

汽车维修接待实务

学生工作页

● 赵 苑 刘 茜 编 著



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

北京理工

汽车维修接待实务

学生工作页

编 著 赵 苑 刘 茜
主 审 廖发良

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 简 介

本书以德国高等教育的“行为引导法”为编著理念,突破了同类教材“理论过多不实用,实践过粗难参考”的缺憾,以内容实用、详简适宜、可复制性强为原则,借鉴多家汽车品牌维修服务接待岗位的标准工作流程和能力要求,将汽车服务接待工作分解成七个任务:服务顾问职业素养养成、服务预约、客户接待与车辆预检、确定保养维修项目、维修过程中的沟通、交车作业和服务跟踪。通过任务下达,展开理论知识、工作规范的学习和实践。同时作者还特别增加了典型案例技术、相关工具使用、特别提示等环节辅助教学,并针对各个子任务专门设计了“独立的工作页”供学生实践巩固。学习完本课程后,学生就能顺利成长为企业合格可用的服务顾问。

本书适合于高等院校、汽车服务类企业等作为教材使用,也可供一线服务接待人员和在汽车服务感兴趣的读者参考阅读。

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

汽车维修接待实务/赵苑,刘茜编著. —北京:北京理工大学出版社,2018.1
ISBN 978-7-5682-5007-8

I. ①汽… II. ①赵… ②刘… III. ①汽车维修业-商业服务-高等学校-教材
IV. ①U472.31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 292867 号

出版发行/北京理工大学出版社有限责任公司

社 址/北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编/100081

电 话/(010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址/http://www.bitpress.com.cn

经 销/全国各地新华书店

印 刷/三河市华骏印务包装有限公司

开 本/787毫米×1092毫米 1/16

印 张/12.5

字 数/297千字

版 次/2018年1月第1版 2018年1月第1次印刷

总 定 价/48.00元

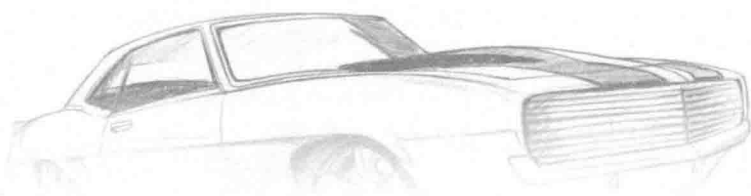
责任编辑/王俊洁

文案编辑/王俊洁

责任校对/周瑞红

责任印制/李 洋

图书出现印装质量问题,请拨打售后服务热线,本社负责调换



目 录

任务一 服务顾问职业素养养成	1
任务 1.1 认识汽车售后服务	2
任务 1.2 服务顾问岗位认知	8
任务 1.3 常用服务礼仪	14
任务二 服务预约	19
任务 2.1 主动预约客户	20
任务 2.2 客户主动预约	28
任务三 客户接待与车辆预检	37
任务 3.1 客户接待与车辆预检	38
任务 3.2 车辆问诊	46
任务四 确定保养维修项目	53
任务 4.1 车辆保养项目的沟通与确立	54
任务 4.2 车辆维修项目的沟通与确立	59
任务 4.3 维修委托书的完成和维修派工	64
任务五 维修过程中的沟通	69
任务 5.1 维修进度跟进和增项处理	70
任务 5.2 增值服务推荐	75
任务六 交车作业	81
任务 6.1 交车准备	82
任务 6.2 交车结算	87

【引导问题1】你认为“汽车的销售”是“汽车修理”最大的工作吗？

任务一 服务顾问职业素养养成

【引导问题4】当客户到维修站时，维修站作为客户的助理，应该做什么？是客户满意吗？满意的原因是什么？

员勤思小

员勤思小

任务一 服务顾问职业素养养成

服务顾问职业素养养成

任务实施

为了更好地服务客户，维修站应做到以下几点：

1. 接待客户

【案例1】

维修站的服务顾问应做到以下几点：

王师傅是维修站的服务顾问，他为人热情、细心、负责。有一次，一位客户来维修站修理汽车，王师傅首先热情地接待了客户，并让客户在休息区等候。王师傅在客户等候期间，主动为客户倒了杯水，并询问客户是否需要其他服务。客户在等待过程中，王师傅一直关注客户的需求，并及时为客户提供了帮助。客户对王师傅的服务非常满意，并对维修站的服务给予了高度评价。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

