

汽车4S店轻松上岗系列

汽车4S店 美容主管 上岗速成

安建伟 李彦军 主编

汽车4S店美容主管岗位认知，
汽车4S店美容主管文化素质，
汽车4S店美容主管职业技能等内容



化学工业出版社

Sale Sparepart
Service Survey

汽车4S店轻松上岗系列

汽车4S店 美容主管 上岗速成

安建伟 李彦军 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书主要包括汽车4S店美容主管岗位认知、美容主管的日常工作、美容主管的专业管理能力、美容主管的综合管理技能四个方面的内容,同时每个章节后面和全书最后有问题点、测试题供参考、学习,是美容主管迅速掌握上岗技能的必备指南。

本书具有较强的实践指导性,可作为汽车4S店美容主管的参考用书,以及作为职业院校开展职工教育培训的教材,也适合于未升学的初高中毕业生、农民继续教育工程学员作为自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

汽车4S店美容主管上岗速成/安建伟,李彦军主编. —北京:化学工业出版社,2015.1
(汽车4S店轻松上岗系列)
ISBN 978-7-122-22282-4

I. ①汽… II. ①安…②李… III. ①汽车-车辆保养-岗前培训-教材 IV. ①U472

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第258584号

责任编辑:辛田
责任校对:吴静

文字编辑:冯国庆
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:化学工业出版社印刷厂
787mm×1092mm 1/16 印张11 字数278千字 2015年1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:38.00元

版权所有 违者必究

前言

> FOREWORD



在我国逐步推进“十二五”规划之际，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，劳动者失业或隐性失业人数较多，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：“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及方法，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4S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4S店轻松上岗系列”岗位培训图书五本，具体包括《汽车4S店店长上岗速成》、《汽车4S店车间主管上岗速成》、《汽车4S店美容主管上岗速成》、《汽车4S店服务顾问上岗速成》、《汽车4S店销售顾问上岗速成》。

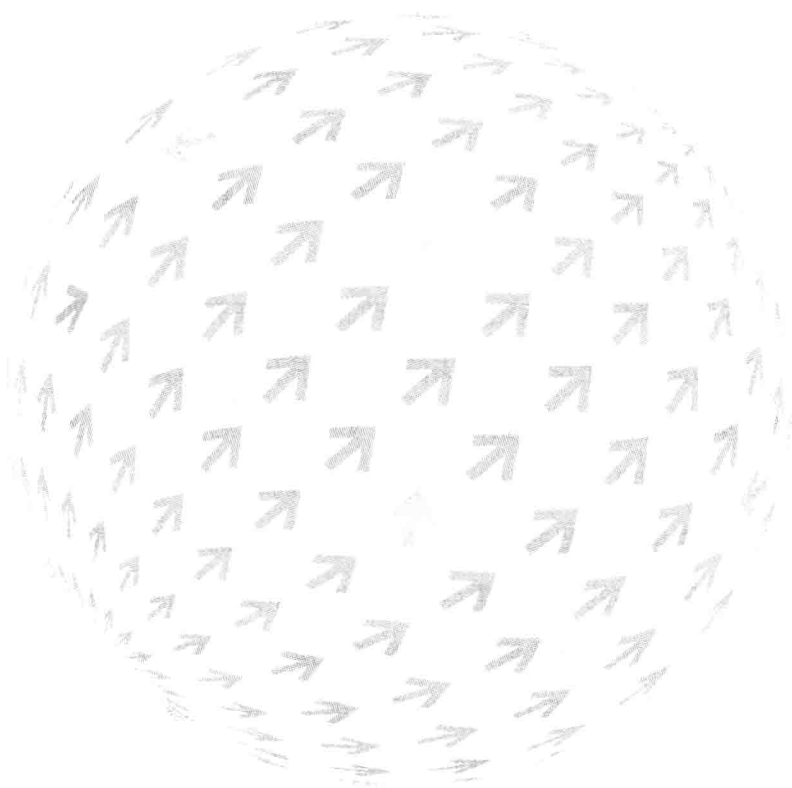
“汽车4S店轻松上岗系列”岗位培训图书突出了实用性和专业性的特点，既有基础性技能内容，又具有发展性、开放性的理念，重点指导学生、学员和操作者的技术运用能力、岗位从业能力及职业发展能力。该系列教材既能增强大中专院校学生求职就业和胜任岗位的能力，又可加快提升他们职业生涯发展的能力，是一套具有较强实践指导性的教材和学习读本，可作为职业院校开展职工教育培训的教材。另外，该系

