

汽车美容装饰 实用手册

店铺管理

敏捷科技（沈阳）有限公司 组编

罗悦 主编



○ ISBN 978-7-111-36217-3

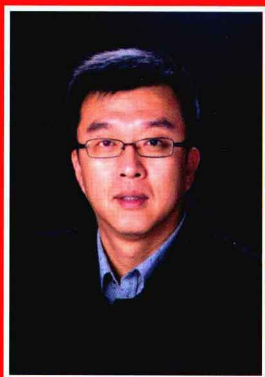
○ 策划编辑：齐福江

○ 封面设计：马精明

汽车美容装饰行业店铺标准化操作、管理培训系列手册

★ 汽车美容装饰实用手册：店铺管理

★ 汽车美容装饰实用手册：施工流程



罗悦 1972年生

辽宁新天成公司零售运营部 总经理

从业汽车服务行业15年，积累了丰富的店铺设计、装修改造、经营管理、员工培训经验。

1996年，组建“中贸国际有限公司沈阳办事处”，负责国际知名品牌的汽车美容、养护用品的市场推广。

2003年，独资经营汽车美容装饰店铺。

2005年，入股辽宁新天成公司，陆续共同投资开设1家“捷力快车”店、4家“车之翼”店、1家营业面积达16000平的“美

车驿站”汽车用品超市。

经常参加沈阳交通广播电台FM98.6汽车栏目，面向辽宁省听众介绍汽车美容养护常识，帮助车主答疑解惑。

常年为自己店铺及上百家友好客户做员工培训，主要包括施工技术、销售技巧、店铺管理等。

常年担任沈阳交通技校、汽车工程学校技术顾问、名誉讲师。

2005年推出汽车高级美容养护套装项目，升级变革汽车美容技术，增加店铺经营利润，并将此项目通过多次培训会形式推广到东北地区。

1997—2008年，每年与中贸公司共同参加全国汽车展，面向全国客户介绍汽车美容、养护产品，介绍施工服务相关流程。

上架指导：交通运输/汽车美容与

地址：北京市百万庄大街22号

电话服务

社服务中心：(010)88361066

销售一部：(010)68326294

销售二部：(010)88379649

读者购书热线：(010)88379203

邮政编码：100037

网络服务

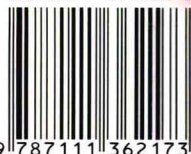
门户网：<http://www.cmpbook.com>

教材网：<http://www.cmpedu.com>

封面无防伪标均为盗版

定价：45.00元

ISBN 978-7-111-36217-3



汽车美容装饰实用手册： 店铺管理

敏捷科技（沈阳）有限公司 组编

主 编 罗 悦

参 编 田久民 徐 德



机械工业出版社

本书包括四大部分内容：接待礼仪、店铺业务、新车销售、附带表格。店铺业务包含了：迎宾、销售、售后服务、店铺布置、陈列以及其他日常管理问题。本书从店铺经营管理实际流程出发，将店铺日常工作所包含的诸多内容步骤进行总结。采用大量店铺实际拍摄图片与相关文字描述相结合的形式，便于店铺管理者及员工阅读，是汽车服务店铺经营管理的实用手册。

图书在版编目（CIP）数据

汽车美容装饰实用手册：店铺管理/罗悦主编. —北京：机械工业出版社，2011. 11

ISBN 978-7-111-36217-3

I. ①汽… II. ①罗… III. ①汽车—车辆保养—手册②汽车—车辆保养—服务业—商业经营—手册 IV. ①U472—62②F719.9—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 215646 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：齐福江 责任编辑：孙 鹏

版式设计：张世琴 责任校对：张玉琴

封面设计：马精明 责任印制：乔 宇

北京汇林印务有限公司印刷

2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

210mm × 285mm · 5.75 印张 · 188 千字

0001—3000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-36217-3

定价：45.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社 服 务 中 心：(010) 88361066

销 售 一 部：(010) 68326294

销 售 二 部：(010) 88379649

读者购书热线：(010) 88379203

门户网：<http://www.cmpbook.com>

教材网：<http://www.cmpedu.com>

封面无防伪标均为盗版



序 言

近些年，随着国内汽车销量的增加，汽车服务店铺的数量逐年增加，行业从业人员的数量也激增，但行业内一直没有统一的行业服务标准，以至于从业店铺的管理、服务、施工等良莠不齐，特别是各店铺对人员培养的问题已经成为困扰及阻碍店铺发展的瓶颈。

