

高职高专汽车技术服务与营销专业系列规划教材

汽车维修接待

SERVICE ADVISER



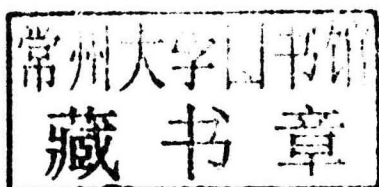
主 编 金 明 彭 静
副主编 孙锂婷 向红艳 杨 春
主 审 黄志贵



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>

汽车维修接待

主 编	金 明	彭 静	
副主编	孙锂婷	向红艳	杨 春
参 编	段 妍	刘领涛	
主 审	黄志贵		



重庆大学出版社

内容提要

本书借鉴国际职业教育的先进教学理念,突出“以行业需求为导向、以能力为本位、以学生为中心”的原则,把行业能力标准作为专业课程教学目标和鉴定标准,按照能力标准组织教学内容,着重介绍汽车维修接待的工作流程。针对学生的学习特征设计教学活动,将教学活动与模拟或真实的工作场所相融合,引用动态的教学鉴定与教学评估相结合,使“动中学、学中练、练中用”,满足学习者学习需求。

本书可作为应用型本科汽车服务工程专业和高等职业院校汽车类相关专业教学培训的师生用书,是汽车售后服务企业维修接待(服务顾问)岗位的专业培训教材,也是职业自学者学习用书。

图书在版编目(CIP)数据

汽车维修接待 / 金明, 彭静主编. —重庆: 重庆大学出版社, 2015. 1

高职高专汽车技术服务与营销专业系列规划教材
ISBN 978-7-5624-8660-2

I. ①汽… II. ①金… ②彭… III. ①汽车—修理厂—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①U472.31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 276858 号

汽车维修接待

主 编 金 明 彭 静

副主编 孙锂婷 向红艳 杨 春

策划编辑: 曾令维

责任编辑: 李桂英 李海淑 版式设计: 曾令维

责任校对: 刘雯娜 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 邓晓益

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185(中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆川外印务有限公司印刷

*

开本: 787×1092 1/16 印张: 11.5 字数: 174 千

2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—3 000

ISBN 978-7-5624-8660-2 定价: 25.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

前 言

本书是根据汽车售后服务企业 4S 模式下维修接待专员的岗位能力而进行编写。汽车维修接待在汽车 4S 店中是指一个工作岗位,且这个工作岗位对于汽车售后服务企业来说具有举足轻重的作用。在不同的企业里面,汽车维修接待也被称为前台接待、维修前台、业务接待或服务顾问。在汽车 4S 店,其通常是指 SA(Service Adviser)或 SC(Service Consultant)。国外的汽车维修接待已有几十年的历史,许多国家对汽车维修接待这一工作岗位都建立了相应的岗位能力标准。一般来说,要成为汽车维修接待就必须具备相应的汽车维修、汽车保险等方面的专业知识,同时要正确运用一系列为顾客提供服务的方法。

本书借鉴德国、澳大利亚等国际职业教育的先进教学理念,突出“以行业需求为导向、以能力为本位、以学生为中心”的原则,把行业能力标准作为专业课程教学目标和鉴定标准,按照能力标准组织教学内容,针对高职学生的学习特征设计教学活动。本书设计的教学环境主要设置在模拟或真实的工作场所,学生通过动中学活动将知识与技能进行有机交融;通过系列的学习活动熟悉汽车维修接待的工作流程和管理方法;通过小组活动培养学生与人交流、团队合作等关键通识能力;通过案例分析、任务驱动等学习活动培养分析解决问题能力等,使学生主动参与到学习过程中,培养学生的职业道德。本书开发了多种鉴定工具,利于教学中收集学生学习证据,促进学习者达到能力标准。同时,还开发了教学评估工具,利于教师和学生及时评估教学质量,分析教学存在问题,调整教学计划和教学方法,满足学习者学习需求。总之,本书编写结构力求学生在“动中学、学中练、练中用”,为推进高职示范教材建设探索新途径。

本书共分为 4 个项目,按照人的认知规律进行编写,从简单到复杂,从初级到高级,覆盖汽车维修接待的主要工作内容。项目一是认识汽车维修接待的重要性,主要帮助学习者认识汽车维修接待的作用和工作内容,帮助学习者树立良好的服务意识。项目二是实施汽车维修接待流程,主要帮助学习者按照企业的服务流程对汽车进行接待,根据企业业务流程对顾客进行服务。项目三是运用顾客关怀技巧,主要帮助学习者在满足基本业务流程的基础上全方位提升对顾客的服务水平,对工作中常见的问题进行专业化的处理。项目四是提升顾客满意度,主要帮助学习者学习提升顾客满意度的原理和运用正确的方法。