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4S店轻松上岗系列”岗位培训图书由安建伟、李彦军主持编写，在编写过程中得到了众多汽车生产厂家和4S店的培训老师以及许多朋友的帮助和支持，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。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





第一章

汽车4S店美容主管岗位认知

1



速成指引

1

要具备哪些要求才能成为一名优秀的汽车4S店美容主管呢？本章从美容主管的岗位要求、专业知识和自我管理这三个方面为你进行详细的解读。看完本章内容，相信对你一定会有所帮助。

第一节 美容主管的岗位要求	2
一、前景分析	2
二、角色认知	2
三、职责了解	3
相关链接 ××汽车4S店美容主管招聘启事	3
相关链接 ××汽车4S店美容主管招聘启事	4
四、综合素质	4
第二节 美容主管的专业知识	6
一、汽车结构知识	7
二、汽车美容术语	8
三、汽车美容知识	9
四、汽车美容常用工具	11
第三节 美容主管的自我管理	14
一、职业生涯规划	14
二、做好现在的工作	17
三、评估自己的工作	22
范本：自我评估清单（1）	22
范本：自我评估清单（2）	22
范本：自我评估清单（3）	23
范本：个人长处和短处自评	23
速成回顾	24



第二章

汽车4S店美容主管的日常工作

25



速成指引

25

作为一名汽车4S店的美容主管，每天既要面对顾客，还要面对上级和下属；既要参加公司会议，还要召开部门早会；既要安排日常工作，又要处理紧急事务，可谓是忙碌而又紧张。如何做到忙而不乱呢？本章就从六个方面为你详细解读美容主管的日常工作。

第一节 个人形象自检	26
一、男员工形象自检	26

二、女员工形象自检	27
第二节 召开例行早会	27
一、明确早会的目的	27
二、确定早会的内容	28
范本：每周早会主持人名单	28
相关链接 汽车4S店激励口号	29
三、控制早会的时间	31
四、保持早会的互动	32
五、有效的早会表达	33
六、及时地评估早会	34
范本：主管早会自我评估表	34
范本：早会主持人评估表	35
范本：早会员工参与度评估表	36
七、落实早会的工作	37
第三节 制订工作计划	37
一、制订日工作计划	37
范本：××汽车4S店美容主管日工作流程	40
范本：××汽车4S店美容部日常工作安排表	40
二、制订周工作计划	41
三、制订月工作计划	42
范本：××汽车4S店美容主管的月度工作重点指引表	42
范本：××汽车4S店美容主管的月度工作计划	43
四、制订年工作计划	43
范本：××汽车4S店美容主管年度工作总结	44
范本：××汽车4S店美容主管年度工作计划	45
第四节 每日现场巡查	46
一、现场巡查事项	46
二、现场巡查方法	48
三、现场巡查工具	49
第五节 安排工作事项	49
一、问题优先次序	49
二、不同时段工作重点	50
三、为自己留时间思考	50
范本：××汽车4S店美容主管每日工作记录	51
第六节 紧急事务处理	51
一、火灾或爆炸	51
二、客户发生意外	52
三、抢劫	52
四、其他自然灾害	52
五、媒体来访	52
速成回顾	53



速成指引

作为一名汽车4S店的美容主管，首先自己要有过硬的专业知识，才能在日常的工作中第一时间为员工排忧解难。本章从美容设备管理、美容护理用品管理、美容项目作业管理等方面为你详细解读一名汽车4S店美容主管必须具备的专业管理能力。

