

看图解板系列

汽车美容店

看图看板管理与问答

(实战精华版)

杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大板块

81幅不同样式的要点分析图

66个不同类型的看板

56个精确的问题解答



广东出版集团
广东经济出版社

汽车美容店

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析	—●—	三大 板块	—●—	81幅不同样式的要点分析图
看板展示	—●—		—●—	66个不同类型的看板
问题解答	—●—		—●—	56个精确的问题解答

广东省出版集团
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车美容店看图看板管理与问答. 实战精华版 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2013. 4

(看图看板系列. 服务业)

ISBN 978—7—5454—2164—4

I. ①汽… II. ①杨… III. ①汽车—车辆保养—服务业—商业经营 IV. ①F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 041713 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	5.75
字数	140 000 字
版次	2013 年 4 月第 1 版
印次	2013 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—2164—4
定价	15.00 元

如发限印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前 言

《看图看板系列丛书》分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列部分包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工行为、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列部分包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务8个管理现场方面。

《看图看板系列丛书》有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很

强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

《看图看板系列丛书》的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，最后全书由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导 读 汽车美容店管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解。“管理范畴”则节选各章要点方便读者了解全章结构。“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一 术语解析..... 2

术语01：不脱蜡洗车 2

术语02：抛光剂 2

术语03：洗车蜡 2

术语04：增光剂 2

术语05：太阳纹 2

术语06：研磨剂 3

术语07：镜面释剂 3

术语08：防爆膜 3

术语09：保护剂 3

术语10：交通膜 3

术语11：脱蜡洗车 4

导读二 管理范畴..... 4

范畴01：汽车美容店形象管理 4

范畴02：汽车美容用品设备管理 5

范畴03：汽车美容装饰项目 6

范畴04：汽车美容店安全管理 7

导读三 模块设置	7
模块01：要点分析	7
模块02：看板展示	8
模块03：问题解答	8

第一章 汽车美容店形象管理

汽车美容店如何提高形象来增加客户量？首先吸引车主的第一步就是提高店面的专业形象；其次是要求所有员工都要统一着装，回答问题统一口径，对待客户要热情、礼貌等。最后便是客户的休息区域，要显得温馨舒适。

第一节 店面形象	10
要点分析	10
要点01：LOGO表现形式	10
要点02：店面色彩设计	10
要点03：店面空间形象	11
要点04：店面橱窗陈列	12
看板展示	13
看板01：汽车美容店店面	13
看板02：汽车美容店LOGO	14
看板03：暖色类店面	14
看板04：冷色类店面	15
看板05：开放型店面	15
问题解答	16
问题01：LOGO具有什么性质	16

问题02：如何做好橱窗管理工作	16
第二节 员工形象	17
要点分析	17
要点01：员工仪容要求	17
要点02：员工着装要求	18
要点03：坐姿基本要求	18
要点04：走姿基本要求	19
要点05：蹲姿	20
要点06：介绍手势	21
看板展示	22
看板01：容貌端庄大方	22
看板02：鞋子符合要求	22
看板03：蹲姿雅观礼貌	23
问题解答	23
问题01：正确的站姿有何规范要求	23
问题02：正确的引导手势有何规范要求	23
问题03：“请”的手势有何规范要求	24
第三节 客户休息区域形象	25
要点分析	25
要点01：客户休息区硬件配置	25
要点02：客户休息区服务流程	26
看板展示	28
看板01：客户休息区电视电脑	28
看板02：客户休息区报纸、杂志	28

