

RUHE KAIJIA



你身边的开店法则和生财之道
XICHEDIAN(FANG)

如何开家 洗车店(房)

王靖◎主编



有车是一种生活方式
爱车是一种生活态度
让车洁净闪亮，是一种生活品质

开店
必读



化学工业出版社

RUHE  KAIJIA
你身边的开店法则和生财之道
XICHEDIAN(FANG)

如何开家 洗车店(房)

王靖◎主编



化学工业出版社

·北京·

本书主要包括确认是否适合开洗车店、洗车店开业前期筹备、洗车行业基础知识、洗车店标准作业流程、洗车店客户全程管理、洗车店安全卫生管理六个方面的内容。书中提供的大量实战范本,可供读者参考使用。

本书可为进入洗车行业的创业者提供所要关注的相关信息,并就创业过程及经营管理过程提供尽可能详细的介绍和指导,同时本书也可供已开洗车店经营者阅读。相信本书定会成为您在洗车店(房)经营管理中的得力助手!

图书在版编目(CIP)数据

如何开家洗车店(房)/王靖主编. —北京:化学工业出版社, 2013. 3

ISBN 978-7-122-16431-5

I. ①如… II. ①王… III. ①汽车-车辆保养-服务业-商业经营-基本知识 IV. ①F719.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第018264号

责任编辑:辛 田

文字编辑:冯国庆

责任校对:陈 静

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:化学工业出版社印刷厂

710mm×1000mm 1/16 印张12¹/₄ 字数226千字 2013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: 36.00元

版权所有 违者必究



当今，国内汽车拥有量每年以25%以上的速度递增，随之而来的洗车市场也飞速膨胀。对有车族来说，汽车日常的清洗与美容必不可少。有业内人士认为，尽管目前洗车市场竞争激烈，价格相差很大，但决定未来洗车发展方向的是优质的服务。一分钱一分货，服务的优良与否，将直接影响到洗车店的长远发展。

据了解，目前的洗车服务模式大体分为四种：以节约人力为出发点的机器洗车，以节约能源为出发点的无水洗车，以传统模式的泡沫加高压水冲洗，简单的人工街边洗车。不同的形式，价格不同，从几元到几十元的不同档次洗车店都有。

洗车作为最基本的汽车美容形式之一。在大中城市中，私家车的比例较大，车辆清洗通常在车辆停放比较集中的场所（如大型住宅区和行政办公区）和分散式中小型洗车店进行。对于洗车，车主关心的通常是清洁水平、保持时间、对漆面的影响和洗车费用等问题。

许多自主创业者志存高远，有志创出一番大业，但他们又缺乏对洗车行业的具体认知，不熟悉洗车行业的特点，更加是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，作者将自己在洗车行业多年的经验总结出来编写了本书，以期能帮助那些有志于此的创业者。本书主要分为六章，具体内容如下。

◎ 确认是否适合开洗车店，主要包括做好自我评估、选择投资模式、新开店还是接手转让店。

◎ 洗车店开业前期筹备，主要包括洗车店选址、相关手续办理、店面装潢

装饰及人员配备。

◎ 洗车行业基础知识，介绍了汽车专业知识、汽车清洗认知、洗车常用设备、洗车常用工具、汽车清洗用品。

◎ 洗车店标准作业流程，对洗车、打蜡、研磨抛光、封釉镀膜、划痕修复操作进行了重点分析讲解。

◎ 洗车店客户全程管理，从新客户开发、巩固老客户、会员管理、提升客户满意度和忠诚度四个角度进行了分析。

◎ 洗车店安全卫生管理，主要涵盖员工安全防护，员工作业安全，防火、防毒，洗车废水处理、环境管理五个方面。

本书为进入洗车行业的创业者提供所要关注的相关信息，并就创业过程及经营管理过程提供尽可能详细的介绍和指导，相信，本书将成为您在洗车店的创办和经营上的参考读本。

本书由深圳市汽车维修行业协会理事、深圳市创业和就业指导专家、国家创业咨询师、恒尚咨询首席顾问、原深圳丽车坊汽车服务有限公司总经理王靖主持编写，同时，在本书整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有杜逸夫、赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、刘军、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、张凯、张立冬、唐晓航、许丽洁、康小伟、匡仲潇，最后全书由滕宝红统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编 者



