

高等职业教育“十二五”规划教材  
汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材

Nucleus  
新核心

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 组编

# 汽车售后服务实务 一体化项目教程

QICHE SHOUHOU FUWU SHIWU  
YITIHUA XIANGMU JIAOCHENG

林月明 郑志中 主编



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

013042532

F724.76-43

03

高等职业教育“十二五”规划教材

汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心组编

# 汽车售后服务实务 一体化项目教程

主 编 林月明 郑志中

副主编 翁盛杰 曾国文

主 审 黎亚洲



F724.76-43  
03

汽车售后服务实务一体化项目教程

主 编 林月明 郑志中

副主编 翁盛杰 曾国文

主 审 黎亚洲

上海交通出版社

地址：上海南京路10号

电话：021-95105588

邮编：200001

ISBN 978-7-213-08140-7 定价：38.00元

上海交通大学出版社



北航

C1650373

013045233

## 内 容 简 介

本书根据汽车维修专业所面向的主要就业岗位调查,组织召开汽车售后服务岗位工作任务分析研讨会,选取汽车售后服务概述、礼仪规范、汽车售后服务流程、客户满意与客户关系的经营与管理、汽车售后 5S 现场管理、配件管理、汽车保修索赔与保险理赔等典型工作任务,整合为汽车售后服务任务领域,构建了“汽车售后服务实务”课程。本书重点介绍汽车售后服务礼仪规范、服务流程、客户满意与客户关系的经营与管理、汽车保修索赔与保险理赔等方面。重点强调按企业实际工作过程来培养学生的修养,培养售后服务流程操作、汽车售后 5S 现场管理、配件管理、汽车保修索赔与保险理赔等专业能力和职业核心能力。

本书可作为高职高专、技工院校、普通高校、远程教育和培训机构的汽车售后服务实务教材,也可供广大汽车售后服务人员学习参考和职业鉴定前应试辅导。

为了方便老师教学及学生自学,本书配有多媒体课件,欢迎读者来函来电索取。联系电话(021)61675263。

### 图书在版编目(CIP)数据

汽车售后服务实务一体化项目教程/林月明,郑志中主编.  
—上海:上海交通大学出版社,2012  
汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材  
ISBN 978-7-313-08140-7

I. 汽... II. ①林... ②郑... III. 汽车—销售管理—商业服务—职业教育—教材 IV. F724.76

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 016578 号

### 汽车售后服务实务一体化项目教程

林月明 郑志中 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

同济大学印刷厂印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:14.75 字数:345千字

2012年6月第1版 2012年6月第1次印刷

ISBN 978-7-313-08140-7/F 定价:36.00元

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系  
联系电话:021-65982320

## ■ 顾 问

- 刘 康 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心主任  
王建平 中国人才交流协会汽车人力资源分会常务副会长、秘书长  
余卓平 中国汽车工程学会常务理事、同济大学汽车学院院长、教授、博导  
王优强 教育部高等学校高职高专汽车类专业教学指导委员会秘书长、教授、博导  
陈关龙 上海交通大学汽车工程学院常务副院长、教授、博导  
鞠鲁粤 上海大学巴士汽车学院院长、教授  
徐国庆 华东师范大学职教研究所副教授、博士  
荀逸中 上汽集团华域汽车有限公司副总经理  
任 勇 东风日产乘用车公司副总经理  
阮少宁 广州元丰汽车销售服务有限公司董事长

## ■ 名誉主任

谢可滔

## ■ 编委会主任

李孟强 杨 敏 叶军峰 乔本新

## ■ 委 员

(按姓氏笔画为序)


|     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 王文彪 | 王会明 | 王秀贞 | 王 勇 | 王 锋 | 卢宜朗 | 叶军峰 | 宁建华 |
| 冯永亮 | 吕惠敏 | 朱德乾 | 乔本新 | 孙乃谦 | 苏小萍 | 杨 敏 | 李支道 |
| 李孟强 | 沈文江 | 林月明 | 罗雷鸣 | 郑志中 | 郑喜昭 | 胡军钢 | 钱素娟 |
| 徐家顺 | 谈 诚 | 黄建文 | 符 强 | 梁 刚 | 梁其续 | 梁智敏 | 董 淳 |
| 谢兴景 | 谢忠辉 | 蔡文创 | 蔡昶文 | 谭善茂 | 黎亚洲 | 潘向民 |     |

