

QICHE WEIXIU YEWU JIEDAI



丛书总主审 朱 军

职业教育改革创新示范教材

汽车维修业务接待

- ◎ 汽车维修服务接待实务、汽车维修业务知识
- ◎ 汽车维修管理、汽车维修财务知识

主 编 马 涛 范海飞
副主编 刘小兵 冯永亮



人民交通出版社
China Communications Press

QICHE WEIXIU YEWU JIEDAI



丛书总主审 朱 军

职业教育改革创新示范教材

汽车维修业务接待

- ◎ 汽车维修服务接待实务、汽车维修业务知识
- ◎ 汽车维修管理、汽车维修财务知识

主 编 马 涛 范海飞
副主编 刘小兵 冯永亮



人民交通出版社
China Communications Press

内 容 提 要

本书是职业教育改革创新示范教材之一,其主要内容包括:汽车维修服务接待实务、汽车维修业务知识、汽车维修管理、汽车维修财务知识等。

本书可作为职业院校汽车运用与维修专业、汽车商务专业的教材,也可作为汽车维修接待人员从业资格考试的培训教材,以及汽车维修企业管理人员的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

汽车维修业务接待 / 马涛, 范海飞主编. — 北京 :
人民交通出版社, 2011.7

ISBN 978-7-114-09162-9

I. ①汽… II. ①马… ②范… III. ①汽车—修理厂
—商业服务—职业教育—教材 IV. ①U472.31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 100071 号

职业教育改革创新示范教材

书 名: 汽车维修业务接待

著 作 者: 马 涛 范海飞

责任编辑: 钟 伟

出版发行: 人民交通出版社

地 址: (100011) 北京市朝阳区安定门外外馆斜街 3 号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010) 59757969、59757973、85285659

总 经 销: 人民交通出版社发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京鑫正大印刷有限公司

开 本: 787 × 1092 1/16

印 张: 12.75

字 数: 281 千

版 次: 2011 年 7 月 第 1 版

印 次: 2011 年 7 月 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-09162-9

定 价: 26.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

职业教育改革创新示范教材 (汽车运用与维修专业)编委会

(排名不分先后)

- 主 任:**刘建平(广州市交通运输职业学校)
杨丽萍(阳江市第一职业技术学校)
- 副 主 任:**黄关山(珠海理工职业技术学校) 周志伟(深圳市宝安职业技术学校)
邱今胜(深圳市龙岗职业技术学校) 朱小东(中山市沙溪理工学校)
侯文胜(佛山市顺德区中等专业学校) 韩彦明(佛山市华材职业技术学校)
庞柳军(广州市交通运输职业学校)
邱先贵(广东文舟图书发行有限公司)
- 委 员:**谢伟钢、孟 婕、曾 艳(深圳市龙岗职业技术学校)
李博成(深圳市宝安职业技术学校)
罗雷鸣、陈根元、马 征(惠州工业科技学校)
邱勇胜、何向东(清远市职业技术学校)
刘武英、陈德磊、阮威雄、江 珠(阳江市第一职业技术学校)
苏小举(珠海理工职业技术学校)
陈凡主(中山市沙溪理工学校)
刘小兵(广东省轻工高级职业技术学校)
许志丹、谭智男、陈东海、任 丽(佛山市华材职业技术学校)
孙永江、李爱民(珠海市斗门区第三中等职业学校)
欧阳可良、马 涛(佛山市顺德区中等专业学校)
周德新、张水珍(河源理工学校)
谢立梁(广州市番禺工贸职业技术学校)
范海飞、闫 勇(广东省普宁职业技术学校)
温巧玉(广州市白云行知职业技术学校)
冯永亮、巫益平(佛山市顺德区郑敬怡职业技术学校)
王远明、郑新强(东莞理工学校)
程树青(惠州商业学校)
高灵聪(广州市信息工程职业学校)
黄宇林、邓津海(广东省理工职业技术学校)
张江生(湛江机电学校)

