



汽车美容店轻松上岗系列

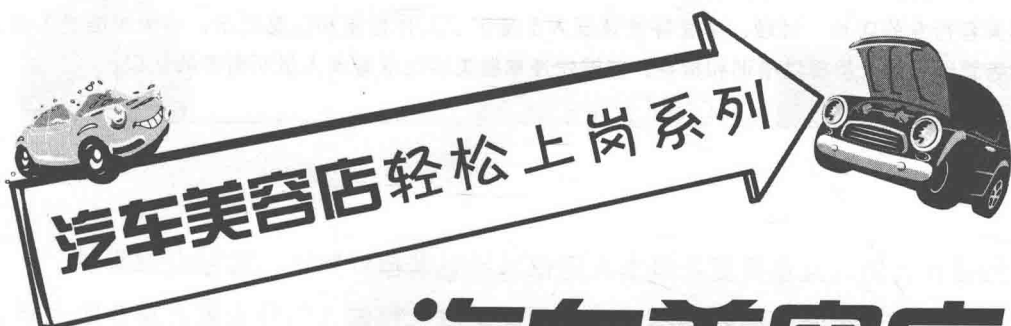


汽车美容店 店长 上岗速成

王靖 主编



化学工业出版社



汽车美容店 店长 上岗速成

王靖 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书主要介绍了汽车美容店店长的岗位认知及上岗所需要的文化素质和职业技能，为汽车美容行业的店长、经理、主管等管理层人士提供了工作指南和信息提示，也为想要进入美容店管理层的人员提供培训和指导，能够快速掌握美容行业管理人员所需要的知识。

图书在版编目（CIP）数据

汽车美容店店长上岗速成/王靖主编. —北京：化学工业出版社，2015.2

（汽车美容店轻松上岗系列）

ISBN 978-7-122-22810-9

I. ①汽… II. ①王… III. ①汽车-车辆保养-服务业-经营管理 IV. ①U472

中国版本图书馆CIP数据核字（2015）第010139号

责任编辑：辛 田
责任校对：王素芹

装帧设计：王晓宇

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印 装：三河市延风印装厂

710mm×1000mm 1/16 印张12 $\frac{1}{4}$ 字数238千字 2015年3月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686）

售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：36.00元

版权所有 违者必究



加强职业培训,不仅对培养技能创新型人才具有重要意义,而且对促进大学生就业具有重大作用,同时,加强职业培训,不断提高劳动者素质,对于加快实现我国经济发展方式的转变,也具有积极意义。我国当前的劳动力市场,结构性失业非常严重,大多行业由于产能过剩,劳动者失业或隐形失业人数较多,而有些行业却极其缺乏可胜任岗位需求的劳动力。就我国汽车产业来说,目前该行业的从业人数约有300万人,但按国际标准计算,与我国汽车产业现有规模相对应的汽车服务从业人员应该达到2000万人,尚有1700万汽车服务人员的缺口,这就需要对即将从业的人员进行培训以提高他们的技能,使其具有履行岗位职责的相应能力。

国务院《关于加强职业培训促进就业的意见》中指出:“要大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训,切实提高职业培训的针对性和有效性。”这就要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法,开发一批以职业能力为本位,以院校学生为主体的职业培训教材。同时,《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》要求:面向未升学的初高中毕业生、残疾人、失业人员等群体,充分利用职业院校资源广泛开展职业教育和培训,推进农民继续教育工程,加强课程和教材开发建设,创新农学结合、工学结合模式,推动一批县(市、区)在农村职业教育和成人教育改革发展方面发挥示范作用。

基于此,我们结合汽车美容店各岗位的特点和实际工作的需要,在充分调研和现场实操的基础上,开发了“汽车美容店轻松上岗系列”岗位培训图书五本,具体包括《汽车美容店店长上岗速成》、《汽车美容店洗车工上岗速成》、《汽车美容店美容装饰工上岗速成》、《汽车美容店客服人员上岗速成》、《汽车美容店维修技师上岗速成》。

“汽车美容店轻松上岗系列”岗位培训图书突出了实用性和专业性的特点,既有基础性技能内容,又具有发展性、开放性的理念,重点指导学生、学员和

操作者的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力。该系列教材既能增强大中专院校学生求职就业和胜任岗位的能力，又可加快提升他们职业生涯发展的能力，是一套具有较强实践指导性的教材和学习读本，可作为职业院校开展职工教育培训的教材。另外，该系列教材通俗易懂，也适合于未升学的初高中毕业生、农民继续教育工程学员进行自学。