看图看板管理与问答

看板03：客户休息区饮料供应 29

看板04：客户休息区绿化装饰 29

看板05：坐椅茶几摆放整齐 30

问题解答 30

问题01：如何保证客户休息区环境卫生 30

问题02：怎样控制灯光照明系统 31

第二章 汽车美容用品设备管理

汽车美容用品设备管理，主要包括护理用品管理、设备管理、汽车用品的销售。一般护理用品及设备由相关使用人负责，然后会设有专门的销售人员向客户推荐汽车用品。

第一节 护理用品管理 34

要点分析 34

要点01：汽车清洗系列用品 34

要点02：车外多功能清洗剂 35

要点03：汽车香波 36

要点04：车内室清洗剂 36

要点05：研磨剂 37

要点06：抛光剂 38

要点07：汽车蜡 38

要点08：膏状蜡 39

要点09：汽车专业保护用品 40

看板展示 42

看板01：水性及有机清洗剂产品 42

看板02: 汽车清洗香波产品	42
看板03: 溶解清洗剂产品	43
看板04: 研磨剂产品	43
看板05: 抛光剂产品	44
看板06: 还原剂产品	44
看板07: 汽车蜡产品	45
看板08: 汽车专业保护用品	45
问题解答	46
问题01: 抛光剂主要适用于哪些范围	46
问题02: 还原剂与抛光剂有何区别	46
问题03: 如何获得进货渠道方面的资料	47
问题04: 汽车美容护理用品采购方式有哪几种	47
问题05: 如何储存汽车美容护理用品	48
第二节 设备管理	48
要点分析	48
要点01: 高压清洗机操作要领	48
要点02: 研磨抛光机操作	50
要点03: 抛光机保养事项	50
要点04: 油路清洗机操作方式	51
要点05: 打蜡机操作	52
要点06: 举升机操作	53
看板展示	54
看板01: 高压清洗机产品	54
看板02: 研磨抛光机产品	55
看板03: 空气压缩机	55

看板04: 泡沫洗车机产品	56
看板05: 蒸汽消毒机	56
看板06: 打蜡机	57
问题解答	57
问题01: 如何验收购买的新设备	57
问题02: 设备使用有何基本要求	58
问题03: 如何维护汽车美容店设备	58
问题04: 如何管理设备档案	59
问题05: 如何使用空气压缩机	59
问题06: 如何使用蒸汽消毒机	59
问题07: 使用打蜡机时, 要注意哪些事项	60
问题08: 积炭清除机如何使用	60
问题09: 如何使用废油抽吸机	60
问题10: 如何使用吸尘吹干机	61
第三节 汽车用品销售	61
要点分析	61
要点01: 汽车用品卖场要求	61
要点02: 汽车用品陈列	62
要点03: 员工接待客户流程	63
看板展示	64
看板01: 卖场陈列规则有序	64
看板02: 热情介绍商品	65
问题解答	65
问题01: 陈列汽车用品时, 需要遵循哪些原则	65
问题02: 如何激发客户消费潜能	66

第三章 汽车美容装饰项目

一般汽车美容店的装饰项目，主要包括外部清洗、打蜡服务、漆面美容养护、漆面划痕修复、汽车养护服务、相关装置安装、内外装饰等。当然，由于汽车美容店规模大小的不同，所提供的服务可能会有所差异。

第一节 外部清洗 74

要点分析 74

要点01：第一遍冲车 74

要点02：喷洒洗车泡沫步骤 75

要点03：擦拭车身水渍 75

要点04：边缝吹水、除垢 76

要点05：脚垫清洁 77

看板展示 77

看板01：擦拭车身 77

看板02：第二遍冲洗 78

看板03：四门清洁 78

看板04：吸尘 79

看板05：轮胎清洁与上光 79

问题解答 80

问题01：如何进行接车服务 80

问题02：洗车前需要做好哪些准备 80

问题03：喷洒洗车泡沫需要注意哪些事项 81

问题04：第二遍冲洗时需要注意哪些事项 81

问题05：如何清洁仪表盘 82

第二节 打蜡服务	82
要点分析	82
要点01: 打蜡准备事项	82
要点02: 涂蜡	83
要点03: 除蜡操作要领	84
看板展示	85
看板01: 去除柏油	85
看板02: 选择蜡品	85
看板03: 重点擦蜡位置	86
问题解答	87
问题01: 新车开蜡需注意哪些事项	87
问题02: 打蜡需注意哪些事项	87
第三节 漆面美容养护	88
要点分析	88
要点01: 车漆镜面处理准备工作	88
要点02: 研磨操作要领	89
要点03: 抛光手法	90
要点04: 抛光操作步骤	91
要点05: 镀膜操作要领	93
看板展示	93
看板01: 抛光位置顺序	93
看板02: 封釉顺序	95
问题解答	96
问题01: 干磨与水磨有何区别	96

