

RUHE  KAIJIA
QICHE PEIJIANDIAN

如何开家 汽车配件店

刘军◎等编



开店
宝典



化学工业出版社

RUHE  KAIJIA
QICHE PEIJIANDIAN

如何开家 汽车配件店

刘军◎等编



化学工业出版社

·北京·

本书主要介绍了汽车配件行业基本认知、选择合适的投资经营模式、汽车配件开店筹备、门店管理、营销推广、客户管理、仓库管理等方面的内容。本书介绍的内容是作者在汽车配件行业中多年的经验总结,合乎汽车配件市场的情况,具有可操作性。

本书对于那些有志于汽车配件市场的志存高远的自主创业者大有益处,是他们创业、守业的经营宝典,也是创业培训机构必备的教材。

图书在版编目(CIP)数据

如何开家汽车配件店 / 刘军等编. —北京:化学工业出版社, 2015.9

ISBN 978-7-122-24713-1

I. ①如… II. ①刘… III. ①汽车-配件-专业商店-经营管理 IV. ①F717.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第171221号

责任编辑:辛田
责任校对:宋玮

文字编辑:冯国庆
装帧设计:尹琳琳

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:三河市延风印装有限公司
710mm×1000mm 1/16 印张11 字数189千字 2015年8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:39.00元

版权所有 违者必究

前言

随着我国汽车行业的迅猛发展，配件技术也有了很大进步。尤其在我国汽车工业快速发展及加入WTO与世界经济接轨的今天，研究我国汽车服务业发展的新动态和前沿的经营理念，对我国汽车服务业将汽车服务体系规范化、建立有序的服务网络，确保服务质量，树立汽车服务业经营理念，培养顾客忠诚度，都具有重要的意义。特别是对于一个汽车服务业中的汽车配件店，如何适应市场环境的巨大变化，在激烈的市场竞争中求生存，使企业获得长足发展；如何提高企业的核心竞争能力、构筑企业的竞争优势、树立良好的品牌形象，已经成为关系到企业生死存亡的重要问题。

在节能减排和治理雾霾的压力下，新能源汽车将逐渐成为整车企业战略发展布局的主流方向之一，并将保持快速发展。在国家补贴政策加码新能源客车的情况下，客车板块有望成为商用车领域最大亮点。整车销量增速放缓，零部件企业竞争加剧，率先实现技术突破的零部件供应商将迎来巨大的发展机会。庞大的保有量市场为汽车售后服务提供巨大发展空间，或将主导汽车行业下一轮盛宴，笔者强烈看好汽车配件市场的发展。

因而志存高远的自主创业者看好了汽车配件市场的发展，致力于投身该行业，有志创出一番大业。不过，他们虽然大多都了解汽车维修行业及配件行业，但他们又缺乏对汽车配件行业的具体认知，不熟悉汽车配件行业的特点，更加不知道该如何去管理，从而使得创业的梦想停留在懵懂和迷茫的阶段。

基于此，笔者将自己在汽车配件行业多年的经验总结出来，以期能帮助那些有志于此的创业者。

本书对汽车配件行业基本认知、选择合适的投资经营模式、汽车配件开店筹备、门店管理、营销推广、客户管理、仓库管理等方面做了详细的介绍。

本书由刘军、安建伟、刘明、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、水波、赵辉、刘婷、刘玮、田均平、李欢欢、李志国、宋春霞、滕宝红编写。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。

