

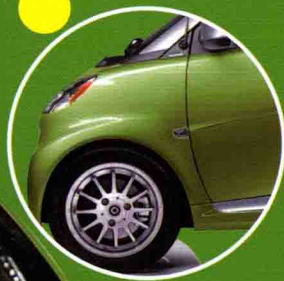


汽车美容店轻松上岗系列



汽车美容店 客服人员 上岗速成

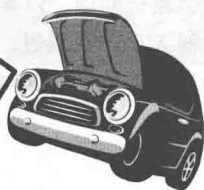
王靖 主编



化学工业出版社



汽车美容店轻松上岗系列



汽车美容店 客服人员 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客服人员的岗位认知、专业知识及职业技能,主要包括汽车分类基础知识、汽车主要技术参数、汽车服务常用术语、客服人员维修接待、客户关系管理、客服人员回访跟进、客服人员专职服务等内容。本书为汽车服务行业的客服接待人员快速上岗提供了工作指导和信息提示,同时本书也可作为相关专业职业院校的教材培训使用。

图书在版编目(CIP)数据

汽车美容店客服人员上岗速成/王靖主编. —北京:化学工业出版社, 2015.3

(汽车美容店轻松上岗系列)

ISBN 978-7-122-22910-6

I. ①汽… II. ①王… III. ①汽车-车辆保养-商业服务
IV. ①U472

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第020109号

责任编辑:辛田 陈景薇
责任校对:宋玮

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8³/₄ 字数164千字 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:29.00元

版权所有 违者必究



FOREWORD

前言

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持编写，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

作为汽车美容店客服人员，了解客服岗位的相关知识，是做好客服工作的前提。

第一节 客服人员的工作要求	2
一、工作职责	2
【范本1】××汽车美容店客服人员招聘启事	2
二、工作规范	3
第二节 客服人员的素质要求	3
一、知识要求	3
二、技能要求	3
三、职业道德	4
四、个人礼仪	5
五、电话礼仪	5
六、网络礼仪	6
七、接待礼仪	8
相关链接 如何做好汽车美容店的客服工作	8
速成回顾	9

Chapter 2 第二章 汽车基础知识 11

速成指引 11

作为汽车美容店客服人员，应了解汽车相关知识，包括汽车常用技术参数、汽车术语等知识。

第一节 客户要技术参数	12
一、尺寸参数	12

二、重量参数	12
三、动力性	13
四、燃油经济性	13
五、制动性	13
六、操纵稳定性	13
七、行驶平顺性	14
八、通过性(越野性)	14
第二节 汽车术语	14
一、汽车常用术语	14
二、汽车新术语	15
三、发动机常用术语	16
四、轮胎维修术语	16
相关链接 汽车美容保养中客户须承担的责任	17
速成回顾	18

Chapter 3 第三章 预约与接待工作 19

速成指引 19

作为汽车美容店客服人员,做好客户预约与接待工作是必须具备的工作技能之一,应当熟练掌握其中的要领。

第一节 客户预约工作	20
一、预约分类	21
二、实行预约的好处	21
三、预约内容	21
四、预约要求	22
五、预约准备工作	23
六、预约规范	24
七、预约注意事项	24
八、预约范例	25
第二节 客户接待的准备工作	26
一、工具准备	26
二、了解人员情况	27
三、了解预约情况	27
四、检查环境情况	27
五、检查未完成工作	28

六、工作准备小结	28
七、服务准备	28
第三节 客户接待工作	29
一、欢迎与探知客户需要	29
二、车辆防护	29
三、问诊、预检	30
四、核对客户信息	30
五、倾听客户描述	30
六、做出初步诊断	30
七、了解客户需求	31
八、确认服务项目	31
九、确认委托书	31
十、五项确认与客户签字	31
十一、安排客户休息	31
十二、接待注意事项	32
速成回顾	33

Chapter 第四章 作业安排与质量检查34

速成指引34

作为汽车美容店客服人员，做好作业安排与质量检查是必须要具备的工作技能，需要熟练掌握其要点。

第一节 作业安排与跟踪	35
一、作业安排的方式	35
二、妥善安排的好处	35
三、跟踪服务项目进程	35
四、车间进度监控	36
五、追加项目（服务）	37
六、与车间和客户沟通	39
七、作业过程注意事项	40
第二节 质量检查	40
一、质量检查项目	40
二、质量检查实施规范	41
三、质量检查过程的注意事项	42
速成回顾	43



第五章

结算与交车工作

45



速成指引

45

作为汽车美容店客服人员，做好结算交车是必须要具备的工作技能，需要熟练掌握其要点。

第一节 交车前的准备工作	46
一、内部交车	46
二、核对服务项目价格	47
三、打印结算单	47
【范本2】××汽车美容店结算单	48
四、准备交车	48
相关链接 耗损件未更换遭索赔	49
第二节 结算交车	49
一、通知客户交车	49
二、说明所做工作和收费明细	49
三、交车确认	50
四、陪同结算	50
五、取下四件套	50
六、感谢和送客	50
七、结算交车过程的注意事项	50
速成回顾	51