第一节 设备管理	55
一、设备使用原则	55
二、设备维护原则	55
三、高压清洗机操作要领	56
四、研磨抛光机操作要领	56
五、空气压缩机的操作要领	57
六、泡沫洗车机的操作要领	57
七、地毯脱水机的操作要领	57
八、蒸汽消毒机的操作要领	58
九、油路清洗机的操作要领	58
十、打蜡机的操作要领	58
十一、积炭清除机的操作要领	59
十二、举升机的操作要领	60
十三、废油抽吸机的操作要领	60
十四、吸尘吹干机的操作要领	60
十五、设备维护保养	61
范本：××汽车4S店美容设备维护保养表	62
第二节 护理用品管理	62
一、汽车护理用品的种类及作用	62
二、汽车研磨、抛光及还原用品	65
相关链接 如何根据车漆状况选择研磨、抛光剂	67
三、汽车蜡	68
四、汽车专业保护剂系列用品	69
五、护理用品的储存	70
六、建立管理台账	70
七、领用登记制度	71
第三节 汽车外部清洗作业管理	71
一、接车	71
二、洗车	72
三、室内外清洁擦干作业	73
四、验车交车	76
五、现场清理	76
第四节 汽车打蜡作业管理	76

一、打蜡的作用	77
二、打蜡的流程	77
三、打蜡的注意事项	79
第五节 车漆的镜面作业管理	79
一、准备工作	79
二、研磨	80
三、抛光	81
四、除眩光	83
五、封釉	83
六、镀膜	83
七、除静电	84
八、终检	84
九、交车	84
十、清理现场	84
第六节 汽车划痕修复作业管理	85
一、划痕定义	85
二、浅度划痕的处理	85
三、中度划痕的处理	85
四、深度划痕的处理	87
第七节 汽车内外装饰管理	88
相关链接 《机动车登记规定》部分规定	88
一、车前旗杆灯安装	88
二、汽车仪表板装饰	88
三、地毯装饰	89
四、更换车门衬板	90
五、车窗玻璃安装	90
六、车内篷壁装饰	91
七、车身贴饰	92
八、汽车保险杠喷涂修补	93
九、车灯更换安装	93
十、扰流板安装	94
十一、导流板安装	94
十二、挡泥板安装	94
十三、轮弧饰片安装	94
第八节 汽车精品装饰管理	95
一、太阳膜安装	95
二、汽车防盗装置安装	95
三、倒车雷达安装	97
四、车门警报装置安装	97
五、倒车喇叭安装	98
六、发动机盖警报装置安装	98
七、高压电省油器安装	98
速成回顾	99



速成指引

100

作为一名汽车4S店的美容主管，就像一个管家一样，“家里”的大事小事都要管，既要管员工，又要管设备；既要抓质量，又要重安全；既要培训，又要考核。工作如此烦琐，如何才能抓住重点，当好一名主管呢？本章从六个方面为你排忧解难，助你快速成为一名优秀的汽车4S店美容主管。

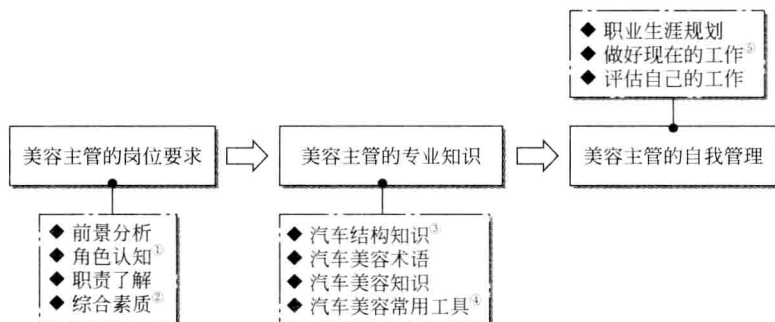
第一节 员工管理	101
一、明确员工的岗位职责	101
范本：××汽车4S店美容部员工的岗位职责	101
二、员工的日常行为管理	101
范本：××汽车4S店美容部员工的日常行为准则	102
范本：××汽车4S店美容部员工奖惩制度	103
三、员工的招聘管理	104
四、员工的离职管理	107
五、员工的激励管理	108
六、员工排班管理	109
七、员工技能管理	110
范本：××汽车4S店贴膜比赛考核标准（前挡风玻璃作业）	110
范本：××汽车4S店抛光封釉镀膜比赛考核标准（全车作业）	112
第二节 现场5S管理	115
一、5S的定义	115
二、5S管理的原则	116
三、5S管理的作用	116
四、整理的措施	117
五、整顿的措施	118
六、清扫的措施	121
七、清洁的措施	121
八、素养的措施	123
九、5S的检查	123
范本：整理和整顿活动检查表	123
范本：清扫和清洁活动检查表	124
范本：素养活动检查表	124
范本：整理和整顿效果检查表	125
范本：清扫、清洁效果检查表	126
范本：素养效果检查表	126
范本：现场5S检查项目及标准	127
第三节 安全管理	129
一、安全管理的重要性	129

