 服务跟踪	107
任务 1 完成交车后回访	109
知识准备	109
小组演练	126
任务 2 配合销售部完成新车交车工作	129
知识准备	129
小组演练	131
代跋	135

学习情境 1 服务顾问岗位认知

学习目标

1. 能够建立起服务至上的服务理念；
2. 能够正确理解服务顾问岗位的相关要求及职责；
3. 能够描述服务顾问的工作流程。



情境导入

张宁刚毕业就进入一家 4S 店实习,人事部将张宁派到了公司的售后部,让他熟悉和了解服务顾问这个岗位。

通过两天的观察,张宁发现服务顾问是围绕客户接待展开工作的。张宁为了更好、更快地胜任这个岗位,他首先要知道售后部的工作流程、服务顾问要做些什么工作、工作的要求是什么、怎么才能做好这个工作。让我们和张宁一起来熟悉售后服务部的主要工作与服务流程吧。



任务1 认识汽车经销商售后服务部的组织架构及售后服务流程

学习目标

1. 能够认识汽车经销商售后服务部的组织架构;
2. 能够复述汽车售后服务标准流程。

学习内容

1. 汽车经销商售后服务部的组织架构;
2. 汽车售后服务流程规范。

知识准备

随着社会经济的发展,汽车市场快速发展,汽车走进了寻常百姓家。巨大的汽车保有量以及迅速增长的汽车销售市场,形成了一个与之配套的汽车售后市场。

通过调查发现,在汽车企业的盈利中,新车销售收入比重不断降低,原本通过汽车销售保持利润的汽车企业都开始寻求其他途径来保持盈利,而在其他途径中,售后服务的收入比重却在增长,因此几乎所有汽车品牌都无一例外地开始重视售后服务的品质。

目前,汽车售后服务是汽车企业最重要的利润环节,该环节除了要提供高品质的车辆保养及维修质量以外,最关键的就是对客户的服务。在这样的情况下,汽车服务性人才的需求日益增长,特别是作为连接客户和企业的服务顾问,其作用就显得至关重要了,汽车企业对服务顾问的要求也不断提高。

在了解服务顾问这个岗位前,我们首先要了解售后服务部的组织架构及服务流程,这样才能更直观地了解服务顾问的工作环境及工作要求。

1. 汽车经销商的售后服务部的组织架构

不同类型的汽车企业的组织架构与岗位设置都有所区别,这里我们主要学习最主流的汽车经销商售后服务部的组织架构。汽车经销商俗称4S店,是集整车销售(Sale)、售后服务(Service)、零配件(Sparepart)、信息反馈(Survey)于一体的专门经营某一种品牌的汽车销售服务店。

1) 汽车经销商售后服务部的组织架构

目前大多数汽车经销商售后服务部的组织架构如图1-1所示。

有些汽车品牌,如上海大众或一汽大众会设置服务总监的岗位,他的工作内容就是对应图1-1中的服务经理,而他的服务经理的工作内容对应图1-1中的前台主管。

随着各汽车厂家对维护客户关系及提高客户满意度的要求逐渐提升,客户关系部门也作为独立的部门直接向总经理汇报工作,但也有些汽车品牌的客服部门是设置在售后服务部内的,由客服经理向服务经理汇报工作。各汽车品牌的组织架构有些许差异,但工作内容大体相同。