丛书总主审:朱 军

《国家中长期教育改革和规划纲要(2010—2020年)》中提出:大力发展职业教育,把职业教育纳入经济社会发展和产业发展规划,把提高质量作为重点;以服务为宗旨,以就业为导向,推进教育教学改革。实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式;满足人民群众接受职业教育的需求,满足经济社会对高素质劳动者和技能型人才的需要。

职业教育的发展已作为国家当前教育发展的战略重点之一,但目前学校所使用的教材普遍存在以下几个方面的问题:

- (1) 学生反映难理解,教师反映不好教;
- (2) 企业反映脱离实际,与他们的需求距离很大;
- (3) 不适应新一轮教学改革的需要,汽车车身修复、汽车商务、汽车美容与装潢等专业教材急缺;
- (4) 立体化程度不够,教学资源质量不高,教学方式相对落后。

针对以上问题,结合人民交通出版社汽车类专业教材的出版优势,我们开发了《职业教育改革创新示范教材》。本套教材以“积极探索教学改革思路,充分考虑区域性特点,提升学生职业素质”的指导思想,采用职教专家、行业一线专家、学校教师、出版社编辑“四结合”的编写模式。教材内容的特点是:准确体现职业教育特点(以工作岗位所需的知识和技能为出发点);理论内容“必需、够用”;实训内容贴合工作一线实际;选图讲究,易懂易学。

该套教材将先进的教学内容、教学方法与教学手段有效地结合起来,形成课本、课件(部分课程配)和习题集(部分课程配)三位一体的立体教学模式。

本书由佛山市顺德区中等专业学校马涛、广东省普宁职业技术学校范海飞担任主编,由广东省轻工高级职业技术学校刘小兵、佛山市顺德区郑敬怡职业技术学校冯永亮担任副主编。

限于编者的经历和水平,书中难免有不妥或错误之处,敬请广大读者批评指正,提出修改意见和建议,以便再版修订时改正。

职业教育改革创新示范教材编委会

2011年5月

目 录

CONTENTS

第一章 汽车维修服务接待实务

第一节	汽车维修接待概述	1
第二节	汽车维修接待员的职责与基本素质	3
第三节	不同群体汽车维修心理分析	4
第四节	汽车维修接待礼仪	8
第五节	电话使用技巧	16
第六节	其他常用礼节	23
第七节	客户喜欢的维修接待员	31
第八节	汽车维修接待内容	31

第二章 汽车维修业务知识

第一节	汽车及零部件的故障	46
第二节	汽车的维护与修理	54
第三节	汽车维修流程与作业要求	57
第四节	汽车维修质量及保证体系	68
第五节	汽车维修核价	74

第三章 汽车维修管理

第一节	早会管理	80
第二节	汽车维修接待的 5S 管理	84
第三节	汽车维修合同管理	96
第四节	汽车维修服务基本管理制度	102
第五节	汽车保险的代办与服务	107
第六节	客户抱怨受理机制	120
第七节	汽车维修客户档案管理	130

第四章 汽车维修财务知识

第一节	汽车维修收费结算方式	143
-----	------------------	-----

第二节	发票	160
第三节	税务知识	164
第四节	汽车维修企业的财务报告	169

附录一 机动车维修管理规定

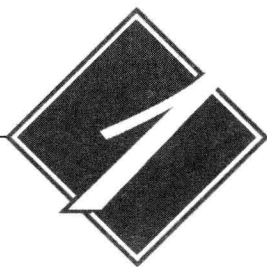
附录二 定点汽车维修协议

参考文献



第一章

Chapter



汽车维修服务接待实务

知识目标

通过本章的学习,你能:

1. 了解汽车维修接待的作用、要求,以及维修接待员的职责、基本素质;
2. 了解不同类型车主的维修心理;
3. 熟悉汽车维修接待的基本礼仪;
4. 掌握汽车维修接待的各种技巧;
5. 掌握汽车维修接待的主要内容(十大环节)。



第一节 汽车维修接待概述

汽车维修服务不同于人们日常生活中所见到的普通商业服务。

普通商业服务通常是无形的,是在供方和客户接触面上至少要完成一项活动的结果,既可在向客户提供的有形产品上完成活动,也可在向客户提供的无形产品上完成活动。

与普通商业服务不同的是,汽车维修服务同时服务于两个对象:汽车与客户。因此,汽车维修服务不仅要求有面向汽车的服务技术、维修质量、维修价格、维修时间,还要求有面向车主的良好服务态度、恰当的服务技巧、满意的休息场所、舒心的等待方式等。