由于笔者水平有限，书中不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目录

Contents



第一章	汽车配件店开店准备	1
第一节	汽车配件认识	2
一、	什么是汽车配件	2
二、	汽车配件质量的区别	2
三、	识别假冒伪劣零件的方法	3
四、	汽车配件安全件	4
第二节	汽车配件的行业认知	5
一、	汽车配件的行业市场	5
二、	汽车配件发展的特征	6
三、	汽车配件行业的前景如何	6
四、	汽车配件行业的趋势状态	6
五、	汽车配件产业面临的挑战	7
第三节	开汽车配件店的人群	7
一、	哪些人适合开汽车配件店	7
二、	开汽车配件店要做哪些心理准备	8
三、	开汽车配件店需要掌握的要点	9
第二章	汽车配件店的经营模式	10
第一节	个人全资经营	11
一、	什么是个人全资经营	11
二、	个人全资经营的特征	11
三、	个人全资经营的优点	12
四、	个人全资经营的缺点	13
第二节	合伙经营	13
一、	什么是合伙经营	13
二、	合伙经营的方式有哪些	14
三、	合伙经营的优点	14
四、	合伙经营的缺点	14
五、	合伙分红起争议处理	15
六、	与合伙人签订合作协议	15
	经典案例：××汽车配件店投资经营合伙合同	15

七、合伙经营注意事项	17
第三节 加盟连锁经营	18
一、加盟连锁经营的特征	18
二、加盟连锁经营的特点	19
三、加盟连锁经营的优点	19
四、加盟连锁经营的缺点	20
五、加盟的总流程	20
六、加盟前期考察的事项	21
七、签订加盟合同注意事项	21
八、与总部签订加盟合同	24
经典案例：××汽车配件有限公司特许加盟合同书	24

第三章 资金测算及来源..... 30

第一节 费用测算	31
一、启动资金用途	31
二、进行投资预算	32
三、流动资金预测	33
经典案例：××汽车配件店3个月的流动资金表	34
四、总的启动资金预测	34
五、预测启动资金要注意的问题	34
第二节 开店的资金来源	35
一、自有资金	35
二、向亲朋好友借款	35
三、向银行贷款	35
四、寻找合作伙伴筹资	37
五、从供货商处赊购	38

第四章 前期策划..... 39

第一节 商圈分析及调查	40
一、什么是商圈	40
二、商圈的范围划分	40

目录 Contents



目录

Contents



三、汽车配件的商圈调查	41
四、制定商圈图	44
第二节 汽车配件店选址	44
一、选择经营场地要考虑的几个因素	45
二、一家好店面的标准	45
第三节 汽车配件店的店铺名称	46
一、汽车配件店店铺起名的方法	46
二、汽配店店铺起名的禁忌	47
第四节 准备开多大的汽车配件店	48
一、开多大规模汽车配件店	48
二、卖哪些范围类内的配件	48
第五节 市场定位与经营项目确定	49
一、汽车配件的市场定位	49
二、经营项目的确定	50

第五章 注册备案及相关手续..... 51

第一节 开业登记之前的事项	52
一、名称预先核准	52
二、验资	53
第二节 申请办理营业执照	56
一、个体户开业登记	56
二、私营企业开业登记	57
相关链接：国家工商总局企业登记网上注册申请操作指引	58
第三节 刻制印章并备案	60
一、申请	60
二、刻制印章	60
三、印章备案	60
第四节 组织机构代码登记	61
一、提供资料	61
二、办理组织机构代码登记的方法、步骤	61
三、注意事项	62

第五节 办理税务登记证	62
一、办理开业登记的时间	62
二、办理开业登记的手续	63
第六节 到银行开户	64
一、开立基本账户	64
二、其他结算账户的开立	65
第七节 领取购买发票	66
一、发票的领购及使用流程	66
二、新办企业发票的申领	67

第六章 店面设计及装潢装饰..... 69

第一节 店面设计要求	70
一、店面装潢设计的基本要求	70
二、店面的布局原则	71
三、布局平面设计	71
四、水电设计要求	71
五、仓库设计要求	71
第二节 店面装潢装饰	72
一、寻找装修公司	72
二、装修施工原则	74
相关链接：装修做好监督指导	74

第七章 人员组织及培训..... 76

第一节 人员配置	77
一、汽车配件店的组织架构	77
二、部门设置与部门职责	77
三、确定员工的岗位与职责	78
经典案例：××汽车配件店员工岗位职责	78
第二节 人员招聘	84
一、确定员工的任职条件	84

目录

Contents



目录

Contents



二、人才招聘渠道	85
三、人才招聘实施	85
第三节 员工培训	86
一、员工培训的内容	86
二、员工培训的方法	87
三、员工培训计划	87
四、员工培训的控制	88