## ■ 本书编写委员会

主 编 林月明 郑志中  
副主编 翁盛杰 曾国文  
主 审 黎亚洲



## 序



随着社会经济的高速发展和现代制造业的逐步升级,社会对技能人才地位和作用的认识得到了空前的提高,技能人才的价值越来越得到认可。如何培养符合未来中国经济社会发展需要的技能人才也得到社会的广泛关注。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心和中国就业培训技术指导中心担负着为我国就业和职业技能培训领域提供技术支持和技术服务的重要任务。在新的形势下,为各类技工院校、职业院校和培训机构提供技能人才培训、培养模式及方法等方面的技术指导尤为重要。在中央相关就业培训政策方针指引下,中心结合国情,开拓创新思路,探索培训方式,研究扩大就业,提供技术支持,为国家就业服务和职业培训鉴定事业的发展,提供了强有力的支撑。与此同时,中心不断深化理论研究,注重将理论转化为实践,成果也十分明显,由中心组编的“汽车专业工作过程导向职业核心课程双证系列教材”便是这种实践成果之一。

我国作为世界汽车生产和消费大国,汽车产业的快速发展和汽车消费的持续增长,为国民经济的增长产生了巨大拉动作用。近年来,我国汽车专业职业教育事业取得了长足发展,为汽车行业输送了大量的人才。随着汽车产业的迅猛发展,社会对汽车专业人才提出了更高的要求。进一步深化人才培养模式、课程体系和教学内容的改革,不断提高办学质量和教学水平,培养更多的适应新时代需要的具有创新能力的高技能、高素质人才,是汽车专业教育的当务之急。


作为汽车专业教育的重要环节,教材建设肩负着重要使命,新的形势要求教材建设适应新的教学要求。职业教育教材应针对学生自身特点,按照技能人才培养模式和培养目标,以应用性职业岗位需求为中心,以素质教育、创新教育为基础,以学生能力培养、

技能实训为本位,使职业资格认证培训内容和教材内容有机衔接,全面构建适应 21 世纪人才培养需求的汽车类专业教材体系。

我热切地期待,本系列教材的出版将对职业教育汽车类专业人才的培养和教育教学改革工作起到积极的推动作用。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心主任

中国就业培训技术指导中心主任



2011 年 5 月

# 全国职业教育汽车类专业高技能人才培养论坛介绍

## 一、论坛介绍

全国职业教育汽车类专业高技能人才培养论坛是由中国高等职业教育汽车类专业教学委员会组织,并定期举办的汽车专业职业教育论坛。论坛旨在搭建职业教育汽车类专业交流平台,促进教学研究活动的开展,提高教育教学质量,推动我国汽车类专业高技能人才培养模式的改革和发展。

## 二、举行时间和地点

论坛年会将于每年8月份举行。每年更换年会地点。

## 三、论坛参与人员

政府相关主管部门领导;职业院校汽车类专业院长、系主任、教研室主任、学科带头人、骨干教师;职业教育专家;汽车相关企业专家及负责人。

## 四、主要议题

1. 教学交流:专业建设、培养方案、课程设置、教学改革、教学经验等。
2. 科研交流:科研立项、教改研究、教学资源库建设、立体化教材编写等。
3. 人才交流:高技能师资引进和储备、高技能人才就业与创业等。
4. 信息、资源交流:招生和就业信息、校际合作机制等。
5. 校企合作和国际交流:产学研合作机制、学生国外游学项目、教师海外进修等。