第一章 确认是否适合开洗车店

第一节 做好自我评估 2

- 一 是否喜欢洗车行业 2
- 二 盘点投资“家底” 2
- 三 预测启动资金 3
- 四 经营能力 5
- 五 具备洗车专业知识 7

第二节 选择投资模式 7

- 一 个人独资经营 7
- 二 合伙经营 8
- 三 加盟连锁 14

第三节 新开店还是接手转让店 21

- 一 新店 21
- 二 转让店 22

第二章 洗车店开业前期筹备

第一节 洗车店选址 26

- 一 洗车店选址因素 26
- 二 洗车店店铺选址原则 30
- 三 店铺选址细节 32
- 四 与相关单位签订合同 32





第二节 相关手续办理 36

- 一 与企业有关的基本法律 36
- 二 注册公司 37
- 三 消防许可证办理 38
- 四 排污许可证办理 39
- 五 排水许可证办理 41
- 六 营业执照办理 47
- 七 税务登记办理 48
- 八 印章刻制办理 49
- 九 银行开户许可证办理 50

第三节 店面装潢装饰 51

- 一 洗车店装修要求 51
- 二 寻找装修公司 52
- 三 装修施工把握原则 55
- 四 设备设施配备 57

第四节 人员配备 57

- 一 明确员工人数 57
- 二 明确员工任职条件 58
- 三 员工招聘渠道 59
- 四 员工招聘实施 59
- 五 员工配对组合 64
- 六 员工培训 65

第三章 洗车行业基础知识

第一节 汽车专业知识 72

- 一 汽车分类 72
- 二 17位车辆识别代码(VIN规则) 74
- 三 发动机基本构造及工作原理 75
- 四 底盘基本构造及工作原理 78
- 五 汽车重量参数 80
- 六 汽车尺寸参数 80

七	汽车性能参数	81
八	汽车常用术语	83
第二节 认识汽车清洗		84
一	汽车清洗发展史	84
二	汽车清洗的简介	86
三	汽车清洗的作用	86
第三节 洗车常用设备		87
一	高压清洗机	87
二	泡沫清洗机	88
三	水枪和气枪	88
四	吸尘器	89
五	高温蒸汽清洗机	89
六	专用甩干桶	90
七	高效多功能洗衣机	90
八	自动洗车机	90
第四节 洗车常用工具		90
一	海绵	90
二	毛巾	91
三	洗车手套	91
四	空气清洁枪	91
五	麂皮	91
六	板刷	92
七	车巾	92
八	洗车泥	92
第五节 汽车清洗用品		93
一	汽车清洗剂作用及除垢机理	93
二	水性清洗剂	94
三	有机清洗剂	94
四	油脂清洗剂	95
五	溶解清洗剂	96
六	多功能清洗剂	97



第四章 洗车店标准作业流程

第一节 洗车标准作业流程 100

- 一 接车服务 100
- 二 洗车作业 101
- 三 清洁擦干 104
- 四 验车 105
- 五 交车 106
- 六 清理现场 106

第二节 打蜡作业标准流程 107

- 一 准备工作 107
- 二 涂蜡 107
- 三 除蜡 108
- 四 重点擦蜡位置 108
- 五 自检 109
- 六 质检 109
- 七 清理现场 109
- 八 注意事项 109

第三节 研磨抛光作业标准流程 110

- 一 研磨 110
- 二 抛光 112
- 三 除眩光 114

第四节 封釉镀膜作业标准流程 115

- 一 封釉 115
- 二 镀膜 116

第五节 划痕修复标准作业流程 116

- 一 划痕种类 116
- 二 浅度划痕修复 117
- 三 中度划痕修复 118
- 四 深度划痕修复 119



第五章 洗车店客户全程管理

第一节 新客户开发 122

- 一 开业优惠吸引客户 122
- 二 汽车销售商争取新客户 123
- 三 转移其他洗车店客户 123

第二节 巩固老客户 127

- 一 建立客户档案 127
- 二 无形的客户组织 128
- 三 有形的客户组织 128
- 四 客户数据库的管理 128
- 五 定期进行客户回访 129
- 六 与客户签订合同 129

第三节 会员管理 135

- 一 会员服务体系 135
- 二 确定会员权益 136
- 三 制定会员积分计划 136
- 四 确定会员级别 137
- 五 会员管理信息系统 138
- 六 制定会员手册 138
- 七 会员服务 140
- 八 会员章程 141
- 九 附则 143