本书由重庆工业职业技术学院金明、贵州交通职业技术学院彭静共同担任主编,重庆交通大学向红艳、武汉航海职业技术学院杨春、长江工程职业技术学院孙锂婷担任副主编,参



与编写的还有重庆工业职业技术学院段妍、重庆能源职业学院刘领涛。重庆工商大学黄志贵教授担任本书的主审。

本书在编写过程中参考了大量国内外有关书籍,借鉴了行业汽车维修接待的培训手册和资料,谨在此向其作者及资料提供者表示深切的谢意。本书编写过程中得到了李刚、杨成、邱宇等行业企业专家的帮助,在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中不足之处,恳请读者和专家批评、指正。

编 者

2014 年 8 月

目 录

绪论	1
项目一 认识汽车维修接待的重要性	8
任务 1.1 认识汽车维修接待的作用和工作内容	10
任务 1.2 树立为顾客服务的意识	22
项目二 实施汽车维修接待流程	43
任务 2.1 实施保养提醒与预约工作流程	45
任务 2.2 实施预约准备工作流程	52
任务 2.3 实施汽车维修车辆接待流程	58
任务 2.4 实施生产作业工作流程	71
任务 2.5 实施交车工作流程	77
任务 2.6 实施维修后跟踪服务流程	82
项目三 运用顾客关怀技巧	87
任务 3.1 运用顾客关怀技巧	89
任务 3.2 处理顾客异议	94
任务 3.3 处理客户抱怨	108
任务 3.4 实施紧急救援	119
任务 3.5 实施事故车辆的维修接待流程	124
任务 3.6 处理客户投诉事件	129
项目四 提升顾客满意度	140
任务 4.1 认识顾客满意度提升与服务基本原理	142
任务 4.2 运用服务方法赢得顾客满意度	153
任务 4.3 实施顾客满意度追踪调查	166
参考文献	177

绪 论

1. 学习目标

根据汽车维修企业的维修接待从业人员须具备的基本素质和岗位能力,本教材始终围绕从业人员必须具备的能力进行编写,通过学习,力求帮助学习者具有先进的服务理念和意识,并能掌握一定的在实际工作中运用实施的方法和技巧。该能力由以下方面组成:

基础知识

- (1) 有关职场健康安全法规、环境保护法、设备、材料和个人安全要求知识
- (2) 维修接待的重要性
- (3) SA 的作用和工作内容
- (4) 维修接待的工作流程
- (5) 维修接待必须具备的商务礼仪知识
- (6) 与服务意识相关的知识
- (7) 汽车维修服务的含义
- (8) 客户异议的类型及处理技巧
- (9) 客户抱怨的类型及处理技巧
- (10) 客户投诉的类型及处理技巧
- (11) 汽车紧急救援的流程
- (12) 保险理赔业务流程
- (13) 顾客满意度与服务提升管理



续表

基本技能
(1) 确认汽车维修企业规定的 SA 接待工作流程, 能根据流程的要求随时展开接待工作 (2) 根据不同客户的不同需求, 提供差异化的接待服务 ● 客户来店的目的是什么?
● 如何在不同的客户面前展现 SA 的亲和专业性? ● 客户在汽车维修前最关心的是什么? ● 客户在汽车维修过程中担心什么? ● 客户在汽车维修完成后还需要什么? ● 客户异议的真实目的是什么? ● 客户为何产生抱怨? ● 客户投诉的应对技巧有哪些? ● 保险理赔业务流程是什么样的? ● 怎样提升顾客的满意度? (3) 对现状进行分析, 总结维修接待流程中哪些步骤在哪些情况下可以省略, 哪些情况下必须要严格按照步骤执行
关键能力
(1) 收集、分析和组织信息能力 收集汽车维修企业的信息和资料, 解释不同汽车维修企业应用不同步骤的汽车维修接待流程之间的区别和联系。 (2) 交流想法和信息能力 ● 应用简明的语言和交流技巧, 与顾客和团队成员进行交流。 ● 应用询问和主动倾听的顾客需求, 从顾客处获得信息。 ● 应用口头交流向顾客说明维修方案。 (3) 计划和组织活动能力 计划维修工作, 充分利用时间和资源, 区分重点和监督自己工作。 (4) 团队工作能力 在团队工作中, 理解和响应顾客需求, 与他人有效互动, 共同完成工作目标。 (5) 解决问题能力 面对客户异议、抱怨和投诉时, 寻求到解决问题的方法和技巧。 (6) 应用数学思想和方法能力 根据入厂履历, 推算顾客车辆的保养周期。 根据维修项目的确定, 正确进行估价和结算。 根据车间工作计划, 正确实施交车时间的管理 (7) 应用技术能力 在汽车维修企业工作中, 应用合适的工具, 采取合理的方法推进各个岗位协调一致, 达成对顾客车辆维修前的承诺。