## 五、论文与出版物

被论坛年会录用的论文将正式出版,经专家评审后的部分优秀论文将推荐在核心期刊上发表。

## 六、秘书处联系方式

通信地址:上海市番禺路951号505室 邮编:200030 传真:021-64073126

联系人:张书君 电话:021-61675263

刘雪萍 电话:021-61675235

E-mail:qicheluntan@foxmail.com

## 七、论坛相关资料索取

请您认真填写以下表格的内容,并通过电子邮件、传真、信件等方式反馈给我们,我们将会定期向您寄送论坛邀请函、出版物等相关资料。

| 资料索取表  |  |    |      |       |  |
|--------|--|----|------|-------|--|
| 姓名     |  | 性别 |      | 职务/职称 |  |
| 院系     |  |    |      |       |  |
| 通信地址   |  |    |      | 邮编    |  |
| 联系电话   |  |    | 传真   |       |  |
| E-mail |  |    | 手机号码 |       |  |
| 院长/系主任 |  |    |      |       |  |



北航

C1650373

# 目 录

## 第一部分 课程整体设计 001

1. 课程内容设计 001
2. 课程目标设计 002
3. 课程教学资源要求 002
4. 项目设置与项目能力培养目标分解 002
5. 课程考核方案设计 003
6. 教学建议 004

## 第二部分 教学内容 005

- 项目一 汽车售后服务概述 005
- 项目二 礼仪规范 015
- 项目三 汽车售后服务流程 038
- 任务 3.1 服务流程的概述 038
  - 任务 3.2 预约服务 045
  - 任务 3.3 接待流程 055
  - 任务 3.4 派工与维修作业 070
  - 任务 3.5 维修质量检查 081
  - 任务 3.6 交车结算 090
  - 任务 3.7 客户关系档案整理 096
  - 任务 3.8 回访用户 104

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 项目四 客户满意与客户关系的经营与管理      | 116 |
| 任务 4.1 客户满意度管理           | 116 |
| 任务 4.2 客户投诉的处理与持续改进      | 124 |
| 任务 4.3 交际技巧              | 143 |
| 项目五 汽车售后“5S”现场管理         | 148 |
| 项目六 配件管理                 | 166 |
| 任务 6.1 车型识别              | 166 |
| 任务 6.2 配件的分类、名称          | 172 |
| 任务 6.3 “4S”店配件的订货流程、库存结构 | 177 |
| 任务 6.4 “4S”店配件的质量保修与索赔   | 180 |
| 项目七 汽车保修索赔与保险理赔          | 182 |
| 任务 7.1 汽车保修索赔            | 182 |
| 任务 7.2 汽车保险与理赔           | 196 |
| 参考文献                     | 227 |



## 第一部分

# 课程整体设计

### 1. 课程内容设计

本课程选取了汽车售后服务概述、礼仪规范、售后服务流程、客户满意与客户关系的经营与管理、汽车售后“5S”现场管理、配件管理、汽车索赔管理与保险理赔七个教学项目 21 个典型工作任务,具体教学安排建议如下。

| 项目名称            | 工作任务              | 课时分配 |
|-----------------|-------------------|------|
| 售后服务概述          | 汽车售后服务概述          | 2    |
| 礼仪规范            | 礼仪规范              | 4    |
| 售后服务流程          | 服务流程的概述           | 2    |
|                 | 预约服务              | 4    |
|                 | 接待流程              | 4    |
|                 | 派工与维修作业           | 4    |
|                 | 维修质量检查            | 4    |
|                 | 交车结算              | 4    |
|                 | 客户关系档案整理          | 4    |
|                 | 跟踪回访              | 4    |
| 客户满意与客户关系的经营与管理 | 客户满意度管理           | 4    |
|                 | 客户投诉的处理与持续改进      | 4    |
|                 | 交际技巧              | 2    |
| 汽车售后“5S”现场管理    | 汽车售后“5S”现场管理      | 4    |
| 配件管理            | 识别车型              | 1    |
|                 | 配件的分类、名称          | 1    |
|                 | “4S”店配件的订货流程、仓库管理 | 1    |
|                 | “4S”店配件的质量保修与索赔   | 1    |
| 汽车索赔管理与保险理赔     | 汽车索赔管理            | 2    |
|                 | 汽车保险与理赔           | 4    |