第四节 提升客户满意度和忠诚度 143

- 一 客户不满产生原因 143
- 二 正确认识客户抱怨 144
- 三 客户抱怨处理 145
- 四 客户抱怨处理原则 146
- 五 不同客户抱怨的处理 147
- 六 定期开展客户满意度调查 148
- 七 不同忠诚客户应对 148
- 八 提升客户忠诚度方法 149



第六章 洗车店安全卫生管理

第一节 员工安全防护 154

- 一 个人安全防护用品 154
- 二 遵守安全守则 155
- 三 签订安全责任书 156

第二节 员工作业安全 158

- 一 常见安全问题 158
- 二 用电安全要求 158
- 三 设备与工具安全要求 159
- 四 清洗、护理安全操作 160
- 五 修补涂装安全操作 160
- 六 电动、气动工具安全操作 161
- 七 空气压缩机安全操作 161
- 八 照明装置安全操作 162

第三节 防火、防毒 162

- 一 防火 162
- 二 防毒 164

第四节 洗车废水处理 166

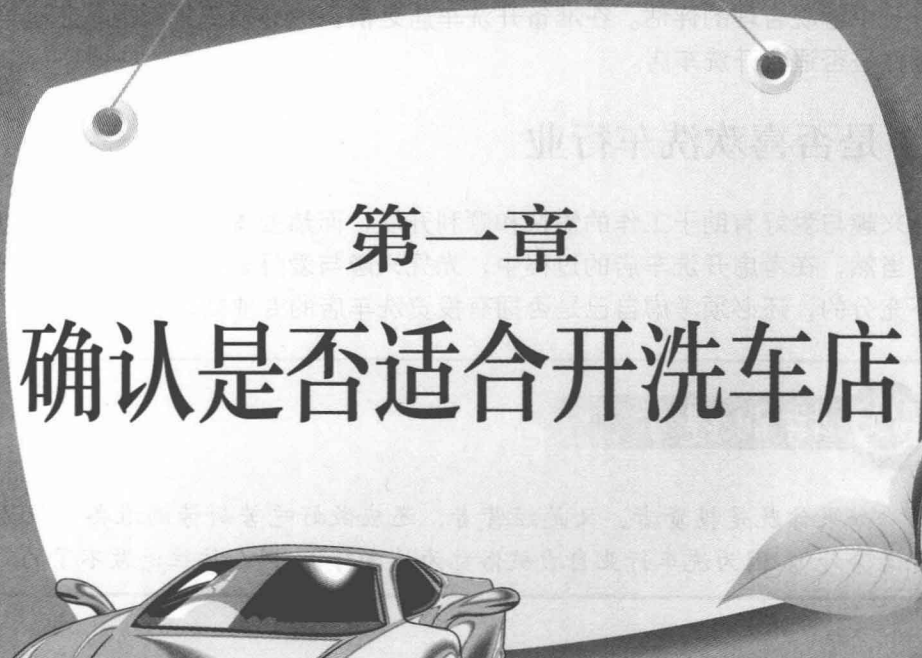
- 一 洗车废水种类 166
- 二 洗车废水的处理 167
- 三 洗车废水处理后污泥的处置 171
- 四 污水处理后要求 172

第五节 环境管理 172

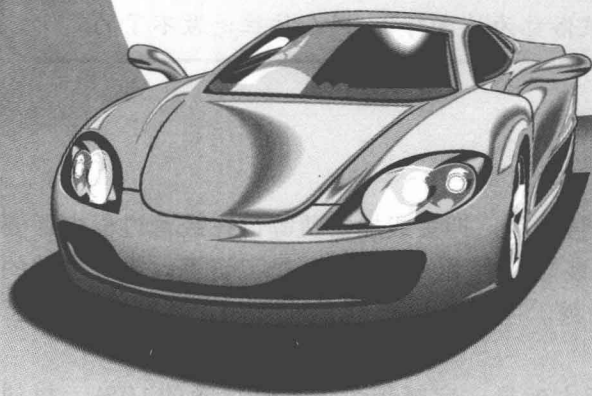
- 一 5S的定义 172
- 二 5S活动的要求 173
- 三 整理的措施 174
- 四 整顿的措施 176
- 五 清扫的措施 179
- 六 清洁的措施 181
- 七 素养的措施 182
- 八 做好现场巡查 183