因此,汽车维修服务需要设置接待员岗位,并对其职责作出规定,对其素质提出要求,对其技巧进行培训。

一 汽车维修接待的作用

我国自加入世贸组织以来,汽车维修行业逐步与国际接轨,随着维修客户的多样化,尤

其是面对日益增多的私家车车主,维修行业普遍开始设立维修客户休息处(图1-1)及维修接待岗位。目前,该岗位已逐步成为汽车维修企业的一个重要组成部分。

一个汽车维修企业是否设立维修接待岗位,其客户满意度相差很大。

从维修客户角度来说,如果厂家设立了业务接待,而且工作出色,将会给维修客户留下十分美好的印象,感觉这家汽车修理厂管理很规范、水平够档次、服务态度好。若接待人员能够十分专业地解答关于汽车维修、投保、索赔、使用须知等方面的知识,客户会觉得在这家汽车修理厂修车很放心,不仅自己会成为回头客,而且还会介绍亲戚、朋友、同学、同事前来接受维修服务。反之,如果他来到了一家没有设立维修接待的汽车修理厂,他的到来无人理睬,维修消费不明不白(图1-2),心中就会感觉不愉快,可能以后再也不会来此消费了。



图 1-1 维修客户休息处



从企业角度来说,要将设置维修接待放在整个经营活动的大局来考虑,并不只是简单地“开辟一块场所,摆上两张桌子,安排几个闲人”,就算有了业务接待了,必须将其放在“影响企业自身形象,沟通双方消费关系,关乎维修业务多少”的高度去对待。企业应该做到能够站在消费者的角度去认识维修接待,高标准布置接待场所,精心挑选接待人员,严格培训接待业务,努力提高接待水平。要把维修接待与检验、维修、配件、销售、收银等各个环节协调起来,相互之间既有分工又有合作,步调一致地完成企业的经营目标。

从汽车维修的行业主管部门来说,常把业务接待的水平作为衡量汽车修理厂经营状况的一个重要因素。

客户来修车,第一步迈进的是业务接待厅,第一个接触的是维修接待员。业务接待厅的环境,维修接待员的服务水平,在很大程度上影响着客户是否信任这家企业,是否愿意在此处接受维修服务,更决定着客户能否成为回头客。

汽车维修接待的重要性,体现在如下几点:

- (1)能体现汽车维修企业的经营管理日趋完善。
- (2)是汽车维修企业与维修客户进行业务联系的纽带。
- (3)维修接待员代表着维修企业的形象。

(4)通过带动与协调各个管理环节,使企业内各部门之间明确职责,提高效率,步调一致地完成经营目标。



(5) 可有效协调客户利益与厂家利益,使之基本一致,增加双方信任感。

(6) 及时统计与核实承修车辆的费用,并向客户收取。

一 汽车维修接待的要求

(1) 维修接待场所始终保持整洁、温馨(图1-3)。

(2) 维修接待员始终保持衣着整洁大方、仪表不卑不亢、情绪乐观热情、交往注重信用、做事雷厉风行、工作讲究效果。

(3) 维修接待员有良好的亲和力,给维修客户以信任感。

(4) 维修接待员习惯性地使用礼貌用语。

(5) 不要使客人等待时间太久,尽量贯彻“马上就办”的原则。即使工作再忙,也要先打招呼、让座、上茶。

(6) 对客户提出的问题要表示感兴趣,对他的困惑进行解释,对他的问题设法解决。

(7) 维护企业与客户利益,既不要让客户感觉上当,也不能无谓地牺牲企业的利益。

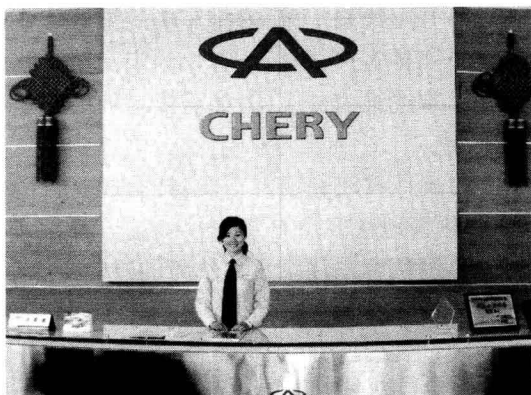


图1-3 清洁的维修接待处

第二节 汽车维修接待员的职责与基本素质

一 汽车维修接待员的职责

(1) 不断学习汽车构造及维修知识、相关法律法规,努力提高自己的业务水平。

(2) 保持接待区整齐、清洁,给维修客户以美好的第一印象。

(3) 热情接待客户,主动了解维修客户的真实需求以及对车辆的维修期望,为维修客户提供满意服务。

(4) 接受待修车辆,通过询问或预检,与客户进行有效沟通,解释故障的发生原因及潜在影响,给出最适当的维修建议,确定维修项目及维修价格,耐心说明收费项目及其依据,达成维修意向、签订维修合同。但不能夸大故障、欺瞒客户,进而获取非法利益(图1-4)。



图1-4 夸大故障,增加维修项目



- (5) 开出维修工单,安排车辆的维修作业。
 - (6) 安排客户休息,与客户约定交车时间。
 - (7) 掌握维修进度,假如需要增加维修项目或延迟交车时,需要与客户及时联系、沟通,达成一致。
 - (8) 确保按时完成客户交付的维修项目,引导客户结算维修费用,按时将修竣车辆交给客户并热情地送客户离开。
 - (9) 提醒客户注意常见故障的避免方法。
 - (10) 建立并妥善保管客户及其车辆的资料,建立客户档案。
 - (11) 做好维修回访等维修后的服务工作,给维修客户以温馨的感觉,同时宣传本企业,推销新产品,解答客户提出的问题。
 - (12) 听取维修客户的意见与建议,接受维修客户的投诉,并及时向维修业务部门或领导汇报,妥善解决投诉内容。
- 如果汽车维修接待员能够积极履行自己的职责,充分发挥“接待、沟通、引导、化解”的作用,就会避免许多维修纠纷的发生。

二 汽车维修接待员的基本素质

- (1) 具有高中以上文化,最好是职业院校汽车专业学历或进修过汽车专业相关课程。
- (2) 身体健康,品貌端正,会说普通话,能听懂当地方言,具有较强的口头表达能力和人际交往能力,善于沟通协调,社交能力较强,懂得关怀客户的技巧。
- (3) 有高度的责任心和良好的职业道德。爱岗敬业、廉洁奉公,为人坦诚、头脑灵活,秉公办事、不谋私利、诚信无欺、讲究信誉、团结协作、共谋发展。
- (4) 熟悉国家和汽车维修行业管理部门有关价格、保险、索赔等的法律、法规和政策。
- (5) 熟悉汽车的类型及特征、构造与原理、材料及零配件知识、维护规定、维修工艺流程、常见故障及检测设备主要用途、零配件知识及汽车保险知识,并有一定的实践经历。
- (6) 有驾驶证,能够对计算机进行常规操作,会绘制各种统计图表。
- (7) 接受过维修接待技巧的培训,并经汽车维修业务主管部门考核达到上岗要求,对本单位的生产流程、生产能力有比较深入的了解。
- (8) 具有初步财务知识,熟悉汽车维修价格结算的基本流程。
- (9) 懂得尊重人,善于团结人,有一定的组织能力,能带领一个团队去实现一个共同目标。
- (10) 有一定的商业意识与开拓精神,具有把握现状及筹划未来的基本能力。