第六章

客户档案管理

53



速成指引

53

作为汽车美容店客服人员，做好客户档案管理是必须要具备的工作技能，需要熟练掌握其要点。

第一节 客户档案建立整理	54
一、建立客户档案	54
二、客户档案的分类整理	54
三、精准细分客户	54
相关链接 汽车保养周期	55
第二节 客户档案保管	56

一、客户档案更新与维护	56
二、客户资料的保密及外借	58
三、客户档案跟踪管理	58
速成回顾	58

Chapter 7 第七章 回访与客户满意度 60

速成指引 60

作为汽车美容店客服人员，做好回访与提高客户满意度是必须要具备的工作技能，需要熟练掌握其要点。

第一节 电话回访	61
一、电话回访的作用	61
二、回访时间	61
三、电话问卷设计	61
四、电话回访问卷	63
相关链接 一个汽车美容店客服人员的心得	63
五、短信回访	64
【范本3】××汽车美容店回访短信	64
六、特殊情况应对方法及话术	65
七、电话回访注意事项	65
八、回访统计	66
第二节 提高客户满意度	66
一、了解客户需求	66
二、如何让客户满意	67
三、客户满意度调查	67
【范本4】××汽车美容店客户满意度调查表	67
【范本5】××汽车美容店客户回访调查表	69
【范本6】××汽车美容店客户满意度评价表	70
四、如何提高客户满意度	71
相关链接 汽车美容店如何提高客户满意度	71
五、发放调查问卷	72
【范本7】××汽车美容店调查问卷（1）	72
【范本8】××汽车美容店调查问卷（2）	74
速成回顾	75



速成指引

作为汽车美容店客服人员,做好会员服务与管理工是必须具备的工作技能之一,应当熟练掌握其中的要领。

第一节 会员服务	78
一、会员业务价值	78
二、会员服务项目	78
三、会员入会升级	79
相关链接 ××汽车美容店会员入会条件	79
四、会员积分	80
第二节 会员俱乐部服务	81
一、会员俱乐部认识	81
二、会员俱乐部框架结构	81
三、会员入会方式	81
【范本9】××汽车美容店会员俱乐部申请表	81
第三节 网络维系会员	82
一、QQ群维系会员	82
二、微信群维系会员	84
速成回顾	85



速成指引

作为汽车美容店客服人员,做好客户投诉与应对工作是必须具备的工作技能之一,应当熟练掌握其中的要领。

第一节 客户抱怨	88
一、了解客户抱怨	88
二、客户抱怨的原因	88
三、客户抱怨的危害	89
第二节 客户抱怨处理	89
一、正确认识客户抱怨	89
二、处理客户抱怨的准备	90

三、客户抱怨处理步骤	90
四、客户抱怨处理原则	92
五、抱怨处理方法	92
六、不同客户抱怨的处理	93
第三节 客户询问的应对话术	95
一、汽车美容类的问题	95
二、汽车保养类的问题	96
三、汽车维修类的问题	98
速成回顾	100

Chapter 10 第十章 客户服务运作规范 102

速成指引 102

作为汽车美容店客服人员,做好客户服务运作规范工作是必须具备的工作技能之一,应当熟练掌握其中的要领。

第一节 客户服务作业指导	103
一、客户服务控制要点	103
二、预约服务作业指导	103
三、客户回访作业指导	105
【范本10】××汽车美容店回访制度	106
相关链接 汽车美容店客服人员如何电话回访	107
四、客户投诉处理指导	107
【范本11】××汽车美容店客户投诉处理制度	108
第二节 客户服务工作记录	109
【范本12】××汽车美容店客户档案表	109
【范本13】××汽车美容店客户资料更改记录	109
【范本14】××汽车美容店客户来电记录表	109
【范本15】××汽车美容店客户预约登记表	110
【范本16】××汽车美容店客户预约报表	110
【范本17】××汽车美容店客户车辆服务回访记录表	110
【范本18】××汽车美容店客户跟踪反馈信息记录表	111
【范本19】××汽车美容店客户回访日报表	111
【范本20】××汽车美容店客户意见征询表	111
【范本21】××汽车美容店客户抱怨记录表	112
第三节 客服工作中的问题解答	113