2. 学习前学习者应具备的能力

在开始学习这个科目之前,学生必须完成以下能力的学习:

- 确认安全操作规范。
- 运用安全工作条例。
- 使用和维护工具设备、测量仪器。
- 识别汽车零部件与总成。
- 汽车文化。
- 汽车维护和保养。

3. 课程学习方法

(1) 单元学习内容和学习方法建议如下表所示。

单元学习内容和学习方法建议

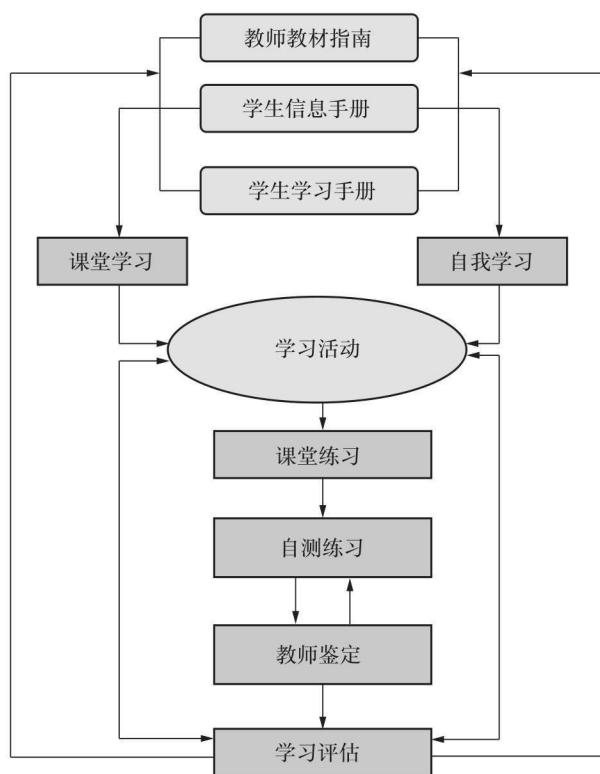
单元名称 (能力要素)	学习内容 (能力实作指标)	学习方法建议						
		叙述式	互动式	小组讨论	案例分析	角色扮演	实作演示	现实模拟
项目一 认识汽车维修接待的重要性	任务 1.1 认识汽车维修接待的作用和工作内容	√	√					
	任务 1.2 树立为顾客服务的意识	√		√				
项目二 实施汽车维修接待流程	任务 2.1 实施保养提醒与预约工作流程	√	√	√				
	任务 2.2 实施预约准备工作流程	√	√	√		√	√	√
	任务 2.3 实施汽车维修车辆接待流程	√	√	√		√	√	√
	任务 2.4 实施生产作业工作流程	√	√	√		√	√	√
	任务 2.5 实施追加项目确认作业	√	√	√		√	√	√
	任务 2.6 实施交车工作流程	√	√	√		√	√	√
	任务 2.7 实施维修后跟踪服务流程	√	√	√		√	√	√
项目三 运用顾客关怀技巧	任务 3.1 运用顾客关怀技巧	√		√				
	任务 3.2 处理顾客异议	√	√	√	√	√	√	√
	任务 3.3 处理客户抱怨	√	√	√	√	√	√	√
	任务 3.4 实施紧急救援	√	√	√	√	√	√	√
	任务 3.5 实施事故车辆的维修接待流程	√	√	√	√	√	√	√
	任务 3.6 处理客户投诉事件	√	√	√	√	√	√	√



续表

单元名称 (能力要素)	学习内容 (能力实作指标)	学习方法建议					
		叙述式	互动式	小组讨论	案例分析	角色扮演	实作演示
项目四 提升顾客满意度	任务 4.1 认识顾客满意度提升与服务基本原理	√	√	√			
	任务 4.2 运用服务方法赢得顾客满意度	√	√	√	√		√
	任务 4.3 实施顾客满意度追踪调查	√	√	√	√	√	√

(2)学习步骤。学生学习可以按照学习材料在课堂学习(包括实习场地),也可以根据自己具备的基本能力,按照学习材料自己制订学习计划进行学习。其教学(学习)步骤如下:



第一步:打开学生用书,学习理论知识。

①学生用书指导(图标提示)你应该做什么?