第三节 不同群体汽车维修心理分析

不同的用户,在进行汽车维修消费时,心理特征也不尽相同。作为一名汽车维修接待人员,要了解不同客户的维修心理,并根据客户预期尽量满足其消费需求,使用户“乘兴而来,



满意而归”。

根据我国目前汽车的使用情况,客户大致可以分为以下几类:私家车用户、营运车辆用户、公务用车用户等。

一 私家车车主维修心理分析

我国属于发展中国家,居民的人均收入水平及购买力水平相对较低,仍然处于较低购买力水平的阶段,所购买的汽车大多以中低档的乘用车为主。

但是,我国地域广阔、人口众多,各地经济发展水平不尽相同,居民的消费理念也相差甚远。因此,虽然汽车,尤其是较高档次的汽车人均拥有率未必很高,但在部分地区其绝对数却可能是一个非常可观的数据。

对于我国的绝大多数家庭来说,汽车均属于家庭中的高档耐用消费品。私家车车主对于自己的汽车相当爱惜,当出现问题需要维修时,都会比较着急。但是,基于车主的性格、收入、对汽车的依赖程度等因素的不同,进行维修时也会有不同的选择倾向,私家车车主维修心理分析见表 1-1。

私家车车主维修心理分析

表 1-1

	家庭经济状况较好	家庭汽车一般属于中高档次,汽车既是其代步工具,也是其身份的象征
		出现故障时一般会选择到正规的 4S 店维修
		选择维修地点时,主要考虑维修质量,要求装用原厂配件,要求采用规范的维修作业流程,只要来一次维修店,就希望将已经呈现出来的故障、尚未呈现出来的隐患统统解决,对于维修价格则不是太在乎
	家庭经济状况一般	家庭汽车一般属于中低档次,家庭汽车仅仅属于代步工具,很少考虑身份地位的象征成分
		汽车出现故障时,如果不是在保修期内或者由保险公司承担责任,而是需要自己承担修车费用时,许多人都会选择到具有价格优势的普通维修厂,甚至直接到汽配商城购件更换
		对选择正宗零配件、规范维修作业流程的要求,可能会让位于维修价格的低廉
	作为基本代步工具的车主	私家车车主希望维修厂能尽早修好自己的爱车。假如维修时间过长,就可能会影响到自己的正常工作与生活(如上下班、接送孩子、外出郊游等)。而维修价格、维修工艺、配件是否正宗等维修要素,可能都可以商量让步
		私家车车主不喜欢在双休日、节假日将自己的爱车放在维修厂进行维修,因为他们在这样的日子需要外出郊游、购物、度假、走亲访友,没有了已经有所依赖的汽车,会感觉十分不方便
		假如发生了保险责任事故,私家车车主都希望能够借此机会将以往的损伤一并修复



二 营运车车主维修心理分析

1 营运车车主定义

所谓营运就是营业性运输,也叫经营性运输,是指独立核算的运输企业,或者以运输为业的个体经营者,以运输车辆作为基本工具,以道路货物运输作为经营内容,以收取运费获利作为主要目的的道路运输活动。

参与营运活动的车辆就是营运车辆,拥有营运车辆的车主就是营运车车主。

道路运输经营,包括道路旅客运输经营(以下简称客运经营)和道路货物运输经营(以下简称货运经营)。

2 货运经营要求

《中华人民共和国道路运输条例》规定:道路货物运输经营者必须拥有与其经营业务相适应并经检测合格的车辆,并且危险货物运输要用专用车辆并配备必要的通信工具,有健全的安全生产管理制度。

3 客运经营要求

道路客运经营,是指用客车运送旅客、为社会公众提供服务、具有商业性质的道路客运活动,包括班车客运、包车客运、旅游客运。

道路客运及客运站经营者应当遵循依法经营,诚实信用,公平竞争,优质服务,以人为本、安全第一的宗旨。

国家相关部门对于客运车辆的技术要求、客车类型的等级等都有严格的要求。严禁任何单位和个人为客运经营者指定车辆维护企业。客运经营者应当依据国家有关技术规范对客运车辆进行定期维护,从而确保客运车辆技术状况的良好。

客运车辆的维护作业项目和程序应当按照国家标准《汽车维护、检测、诊断技术规范》(GB/T 18344—2001)等有关技术标准的规定执行。

客运经营者应当定期进行客运车辆的检测,车辆检测结合车辆定期审验一并进行。客运经营者应在规定的时间内,到符合国家相关标准的机动车综合性能检测机构进行检测。客运车辆技术等级分为一级、二级和三级。