本书以真实的店铺经营为素材来源。本书作者就是店铺的经营者，并且具备多年的行业从业经验。作者从店铺实际经营出发，分门别类地对经营、管理、销售、施工、服务等方面进行了详细介绍，并且采用大量图片配合文字讲解，图文并茂、通俗易懂，所表述内容专业、规范。

本书是目前行业内最专业、系统、实用的培训手册和工具书，无论对于店铺的经营者、管理者，还是店铺的普通员工，都有很大的帮助及借鉴意义，希望此书能够得到广大汽车服务行业人员的认可及支持。

李海东

辽宁新天成实业有限公司

辽宁新天成商业管理有限公司

2011年11月15日



前言

目前我国汽车服务店铺管理没有统一标准，很多店铺经营管理还停留在个体经营管理阶段。当行业服务标准逐渐提高、店铺经营规模逐渐扩大时，很多店铺出现诸多问题，如：管理漏洞多、顾客投诉率高、人员流失大，店铺经营很难再上台阶。

本书包括四大部分内容：接待礼仪、店铺业务、新车销售、附带表格，其中店铺业务又包含了：迎宾、销售、售后服务、店铺布置及陈列以及其他常见的日常管理问题。本书从店铺经营管理实际流程出发，将店铺日常工作所包含的诸多内容进行总结。书中包含大量店铺实际经营中拍摄图片，与相关文字描述相结合，便于店铺管理者及员工阅读，是汽车服务店铺经营管理的实用手册。

希望本书能够对广大汽车服务行业同仁店铺经营管理及人员培训有所帮助。

编 者

contents

目 录

序言

前言



一、接待礼仪	1
(一) 仪表	2
(二) 表情	7
(三) 礼仪	8
(四) 礼貌用语	15
二、店铺业务	17
(一) 迎宾接待	18
(二) 销售接待	19
(三) 施工服务	23
(四) 预订业务	24
(五) 顾客投诉	26
(六) 收银结算	29
(七) 送客离店	31
(八) 售后服务	32
(九) 会员管理	34
(十) 店铺门面	36
(十一) 工位布置	37
(十二) 商品陈列	38
(十三) 采购入库	45
(十四) 卫生管理	47
(十五) 设备管理	50
(十六) 会议制度	51
(十七) 盘点制度	52
(十八) 赔偿制度	53
(十九) 安全管理	54
(二十) 业务学习	58
(二十一) 软件管理	59
(二十二) 店铺的一天	60
三、新车销售	77
四、附带表格	83

一、接待礼仪



（一）仪表

工作人员统一着装、仪表整齐，既体现了店铺的统一形象，又体现出对客户尊重。

1. 销售人员工作服

项 目	标 准	禁 止 事 项
短袖衬衫	○ 衬衫保持干净整洁 ○ 纽扣扣到第二粒为止 ○ 衬衫底边放在裤子里	○ 衬衫污浊并褶皱 ○ 纽扣扣到第三粒以下 ○ 衬衫兜里放东西过多 ○ 衬衫散放在裤子外边
长袖衬衫	○ 衬衫保持干净整洁 ○ 纽扣扣到第二粒为止 ○ 衬衫底边放在裤子里	○ 同上 ○ 将袖口卷起
夹克衫	○ 夹克衫保持干净整洁 ○ 拉链要拉到 2/3 以上位置	○ 夹克衫污浊并褶皱 ○ 拉链拉在 2/3 以下位置 ○ 夹克衫兜里放东西过多 ○ 将袖口卷起
裤子	○ 裤子保持干净整洁 ○ 系皮带 ○ 可穿着西裤、牛仔裤	○ 裤子污浊并褶皱 ○ 不系皮带 ○ 裤子兜里放东西过多 ○ 穿着紧身裤或七分裤
工作牌	○ 工作牌保持干净完整 ○ 端正地别在左胸前 ○ 工作牌上文字清晰 ○ 与自己姓名相符	○ 工作牌破损 ○ 别在其他位置或歪斜 ○ 工作牌上文字模糊 ○ 与自己姓名不相符