王师傅的服务态度和服务质量，得到了客户的认可和好评。这充分说明了服务顾问在维修站工作中的重要性。

任务 1.1 认识汽车售后服务

日期：_____

小组组别：_____

小组成员：_____

任务下达

肖桐是汽车学院的一名在校大学生，即将毕业的他一直在找工作。肖桐认为汽车服务行业前景广阔，因此他想从服务顾问岗位干起。经过了解，肖桐发现，汽车维修企业在对服务顾问任职资格的描述中要求，要具备良好的客户服务意识。因此，肖桐一直在思考，什么是服务呢？如何才能做好汽车售后服务工作呢？

工具准备

接入互联网的电脑。

任务准备

【引导问题 1】什么是服务？举例说明服务的四大特性。

【引导问题 2】“第一辆车是销售人员卖出去的，第二辆车、第三辆车是售后人员卖出去的。”请解释你对这一观点的看法。

【引导问题 3】你认为“汽车销售服务”与“汽车维修服务”最大的不同是什么？

【引导问题 4】生活中我们经常扮演客户的角色，回想你作为客户的经历，举例说明什么是客户满意度？满意度的高低是如何影响你之后的想法与行动的？

任务实施

为了更好地理解服务的概念，请完成以下问题。

1. 案例分析

【案例 1】

王永庆是台湾地区最受推崇的企业家和管理大师，他从小家境贫寒，只读了几年书就辍学了。1931 年，15 岁的王永庆来到嘉义一家米店做学徒小工，第二年靠着东拼西凑的 200 元资金开了自己的米店。当时小小的嘉义已有米店近 30 家，竞争非常激烈。王永庆只能在一条偏僻的巷子里租一间小铺面。他的米店开办最晚，规模最小，而且由 3 个未成年的小孩打理。面对这些不利条件，王永庆并没有怨天尤人，而是开动脑筋想办法。

因为那时稻谷粗放式的收割与加工技术，米里经常会掺杂进小石子之类的杂物。所以人们在做饭之前，都要淘好几次米，大家都已习以为常，见怪不怪。有些米店老板甚至认为，那些杂质还可以多卖些钱呢。王永庆却从这司空见惯之中发现了机会，他和两个弟弟一起动手，仔细地将米里的秕糠、砂石之类的杂物拣出来，然后再卖。一段时间之后，王永庆的米最好，已经口口相传、尽人皆知了。别的米店下午 6 点关门，王永庆却一直开到晚上 10 点多。当时人们经济都不宽裕，他就先赊账，然后约定到发薪的日子去收账。那时候因为年轻人都忙于工作，来买米的顾客以老年人居多。王永庆于是主动送米上门，开创了“送货上门”服务的先河，赢得顾客的称赞。王永庆送米，并非放到门口了事，如果米缸里还有陈米，他就将旧米倒出来，把米缸擦洗干净，把新米倒进去，再将旧米放到最上层，如此一来，陈米就不至于因存放过久而变质。这一细致而超越期望的服务令顾客印象深刻，且深受感动，从此以后，更成为雷打不动的忠诚顾客。如果给顾客送米，王永庆就细心记下这户人家的米缸容量，通过聊天了解家里有几个大人、几个小孩，每人饭量如何，据此估计下次买

米的大概时间，认真记在本子上。届时不等顾客上门，他就提前一两天主动将米送到客户家里。王永庆的生意日渐红火，经过一年多的资金积累和客户积累，便投资开办了碾米厂，并向周边地区开设米店。

(1) 请分析老百姓在买米过程中的期望有哪些？王永庆是如何超越客户期望值的？

(2) 请运用本节课的知识分析王永庆为何会成功？

(3) 读了这个案例，对你做好服务工作有什么启示？

2. 案例分析

【案例2】

有一车主到某专营店修车，需要更换配件。客户一看到服务接待的报价，很吃惊，因为备件的价格明显比其他品牌的价格高很多，就嫌太贵，问能不能便宜点。服务接待回答说：“对不起，我们这是全国统一定价，不能打折。”客户听到后十分不高兴，就想去别的地方修。服务接待说道：“别的地方修不了，我们这款车的备件其他渠道买不到，您只能在这里修。”客户听到后愣了一下，想想也是，谁让自己买了这款车，于是就在这里修了。