②学生用书中的问题考察你的知识点。

③回答学生用书中的问题。

④请你的教师鉴定你的学习成果。

第二步:完成理论知识部分问题后,进行技能操作学习。

①进行实做活动。

②找到你即将工作需要的工具和设备。

③完成你的学生用书中的实作任务。

④让教师鉴定你的技能,这可能包含所有文档中的任务。

注意:在遇到下列困难时,教师将帮助你继续学习。

- 理论知识
- 查找资料信息
- 理解和完成实作任务
- 理解你为何必须做某些事
- 学习中任何其他问题

记住:有问题一定要告诉教师寻求帮助。

(3)图标介绍。在学习,教师和学习者根据书中图标提示的学习步骤及要求进行教学,图标的含义如下表所示。

图标的含义

图 标	图标含义
	学习目标
	学习资源和学习信息
	可提供学习的环境和使用的设备
	安全警告、注意事项
	问题
	实作任务
	学习鉴定



4. 课程学习鉴定指南

(1) 鉴定标准。

根据汽车售后服务企业的从业人员须具备的基本素质和岗位能力。

(2) 鉴定关键证据。

考察学习者在变化的工作情况下,采用应对措施的能力。

- 遵守安全操作规范。
- 有效与相关工作人员和客户交流。
- 选择适合工作情况的管理方法和技能。
- 完成一系列工作准备活动。
- 在规定时间内,完成相应的企业管理有关的表格设计。

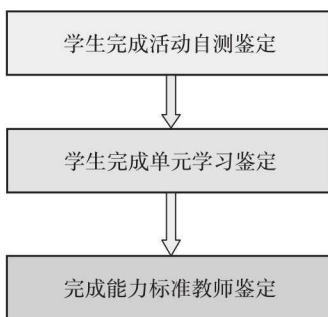
(3) 鉴定范围。

- 基础知识和技能可以在岗或离岗进行鉴定。
- 实践技能的鉴定应当在经过一段时间的指导实践和重复练习取得经验后进行。不能提供职场实施鉴定,鉴定可以在模拟的工作场所进行。
- 规定的产出也必须在没有直接的指导下完成。

(4) 鉴定方法。

鉴定必须符合企业生产实际情况和安全操作规范,必须确认识知识与技能的一致性和准确性。

(5) 鉴定时间安排。



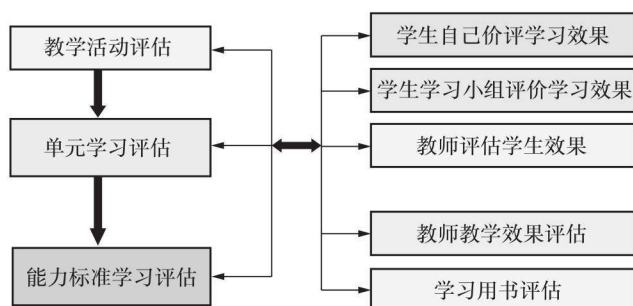
5. 教学评估方法

(1) 教学评估目的。教师、学生、教育管理部门是对学生学习需求与效果的及时反馈,是对课程教学活动设计和实施过程的质量监控,是对学生学习参与程度的及时检查。

(2) 教学评估的标准。根据汽车售后服务企业的从业人员须具备的基本素质和岗位能力要求进行学习效果和学习需求

评估。

(3) 教学评估计划。



(4) 教学评估工具。本书附有学生评估工具,教师和学生可以使用这些评估工具从小组学习、学习用书、教学方法、学习方法、学习鉴定五个方面开展教学评估。教师也可以根据教学中具体情况,自己设计评估问卷进行教学评估,监控教学质量。

项目一

认识汽车维修接待的重要性



项目学习目标

通过本项目的学习,认识汽车维修企业里面有关 SA 的相关知识,知道 SA 的作用和工作内容,树立良好服务意识并获得收集汽车接待业务流程的能力。其具体表现为:

- (1) 认识汽车维修接待及其工作内容。
- (2) 知道汽车维修接待须具备的知识、素质和能力。
- (3) 认识汽车维修接待的工作流程。
- (4) 树立为顾客服务的意识。



项目学习资源

有关汽车售后服务流程管理的资料,可查询文字或电子文档如下:

- (1) 各汽车品牌的网上主页。
- (2) 有关汽车维修行业的法律与法规。
- (3) 各种介绍汽车维修接待或服务顾问的书籍。



可提供学习的环境和使用的设备

- (1) 汽车 4S 店售后服务部工作环境。
- (2) 汽车快修连锁店工作环境。
- (3) 汽车售后服务企业各岗位职责。
- (4) 安全的工作环境和工作场所。
- (5) 汽车维修企业对于前台接待的招聘条件。

项目学习任务

任务 1.1 认识汽车维修接待的作用和工作内容

任务 1.2 树立为顾客服务的意识

学生学习目标检查表



任务 1.1 认识汽车维修接待的作用和工作内容



学习目的

- (1) 认识汽车维修接待的含义。
- (2) 知道汽车维修接待须具备的知识。
- (3) 知道汽车维修接待须具备的素质。
- (4) 知道汽车维修接待须具备的能力。
- (5) 认识汽车维修接待的工作流程。
- (6) 认识汽车维修接待的主要工作职责。



学习信息

一、汽车维修接待的含义

汽车维修接待是指在汽车维修企业中常见的一种工作岗位,在不同的企业里面对这一称呼也不尽相同,如前台接待、服务顾问、维修前台等。较早的汽车维修行业起源于国外,汽车维修接待率先是在国外发展起来的,尽管中文名称不同,但英文表述汽车维修接待无外乎两种方式,即 SA (Service Advisor) 或 SC (Service Consultant)。透过字面理解,汽车维修接待即汽车维修服务的建议者,根据汽车的使用情况、维修履历,结合汽车维修的专业知识给车主提出维修项目、维修工时和零配件材料的价格、维修方案的一揽子专业建议。

现代社会,顾客使用汽车的情况不尽相同,即便同一款汽车同时被购买,有可能甲车主经常用于高速公路的行驶,乙车主经常用于上下班代步,丙车主经常用于周末旅行,车主之间行驶的道路条件、使用的频率、行驶的距离都会存在巨大的差异,根据这些差异,汽车需要接受维修服务的内容、频率也会存在差异,



因此汽车维修接待就需要根据这些差异为不同的顾客提供差异化的服务。汽车维修接待因为具备汽车维修的专业知识,要给出建设性意见以供顾客参考和决策,以便实施可行的汽车维修方案。

汽车维修接待是一个专门化的工种,未接受过维修接待知识学习或培训的人员是不能直接胜任该工作的。汽车维修接待好比汽车维修服务部门的销售员,对整个汽车维修服务部门的业绩起非常关键的作用。

二、汽车维修接待须具备的知识

为了有效向顾客提供专业的汽车维修服务建议,汽车维修接待须掌握较多的知识,这些知识要有相当的“宽度”和一定的“深度”。比如要接待“苛刻”的顾客,不仅要考虑维修的质量,同时还得提升顾客的满意度;又如要向某顾客详细解释发动机的工作原理,目的是让顾客了解并接受发动机大修的维修方案。总体来说,汽车维修接待需要包含以下基本知识。

1. 汽车结构与原理知识

汽车结构与原理知识主要包括:汽车的总体构造、汽车分类及结构特点;汽车行驶的原理;发动机的结构、工作过程及工作原理;手动变速器的结构、工作过程及工作原理;离合器的结构、工作过程及工作原理;电控自动变速器的结构、工作过程及工作原理;无极变速器(CVT)的结构、工作过程及工作原理;安全气囊的结构、工作过程及工作原理;中央门锁和防盗装置的结构、工作过程及工作原理;电控防抱死制动装置(ABS)的结构、工作过程及工作原理;制动系统的结构、工作过程及工作原理;转向系统的结构、工作过程及工作原理;汽车空调系统的结构、工作过程及工作原理;汽车常见电气系统的结构、工作过程及工作原理等。

2. 常见汽车故障知识

常见汽车故障知识包括:常见汽车故障现象及产生的原因、引起汽车故障的因素及诊断方法、常见汽车故障诊断的原理、汽车技术状况发生变化的现象及产生原因、汽车故障检测与诊断仪器及设备的使用方法及数据分析等。