第八章 门店管理..... 91

第一节 汽车配件的种类	92
一、发动机配件	92
二、传动系统配件	93
三、制动系统配件	93
四、转向系统配件	94
五、行驶系统配件	94
六、点火系统配件	94
七、燃油系统配件	94
八、冷却系统配件	95
九、润滑系统配件	95
十、电器仪表系统配件	96
十一、开关类	97
十二、空调类	97
十三、传感器类	98
十四、其他附件	98
第二节 门店货架设置	99
一、货架设置的重点	99
二、货架设置的要求	99
三、货架设置得好可塑造店铺形象	100
第三节 结算系统设置	100
一、什么是汽车配件管理系统	100

二、结算系统的功能特点	101
-------------------	-----

第九章 营销管理.....102

第一节 汽车配件店的营销策略	103
一、会员营销	103
二、文化营销	104
三、服务营销	104
四、网络营销	104
五、其他营销	105
第二节 汽车配件店的促销管理	105
一、促销策略	106
二、促销方式	107
三、促销的具体方法	107
经典案例：××配件促销方案	108
第三节 客户开发	112
一、汽车配件店的客户	112
二、利用开业优惠吸引客户	112
三、利用汽车销售商争取新客户	113
四、转移其他汽车配件店客户	113
五、开发公务车修车点客户	113
六、开发私家车客户	114
七、黄金客户的特质	114
八、不良客户的特质	114

第十章 客户管理.....116

第一节 会员制管理	117
一、会员服务体系	117
二、制订会员积分计划	118
三、会员级别的确定	118
四、会员管理信息系统	119
五、如何制订会员手册	119

目录

Contents



目录

Contents



经典案例：××汽车配件店会员手册	119
六、会员登记表	123
第二节 提升客户满意度	124
一、做好客户服务	124
二、建立客户档案	124
三、加强联络与宣传	125
四、确保服务质量	125
五、定期进行客户回访	125
六、正确处理客户不满	126
七、定期开展客户满意度调查	126
第三节 提升客户忠诚度	127
一、客户忠诚的表现形式	127
二、忠诚客户的分类	128
三、提升客户忠诚度	128

第十一章 电子商务与“互联网+”概念···132

第一节 汽车配件网络化经营	133
一、汽车配件网络化经营的概念	133
二、汽车配件网络化经营的好处	134
三、汽车配件网络化经营的要点	134
四、汽车配件网络化经营的优势	134
第二节 汽车配件店O2O经营	135
一、汽车配件O2O模式的类型	136
二、汽车配件采用线上线下相结合的O2O模式···	137
相关链接：汽车配件零售O2O模式前路漫漫	137
相关链接：多种汽车零部件电商模式	139
第三节 实体店与网店互动	140
一、网上网下互动的优势	140
二、网店和实体店互动促进发展	140
三、实体店的优势	141
四、实体店与网店的相同点	141

五、实体店与网店的的不同点 141

第十二章 仓库管理 143

第一节 货架设置 144

- 一、汽车配件库货架的种类 144
- 二、汽车零配件库房货架的特点 144
- 三、汽车零配件的摆放方法 145

第二节 仓库5S管理 146

- 一、什么是5S 146
- 二、5S的定义 147
- 三、5S活动的要求 147
- 四、仓库5S管理内容——整理 (Seiri) 147
- 五、仓库5S管理内容——整顿 (Seiton) 148
- 六、仓库5S管理内容——清扫 (Seiso) 149
- 七、仓库5S管理内容——清洁 (Seikeisu) 149
- 八、仓库5S管理内容——素养 (Shitsuke) 150

经典案例：××汽车配件店仓库5S管理制度 150

第三节 仓库安全常识 152

- 一、仓库管理的一般要求 152
- 二、仓库常见设备及安全要求 153
- 三、货物堆码的安全操作要求 155
- 四、常见仓库装卸搬运设备 156
- 五、装卸搬运设备的安全操作要求 156