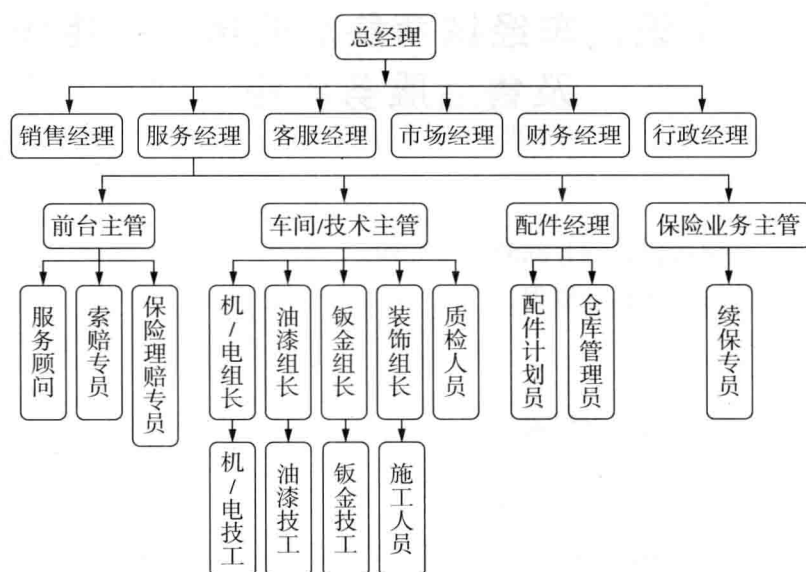


图 1-1 售后服务部组织架构

2) 售后服务部的岗位工作职责

售后服务部各主要岗位工作职责如表 1-1 所示。

表 1-1 岗位工作职责

岗 位	主要工作职责
服务经理	● 全面负责售后服务部的工作,直接向总经理汇报工作; ● 严格执行品牌公司的服务政策及地方行业管理处的各项标准、政策和程序,并接受监督; ● 严格贯彻执行公司各类规范及规章制度、目标和要求并监督检查实施结果; ● 根据要求审核并及时签发品牌公司相关报表和文件; ● 对售后服务部的生产经营、技术、质量、行政工作全面负责,确保总经理下达的各项技术、质量、经济指标全面完成,同时负责公司企业文化和服务宗旨的宣传和贯彻,提高售后部的客户满意度; ● 负责处理由直接下级无法处理的客户投诉和其他部门转交过来的客户投诉; ● 负责向厂家、集团公司相关部门及时上报和督促下属上报相关报表和文件; ● 负责售后服务部全体员工的教育和培训,深入各部门,掌握员工思想状况,充分调动各职能部门的积极性,发挥职能作用,激发员工的工作热情,提出对员工进行奖励、处罚、聘用、辞退的建议; ● 负责审核培训计划及参训人员的资格审核; ● 关心职工生活,加强职工安全教育,提高职工安全素质,杜绝安全隐患,防止发生重大安全事故; ● 负责部门各项会议的定期召开,对日常工作进行分析总结,并不断改进、优化,制定出工作计划及相关的报表; ● 负责协调售后服务部门内部的工作、业务关系,互相配合、互相促进,以及与外部的联系; ● 了解市场信息,对维修工时收费、价格定位提出建设性意见; ● 负责审核本部门各种开支合理性; ● 完成总经理授权和交办的其他工作任务
前台主管	● 向服务经理汇报工作; ● 执行和落实公司的各项规章制度,制定本部门工作计划,组织完成公司下达的各项任务指标; ● 负责与用户有关过程的控制,包括汽车维修合同的评审、签订及修订的协调,肇事车、大修车的合同的评审签字确认,业务接待、索赔过程的控制;



(续表)

岗 位	主要工作职责
前台主管	● 热情礼貌接待客户,及时解决客户投诉,竭力提高用户满意度,如有不能处理的投诉及时上报售后经理; ● 定期召开部门例会,对运营情况进行总结分析并改进实施,制订出工作计划及相关报表并上报售后经理; ● 指导和监督直接下级开展工作并提供实时支持; ● 加强与客户的沟通,及时解决或征集客户意见,并制定改进措施; ● 开展市场调查,及时了解客户需求和同行的最新情况,开拓维修市场; ● 督促检查本部门服务、价格、质量、进度等情况,落实执行服务规范、操作规范
服务顾问	● 向前台主管汇报工作; ● 负责按规范服务,及时、热忱地接送客户,尽力完成公司下达的任务指标; ● 负责按规范服务流程,准确判断并详细记录维修车辆的相关信息、车主信息、车辆维修的历史相关信息,其他要求有关的手续; ● 耐心解答客户疑问,保证兑现对客户承诺,若有问题及时向上级领导反映,取得支持和帮助; ● 负责及时与客户沟通,对车辆维修过程进行跟踪,车辆维修过程中出现的新状况及时与客户确认; ● 负责按规范流程进行索赔相关事务的处理,负责与保险公司对肇事车辆的维修确认; ● 负责本岗位区域内的卫生及设施的完好; ● 不断提高专业技术水平和服务意识,优化改进工作; ● 负责公司各项制度在本部门的宣导及信息的传递; ● 及时处理一般客户投诉; ● 完成上级领导授权和交办的其他工作任务
索赔专员	● 向前台主管汇报工作; ● 熟悉索赔业务的具体工作流程,负责协助业务接待,认真检查索赔车辆,做好车辆索赔的鉴定,保证索赔的准确性; ● 负责按规范流程提交索赔申请及相应索赔事务; ● 负责索赔旧件的标识、存放管理,与回运、保修费用的结算和账目的管理,并配合财务对索赔金额进行核对; ● 负责在厂家授权开展的质量返修和相关活动中,报表资料的传递与交流以及各部门的工作衔接; ● 负责客观真实的开展索赔工作,不弄虚作假,并及时向管理层汇报工作状况; ● 主动收集、反馈有关车辆维修质量、技术等相关信息给相关部门; ● 及时处理用户投诉,竭力提高用户满意度,如有不能处理的投诉,及时告知上级主管领导; ● 诊断故障、确保索赔一次递交合格率; ● 准确填写各类索赔相关单据并按时发送到厂家; ● 负责收集、统计、汇总相关信息并提交有关报表; ● 完成上级领导授权和交办的其他工作任务
车间/技术主管	● 向服务经理汇报工作; ● 合理分配车间工单,调度好所有车辆有序进出工位; ● 负责维修车间的工位安排处于最佳状态; ● 负责与公司其他部门的工作协调,确保客户满意度; ● 组织进厂维修车辆的拆检与故障诊断工作; ● 负责维修车辆的时间管控以及各维修过程的衔接,对业务前台提供支持确定车辆交车时间; ● 根据生产需要合理组织、调剂作业安排,以确保各工位之间的有效配合,当班组作业完成时,及时通知质检