参考文献 185





第一章 确认是否适合开洗车店





第一节

做好自我评估

在你有开洗车店的想法，或者是正决定开一家洗车店的时候，最好要对自己进行一个客观合理的评估。在准备开洗车店之前，你必须慎重考虑，正确评估自身条件是否适合开洗车店。

一 是否喜欢洗车行业

兴趣与爱好有助于工作的愉快和顺利开展，而热爱本职，也更有利于创业成功。当然，在考虑开洗车店的过程中，光凭兴趣与爱好是远远不够的，至少条件是不充分的，还必须考虑自己是否拥有投资洗车店的专业知识和能力等。



特别提示

如果你既是投资者，又是经营者，还应做好吃苦耐劳的准备（仅为投资者除外）。因为洗车行业自古被俗称为“勤行”，懒人往往是做不了的。

二 盘点投资“家底”

开洗车店要支付数额不等的接管费用、押金或加盟费等，在经营过程中还要支付一定的管理费，此外还有新店装修、房租、设备、人员工资等。没有足够的资金准备，即使开业了也是难以为继。所以，开店前应盘点一下自己的“家底”是否够开支。

通常，开洗车店需支付的费用大致是：房屋租金约占营业额的10%；材料设备费约占营业额的35%；员工工资约占营业额的20%；税金和杂费占营业额的10%~15%；水电燃料和消耗品费占营业额的8%~10%；设备折旧费



约占营业额的5%。无论你投资50万元还是100万元,都可以依此类推进行折算。

三 预测启动资金

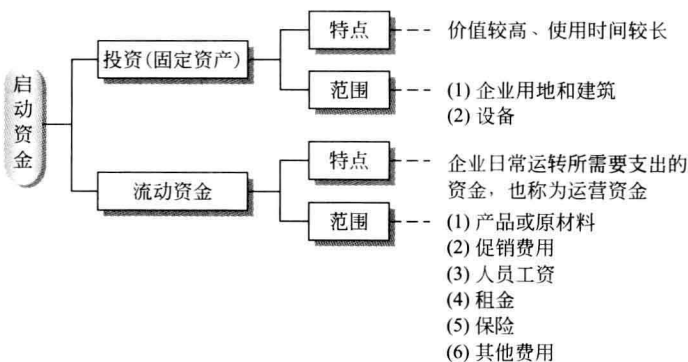
启动资金,就是开办洗车店必须购买的物资和必要的其他开支。也就是从你为新企业开始投入,到企业达到收支平衡前必须要准备的资金总量。

(一) 启动资金用途

企业的启动资金将用于:

- (1) 支付场地(办公室、店铺等)费用和洗车店的装修费用;
- (2) 办理营业执照和相关许可证;
- (3) 购置办公家具和办公用品;
- (4) 开业前的广告和促销;
- (5) 招聘、培训员工,给员工发放工资;
- (6) 支付水电费、电话费、交通费等。

总之,各种支出“花钱似流水”,“兵马未动,粮草先行”,因此我们要认真、仔细预测好到底需要多少启动资金才能把洗车店开起来。我们可以把启动资金按用途分为两大类。



启动资金类别

(二) 进行投资预算

成立洗车店,其投资规模取决于经营定位。一般而言,洗车店分为高中端和中低端两种层面,不存在特别明显的中端服务阶层。创办洗车店,投资要素主要涉及以下几个方面。



【实战范本】洗车店投资预算表

洗车店投资预算表

序列	投资项目	中低端		高中端	
		数量	金额	数量	金额
一	经营场地				
1	经营面积	50平方米		100平方米	
2	工作人员	3人		8人	
二	营运设备和设施				
1	办公设施				
2	办公家具				
3	营运网站				
三	装潢装饰				
四	场地租金（月度）				
五	人员工资（月度）				
六	管理费用（不含工资）				
七	网站管理与维护				
八	其他				
Σ	合 计				

注：数据因时间、地点、市场等不同，可能产生差异，仅供参考，投资者可关注项目要素。

(三) 筹措投资资金

筹措资金是洗车店成功开业的基础和前提，无论公司是何种服务阶层或规模，在正确估算前提下，必须事先准备足够的投资资金。当然，具体投资金额因人而异，无法具体评估和限定。在此，仅就资金筹措方式和渠道提供简要说明，具体如下表所示。

资金筹措方式

序号	类别	说明
1	自有资金	自有资金是指投资者个人拥有的可变现资产，包括银行现金、属于个人的不动产以及其他投资资产
2	银行借款	银行借款是指投资者向银行申请借用的资金，通常有期限的限制和支付利息的要求。由于银行对个人或小企业风险控制能力要求比较严格，商业借款通常难以成功，小额投资者可向有关机构申请政府担保贷款