项目一是对汽车售后服务做一个整体的介绍,让读者对汽车售后服务有一个整体的

认识。

项目二是作为一个售后服务顾问应有的礼仪做一个详细的描述,起一个示范作用。

项目三是整个售后服务的核心部分,对客户和待修汽车做一个全方位服务的描述,本文做出了一个示范性的服务流程,让读者有一个规范的认识,并让自己的服务无懈可击。

项目四是对客户满意度的一个管理,在服务过程当中做到反思、改进、再反思、再改进的管理,促使售后服务质量不断地提高。

项目五是汽车售后“5S”现场管理,服务质量的提高离不开安全生产和提高效率,这就要求严格进行“5S”管理。

项目六是汽车配件管理,汽车维修需要更换配件,作为汽车售后服务顾问必须知道汽车配件的相关知识,让自己的服务没有障碍,让客户满意。

项目七是汽车售后有一个厂家的承诺,就是索赔,而且还需要买车险,汽车售后服务顾问应对汽车索赔、保险理赔的条款十分熟悉,为客户处理一切汽车售后服务上的问题。

## 2. 课程目标设计

对汽车售后服务有一个整体的认识,知道“4S”店的岗位分配与工作职责。

掌握礼仪规范,提高自身的礼仪修养。

掌握售后服务流程,为客户提供高质量的服务。

知道客户的需求,让自己的服务使客户感到满意。

会“5S”管理,让工作安全有序进行,提高服务质量和效率。

会识别车型,知道汽车配件名称,掌握订货流程、仓库管理、配件索赔业务。

会汽车索赔管理与保险理赔业务,为客户解决问题,为企业增加业务。

在学习或实训过程中一定要注意自己的礼仪规范、按规程办事,提高自身修养,为以后的社会实践打下基础。

## 3. 课程教学资源要求

师资要求:建议由本科学历、中级以上职称,具有2年以上“4S”店工作经验的教师任课。

## 实训资源

| 实习场所名称   | 实习场所要求              | 设备序号 | 设备名称  | 数量 | 设备功能/技术指标 |
|----------|---------------------|------|-------|----|-----------|
| 汽车售后服务前台 | 面积:50m <sup>2</sup> | 1    | 汽车整车  | 2  | 售后服务流程实训  |
|          |                     | 2    | 办公计算机 | 5  | 售后服务流程实训  |
|          |                     | 3    | 电视    | 1  | 售后服务流程实训  |
|          |                     | 4    | 饮水机   | 1  | 售后服务流程实训  |

## 4. 项目设置与项目能力培养目标分解

| 项目名称       | 工作任务     | 能力(知识、技能、职业素养)目标                  | 课时分配 |
|------------|----------|-----------------------------------|------|
| 售后服务概述礼仪规范 | 汽车售后服务概述 | 对汽车售后服务有一个整体的认识,知道“4S”店的岗位分配与工作职责 | 2    |
| 礼仪规范       | 礼仪规范     | 掌握礼仪规范,提高自身的礼仪修养                  | 4    |

续表

笔记

| 项目名称            | 工作任务              | 能力(知识、技能、职业素养)目标                   | 课时分配 |
|-----------------|-------------------|------------------------------------|------|
| 售后服务流程          | 服务流程的概述           | 能向客户解说服务流程,让客户知道企业的规范制度            | 2    |
|                 | 预约服务              | 会预约服务流程,让汽车维修有序进行,保证服务质量           | 4    |
|                 | 接待流程              | 掌握接待流程,让售后服务顺利进行                   | 4    |
|                 | 派工与维修作业           | 会派工与维修作业,让部门之间、员工之间紧密配合,会跟客户解说维修事项 | 4    |
|                 | 维修质量检查            | 会对修后车辆进行质检,并做好记录                   | 4    |
|                 | 交车结算              | 会交车结算,让客户舒心                        | 4    |
|                 | 客户关系档案整理          | 会整理客户关系档案,对客户和车辆资料加以保管以备查用         | 4    |
|                 | 跟踪回访              | 会根据资料跟踪修后车辆,进行了解,让自己的服务更让人满意       | 4    |
| 客户满意与客户关系的经营与管理 | 客户满意度管理           | 知道客户的需求,让自己的服务使客户感到满意,并会整理客户资料     | 4    |
|                 | 客户投诉的处理与持续改进      | 会站在客户的立场看问题,能解决客户投诉                | 4    |
|                 | 交际技巧              | 让自己在礼仪规范的基础上更懂得客户的内心需求             | 2    |
| 汽车售后“5S”现场管理    | 汽车售后“5S”现场管理      | 会“5S”管理,让工作安全有序进行,提高服务质量和效率        | 4    |
| 配件管理            | 识别车型              | 会识别车型,第一时间掌握客户待修车辆资料               | 1    |
|                 | 配件的分类、名称          | 知道汽车配件分类、名称                        | 1    |
|                 | “4S”店配件的订货流程、仓库管理 | 知道配件的订货流程和时间,知道仓库的管理               | 1    |
|                 | “4S”店配件的质量保修与索赔   | 会配件的质量保修与索赔流程                      | 1    |
| 汽车索赔管理与保险理赔     | 汽车索赔管理            | 会汽车索赔管理,会跟厂家进行沟通                   | 2    |
|                 | 汽车保险与理赔           | 会保险理赔业务,为客户解决问题,为企业增加业务            | 4    |