疑问1：预约的业务有哪些？	113
疑问2：要做好预约业务需要哪些设施？	113
疑问3：什么是主动预约？	113
疑问4：什么是被动预约？	113
疑问5：怎样与客户协商预约时间？	113
疑问6：如何完成预约登记？	114
疑问7：洗车（保养、美容、维修等）业务满意度评价的内容有哪些？	114
疑问8：客户抱怨是怎么产生的？	115
疑问9：怎样区分客户特点来有针对性地处理抱怨？	115
速成回顾	116



第十一章

汽车美容连锁店客服管理

118



速成指引

118

作为汽车美容连锁店客服人员，做好汽车美容连锁店客服管理是必须要具备的工作技能，需要熟练掌握其要点。

第一节 汽车美容连锁店认识	119
一、汽车美容连锁店	119
二、汽车美容加盟连锁店的好处	119
三、连锁管理系统	120
第二节 汽车美容连锁店客服管理	122
一、汽车美容连锁店客服人员的要求	122
二、汽车美容连锁店客服人员制度	122
【范本22】汽车美容连锁店客服人员工作制度	123
速成回顾	124

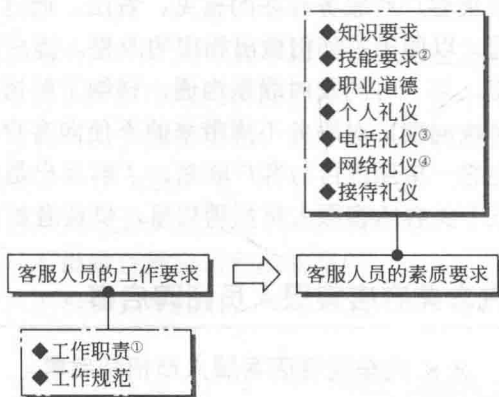
测试题

125

第一章 岗位认知

速成指引

作为汽车美容店客服人员，了解客服岗位的相关知识，是做好客服工作的前提。



图示说明

① 汽车美容店客服人员的工作职责是做好客户接待工作，包括预约、接待、档案管理、质量检验、结算与交车、跟踪回访等内容。

② 汽车美容店客服人员的技能要求包括客户接待服务、客户关系管理等方面的要求。

③ 汽车美容店客服人员必须要具备一定的电话礼仪，包括电话礼仪基本内容、与客户电话沟通的要点等方面的内容。

④ 随着网络的越发普及，汽车美容店客服人员必须要具备一定的网络礼仪，包括邮件撰写与发送、网络聊天礼仪等方面。

第一节 客服人员的工作要求

一、工作职责

作为一名汽车美容店客服人员，了解客服人员的工作职责是从事这个职业的基本要求。汽车美容店客服人员的工作职责主要包括以下4点。

(1) 做好客户接待工作，包括预约、接待、档案管理、质量检验、结算与交车、跟踪回访。

(2) 统计和整理客户档案，科学地进行管理。对客户进行电话回访，主要包括销售回访和维修回访，设计电话回访问卷。

(3) 制作用户调查表，不定期地向管理内客户寄发调查问卷，通过调查问卷向客户了解服务质量，收集客户对服务存在的意见、看法。通过调查真实地反映本汽车美容店所存在的问题，以便相关部门做出相应的改善，提高服务质量。

(4) 遇到客户抱怨，第一时间及时联系沟通，详细了解情况，商议最恰当的解决方案，及时为客户解决问题，对服务不周带来的不便向客户表示歉意，争取客户的谅解。处理完客户抱怨一星期内再与客户联系，了解客户是否真正满意。

下面的范本是某汽车美容店客服人员招聘启事，供读者参考。

【范本1】××汽车美容店客服人员招聘启事

××汽车美容店客服人员招聘启事

1. 工作性质

全职。

2. 职位类别

客服人员。

3. 岗位职责

- (1) 负责应对客户咨询、受理投诉、意见反馈等事项。
- (2) 收集、整理和分析客户投诉，并按公司要求分别归类、存档。
- (3) 按公司要求及时联系、通知客户个案处理情况。
- (4) 及时有效地将各类客户投诉以公司要求的形式报告给相关部门。
- (5) 及时跟进和通报个案处理状态，对数据库加以更新。
- (6) 处理后的事项要及时进行客户回访，并建立投诉归档资料。
- (7) 进行客户满意度调查和售后满意度调查。
- (8) 客户管理和客户活动的管理。
- (9) 整理归档客户档案，做到查询方便、及时、准确。
- (10) 协调与市场、销售等其他部门的工作，提供客服工作的支持。

4. 任职资格

- (1) 大专及以上学历, 具有相关岗位工作经验, 服务过汽车销售客户及具备普通话等级证书者优先。
- (2) 具有诚信、负责任的品格, 对公关行业有强烈的事业心。
- (3) 能承担工作的挑战和压力, 积极进取, 注重绩效。
- (4) 具有良好的沟通能力, 较强的组织、协调能力, 灵活、机智的处事能力。