续表

序号	类别	说明
3	合资经营	合资经营是指投资者联合其他有资金或有资源的投资人,采用共同投资或股份合作的方式,分摊投资的权益。这样投资者在取得营运资金的同时,也分散了投资风险
4	风险投资	风险投资很难通过申请的方式获得,要看投资者所经营的产业是否能够吸引风险投资者的注意。当产业具有很广阔的发展前景,并且技术含量较高、市场前景诱人时,风险投资商将会慕名前来投资。风险投资无需支付任何使用费用,风险投资的回报一般通过上市收回

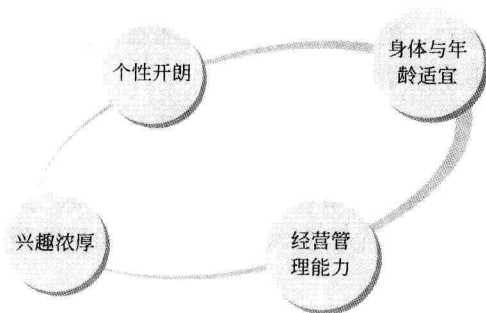


特别提示

必须核实你的启动资金持续投入期,即在你没取得销售收入以前必须投入多长时间的流动资金。必须将投资和流动资金需求量降至最低。依据“必须、必要、合理、最低”的原则,该支出的必须支出,能不支出的坚决不支出。

四 经营能力

所谓经营能力,对于经营者来说,就是要具备开洗车店的能力和特质。通常而言,洗车店经营者应具备能力及特质,具体如下图所示。



洗车店经营者应具备能力及特质

(一) 个性开朗

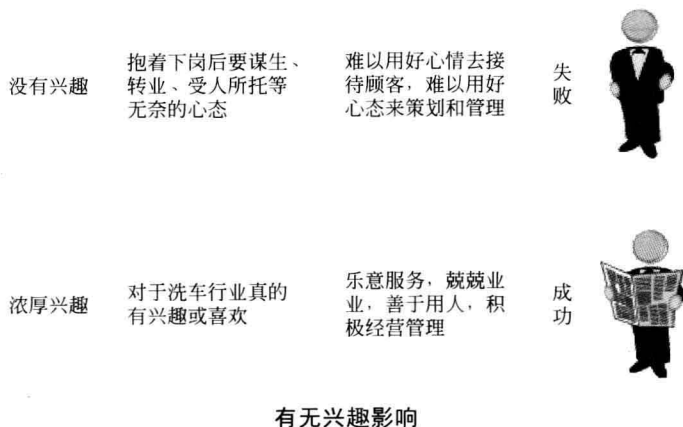
因为洗车行业是服务行业,经营者的个性正好可以反映在店内的气质上。经



营者站在员工面前，引导洗车店的经营，如果个性不开朗，店内的气氛就会变得较沉闷，也就难以吸引消费者上门光顾。

(二) 兴趣浓厚

有人说，兴趣是最好的老师。当然，开洗车店也同样如此。对于开洗车店的兴趣，往往影响到开店成功与否。如果不喜欢，那最好不要勉强。



(三) 经营管理能力

经营管理者的能力素质一般表现为：决策能力、组织能力、协调能力、创新能力、激励能力、用人能力、规划能力、判断能力、应变能力和社交能力等。

只有当这些素质被具体运用于解决企业经营管理的实际问题时，才能转化为能力。比如说到创新能力，就是要求洗车管理者在经营的过程中，能不断提出新设想、新方案，不断追求日新月异。

因为现代市场经济是一种竞争性很强的经济，洗车店要想在竞争中处于有利的地位，就必须使洗车经营活动独具特色，不断创新，以增强洗车店的竞争力。这就需要洗车店经营管理者对新事物具有高度的敏感性，要有丰富的想象力和宽阔的视野，要有锐意进取的雄心和勇气，要有接受和采纳新观念、新方法、新技术的胆识与气魄。

(四) 身体与年龄适宜

开洗车店是一项十分艰苦的工作，既是较复杂的脑力劳动，又具有较强的体力性；既有较强的节奏感，又具有较长的连续性。尤其是投资经营小型洗车店，通常大小事务都要经营者亲力亲为。这些特点都表明作为一名洗车店管理者必须