## 5. 课程考核方案设计

| 序号 | 考核项目       | 考核任务     | 考核方案 | 考核权重/(%) |
|----|------------|----------|------|----------|
| 1  | 售后服务概述礼仪规范 | 汽车售后服务概述 | 过程考核 | 4        |
| 2  | 礼仪规范       | 礼仪规范     | 过程考核 | 8        |

笔记

续表

| 序号 | 考核项目            | 考核任务              | 考核方案 | 考核权重/(%) |
|----|-----------------|-------------------|------|----------|
| 3  | 售后服务流程          | 服务流程的概述           | 过程考核 | 6        |
|    |                 | 预约服务              | 过程考核 | 8        |
|    |                 | 接待流程              | 过程考核 | 8        |
|    |                 | 派工与维修作业           | 过程考核 | 6        |
|    |                 | 维修质量检查            | 过程考核 | 6        |
|    |                 | 交车结算              | 过程考核 | 6        |
|    |                 | 客户关系档案整理          | 过程考核 | 8        |
| 4  | 客户满意与客户关系的经营与管理 | 跟踪回访              | 过程考核 | 8        |
|    |                 | 客户满意度管理           | 过程考核 | 3        |
|    |                 | 客户投诉的处理与持续改进      | 过程考核 | 5        |
| 5  | 汽车售后“5S”现场管理    | 交际技巧              | 过程考核 | 2        |
|    |                 | 汽车售后“5S”现场管理      | 过程考核 | 5        |
| 6  | 配件管理            | 识别车型              | 过程考核 | 2        |
|    |                 | 配件的分类、名称          | 过程考核 | 2        |
|    |                 | “4S”店配件的订货流程、仓库管理 | 过程考核 | 1        |
|    |                 | “4S”店配件的质量保修与索赔   | 过程考核 | 1        |
| 7  | 汽车索赔管理与保险理赔     | 汽车索赔管理            | 过程考核 | 5        |
|    |                 | 汽车保险与理赔           | 过程考核 | 6        |

### 6. 教学建议

本课程是汽车商贸专业必修的技术课程,是基于汽车售后服务顾问工作任务分析而设置的课程。本书的项目按工作过程系统化,先整体认识、重点分述再补充的原则组织编写。让学生循序渐进地认识汽车售后服务顾问的工作,并不断地提高自身的修养和处理问题的能力。

本书建议按工作过程系统化项目教学和任务组织教学,以解决客户的所有问题。通过项目训练,培养学生规范做事的习惯,不断地提高自身的修养和解决问题的能力。在教学过程中,要求体现以教师引导、学生训练为主的现代职业教育理念(职业活动行为导向教学法),培养学生的工作能力。