2. 施工人员工作服

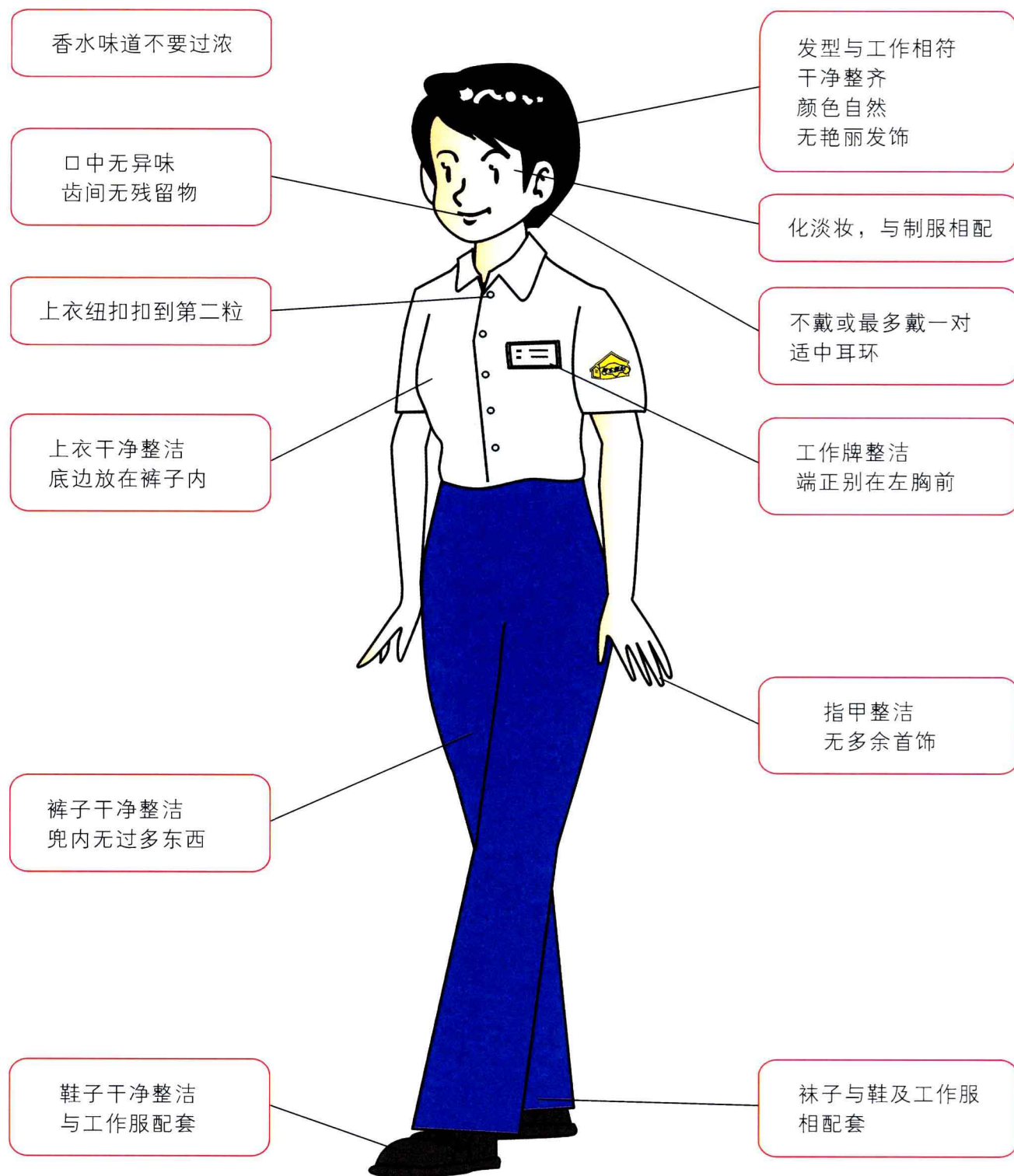
项 目	标 准	禁 止 事 项
连体短袖工作服	○ 工作服保持干净整洁 ○ 拉链要拉到 2/3 以上位置	○ 工作服污浊并褶皱 ○ 拉链拉在 2/3 以下位置 ○ 工作服兜里放东西过多 ○ 身上携带坚硬物质
连体长袖工作服	○ 工作服保持干净整洁 ○ 拉链要拉到 2/3 以上位置	○ 同上 ○ 将袖口卷起
工作牌	○ 工作牌保持干净完整 ○ 端正别在左胸前 ○ 工作牌上文字清晰 ○ 与自己姓名相符	○ 工作牌破损 ○ 别在其他位置或歪斜 ○ 工作牌上文字模糊 ○ 与自己姓名不相符