第四节 仓库消防安全 157

- 一、仓库火灾的原因 157
- 二、仓库的防火要求 158
- 三、仓库火灾知识 158
- 四、防火与灭火 159
- 五、常见的灭火剂和灭火器 159
- 六、仓库消防管理 160
- 七、仓库防火措施 160

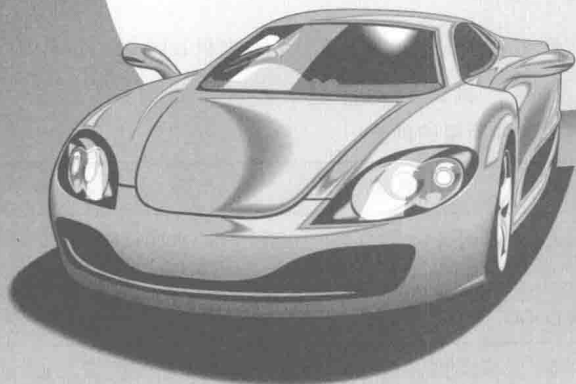
经典案例：××仓库管理制度 160

目录 Contents





第一章
汽车配件店开店准备





中国巨大的汽车消费市场，汽车配件店从中嗅到了它前所未有的商机，国内的汽车后市场正面临一个历史性的发展机遇。汽车配件这个汽车后市场行业，正飞速向前发展。

第一节

汽车配件认识

一 什么是汽车配件

汽车配件是构成汽车整体的各个单元及服务于汽车的一种产品。值得注意的是如今汽车品牌越来越多，汽车的类型也越来越多，导致汽车配件的种类也不断增多。所以，我们对于汽车配件要有一个清晰的认识和识别。

二 汽车配件质量的区别

什么是正厂件？什么是副厂件？副厂件等同于假冒伪劣件吗？怎样才能分辨出哪个是正厂件、哪个是副厂件呢？具体的内容见下表。

汽车配件质量的种类

序号	种类	具体说明
1	正厂件	正厂件就是正规配套厂生产的汽车配件，这些企业经过ISO 9000质量认证和等同于现有的美国、德国、法国、意大利汽车质量要求的ISO/TS 16949汽车质量认证，一般均是从汽车生产厂流通出来的，由厂家直接授权给各地经销商销售，因此，正厂件均有该汽车品牌LOGO，和副厂件相比，正厂件的产品好，价格相对较高
2	副厂件	副厂件是指非汽车生产厂家授权的厂家生产的配件，它标有自己的厂名，也有自己的商标，但没有汽车品牌的LOGO（否则为违法），上面会写上“适用于××车型”，这些副厂件，一般以小厂生产为主，但也不乏一些国际大厂生产的，在国内生产的车型，其年份越长，市场上的副厂件就越多，而最近几年上市的新车型，其副厂件则相对较少，即使有，也只是玻璃、灯具等“技术含量要求不高”的配件

续表

序号	种类	具体说明
3	正宗配件	正宗配件，基本都属于进口，一般只针对进口车。但这些配件，也属于厂家打击之列，因为贸易渠道虽然是合法的，但并未经过厂家授权
4	配套厂件	配套厂，是指给整车生产厂家供应配件的厂家，配套厂件是指从配套厂流到市场上的配件。市场上的配套厂件有2种 (1) 配套厂提供给整车厂但因为质量等原因被退回的； (2) 配套厂特意为市场准备的，符合厂家的标准，但材料可能会有所不同，比如用国产的原材料替代整车厂要求的进口原材料；还可能偷工减料
5	假冒伪劣件	副厂件并不完全等同于假冒伪劣件。假冒伪劣件，是指假冒配套厂件、正宗配件、副厂件三种配件的生产厂家，或采用劣质材料制造的配件，市场上也有一些质量不错的副厂件，只要车型适用，车主完全可以放心使用，遗憾的是，副厂件经常被一些不法厂商假冒，久而久之，在车主心中，副厂件就等同于假冒伪劣件，其实，只要车主细心辨别，再选择一些诚信商家，完全可以购买到质量合格的副厂件