(1) “文中的客户是回头客，是企业的忠诚客户”这个观点对吗？为什么？

(2) 你认为这位客户会如何向朋友说起这件事？写下他的原话。你认为他的话对这家专营店会有什么样的影响？

3. 请你对周围的一家店铺或超市进行实地考察，并对其服务做出评价。

(1) 考察对象。

店铺名称：_____

地址：_____

(2) 对店铺的服务质量进行评价。

如果满分是 10 分，你能对他的服务打_____分，评价表如表 1-1 所示。

表 1-1 评价表

满意度	服务项目	评分/分
令你“非常满意”的地方		
令你“基本满意”的地方		
令你“不满意”的地方		
令你“很不满意”的地方		

(3) 对店铺服务质量的改进建议。

(4) 制作 PPT (附考察图片), 进行课堂汇报。

任务评价

请对照任务考核工单 1.1 进行评价。

任务考核工单 1.1

任务 1.1 认识汽车售后服务				
任务标准	分数/分	任务评价		
		学生自评	小组互评	教师评价
1. 案例分析 1 回答准确	15			
2. 案例分析 2 回答准确	15			
3. 选定店铺并说明理由	10			
4. 分析店铺服务质量	20			
5. 能提出合理的改进意见	20			
6. PPT 制作	10			
7. 语言表达	10			
合计	100			
综合评价 (评语)				
案例分析 1				
案例分析 2				
店铺考察				
评价等级	☆☆☆☆☆			

任务总结

完成较好的方面:

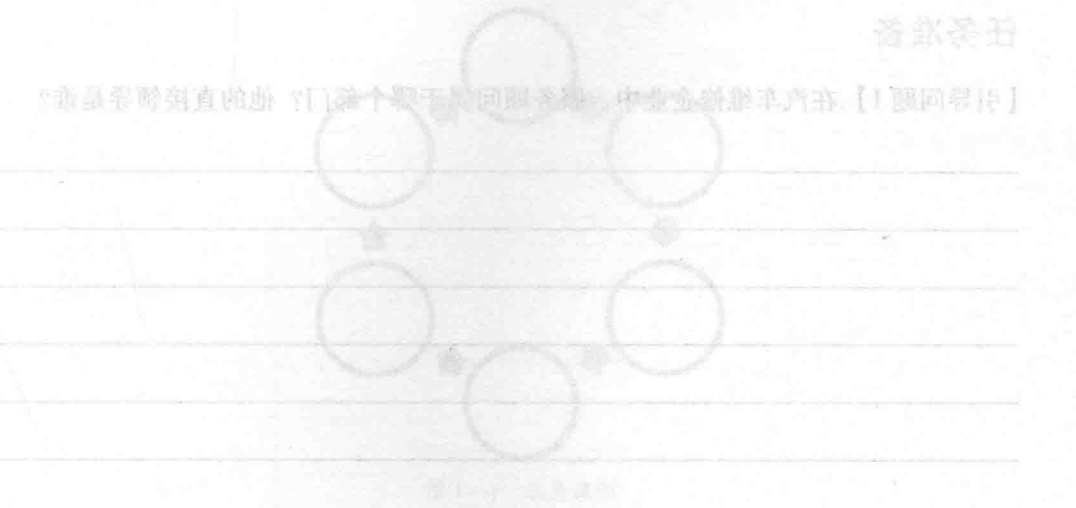
有待改进的方面：

【引导问题 3】 假设你是一名客服人员，需要具备哪些能力？

：请用图小
：用日
：用图小

【引导问题 4】 在图 1-1 中写出完整的服务流程，并标注每个步骤的主要工作内容。

【引导问题 5】 在图 1-1 中写出完整的售后服务流程，并标注每个步骤的主要工作内容。



- 步骤一
- 步骤二
- 步骤三
- 步骤四
- 步骤五
- 步骤六

任务 1.2 服务顾问岗位认知

日期：_____

小组组别：_____

小组成员：_____

任务下达

通过前期的知识积累，肖桐已经对汽车服务工作有了大概的了解，如果想要应聘服务顾问岗位，接下来，他还需要了解服务顾问的具体工作内容是什么？如何按照企业的要求来开展工作？