3. 行政、管理人员工作服（可与销售人员相同）

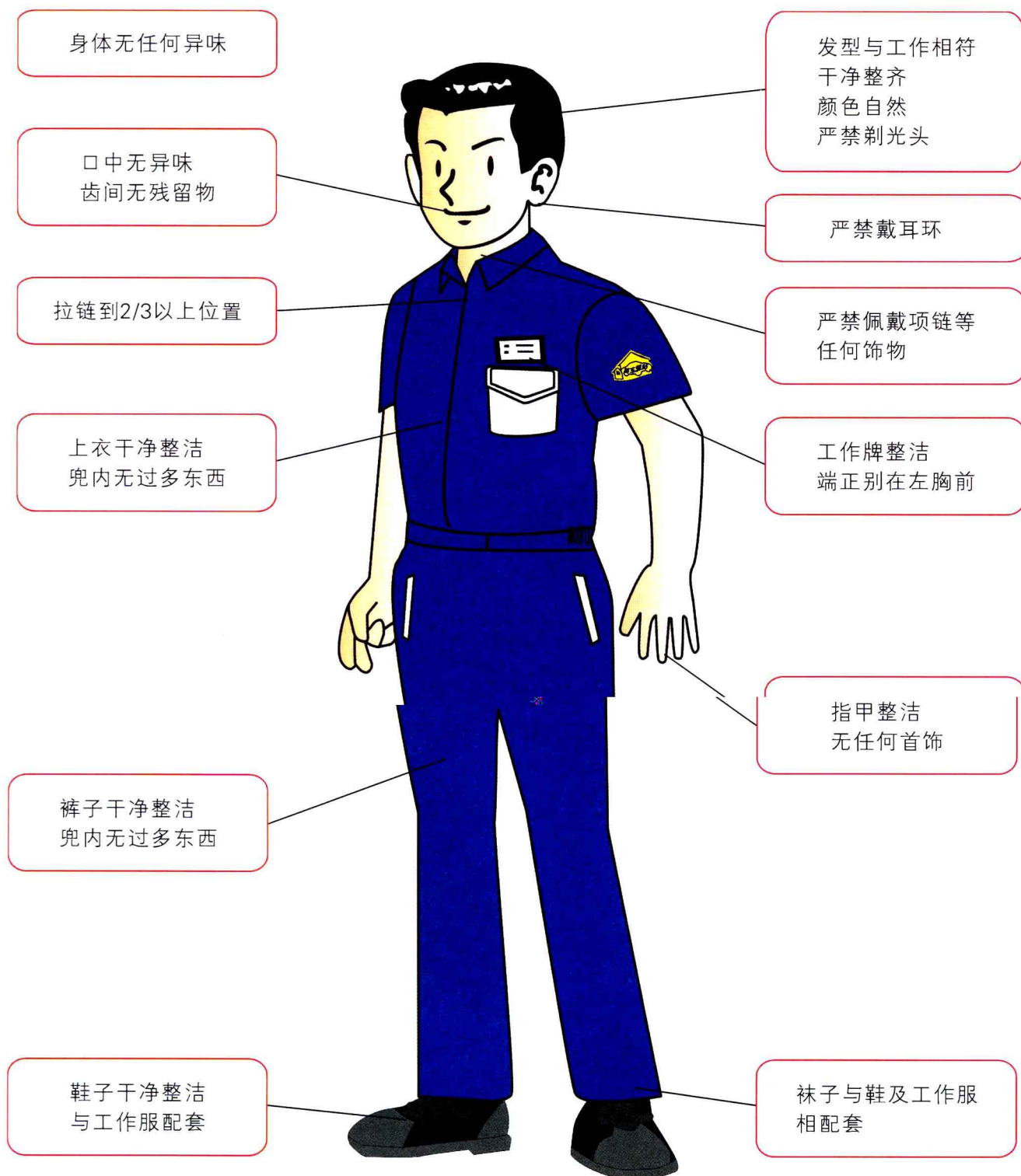
4. 其他部分的标准

项 目	标 准	禁 止 事 项
头发	○ 保持自然颜色 ○ 干净整齐、长短适中 - 男性 ○ 后边头发的长度不超过制服领子 ○ 前边头发的长度不超过眼睛 ○ 两侧鬓角要露出耳朵 - 女性 ○ 短发梳理整齐 ○ 长发使用发夹或发带束起 ○ 辫子的样式与工作服相符	○ 染奇异颜色 ○ 与工作不符合的奇异发式 ○ 头发脏乱、有异味 - 男性 ○ 剃光头、留胡须 - 女性 ○ 披肩发 ○ 过于艳丽的头饰
化妆（女性）	○ 可不化妆 ○ 与工作相符合的淡妆	○ 浓妆艳抹的口红、眼影、腮红等 ○ 浓重的睫毛膏、假睫毛毛 ○ 味道浓重的香水
饰品	○ 已婚者可戴一枚戒指 ○ 耳环可佩戴一对，长度不超过 5mm	○ 超过 5mm 的耳环 ○ 胸针、外挂项链等 ○ 手镯等首饰 ○ 施工人员严禁佩戴任何饰物
手指	○ 指甲清洁，经常修剪 ○ 女性可涂抹浅色指甲油	○ 留长指甲 ○ 颜色鲜艳的指甲油 ○ 指甲彩绘
袜子	○ 与工作服及鞋的颜色协调	○ 不穿袜子 ○ 松松垮垮的袜子 ○ 颜色鲜艳，与服装不搭配
鞋	○ 穿着有利于运动的鞋 ○ 与工作服搭配的鞋	○ 拖鞋 ○ 露脚趾或后跟的凉鞋 ○ 高跟鞋 ○ 颜色鲜艳，与工作服不配的鞋 ○ 带鞋钉的鞋
其他	○ 口臭、体臭要注意 ○ 仪表整齐、干净	○ 体味过重 ○ 工作期间嚼口香糖 ○ 工作前吃生葱、生蒜等异味食物 ○ 工作时间吸烟 ○ 工作时间饮酒 ○ 工作服有褶皱及污渍 ○ 施工人员不按规定着装：衣服拉链过低、佩戴饰物等，以至划伤车漆。 ○ 工作服兜内放过多东西