要点提示：

有的配件是废旧配件翻新的，这时只要刮开配件表面的油漆后就能发现旧漆，这样的配件最好不使用。重要部位如刹车系统、行驶系统的配件如果使用这样的翻新件，很容易发生危险。正品的刹车片采用特有的绿色打印字体，如果你所选的配件没有采用这样的标识，也可以认定它是假配件。

三 识别假冒伪劣零件的方法

除了明白什么是正厂件、副厂件之外，作为想要作老板的你还要明白什么是“正宗配件”，什么是“配套厂件”，什么又是“假冒伪劣配件”。

辨别假冒伪劣件与正厂件的方法，主要有如下图所示的几种。

方法一

看包装

正厂件或者配套厂家的产品包装一般都较规范，字迹清晰、正规，有详细的产品名称、规格型号、注册商标、厂名、厂址及电话号码等，多数劣质假冒配件包装都较粗糙，厂址、厂名印刷不清楚、不全，印刷质量也不好，通过仔细辨别是可以看出来的

方法二

查看零件外观

合格的零配件表面光洁、做工较好，越是重要的零配件，加工精度就越高，包装防锈、防腐越严格。劣质汽车配件一般较为粗糙，防锈工艺差(如油漆、电镀不美观)、无产品编号、品牌标记、色泽差，选购时，若发现零件有锈蚀斑点或橡胶件龟裂、失去弹性或轴颈表面有明显加工纹路，大致上就可以断定不是合格的配件



方法三

看零件的加工工艺

为了增加关键零件强度，正厂件常用精密模锻、冶金等方法，而伪劣汽车配件为了降低成本，使用低精度的模具，用浇铸、车削、铣削等普通加工工艺，铸件、冲压件精度差，毛边多，并容易留下粗劣的加工痕迹，只要留心观察配件的边、角等隐蔽部位，就能看出配件工艺的好坏

方法四

看汽车配件材料

劣质汽车配件的材料大多不尽人意，特别是橡胶、塑料等类型的汽车配件很容易就可以看出优劣。其他诸如用铸铁代替优质钢、镀铜取代纯铜、普通钢取代优质钢或合金钢等都是不法厂家常用的手法。通过观察合件、总成件中的小零件也可以看出汽车配件的真假。正规的配件总成、部件必须齐全、完好，才能保证顺利装车和正常运行。一些总成件上的小零件缺失，就容易给装车造成困难，这种配件很可能就是假冒的配件

方法五

比较重量

假冒伪劣汽车配件偷工减料，天生“体重”比较轻。许多汽车配件可以用这种方法加以鉴别

方法六

看零件配合度

买到的零配件装到车上，要看能不能和其他配件有良好的配合。一般原厂配件都能轻松地装到车上，而劣质的配件由于工艺不精，加工误差较大，所以零配件之间很难配合良好。此外，为保证配件的装配关系符合技术要求，一些正规零件表面刻有装配记号，用来保证配件的正确安装，若无记号或记号模糊无法辨认，则不是合格的配件

方法七

查看说明书

一些重要部件，特别是总成类，出厂时一般带有说明书、合格证，以便指导用户安装、使用和维护，假冒的总成一般不会有详细的安装说明书来指导这些

识别假冒伪劣零件的方法

四 汽车配件安全件

汽车配件质量的优劣，成为汽车能否安全运行的一个重要问题。因为它关系着大众的生命安全。所以，汽车配件店要知道哪些配件是安全配件，具体如下图所示。



汽车配件安全件

要点提示：

汽车配件店绝对不能卖假货，因为不合格的汽车配件对人身财产的危害是非常大的。如果因为汽车配件的问题，出了事故汽车配件店是要负连带责任的。

第二节**汽车配件的行业认知****一 汽车配件的行业市场**

2014年，我国汽车配件业的产值达到5000亿元，并以每年10%以上的速度递增。就未来而言，汽车的配件发展，应该也是伴随着整车发展，无论是内部配套市场，或是出口市场，还是售后市场，都会保持相当比例的增长。那么，对于想要开一家汽车配件店的你来说，就有必要了解一下有哪些地方卖汽车配件？具体如下图所示。