“汽车美容店轻松上岗系列”岗位培训图书由王靖主编，在编写过程中得到了众多汽车美容店的一线从业人员以及咨询公司培训老师的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有刘明、刘军、刘涛、李敏、李高翔、钟华、钟运光、孙小平、张继军、江美华、周胜、李登华、李静、张艳红、王峰、杨雯、许华、宋健、李军、赵辉、刘婷、刘玮、田均平、李欢欢、李志国、宋春霞、滕宝红，全书最后由安建伟审核修订。同时，本书参阅了大量的文献资料，借出版之际，谨向相关人士表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足和欠妥之处，希望读者批评指正。

编 者



CONTENTS

目录

Chapter 1	第一章 岗位认知	1
-----------	----------	---

速成指引	1
------	---

汽车美容店店长既是店里的全面管理者，又是汽车美容店日常运营的把控和指导者。通过对店长职位的深刻认识，可以迅速进入店长角色。

第一节 工作职责	2
一、基本职责	2
二、工作内容	3
第二节 工作要求	4
一、店长所需素质	4
二、店长所需能力	6
速成回顾	8

Chapter 2	第二章 汽车美容技术知识	10
-----------	--------------	----

速成指引	10
------	----

汽车美容店店长既然是本店的最高管理者，就必须掌握和精通汽车美容知识，方可指导员工正确规范地进行汽车美容操作，培养技能优秀的员工。

第一节 洗车服务	11
一、接车服务	11
二、洗车作业	12
三、清洁擦干	14
四、验车	15
【范本1】洗车验车检查表	15
五、交车	16
六、清理现场	16
第二节 打蜡作业	16
一、打蜡的作用	16
二、正确选择蜡品	16

三、打蜡操作步骤	17
第三节 研磨抛光	20
一、研磨作业	20
二、抛光作业	21
三、除眩光	23
第四节 封釉镀膜	24
一、封釉作业	24
二、镀膜作业	24
第五节 划痕修复	25
一、划痕种类	25
二、浅度划痕修复	25
三、中度划痕修复	26
四、深度划痕修复	27
第六节 汽车内外装饰	29
一、汽车装饰改装相关法规解读	29
相关链接 《机动车登记规定》中关于汽车外观等变更的有关规定	29
二、车前旗杆灯安装	30
三、汽车仪表板装饰	30
四、脚垫装饰	31
五、更换车门衬板	32
六、车窗玻璃安装	34
七、车内篷壁装饰	34
八、车身贴饰	35
九、汽车保险杠喷涂修补	36
十、车灯更换安装	37
十一、扰流板安装	37
十二、导流板安装	38
十三、挡泥板安装	38
十四、轮弧饰片安装	38
速成回顾	39

Chapter 3 第三章 日常工作要点 40

速成指引 40

汽车美容店店长在汽车美容店日常运营中有不少的工作，了解日常工作的要点可以让工作进行得更有效率。

第一节 早会管理	41
一、确定早会主题	41
二、确定早会内容	41
【范本2】每周早会主持人名单	42
相关链接 汽车美容店激励口号集锦	42
三、文件资料准备	43
【范本3】××汽车美容店经营日报表	44
四、控制好时间	45
五、保持互动	46
相关链接	47
六、有效地表达	47
七、早会游戏	49
相关链接 早会小游戏集锦	50
八、早会故事	50
相关链接 早会激励小故事	51
九、早会音乐	51
十、早会评估	52
【范本4】店长早会自我评估表	52
【范本5】早会主持人评估表	53
【范本6】早会员工参与度评估表	53
十一、早会工作的落实	54
第二节 日常巡视工作	55
一、巡视的意义	55
二、工作的安排	56
第三节 财务控制	58
一、了解财务风险	58
二、采购环节财务控制	59
三、付款环节财务控制	61
四、收款环节财务控制	61
五、入库环节财务控制	62
六、资产环节财务控制	62
七、费用环节控制	64
八、财务管理相关表单	64
【范本7】收入成本费用表	65
【范本8】利润分析表	66
【范本9】资产负债表	66
【范本10】现金收支表	67