## 第二部分

# 教 学 内 容

## 项目一

## 汽车售后服务概述

|                        |   |
|------------------------|---|
| Description<br>项目描述    | 当客户购买新车后,作为一个汽车售后服务人员,你了解汽车售后服务涉及到哪些方面吗? 你知道自己本身的岗位职责是什么吗?  |
| Objects<br>项目目标        | 1. 认识汽车售后服务的重要性<br>2. 了解汽车售后服务的经营模式<br>3. 了解汽车售后服务组织架构及相关职能 |
| Tasks<br>项目任务          | 任务 汽车售后服务概述   |
| Implementation<br>项目实施 | 1. 汽车售后服务的经营模式整体布置<br>2. 汽车售后服务组织架构及相关职能挂板的设置               |

汽车售后服务是指汽车作为商品销售出去以后,由生产商、销售商、维修商、配件商等服务商为客户及其拥有的汽车提供的各方面服务。汽车售后服务的直接服务对象是客户,间接服务对象是汽车。

### 一、汽车售后服务的重要性

随着汽车制造技术的不断更新,汽车产品也逐渐成熟,同档次同价位的汽车在技术含量及整车质量上已相差无几,因此,汽车品牌要在汽车市场立足,售后服务就成了竞争的主打战略王牌,提供差异化服务是营销战略核心内容,创造个性化品牌,以产生关联性市场效应。汽车市场已从产品的竞争转向服务的竞争,因此,汽车售后服务起到非常重要的作用。

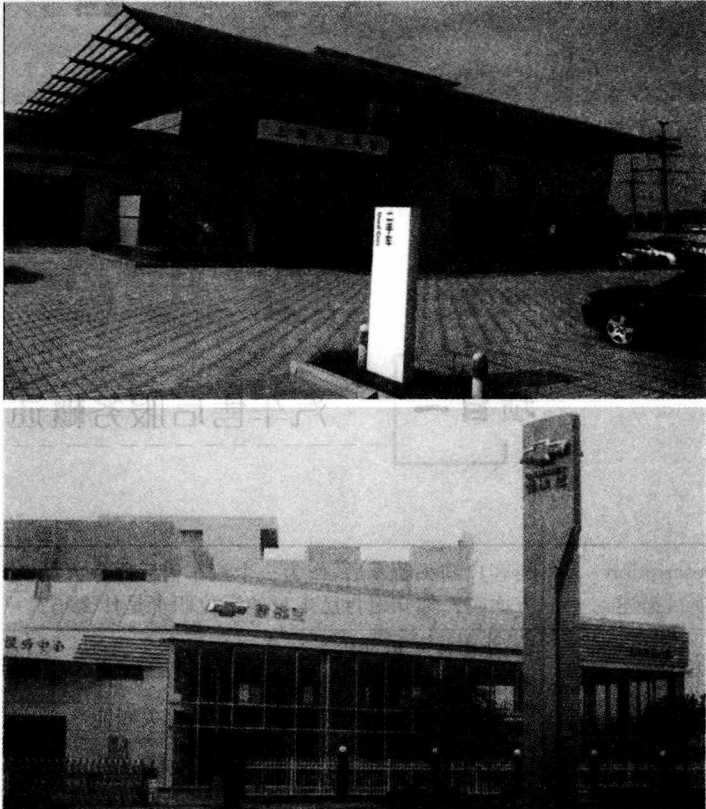



## 笔记

## 二、汽车售后服务的经营模式



汽车售后服务的经营模式如表 1-1-1 所示。

表 1-1-1 汽车售后服务的经营模式

| 经营模式                      | 实景相片   |
|---------------------------|--|
| <p>“四位一体”<br/>“4S”店形式</p> |   |
| <p>连锁经营</p>               |  |

续表

笔记

| 经营模式  | 实景相片   |
|-------|--|
| 特约服务站 |   |
| 独立经营  |  |

(1) “四位一体”。即汽车品牌“4S”店形式,源于欧洲。汽车品牌“4S”店是遵循各汽车厂商硬件建设要求与服务标准所建立的集汽车销售、维修、配件和信息服务为一体的销售

## 笔记

店,是一种以“四位一体”为核心的汽车特许经营模式,包括整车销售(Sale)、零配件供应(Sparepart)、售后服务(Service)、信息反馈(Survey)等。它拥有统一的外观形象、统一的标识、统一的管理标准,只经营单一品牌的特点。汽车“4S”店是一种个性突出的有形市场,具有渠道一致性和统一的文化理念,“4S”店在提升汽车品牌、汽车生产企业形象上的优势是显而易见的。