二、工作规范

作为汽车美容店的客服人员, 在工作时一定要遵守公司的工作规范, 按照工作规范办事。汽车美容店客服人员的工作规范如下。

- (1) 客服人员要时刻保持良好的精神状态和仪容仪表, 工作认真有耐心, 责任心强。
- (2) 接听客户电话要热情, 运用专业术语, 认真解答客户提出的疑问, 同时对自己的企业有信心, 不对客户做夸大其词的承诺。
- (3) 熟练掌握公司的产品和服务项目, 并全面了解客户的详细情况, 严格按照公司相关规定及时解决客户的问题。
- (4) 明确客户投诉的真正原因及想要得到的解决方案, 注意语言沟通的技巧, 不得与客户发生争执, 不得做有损公司利益的事情。
- (5) 客服接到客户的投诉或抱怨时, 要主动向客户致歉并妥善处理, 并视情节轻重上报公司。
- (6) 客服根据每天的工作情况, 把客户反馈的不同情况以工作日志的形式进行详细的登记, 特殊客户情况需向主管汇报, 并每月上报工作总结。
- (7) 严格遵守公司的各项规章制度。

第二节 客服人员的素质要求

一、知识要求

汽车客服人员从事的是汽车美容服务行业的客服工作, 对于汽车的一些基础知识必须了解, 如汽车类别、汽车基本构造及工作原理、主要技术参数、常用术语等。

二、技能要求

1. 客户接待服务

汽车美容店客服人员要做好洗车、美容、保养、维修接待工作, 从预约开始, 经过接待服务、洗车(美容、保养、维修)作业、车辆检验、结账与交车, 到最后的跟踪回访。

2. 客户关系管理

客户关系管理是汽车美容店客服人员的重要工作，其中主要包括客户档案统计整理、电话回访、提高客户满意度、会员管理、客户抱怨处理等。

三、职业道德

汽车美容店客服人员在职业活动中必须遵循一定的行为准则，即职业道德，这是对客服人员在职业活动中的行为要求，同时也是本行业应该承担的社会责任和义务。

1. 职业道德规范基本要求

职业道德基本规范是在核心和原则的基础上形成的从业者所遵循的行为准则，也是评价职业活动和职业行为善恶的准则。

汽车美容店客服人员职业道德规范基本要求主要包括6个方面，具体见表1-1。

表 1-1 汽车美容店客服人员职业道德规范的基本要求

序号	类 别	具 体 内 容
1	爱岗敬业	从业者要热爱自己的工作岗位和职业，乐业、勤业、敬业，以恭敬、负责的态度对待工作，兢兢业业、专心致志
2	诚实守信	从业者要真心诚意、实事求是，不虚假、不欺诈，在经营上则要讲究信守合同、诚信无欺、质量为重
3	办事公道	从业者要公平、正义，“给人以应得”或恰如其分地对待人和事，尽可能做到不偏不倚、不徇私情，对所有工作对象一视同仁，不偏袒、不歧视
4	服务客户	从业者全心全意为客户服务，对被服务对象热情服务，主动、耐心、热心、细致、周到，努力提高服务质量、提高业务技术水平
5	奉献社会	从业者把自己的知识、才能、智慧，毫无保留地贡献给社会，培养社会责任感和无私奉献精神，将公众利益、社会效益摆在第一位，处理好“义”和“利”的关系，处理好社会效益和经济效益的关系，处理好个人利益与社会效益的关系，把奉献社会的职业道德落到实处，充分实现自我价值
6	保守秘密	是每一家企业或组织从业人员都必须遵守的道德规范，对公司认定为“绝密”、“机密”、“秘密”的文件或事项要严格按公司要求给予保密

2. 职业道德意志修养

汽车美容店客服人员的职业道德意志修养主要包括4个方面，具体见表1-2。

表 1-2 汽车美容店客服人员的职业道德意志修养

序号	体现方面	具 体 说 明
1	认同	认同即要求有清晰的角色意识，汽车美容店客服人员一定要认清应该做什么、不该做什么，应该说什么、不该说什么，角色认同可以用“假如我是……”的思路将心比心，推己及人，设身处地进行角色互换，站在客户的角度来思考和处理问题
2	宽容	宽以待人，得饶人处且饶人，把一切“面子”都留给客户，有宽容心才能有效地自控
3	自制	冷静、沉着，不受客户的情绪所影响，做到你发火，我耐心；你粗暴，我礼貌；你埋怨，我周到；你有气，我热情
4	平衡	客服人员应理智、观念与情感、情绪保持平衡。例如，理智上强调“客户第一”，但由于很多汽车客服人员的良好服务并未得到应有的回应和支持，造成观念上和情感上的冲突，做得不好时会得到来自各方面的责骂，但做得好时，却没得到认可，由此产生委屈心态