工具准备

接入互联网的电脑、汽车企业的服务接待视频。

任务准备

【引导问题 1】在汽车维修企业中，服务顾问属于哪个部门？他的直接领导是谁？

任务总结

【引导问题 2】服务顾问在工作中都需要跟哪些部门进行配合？

【引导问题 3】要成为一名服务顾问，需要具备哪些能力？

【引导问题 4】在图 1-1 中写出完整的服务流程，并简要描述每个步骤的主要工作内容。

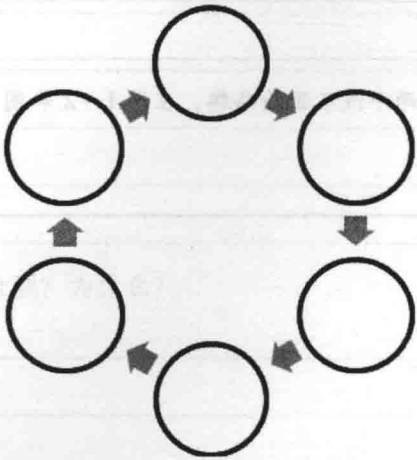


图 1-1 服务流程

- 步骤一_____
- 步骤二_____
- 步骤三_____
- 步骤四_____
- 步骤五_____
- 步骤六_____

任务实施

为了更好地理解服务顾问的工作，请完成以下问题。

1. 请你以某汽车维修企业人事主管的身份撰写一则服务顾问的招聘启事，需要将岗位职责和个人能力要求写出来。

日期：_____

企业名称：_____

招聘岗位：_____

通过前期的岗位分析，我们了解到，汽车维修工作有了大概的了解，接下来，我们将要填写招聘启事，招聘启事是企业在招聘过程中，向应聘者介绍企业基本情况、招聘岗位、任职要求、薪酬福利等信息的书面文件。招聘启事是企业招聘工作的重要环节，也是企业对外展示形象的重要窗口。在撰写招聘启事时，我们需要明确招聘岗位、任职要求、薪酬福利等信息，同时要突出企业的优势和特色，吸引优秀人才的加入。

岗位职责：_____

岗位职责是指服务顾问在岗位上需要承担的主要工作任务和责任。在撰写岗位职责时，我们需要明确服务顾问的具体工作内容，包括接待客户、咨询业务、办理手续、协调维修等。同时，我们还需要明确服务顾问需要具备的能力和素质，如沟通能力、服务意识、专业知识等。

任职要求：_____

2. 请上网查找资料，任选两个汽车服务品牌，在图1-2和图1-3中写下它们的接待流程，并进行对比分析。

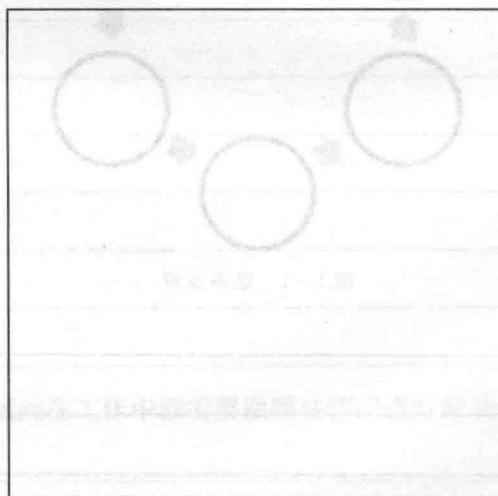


图1-2 服务接待流程图①

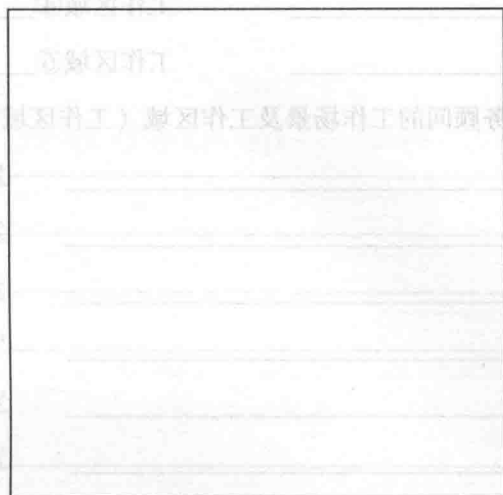


图 1-3 服务接待流程图②

(1) 两个服务品牌的接待流程有什么不同之处？

(2) 你认为哪个流程更合理？为什么？

3. 仔细观看企业服务流程视频，回答下列问题。

(1) 视频中出现了哪些不同的工作区域？请写下来。

工作区域①_____	工作区域②_____
------------	------------

工作区域③ _____ 工作区域④ _____
 工作区域⑤ _____ 工作区域⑥ _____

(2) 记录下视频中服务顾问的工作场景及工作区域（工作区域写出标号即可）。

场景 1 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 2 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 3 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 4 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 5 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 6 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 7 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 8 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 9 _____ 发生在工作区域 _____
 场景 10 _____ 发生在工作区域 _____

任务评价

请对照任务考核工单 1.2 进行评价。

任务考核工单 1.2

任务 1.2 服务顾问岗位认知				
任务标准	分数/分	任务评价		
		学生自评	小组互评	教师评价
1. 招聘启事内容完成，描述准确	15			
2. 不同品牌服务流程的对比分析	15			
3. 对视频中工作区域的描述	10			
4. 对视频中工作场景的描述	20			
合计	60			
综合评价（评语）				
招聘启事				
流程对比				
视频描述				
评价等级	☆ ☆ ☆ ☆ ☆			

任务总结

完成较好的方面:

有待改进的方面:

任务实施

为了提高个人礼仪素养,请完成以下问题。

1. 请根据教材中对于个人仪容仪表的基本要求,相互打分,记录在表1-2中。

表1-2 个人仪容仪表评价表

姓名	要求	自评得分 (0-5分)	互评得分 (0-5分)