(续表)

岗 位	主要工作职责
车间/技术主管	● 负责车间的安全和环境保护,统计、汇总相关数据并做好相关上报工作,提出车间管理的合理化建议; ● 完成上级领导授权和交办的其他工作任务
配件经理	● 向服务经理汇报工作; ● 负责厂家下达的配件销售任务、集团公司下达的配件销售任务及利润指标的完成; ● 根据公司的经营目标及整体运作方式,合理制定配件的营销政策,并付诸实施; ● 督促工作人员做好配件的经营和管理,合理调整库存,加快资金周转,减少滞销品种; ● 协调计划、采购、入库、出库各岗位之间的工作关系,明确工作流程,保证各环节工作的畅通,不断提高配件供应的满足率、准确率、完好率; ● 协调其他业务部门,确保维修业务及其他配件业务的正常开展,负责配合处理由于配件质量、缺件等引起的投诉事宜; ● 定期组织召开周例会,总结成绩,克服不足,不断提高配件工作人员业务水平和服务意识,保证本部门员工良好的工作状态; ● 负责配件采购计划的审核、批准工作,检查配件采购计划的落实情况,及时解决配件采购中出现的特殊问题,确保汽车维修需要; ● 加强对仓库人员的管理,储存配件保管必须符合规定和标准,落实材料收发控制,定期抽查配件、库存账、财务账是否相符,组织配合财务部做好月底、年终库房盘点工作; ● 负责库房 5S 管理工作; ● 负责本部门人员的配件业务的培训指导及制定本部门培训计划; ● 负责协调各部门关系,并使配件工作流程不断优化、完善、提高; ● 建立与厂家的良好关系; ● 负责同财务、业务往来单位的账务核对; ● 完成上级领导授权和交办的其他工作任务

2. 汽车售后服务流程

从消费者角度出发,在人们日常生活中无论从价格、技术含量,还是安全而言,汽车都是高端的消费品之一,而且还需定时保养或维修,过程重要且复杂,所以客户对于售后服务有很高的要求也就可以理解了。

从经销商管理角度出发,服务不同于生产制造是在于服务没有有形的生产线,往往不易复制,所以形成标准化的服务流程来进行有效率的服务性生产,对售后服务工作有着重要的意义。汽车售后服务是高度接触客户的工作,客户参与了服务的递送过程,因此对于售后服务核心流程的设计,要充分考虑客户的反应和动机。

标准的售后服务流程不仅是品牌厂商售后服务工作标准化的重要体现,而且更明确了服务作业的程序,涵盖了规划、组织、实施、指挥和控制等资源转化的过程。其中各项作业或活动按着一定的顺序进行,服务便是依循这种线形的顺序而产生的。只有这种标准化的服务流程,才能满足汽车售后服务大量的、持续性的需求,服务客户和服务过程的质量控制能否最大化发挥售后服务是核心流程效能的关键要素。

我们参考长安福特的售后服务流程来了解售后服务工作,如图 1-2 所示。

各流程工作内容如表 1-2 所示。