问题02：研磨有哪些标准	96
问题03：抛光验收有哪些标准	97
问题04：如何除眩光	97
问题05：如何进行封釉	97
问题06：如何进行除静电操作	98
问题07：终检时需要注意哪些事项	98
第四节 漆面划痕修复	99
要点分析	99
要点01：浅度划痕处理	99
要点02：中度划痕处理	100
要点03：第一道漆面涂装	101
要点04：深度划痕处理	102
要点05：喷涂面涂操作步骤	103
看板展示	104
看板01：车身漆面划痕	104
看板02：划分修复区与非修复区	104
看板03：无需修复位置须包好	105
看板04：打好底漆	105
问题解答	106
问题01：漆面划痕是如何产生的	106
问题02：漆面划痕包括哪几种类型	106
第五节 其他美容服务项目	107
要点分析	107
要点01：车内干洗	107

要点02: 车内消毒	108
要点03: 底盘装甲操作步骤	109
要点04: 底盘装甲技术标准	109
要点05: 发动机清洗	110
看板展示	112
看板01: 车内四壁干洗	112
看板02: 车座位干洗	112
看板03: 行李箱干洗	113
看板04: 车内消毒	113
看板05: 车底喷涂禁区部位严密贴紧遮盖	114
看板06: 发动机喷洒清洁	114
看板07: 擦干喷洒上光剂	115
看板08: 汽车玻璃炸点	115
问题解答	116
问题01: 如何修复受损的汽车玻璃	116
问题02: 底盘装甲需要注意哪些事项	117
第六节 汽车养护服务	117
要点分析	117
要点01: 换机油、机油格	117
要点02: 润滑系统清洗保养	119
要点03: 燃油系统清洗保养	120
要点04: 冷却系统清洗保养	122
要点05: 动力转向系统清洗保养	123
要点06: 自动变速箱清洗保养	124
看板展示	126

看板01: 加注新油	126
看板02: 清洁冷却系统	126
问题解答	127
问题01: 冷却系统清洗保养, 需要注意哪些事项	127
问题02: 自动变速箱清洗保养, 需要注意哪些事项 ..	127
第七节 相关装置安装	128
要点分析	128
要点01: 太阳膜安装	128
要点02: 倒车雷达安装	129
要点03: 车载导航仪安装	130
要点04: 导流板安装	131
要点05: 挡泥板安装	132
要点06: 轮弧饰片安装	133
要点07: 保险杠安装	134
要点08: 倒车喇叭安装	135
要点09: 发动机盖警报装置安装	136
看板展示	137
看板01: 太阳膜安装准备	137
看板02: 车窗玻璃清洁	137
看板03: 太阳膜定型裁膜	138
看板04: 太阳膜贴膜赶水	138
看板05: 开孔式倒车雷达安装	139
要点06: 挡泥板安装	139
问题解答	140
问题01: 粘贴太阳膜时, 需要注意哪些事项	140

问题02：安装防盗器的配线，要注意哪些事项	140
问题03：在防盗器安装好后，如何进行功能测试	141
问题04：安装扰流板时，要注意哪些事项	141
第八节 内外装饰	142
要点分析	142
要点01：变速杆处地毯	142
要点02：乘客侧地毯	143
要点03：新款车顶衬更换	144
要点04：老款车顶衬更换	145
看板展示	146
看板01：仪表板装饰协调	146
看板02：车身贴纸均需喷水	147
问题解答	147
问题01：仪表板装饰要注意哪些事项	147
问题02：如何进行车身贴饰粘贴	148

第四章 汽车美容店安全管理

如果汽车美容店不注意安全，麻痹大意，会造成严重的损失，危及店员和周围群众的生命。汽车美容店一定要加强安全意识，配备安全设施，落实安全操作流程，杜绝各种安全隐患，防止各种人为因素产生的安全事故。

第一节 员工安全管理	150
要点分析	150
要点01：常用安全防护用品	150
要点02：清洗、护理安全操作	151