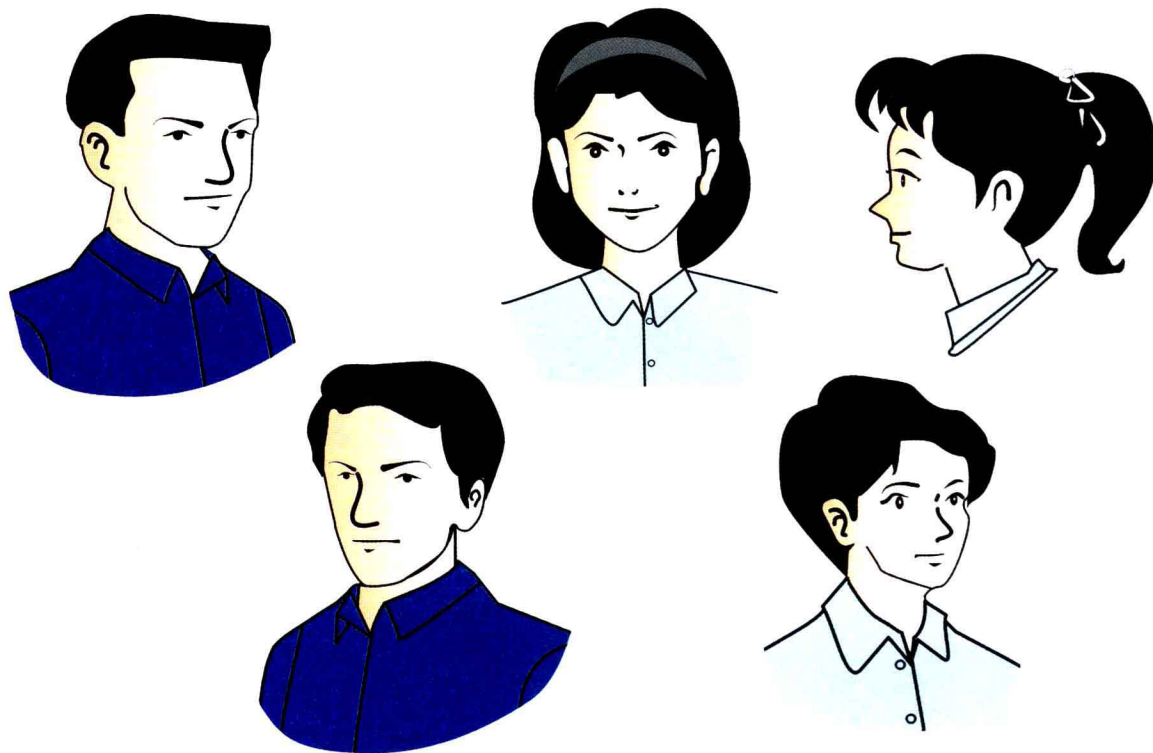
5. 女性仪表标准



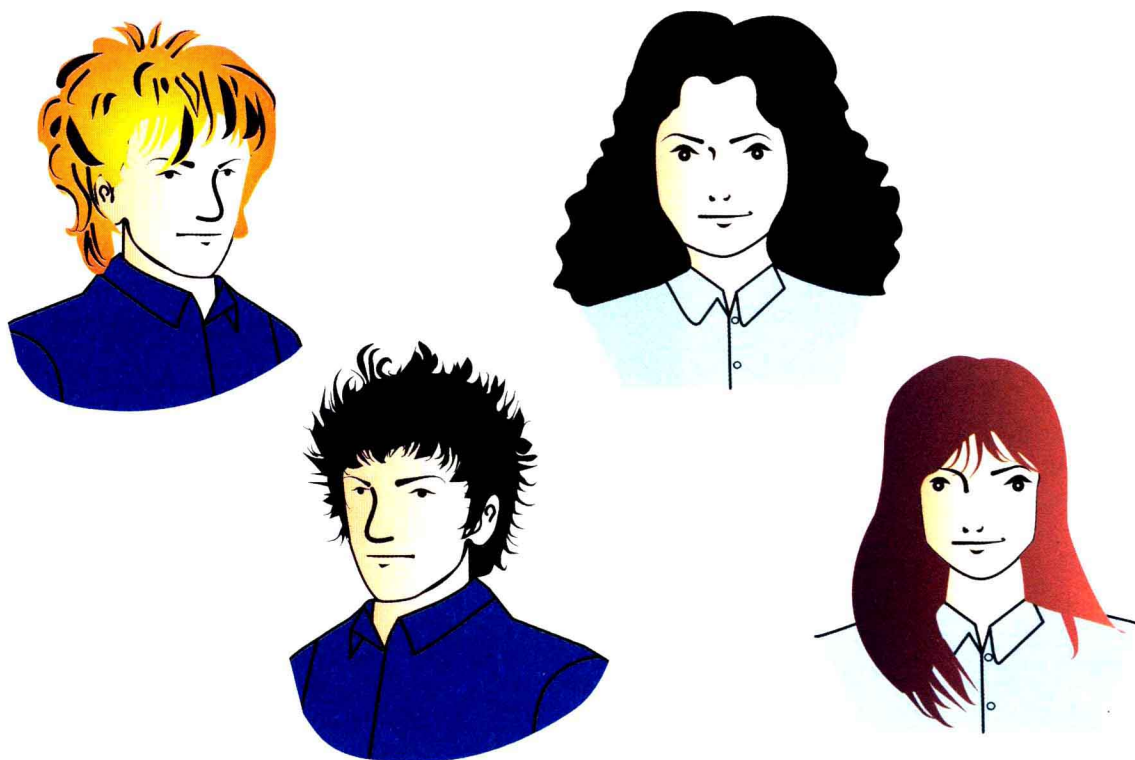
6. 男性仪表标准



7. 适合工作的发型



8. 不适合工作的发型



（二）表情

不同的面部表情，会传达不同的态度信息，从而给旁观者不同的感受，人们都喜欢受到热情、友善的接待，所以愉快的表情最受人们欢迎。

1. 笑容

笑容能使顾客觉得亲切，并值得信赖，使顾客购物的过程轻松愉快，对生意的促成有很大益处，所以与顾客接触时，要始终保持着笑容。

① 迎接顾客时。在顾客到达店铺时，首先受到面带笑容的欢迎，会消除顾客的陌生感，顾客会非常愿意与你交流，这为进一步销售打下良好的基础。

② 销售接待时。在顾客选购商品或是与你沟通问题时，顾客始终面对着你的笑容，这会使彼此交流变得轻松愉快，对生意的成交有良性帮助。

③ 收银结算时。在结算账目时，顾客仍然能够面对你的笑容，会增加顾客的信赖感。

④ 送客离店时。当顾客离开店铺，还是受到你面带笑容的送别，顾客会感到更加亲切，并愿意下次再来光顾，这样你就又多了一个长久的客户。

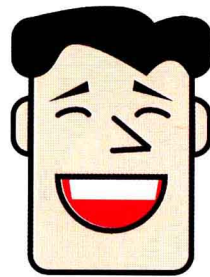
2. 眼神

眼睛是心灵的窗户，它一样会流露出你的态度，礼貌友善的眼神，同样会给顾客带来亲切感。