二、三级安全教育	130
三、安全防护用具	131
四、作业环境安全	132
五、操作规范考核	133
范本：××汽车4S店接车司机操作考核	133
范本：××汽车4S店冲枪工操作考核	133
范本：××汽车4S店洗车工操作考核	134
范本：××汽车4S店美容师操作考核	136
六、防火管理	138
七、防毒管理	139
八、安全检查	140
范本：××汽车4S店美容部安全检查表	140
第四节 培训管理	141
一、提出培训需求	141
二、制订培训计划	142
范本：××汽车4S店美容部七天封闭式培训计划	143
范本：××汽车4S店美容部员工内部培训管理办法	146
三、确定培训对象	147
四、控制培训过程	148
范本：××汽车4S店员工培训记录表	148
五、评估培训效果	150
范本：培训学员评估表	150
第五节 绩效管理	151
一、主管在绩效管理中所充当的角色	151
二、绩效规划	153
三、绩效目标制订	153
四、绩效实施	154
五、绩效考核	155
范本：××汽车4S店美容师绩效考核表	156
六、绩效反馈	157
七、绩效考核结果的应用	160
第六节 节能环保管理	161
一、节约用电	161
二、废水管理	162
三、废气管理	163
四、废物再生利用管理	163
速成回顾	164
测试题	165

第一章 汽车4S店美容主管岗位认知

速成指引

要具备哪些要求才能成为一名优秀的汽车4S店美容主管呢？本章从美容主管的岗位要求、专业知识和自我管理这三个方面为你进行详细的解读。看完本章内容，相信对你一定会有所帮助。



图示说明

① 美容主管在实际工作中将扮演的六大角色，分别是员工的代表者、政策的执行者、事项的指挥者、问题的协调者、员工的培训者、业绩的分析者。

② 包括八个方面的内容：要有过硬的技术、要有组织决策能力、要有高超的沟通能力、要有科学的计划作业能力、要有实施数据管理的能力、要懂得生产成本的管理、要讲究工作的方式方法、要稳定队伍培养新人。

③ 汽车传动系统主要包括汽车离合器、汽车变速器、汽车万向传动装置和驱动桥；汽车行驶系统主要由车架、车桥、悬架、车轮和轮胎等组成。汽车制动系统主要由制动防抱死系统和驱动防滑系统组成。

④ 汽车常用清洁工具有海绵、毛巾、洗车手套、空气清洁枪、麂皮、板刷、车巾。汽车常用刮涂工具有刮灰刀、牛角板、钢片刮板、橡胶刮板。

⑤ 做好现在的工作可以从三个方面来考虑：彻底了解你现在工作的性质、把现在的工作做好、让大家看到你在这份工作做好了。

第一节 美容主管的岗位要求

一、前景分析

据市场调查表明：目前我国60%以上的汽车车主有给汽车做美容养护的习惯。专家估算，一部价值10万元左右的车一般要用10年，按每年行程2万~3万千米计算，每年的养护费用在4000元以上，其中高档车的相关费用还会更高，以我国目前汽车拥有量为1.4亿辆计算，这数字还在不断地上升，所以汽车美容行业发展前景十分惊人。

在汽车4S店里的美容部，相对于一般的汽车美容店来说，又具有以下四大优势。

1. 客户信任

所有的汽车4S店都有系统的客户投诉、意见、索赔管理体系，这给车主留下了良好的印象：如果汽车4S店经营美容装饰业务，将是大多数车主做美容装饰的第一选择。

2. 技术专业

由于汽车4S店只针对一个品牌系列车型进行美容装饰作业，因而对车的性能、技术参数等许多方面的了解都比较专业，具有“专而精”的作业优势。因此在实施需要技术支持和售后服务的产品及项目上，汽车4S店有较大的优势。

3. 人性化服务

汽车4S店有客户休息室，客户休息区可以看杂志、书刊、报纸或者上网、看电视等，并且在休息区有专门的服务人员为车主提供服务，而95%的汽车美容装饰店都不提供这方面的服务。