第四节 营销策划	68
一、会员营销	68
【范本11】××汽车美容店年会员计划说明	70
【范本12】××汽车美容店计次卡促销方案	71
二、文化营销	71
【范本13】××汽车美容店车友聚会方案	71
三、网络营销	72
四、促销管理	74
【范本14】××汽车美容店五一促销活动方案	75
五、开展微信营销	77
相关链接 汽车美容店如何做微信营销	78
第五节 节水节能环保管理	79
一、新型环保清洁方式	79
二、节约用电	80
三、废水处理	82
四、废气处理	82
五、废物再生利用	83
速成回顾	83

Chapter 4 第四章 客户服务管理 85

速成指引 85

客户是汽车美容店的核心目标,作为汽车美容店的店长,应尽力做好客户服务管理,吸引和留住客户。

第一节 开发新客户	86
一、开业优惠吸引客户	86
二、与汽车销售商合作争取新客户	86
三、转移其他汽车美容店客户	86
【范本15】××汽车美容店调查问卷	87
第二节 巩固老客户	89
一、建立客户档案	89
【范本16】客户档案表	89
二、组织无形客户	90
三、组织有形客户	90
四、客户数据库的管理	90
五、定期进行客户回访	90

【范本17】电话回访要领	91
第三节 提升客户满意度和忠诚度	91
一、客户不满产生原因	91
二、正确认识客户抱怨	92
三、客户抱怨处理	92
【范本18】客户抱怨处理登记表	93
四、客户抱怨处理原则	94
五、不同客户抱怨的处理	94
【范本19】客户常见抱怨应对话术	95
六、定期开展客户满意度调查	96
【范本20】客户意见征询表(维修养护)	96
七、应对不同忠诚度客户	97
八、提升客户忠诚度方法	97
相关链接 客户投诉处理	99
第四节 客户休息区域管理	100
一、客户休息区硬件配置	100
【范本21】××汽车美容店休息区硬件配置要求	102
【范本22】××汽车美容店客户休息区功能标准规范	103
二、客户休息区人员配置	103
三、规范服务流程	104
四、客户休息区规章制度	105
速成回顾	107

Chapter 第五章 制度制订与文案写作 109

速成指引 速成指引 109

“一切按制度办事”是企业制度化管理的根本宗旨。汽车美容店店长可以通过各种制度来规范员工的行为,员工更多的是依据其共同的契约即制度来处理各种事务,使汽车美容店的运行逐步趋于规范化和标准化。

第一节 制度制订	110
一、规章制度分类	110
二、规章制度编制	110
三、发挥制度执行力	111
四、常用规章制度范本	111
【范本23】店容店貌管理细则	111
【范本24】汽车养护服务控制程序	112

【范本25】考勤管理制度	114
【范本26】洗车质检制度	115
【范本27】汽车美容店客户财产控制程序	116
【范本28】××汽车美容店财务管理制度	117
第二节 管理表格设计	119
一、表格登记过程常见问题	119
二、表格设计编制要求	120
三、表格填写要求和注意事项	120
四、表格管理和控制	120
五、常用表格范本	121
【范本29】美容服务委托单	121
【范本30】美容项目施工工时记录单	121
【范本31】车辆特检表	122
【范本32】客户物品清单	123
【范本33】客户物品损失、丢失报告	123
【范本34】汽车美容装饰用品台账	124
【范本35】接车员岗位流程考核表	124
【范本36】冲枪流程考核表	125
【范本37】洗车流程考核表	126
【范本38】内清打蜡流程考核表	127
第三节 文案写作	130
一、年度工作总结与计划	130
【范本39】××汽车美容店年度工作总结	130
二、月度工作总结与计划	131
【范本40】××汽车美容店招聘计划	132
【范本41】店长月工作计划	133
【范本42】月度工作总结简表	134
三、周工作总结与计划	135
【范本43】店长每周工作总结与计划表	135
速成回顾	136

Chapter 6 第六章 店面综合管理 138

速成指引 138

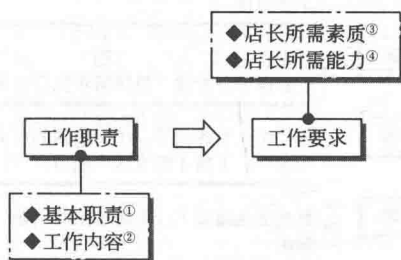
作为汽车美容店的店长，做好店面综合管理工作非常重要，这是保证整个汽车美容店日常运营顺利的基础。