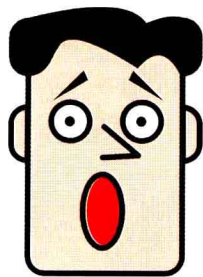
① 正确的眼神。与顾客沟通过程中，经常注视顾客，并且目光与顾客的目光相对，流露出亲切自然的眼神。

② 错误的眼神

- 眼睛向上看：代表卑躬屈膝。
- 眼睛向下看：代表自高自大。



愉快的表情



惊奇的表情



沮丧的表情



害羞的表情



○ 目不转睛地看：会使人紧张窘迫。

○ 眼睛斜视：会给人感觉不受欢迎。

3. 心情

愉快的心情，不光对自己有益，也会给顾客带来愉快，工作中我们始终要保持良好的心情。

我们每天都要面对喜怒哀乐等心理变化，我们要学会调节自己的心情，尤其不要将个人的情绪带到工作中。

要知道心情是会传染的，在面对顾客时，不好的心情会直接流露出来，以至影响到顾客，这样一来，生意是很难促成的。

面对顾客，我们需要：愉快的心情，友善的眼神，微笑的面容……

（三）礼仪

服务行业接待顾客过程中，一些基本的礼仪规范需要我们遵守。标准的客户接待礼仪，不仅能体现服务水平及服务人员的素质，还能体现店铺的管理水平及专业化水平，更能体现对顾客的尊重，所以日常接待礼仪是我们需要时刻注意的。

1. 站姿

正确的站姿

- 头部端正。
- 两眼目视前方。
- 脖子与身体水平。
- 肩部放松，向后自然收拢。
- 挺胸、收腹、腰部上挺。