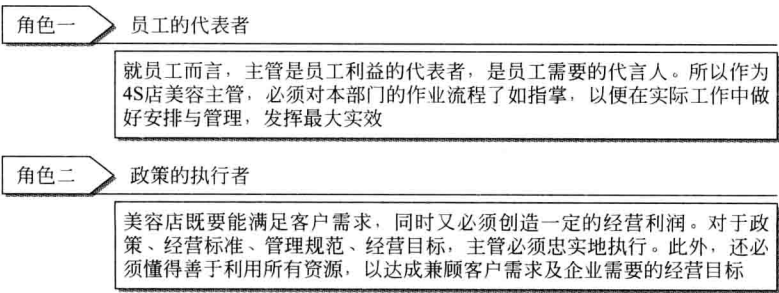
4. 方便客户

客户在定好车型、签订合同、交完定金之后，可与汽车4S店约定需要增加哪些作业项目和产品。这样，客户在提车之时，汽车4S店就可以将已经装饰完毕的汽车交付给客户。客户不必专门再为车辆做装饰花费时间和精力，给客户提供了极大方便。

综上所述，汽车4S店的美容业务将会越来越多，其经济利益也更是不容小觑，因此美容主管这一职位将会有非常广阔的就业市场和诱人“钱景”。

二、角色认知

作为一名汽车4S美容店的主管，应该从实际工作情况出发，切实扮演好企业要求我们应该扮演的角色，给自己找准定位。通常来说，一个主管要经常与上级、下属、同级别同事之间有频繁的工作联系，主要会涉及六大角色的轮换扮演过程，具体如下图所示。



角色三

事项的指挥者

主管必须负起总指挥责任,安排好员工工作,严格依照营运计划,将最好的商品、最好的服务,运用合适的销售技巧,以最佳的面貌展现出来,提升销售业绩,实现部门的既定目标

角色四

问题的协调者

主管应具有处理各种问题的耐心与技巧,并应善于与车主、员工沟通等。另外,主管在上情下达、下情上达和内外沟通的过程中,都应尽量注意运用技巧和方法,以协调好各方关系

角色五

员工的培训者

主管要时时充实自己的管理经验及相关技能,更要不断地对所属员工进行岗位训练。主管应适当授权,以此培养下属的独立工作能力,训练下属的工作技能,并在工作过程中耐心地予以指导

角色六

业绩的分析者

主管应及时掌握部门的业绩,进行合理的目标管理。同时主管应始终保持理性,善于观察和收集与汽车美容营运管理有关的信息资料,并进行有效分析,预测可能发生的情况

美容主管的角色认知

三、职责了解

要想成为一名优秀的汽车4S店美容主管,首先得了解这个岗位的职责和要求。下面,我们先来看看两则汽车4S店美容主管的招聘启事。

相关链接

× × 汽车4S店美容主管招聘启事

岗位要求:

1. 精通各类汽车美容项目。
2. 熟练掌握公司产品、项目的操作流程和验收标准。
3. 对所有员工进行日常管理和监督。
 - ① 员工的考勤。
 - ② 合理安排员工加班。
 - ③ 随时对员工的工作表现及卫生情况进行检查和监督,并现场打分,如有问题当场纠正。
 - ④ 及时处理员工关系及各类客户投诉。

任职要求:

1. 2年以上管理经验。
2. 擅长处理员工关系。
3. 拥有与4S店所有员工保持良好沟通和解决问题的能力。
4. 有非常强的责任心和事业心。
5. 有大型汽车4S美容店美容部经验或4S店经验者优先。



相关链接

× × 汽车4S店美容主管招聘启事

岗位职责：

1. 负责抛光打蜡、清洗发动机，清洗内室、封釉、精细镀膜等美容项目的作业指导。
2. 负责对美容作业所需设备的保管及保养。
3. 管理所属部门的员工。
4. 完成上级交代的其他工作。

任职资格：

1. 有汽车抛光美容经验，学过系统的汽车美容知识优先考虑。
2. 熟练使用抛光机等漆面处理工具，熟悉各类研磨剂的特性，对漆面养护有一定专业知识。
3. 吃苦耐劳，抗压力强。
4. 有从事过管理工作的经验，并在汽车4S美容店或4S店精品部工作过2～3年者优先。