第一节 店面管理	139
一、店面LOGO设计	139
二、店面色彩设计	140
三、店面空间形象	141
四、店面橱窗陈列	142
五、人员形象管理	143
六、店面特色运营	143
第二节 精品管理	146
一、选好产品	146
二、汽车精品采购	147
【范本44】月度采购计划表	148
三、库存汽车精品管理	149
【范本45】汽车精品出库日报表	149
四、汽车精品卖场环境管理	149
五、汽车精品陈列	150
六、客户接待流程	150
七、激发消费潜能方法	152
第三节 安全卫生管理	154
一、现场人员的安全卫生职责	154
二、安全卫生作业管理要点	154
三、现场第一线的监督	155
四、安全卫生教育	156
五、作业服装、劳保用品	158
六、机械、设备的安全	158
七、作业环境的安全	160
八、安全卫生检查	160
九、紧急事务的处理	164
第四节 现场5S与设备管理	166
一、设备管理	166
二、认识现场5S管理	168
三、整理的措施	169
四、整顿的措施	171
五、清扫的措施	173
六、清洁的措施	174
七、素养的措施	175
八、5S检查项目及标准	176
速成回顾	180

第一章 岗位认知

速成指引

汽车美容店店长既是店里的全面管理者，又是汽车美容店日常运营的把控和指导者。通过对店长职位的深刻认识，可以迅速进入店长角色。



图示说明:

① 汽车美容店店长具有达成业绩、管理、指挥统帅、解决问题和判断决策等工作职责。

② 汽车美容店店长的工作大致包括销售方面、店面经营运作、商品管理、店面安全防范等方面的内容。

③ 汽车美容店店长需要良好的身体素质、思想道德素质和组织领导能力、一定的业务能力等素质。

④ 汽车美容店店长需要的能力包括领导艺术能力、管理行为能力、人际交往能力、学习总结能力、完成任务能力等。

第一节 工作职责

一、基本职责

作为汽车美容店的店长，管理着整个汽车美容店，要对美容店、客户和店内工作人员负责，可见汽车美容店店长的责任重大，所以在胜任这个岗位前，首先要了解其工作职责。

1. 工作职责概述

要想知道汽车美容店店长难不难做，需先了解下店长的五项基本职责，如图1-1所示。

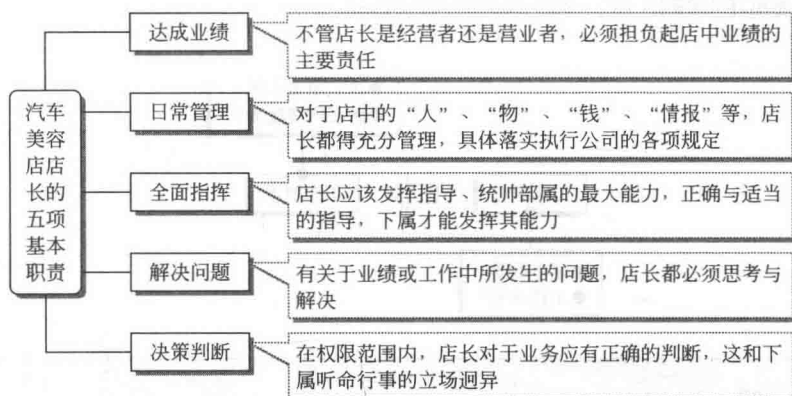


图 1-1 汽车美容店店长的五项基本职责

2. 工作职责详论

汽车美容店长作为汽车美容店这个团队的带头人，其职责不仅在于全面落实贯彻汽车美容店的运营规则、创造优异的销售业绩、提供良好的顾客服务，还在于如何领导、布置店面各部门的日常工作，宣传和弘扬企业文化，最大限度地激发员工的工作积极性和创造性，使其尽最大可能为企业的长远利益服务。做好职责内的工作，这样才能成为一个称职的店长。

(1) 执行高层的政策、方针、目标、计划和制度。店长应了解高层的经营理念，根据政策、方针、目标、计划和制度的要求，结合店面日常经营管理的需要，进行决策并组织各项决策的实施。如果在经营管理过程中发现上述政策、方针、目标、计划和制度脱离市场需求，脱离店面的实际，店长应及时向高层反映情况，并协助公司的所有人对原有的政策、方针、目标、计划和相关制度进行修正和完善。

