

汽车4S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

62幅不同样式的要点分析图

51个不同类型的看板



廣東省出版集團
廣東人民出版社

汽车4S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	62幅不同样式的要点分析图
看板展示		51个不同类型的看板
问题解答		48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 4S 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—2165—1

I. ①汽… II. ①杨… III. ①汽车—专业商店—经营管理
IV. ①F717.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 041709 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
字数	124 000 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—2165—1
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、员工管理、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、刘雪华、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4S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：自重	2
术语02：载重量	2
术语03：总重量	2
术语04：车长	2
术语05：车宽	2
术语06：车高	3
术语07：轴距	3
术语08：轮距	3
术语09：前悬	3
术语10：后悬	3
术语11：最小离地间隙	4
术语12：动力性	4
术语13：燃油经济性	4
术语14：制动性	4
术语15：操纵稳定性	4
术语16：行驶平顺性	4

术语17：通过性（越野性）	5
导读二 管理范畴	5
范畴01：汽车4S店店面展厅管理	5
范畴02：汽车4S店汽车销售管理	6
范畴03：汽车4S店配件精品管理	6
范畴04：汽车4S店客户管理	7
范畴05：汽车4S店售后及财务管理	7
导读三 模块设置	8
模块01：要点分析	8
模块02：看板展示	8
模块03：问题解答	9

第一章 汽车4S店店面展厅管理

汽车4S店展厅布置一般要求简洁、明亮，突出重点。根据展厅实际情况，一般在入口正对面或入口两侧（斜对入口）应摆放主打车型，给人以一进门就眼前一亮的感觉。展示车型要根据风格不同进行个性化布置。

第一节 店面总体环境管理	12
要点分析	12
要点01：展厅外部环境	12
要点02：停车区	13
看板展示	13
看板01：展厅前不能有遮挡物	13
看板02：旗杆旗帜规范整齐	14

看板03: 客户停车区标志明显	15
看板04: 试乘试驾停放场	15
看板05: 库存车停车场	16
问题解答	16
问题01: 为什么要进行店面管理	16
问题02: 如何对进出车辆进行管理	16
问题03: 怎样巡视停车场	17
问题04: 如何处理停车场意外事故	17
第二节 展厅销售区域管理	18
要点分析	18
要点01: 展厅内部环境总体要求	18
要点02: 展厅内装饰物	19
要点03: 销售接待区	19
要点04: 展车布置标准	20
要点05: 新车交车区	22
看板展示	23
看板01: 导购台干净整齐	23
看板02: 主接待台	24
看板03: 客户洽谈区	24
看板04: 展车展示	25
看板05: 新车交车区展示	26
问题解答	26
问题01: 如何布置新车展示区展车	26
问题02: 客户洽谈区有何要求	27

第三节 展厅周边管理	27
要点分析	27
要点01: 客户休息区硬件配置	27
要点02: 客户休息区服务流程	29
要点03: 儿童游乐区	30
看板展示	31
看板01: 客户休息室指引标志	31
看板02: 客户休息区电视电脑	31
看板03: 客户休息区报纸杂志	32
看板04: 客户休息区饮料供应	32
看板05: 客户休息区绿化装饰	33
看板06: 客户休息区便利性提示	33
看板07: 客户休息区墙壁美化	34
看板08: 坐椅茶几摆放整齐	34
看板09: 服务人员为客户服务	35
看板10: 儿童游乐区设置合理	35
问题解答	36
问题01: 如何保证客户休息区环境卫生	36
问题02: 如何做好儿童游乐区安全工作	36
问题03: 怎样控制灯光照明系统	37

第二章 汽车4S店汽车销售管理

汽车4S店的服务变得更加多元化,一条龙的服务流程使汽车4S店创造了更多的收益利润,让客户更加满意。客户对汽车4S店的服务产生更多的信赖感,要求销售人员要强化自身的综合素质修养。同时,汽车4S店必须

做好市场推广营销工作。

第一节 汽车销售人员服务礼仪	40
要点分析	40
要点01：汽车销售人员仪容	40
要点02：汽车销售人员着装	41
要点03：汽车销售人员姿势	42
要点04：汽车销售人员手势	42
看板展示	44
看板01：容貌端庄大方	44
看板02：握手手势	45
问题解答	45
问题01：如何准确称呼客户	45
问题02：应答客户需要注意哪些细节	46
第二节 汽车市场推广营销	46
要点分析	46
要点01：区域市场信息收集	46
要点02：市场信息分析总结	48
要点03：区域广告类型	48
要点04：大型公关活动要领	49
要点05：危机处理流程	50
要点06：展厅店头活动	51
要点07：厅外展示活动	53
看板展示	54

看板01：展厅店头活动	54
看板02：厅外展示活动	55
看板03：店庆活动推广促销	56
看板04：软文投放	56
问题解答	57
问题01：汽车4S店广告宣传投放有何要求	57
问题02：如何维护区域媒体关系	57
问题03：汽车4S店软文投放有何要求	58
第三节 展厅汽车销售	59
要点分析	59
要点01：销售准备工作事项	59
要点02：客户来店接待流程	60
要点03：电话接待流程	61
要点04：客户需求分析程序	62
要点05：车辆展示说明程序	63
要点06：签约障碍解决方法	65
看板展示	65
看板01：客户随便参观	65
看板02：为客户介绍车时有激情	66
看板03：统一试乘试驾路线	66
看板04：六方位绕车法	67
问题解答	68
问题01：如何用六方位绕车法向客户介绍车	68
问题02：利用FAB法则介绍有何技巧	69