从以上两则招聘启事中，相信你对汽车4S店美容主管这个岗位也有了一定的认识和了解吧。

四、综合素质

汽车4S店美容主管是汽车4S店的主要管理阶层，是直接当家人，要想使部门的各项工作开展得有声有色，来当好这个领头人，汽车4S店美容主管必须具备相应的综合素质。

1. 要有过硬的技术

俗话说“兵熊熊一个，将熊熊一窝”。作为汽车4S店美容主管，首先你要有过硬的技术，这样别人才能服你，才会有威信。如果自己技术不过硬，那是没有办法去安排作业任务的。而且在作业过程中不可避免地会出现很多这样那样的问题，都需要汽车4S店美容主管去解决，解决这些问题也需要技术。有了技术才知道哪一环节比较重要，哪一环节比较慢，才可以在原有的基础上考虑如何去改进作业流程。所以，过硬的技术是必须具备的。

2. 要有组织决策能力

作业流程安排需要有一定的经验，没有组织能力的部门就会像一盘散沙。有的人忙不完，而有的人却没事情做；该交的车没修好，不是很急的却已经完工了。很多公司加班都是与主管的工作安排不当有关，部门的日常状态直接反应了管理者的能力。所以，汽车4S店美容主管必须熟知作业流程，能够组织好部门的人员，安排好作业任务。

3. 要有高超的沟通能力

在管理员工上不能够和员工相处得很好就是美容主管的失败。要知道，没有员工，管理也就失去了意义。而如何与员工相处，如何调动员工工作的积极性，是汽车4S店美容主管的日常工作内容。

和员工相处好了只是一部分，还要和上司做好沟通。只有和上司沟通好了才知道哪些要

先做,哪些可以缓做,才可以让上司及时掌握部门的作业情况,以便于安排下一步的作业计划。因此,汽车4S店美容主管是连接员工与上司的纽带。

4. 要有科学的计划作业能力

作业有计划,这是部门工作的前提。计划不到,或者不科学,就会出纰漏。所以,汽车4S店美容主管必须认真调度好各工序的人员,设定机械配置,挖掘能量,减少浪费。

部门工作,应以计划目标为主,层层分解,落实到人。通过指标分解将员工当月的作业任务、质量要求、工艺标准以及员工的操作规程、纪律要求、定额标准逐一列出,并在班前动员部署、班中跟踪检查、班后总结考核。从而让部门员工人人做到心中有数、胸有成竹,知道做什么,怎么做,工作有奔头,有目标。

5. 要有实施数据管理的能力

数据管理工作是部门的一项基础性工作,是服务质量好坏的主要依据。汽车4S店美容主管要想做好数据管理就得要抓好“三性”。

(1) 讲求可操作性 针对工序设置,岗位设置,流程设置,设定科学的表式,要一环套一环,上道工序数据流转下道工序有章可循,有据可依。

(2) 讲求真实性 汽车4S店美容主管应挑选有文化、懂技术、会管理、作风正派、做事踏实的员工担任班组长或数据员,当日作业,当日跟踪检查,当日数据汇总。务必做到真实、准确。应给员工的劳动所得,一分不少;想搞花样、玩水分、浑水摸鱼多拿薪酬,一分不给。必要时,树立正反典型,奖真罚假,促使员工通过自身的工作来挖掘机械能量,减少浪费,工艺创新,达到增收的目的。

(3) 讲求连续性 考勤数据、定额数据、交接数据、质量数据构成了部门的正常作业活动。而主管每月三次的盘点数据和运行分析数据,是建立在前者基础之上的分析汇总,前者工作抓好、抓实、抓习惯了,对后者工作就会了如指掌、应对自如;反之,数据管理有布置无检查,有今天无明天,有交代无跟踪,有发现无措施,只会造成思路不清,数据不实,情况不明,陷入工作的被动之中。

6. 要懂得生产成本的管理

一个部门,就是一个大家庭,小则几十号人,大则上百号人。作为一家之长,汽车4S店美容主管既要管理好家里的“柴、米、油、盐”等成本性支出,又要增加“家庭成员”的劳动收入。这是一个“家长”既要会过日子,又要会过好日子应有的能力与素质。在不损害员工利益、不偷工减料的情况下,提高成本意识,减少浪费,是每个上司都希望看到的。所以,作为汽车4S店美容主管在节约开支等方面是首当其冲。