(2) 根据所处市场环境，制订汽车美容店的经营管理计划。店长应该根据所处的市场环境，制订汽车美容店的经营管理计划，包括长期计划、中期计划和短期计

划, 具体见表 1-1。

表 1-1 汽车美容店的经营管理计划

序号	类别	具体说明
1	长期计划	长期计划一般是公司政策、方针、目标、计划的细化, 计划期限为 5 年左右, 主要内容是确定要实现的大概目标、实施步骤以及这些步骤的可行性分析
2	中期计划	中期计划可按照实现长期计划的步骤, 对汽车美容店的经营管理活动进行规划, 制订出实现该步骤的具体经营管理措施, 计划期限通常为一年; 中期计划的实施措施一般应该包括该步骤的经营目标、营销策略和成本收益分析等
3	短期计划	短期计划一般以一个月为期限, 按照中期计划确定每一个月的营销计划、促销措施、创收指标、成本效益分析以及相应的内部管理改革等, 并将这些计划、措施、指标、效益及相应的成本分配到每一天

(3) 建立汽车美容店的组织机构。根据店面的规模确定公司的管理层次和幅度、岗位设置、人员构成等。对于规模较小的店面, 管理的层次一般为一层, 店内的所有活动都由店长一人统一管理。规模较大的店可设两到三层, 在店长之下设立各种职能部门和业务部门, 店长通过各部负责人实施管理, 实行层级领导。

(4) 店长作为汽车美容店的领导者, 主要是对美容店的经营管理行使领导权。店长的领导工作主要体现在如图 1-2 所示的 5 个方面。

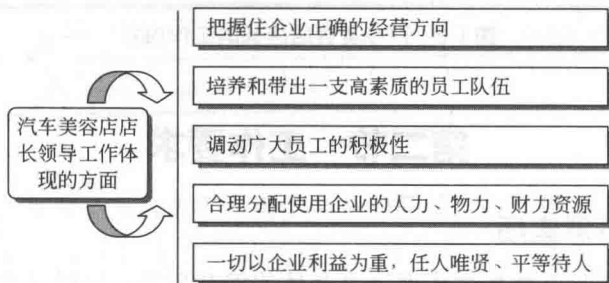


图 1-2 汽车美容店店长领导工作体现的方面

(5) 根据短期计划中每一天的各种指标和市场行情的变化不断做出关于促销、内部管理、原材料采购、培训等日常经营决策。

店长日常经营决策一般包括组织员工进行教育培训; 监督店面的商品进货验收、库存管理、商品陈列等作业内容; 监督检查财务管理; 了解并掌握店面的销售动态, 及时调整货架商品陈列比例; 监督检查门面、标志及展柜等, 维护企业的清洁与卫生; 负责处理顾客的投诉与抱怨; 处理日常经营中出现的例外和突发事件; 参加一些公益活动, 成为汽车美容店的代言人等。