问题03: 试乘试驾需要做好哪些准备工作	69
问题04: 试乘试驾要注意哪些事项	70
问题05: 交车前要做好哪些准备工作	71
问题06: 如何做好售后跟踪	71

第三章 汽车4S店配件精品管理

汽车4S店配件管理,主要是做好配件供货商选择、配件仓库的盘点,保证常备配件库存,避免紧急订单采购常规配件的情况。汽车4S店精品管理则包括精品前期的采购收货,后期的卖场精品的陈列、销售等。

第一节 汽车4S店配件管理	74
要点分析	74
要点01: 配件供货商选择	74
要点02: 保证常备配件库存	75
要点03: 配件仓库常用盘点形式	75
要点04: 杜绝配件缺货关键点	76
看板展示	78
看板01: 配件仓库整齐有序	78
看板02: 配件仓库标志明显	79
问题解答	79
问题01: 如何预防配件呆滞件	79
问题02: 如何处理已经产生的呆滞件	80
问题03: 如何找出客户配件消耗的规律	80
问题04: 选择什么样的供货方式比较好	81
问题05: 怎样合理储备配件	81

第二节 汽车4S店精品管理	83
要点分析	83
要点01: 精品采购关键点	83
要点02: 精品采购分类	84
要点03: 精品卖场环境管理	84
要点04: 精品陈列方式	85
看板展示	86
看板01: 精品整体陈列	86
看板02: 精品分区陈列	86
看板03: 光线设置合理	87
看板04: 随时整理排面	87
问题解答	88
问题01: 如何管理仓库精品	88
问题02: 如何锻炼销售人员销售能力	88
问题03: 该如何为客户推荐精品	89
问题04: 汽车精品卖场销售人员在等待客户时应如何做	90
问题05: 汽车精品卖场销售人员展示商品时应如何做	90

第四章 汽车4S店客户管理

汽车4S店客户关系管理与提升客户满意度,提高汽车4S店竞争水平紧密相关,没有标准,永无止境。但是,只要汽车4S店用心做事,真诚对人,相信客户就会成为汽车4S店的真挚朋友,给予汽车4S店工作上的支持与帮助,并对汽车4S店的服务予以极高的评价,从而帮助汽车4S店持续、稳健、正常地发展。

第一节 会员管理	92
要点分析	92
要点01: 贴心服务	92
要点02: 会员入会升级要项	93
看板展示	94
看板01: 建立客户荣誉榜	94
看板02: 会员活动签到	95
看板03: 会员活动服务周到	95
问题解答	96
问题01: 为会员提供代办服务有哪些	96
问题02: 如何为客户办理新车保险及续保服务	96
问题03: 如何开展会员积分计划	97
第二节 售后维修服务	98
要点分析	98
要点01: 维修预约分类	98
要点02: 维修电话预约步骤	98
要点03: 客户接待准备工作	100
要点04: 客户接待关键步骤	101
要点05: 客户接待流程	101
要点06: 维修结算	104
要点07: 维修跟踪回访流程	104
看板展示	105
看板01: 了解维修预约情况	105
看板02: 维修接待区	106

看板03: 预约接待标志	106
看板04: 维修预检区	107
看板05: 维修车间标志	107
看板06: 维修车间规范	108
问题解答	108
问题01: 如何与客户协商预约维修时间	108
问题02: 如何跟踪维修服务进程	109
问题03: 如何向客户传达维修信息	110
问题04: 如何掌握完工车辆维修情况	110
问题05: 维修车辆交付后, 如何送客户离开	111
第三节 客户满意度管理	111
要点分析	111
要点01: 销售服务满意度评价要项	111
要点02: 销售服务满意度评价细节	113
要点03: 维修满意度评价要项	113
要点04: 维修服务满意度评价细节	115
看板展示	116
看板01: 耐心处理客户投诉	116
看板02: 提供高品质车辆	116
问题解答	117
问题01: 如何提高客户满意度	117
问题02: 提高客户满意度要注意哪些细节	117
问题03: 如何处理客户投诉	118

第五章 汽车4S店售后及财务管理

汽车4S店售后管理是为客户对汽车做调试、保养、维修等,排除技术故障,提供技术支持,寄发产品改进或升级信息以及获得客户对汽车产品和服务的反馈信息。汽车4S店财务管理主要包括整车销售的财务管理、三方协议贷款资金的运用。

第一节 汽车4S店售后管理	120
要点分析	120
要点01: 预约服务配合部门	120
要点02: 客户接待工作准备	121
要点03: 问诊、预检	122
要点04: 维修服务进程跟踪	123
要点05: 质量检查	124
要点06: 结算交车	125
要点07: 跟踪回访	126
看板展示	127
看板01: 明确预约流程	127
看板02: 进度看板展示	127
问题解答	128
问题01: 维修保养预约有什么好处	128
问题02: 维修前如何进行环车检查	129
问题03: 如何对车间维修进度监控	129
问题04: 如何进行内部交车	130
第二节 汽车4S店财务管理	130
要点分析	130

要点01：汽车4S店涉税风险应对措施	130
要点02：整车采购财务控制	131
要点03：厂商备件采购财务控制	132
要点04：整车验收入库、库存财务控制	133
要点05：新车销售财务控制	134
要点06：现金资产财务控制	135
要点07：费用环节控制	137
看板展示	138
看板01：爱护办公用品	138
看板02：加强收银监控	139
问题解答	139
问题01：如何对备件库存进行财务控制	139
问题02：如何对维修环节进行财务控制	140
问题03：如何对固定资产财务进行控制	141