- 双臂自然下垂身体两侧，五指并拢。
- 或双臂下垂，五指并拢交叉体前，并注意右手在上，以便右手开门，指示方向等。
- 两腿挺直，自然并拢。
- 脚跟并拢，脚尖 $30^{\circ} \sim 45^{\circ}$ 角分开。

正确的站姿体现饱满的精神面貌，代表店铺的形象，同时也是对来店顾客的尊重。

错误的站姿

- 仰头、低头、扭头。
- 左顾右盼。
- 脖子前伸。
- 弯腰、驼背。
- 双手背在身后。
- 双手掐腰。
- 手插在衣服口袋中。
- 双臂交叉抱在胸前。
- 腿部弯曲、抖动。
- 双脚叉开或前后放置。
- 倚靠他物。
- 其他小动作等。

错误的站姿体现松散的工作状态，破坏店铺的形象，会失去顾客对店铺的信赖感。



2. 鞠躬

鞠躬的礼节：充分表达了鞠躬者的礼貌、诚意，也是对被鞠躬者的尊重。

鞠躬的动作：保持正确站姿，双手交叉体前，右手在上，正对顾客方向，头部及上身向下倾斜，注意节奏。

鞠躬的幅度：按与顾客沟通情况而定，不同的鞠躬幅度，表达了不同的礼节及态度。

正确的站姿



鞠躬时要保持正确的站姿。

目视礼



在店铺与顾客相遇，驻足或暂停工作，目视顾客，鞠躬问好：您好！

敬礼



在迎宾接待时：欢迎光临！
或送客离店时：欢迎再次光临！

最高敬礼



向顾客赔礼道歉时：非常抱歉！
或感谢顾客时：非常感谢！