(2)“连锁经营”。以美国为代表,连锁的发起者不是汽车生产商,而是定位于汽车售后市场的集汽配供应、汽车维修、快速保养为一体的综合性服务商。这种连锁方式就像人们熟悉的麦当劳、肯德基等,这种模式整合了各汽车品牌的维修保养资源,打破了纵向垄断,在价格服务透明化的基础上,提供汽车保养、维修、快修、美容和零配件供应等一条龙服务,客户可以一站式解决问题。

(3)“特约服务站”。只负责给特定品牌的汽车提供服务,由该品牌汽车生产商提供专业的维修设备、零部件和专业技术等。

(4)“独立经营”。即多品牌经营,门店式经营。

### 三、汽车售后服务组织架构及相关职能

- (1) 汽车售后服务组织机构(如图 1-1-1 所示)。
- (2) 汽车售后服务质量保证系统图(如图 1-1-3 所示)。
- (3) 汽车售后服务主要岗位关系及职责表(如表 1-1-2 所示)。

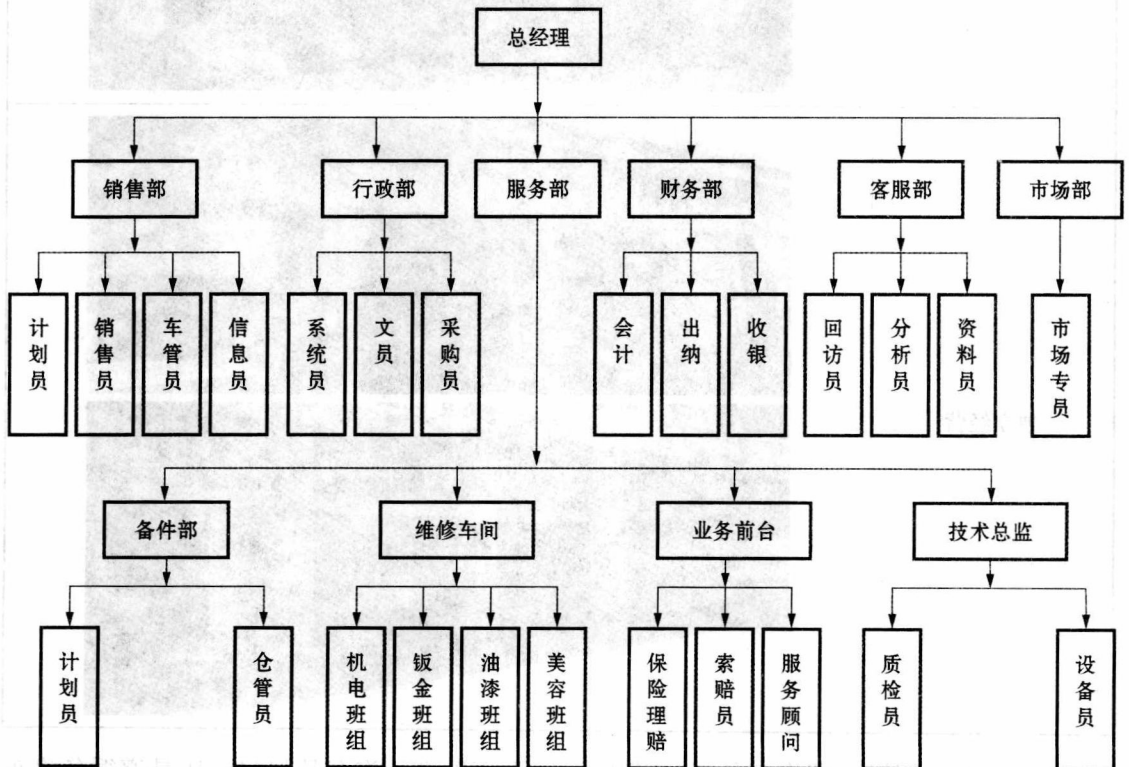


图 1-1-1 “4S”店行政组织机构图