7. 要讲究工作的方式方法

常见到这样的情况,作业过程中汽车4S店美容主管一旦发现了问题,便立即召集本部门员工开现场会,可谓是雷厉风行。主管们讲得是声嘶力竭,叫、吼、甚至于骂,说如果以后再出现这样的问题将如何如何……,但一转身,他说不定已经把刚才的话忘了一半;或许是事务太多,或许是收不起功,不去验证,不去跟踪;或许还有老好人的思想;或许……难怪员工们把你的话当成了耳边风,一两天还有改变,三天一过又恢复以前,于是乎,问题还是老问题,会议还是老会议,话还是那几句老生常谈。

其实,这还是一个工作方法的问题,方法用对,事半功倍。一名合格汽车4S店美容主管,工作中应善于掌握方式方法,讲求实效。可从下面几点着手,具体如下图所示。

方法一	选好班组长
班组长应从骨干员工或先进分子中选出，要民主选举产生。切不可讲人情、意气用事，或是直接提拔。好的班组长，既要是主管的好帮手，又要是员工的贴心人，正可谓班组长称职，部门工作会更出色	
方法二	遇事要带头
有句话说得好，“火车跑得快，全靠车头带”，汽车4S店美容主管就是火车头，要带领全体员工勇往直前，敢为人先，为大家树立学习和效仿的榜样。以个人的人格魅力，示范感召力，熏陶影响力，辐射冲击力，带动部门的各项工作。做事要有超前意识，技术创新抢在前，工艺改造学在前，发生机械故障维修在前，发现质量问题分析总结在前	
方法三	作风讲民主
汽车4S店美容主管可以经常性召开部门会议，如作业任务布置会、质量问题分析会、部门合理化建议会等，对部门的工作实行民主管理，形成“以人为本，人人参与，个个有责，风险共担，责任共负，荣誉共享的好风气”	
方法四	批评讲方法
人与人之间肯定不平衡，十个指头伸出来也会长短不一。在整个部门中，员工自然而然也会有先进、后进之分；聪明、笨拙之分；勤快、懒惰之分，汽车4S店美容主管在批评员工时，要因人制宜，掌握心理，把握分寸。要注重以理服人，就事论事，切忌以权压人或“命令式”口吻	
方法五	为人讲公平
在部门各项工作中，员工请假、任务分配、工资定额是一个极为敏感的话题，汽车4S店美容主管要当好这个家长，“一碗水”要端平，要恪守“制度面前人人平等”的原则，尽可能奖罚分明，做到公平、公正、公开	

讲究工作的方式方法

8. 要稳定队伍培养新人

稳定部门人员和培训新员工也同样重要。不要让员工做单一的工作，可以互换工种。一是怕员工的工作太单一，容易产生烦躁和感觉工作乏味，缺少工作激情；二是为忙的时候或缺人手时可以临时替代。部门里每天都会有事情做，但是不可能每天都很忙，在闲暇时就可以培训员工。

一名优秀的汽车4S店美容主管，同时应是一名优秀的师傅，热情地培养新人，把自己的技能、技术毫无保留地传授给下属，只有这样，在生产紧张时才有人可用。任务完成得很好，公司自然对你倍加赏识，加快提拔重用；相反，作为美容主管，如果技术非常保守，耍小聪明，生怕教会别人让自己丢了饭碗，岂不知，一个人的能量毕竟有限，到时完不成任务，吃亏的还是自己。

总而言之，做好部门的管理工作，当好美容主管，是一门学问，需要用心去做。认真，只能把事情做对；用心，才能将工作干好。作为美容主管，用力去做，只能勉强完成任务；用心去做，就能克服工作中的困难，就能不负众望，实现公司和个人的双赢。

第二节 美容主管的专业知识

俗话说，内行看门道，外行看热闹。作为汽车4S店的美容部主管，如果自己都不精通汽车美容方面的专业知识，又如何去管理下属呢？所以，这就要求汽车4S店的美容部主管，既要有一定的管理能力，更要有相应的理论和专业知识，才能管理好整个部门。