4 营运车辆的检测要求

机动车综合性能检测机构,应按照国家标准《营运车辆综合性能要求和检验方法》(GB 18565—2001)和《道路车辆外廓尺寸、轴荷和质量限值》(GB 1589—2004)的规定进行检测,出具全国统一式样的检测报告,并依据检测结果,对照行业标准《营运车辆技术等级划分和评定要求》(JT/T 198—2004)进行车辆技术等级的评定。

机动车综合性能检测机构,应当使用符合国家和行业标准的设施、设备,严格按照营运



车辆技术检测标准对客运车辆进行检测,如实出具车辆检测报告,并建立车辆检测档案。

5 营运车车主维修心理

营运车车主维修心理分析见表 1-2。

营运车车主维修心理分析

表 1-2

从事客运的车主 	他们需要准点开车接送旅客,一旦错过了时间,不仅会损失客运收入,而且还会面临客运管理部门的处罚,因此,对于维修时间的要求是第一要素,尤其是在节假日,必须确保能够按时出车
	由于他们运送的是旅客,人命关天,安全第一。所以,他们在维修车辆时,一般会选择正规的、有资质的维修企业。他们非常重视汽车的维修质量
	目前,我国客运车辆的属性绝大多数属于挂靠(真正的车主其实是个人),维修成本由个人承担,因此,维修价格也是需要重点考虑的一个因素
从事货运的车主 	车辆运输的主要是各种货物(包括危险品),对车辆的要求主要在于安全、耐用、效率,而对车辆的舒适性则要求较低
	日常维修时,可以选择便利、高效、价格公道的维修厂
	大修时,则一般会到具有较高资质的正规维修厂去接受维修服务

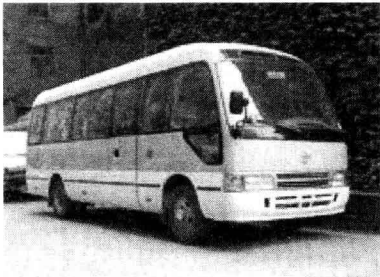
三 公务车用户维修心理分析

公务用车(包括党政机关、企事业单位等)是指因工作需要,由单位支付购置、运行、维修经费的车辆,包括单位领导用车、代表单位履行公务活动用车以及参加其他活动时单位派出的车辆。

一般来说,各单位都规定了公务用车的保险、维修、加油的定点供应商(或维修商),明确了保险公司、维修单位、供油单位、使用单位等相关部门的职责。同时,与定点供应商(或维修商)联网,实时跟踪与监控,以便堵塞公务用车管理中的漏洞。公务车用户维修心理分析见表 1-3。

公务用车用户维修心理分析

表 1-3

	特点	因公派车,而公事是不能耽搁的
		所有费用由单位支付
		公务用车对于维修费用的在意程度相对较低
		主要考虑的是车辆的维修质量、外观美观、维修及时等
	维修选择	一般会选择到正规的 4S 店或特约维修站,对于零配件的选择则以质量作为首选要素
		实际操作中,部分公务用车的管理人员与维修厂人员有可能相互勾结、偷梁换柱,采用副厂配件,却按正规配件结账



第四节 汽车维修接待礼仪

人们通常所讲的“礼仪”,其实是“礼”和“仪”两个字的合成词。“礼”表示敬意,泛指表示尊敬的语言或动作;“仪”是表示准则、表率、仪式、风度等。

礼仪是人们在长期生活实践中,在语言行为方面由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的社交准则。

如果平时能多一些温馨的微笑、多一句热情的问候、多一个友善的举动、多一副真诚的态度,也许能使他的生活、工作增添更多的乐趣,使人与人之间更容易交往、沟通。

一 仪表、仪容与仪态礼仪

仪表、仪容、仪态是在社交过程中最先展示给人们的,为了给客户留下良好的第一印象,维修接待人员必须对其高度重视。

1 仪表

- (1)按季节统一着装,整齐、得体、大方、清洁。
- (2)穿西服要佩戴领带,领带颜色与西服颜色要相配,领带不能肮脏、破损或歪斜松弛。
- (3)穿西服可以不扣纽扣,如果扣,应该只扣上边一粒。
- (4)胸卡佩戴在左胸位置,卡面整洁、清晰,佩戴正直。
- (5)胸部口袋不能装东西,其他口袋也不可装太多东西,以免外观鼓鼓囊囊不雅观。
- (6)穿深色皮鞋,保持亮度,不穿破损、带钉、异形鞋。
- (7)工作期间不宜穿大衣或过分臃肿的服装。