二、工作内容

了解完汽车美容店店长的基本工作职责后, 店长还需熟知汽车美容店店长的工作内容, 如图 1-3 所示。

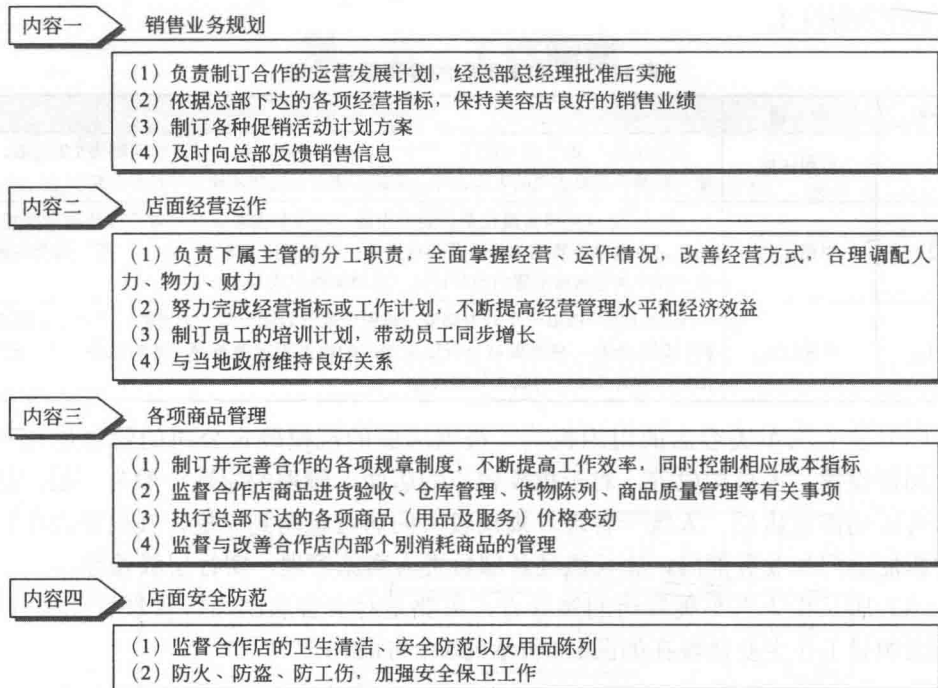


图 1-3 汽车美容店店长的工作内容

第二节 工作要求

一、店长所需素质

汽车美容店店长既要处理店面诸多具体的繁杂事务, 同时又必须为实现本店的各种营业目标而努力, 要对本店的所有人负责, 这是一个至关重要的岗位。因此, 作为店长必须具备一定的自身素养与管理能力, 具体如图 1-4 所示。

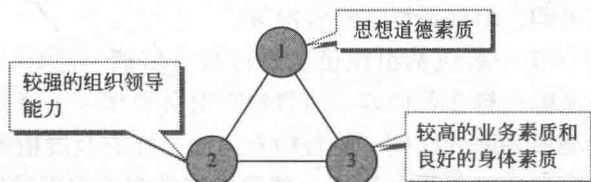


图 1-4 汽车美容店店长的素质要求

1. 良好的身体素质

由于汽车美容店的特点以及企业经营管理的实际情况, 需要店长能经受得住长期的超负荷工作。这一方面要求店长年富力强, 健康状况良好; 另一方面也需要店长具有吃苦耐劳的精神。汽车美容店店长必须要有强健的身体素质。

2. 思想道德素质和组织领导能力

(1) 具有正确的价值观和人生观。只有确立正确价值观、人生观的人，才有可能为企业培养和带出一支高素质的员工队伍，才能依法规范经营，正确把握企业经营发展的方向。

(2) 具有现代化的管理思想。当今的管理思想、管理方法、管理手段都与知识经济、信息技术息息相关，显然，一个传统的管理者是无法胜任店长职位的。

(3) 具有强烈的事业心、高度的责任感、正直的品质和民主的作风。只有事业心强、富有责任感、作风民主正派的人才会珍惜他的职业生命，才能对企业的经营管理负责任。作为汽车美容店店长，工作的成功或是失败与主动性和责任心是有绝对关系的，责任心可反映在如图 1-5 所示的一些行为中。

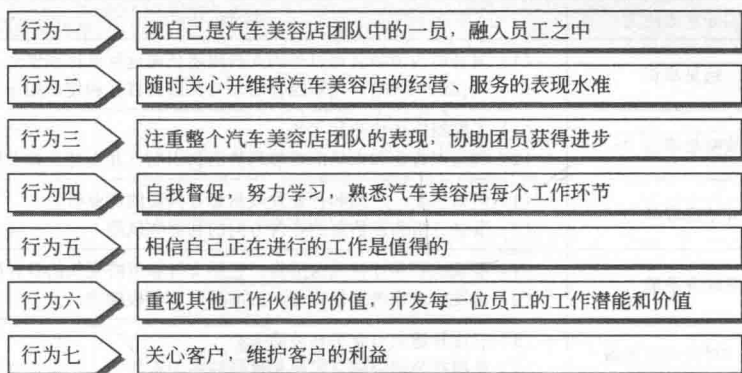


图 1-5 责任心所反映的行为

(4) 具有实事求是、求真务实、勇于创新的精神。店长应该从汽车美容店的实际情况和市场的真实需求出发，锐意进取、不断创新，杜绝脱离实际和草率冒险的思想。

3. 业务素质

汽车美容店店长负责汽车美容店的经营与盈利，经常需要处理各种业务，因而拥有一定的业务素质是非常重要的。

(1) 店长应具有经营管理、会计核算、法律法规等综合知识。店长既要掌握经营管理的原理方法，了解基本的财务知识，还要熟悉相关的管理法规；既掌握企业全部经营项目的基本情况，还要尽可能精通汽车后市场业务。

(2) 店长应具备较强的分析、判断与概括能力，较好的决策、组织、指挥和控制能力。店长的主要工作就是通过分析、判断和概括，对店里的事务进行决策、组织、指挥和控制，欠缺这方面能力的人原则上不适合担任店长。

(3) 店长应该具有沟通、协调、组织内外各种关系的能力和知人善任的能力。汽车美容店的经营管理工作是面向员工、客户进行的，工作本身就是沟通信息、协调关系，沟通、协调能力太差的店长不善于调动员工的积极性，更不利于巩固老客户