(8) 女性业务接待员服装要淡雅得体,不得过分华丽(图 1-5)。

2 仪容

(1) 头发。经常清洗,保持清洁,发型普通,不染彩发。男性接待员不留长发,女性接待员不留披肩发。

(2) 面部清洁。男性接待员不留胡须,女性接待员要化淡妆,不浓妆艳抹,不用香味浓烈的香水。

(3) 指甲。指甲不能太长,女性接待员不留长指甲,不做美甲。

(4) 口腔。口腔保持清洁,上班前不喝酒、不吃有异味的食品。

男维修接待员在仪容、仪表方面的注意事项如图 1-6 所示。



图 1-5 女维修业务接待员着装

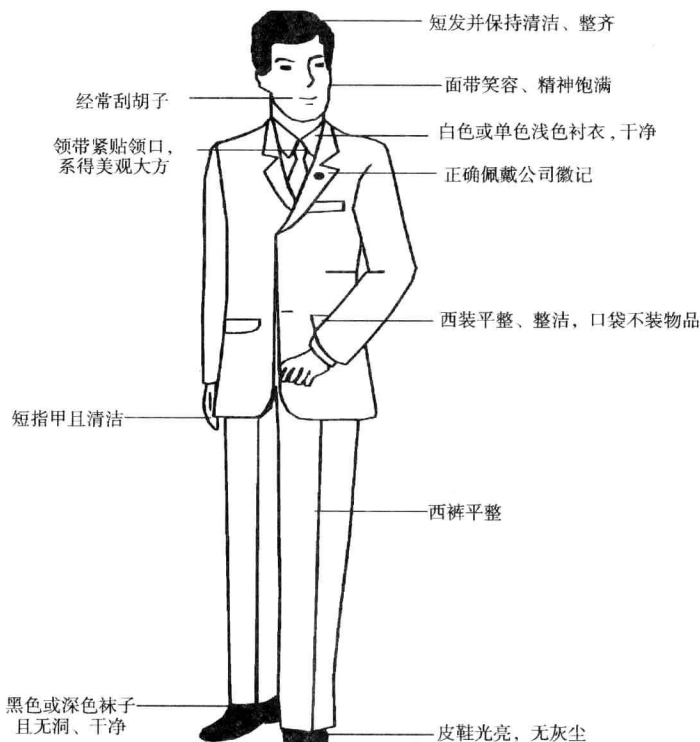


图 1-6 男维修接待员仪容、仪表注意事项

女维修接待员在仪容、仪表方面的注意事项如图 1-7 所示。

3 仪态

(1)微笑。微笑是表情中最能赋予人好感,增加友善和愉悦心情的表现方式。在不同场合、不同情况,均能用微笑来接纳对方,反映出你具有高超的修养,待人至诚。

一个经常微笑的人,必能体现出他的热情、修养、魅力,从而得到人的信任和尊重,如果我们用微笑对待他人,得到的也必将是一张张热情、温馨的笑脸。

微笑可以使强硬者变得温柔,使对立转变为和解,微笑是化解矛盾的有效手段。在维修接待中,接待员要对客户充满微笑。

微笑表达时,需注意以下事项:第一,不能在客户已经走到你面前时,面部还没有一丝笑容;第二,不能在对方痛苦时微笑,以免给人幸灾乐祸的嫌疑;第三,微笑不能生硬、虚伪、笑不由衷、皮笑肉不笑等。

假如平时你不善微笑,那就应该注意训练。通常,人们在说“七”、“茄子”、“威士忌”时,嘴角会露出笑意。图 1-8 所示为训练微笑的两种方式。

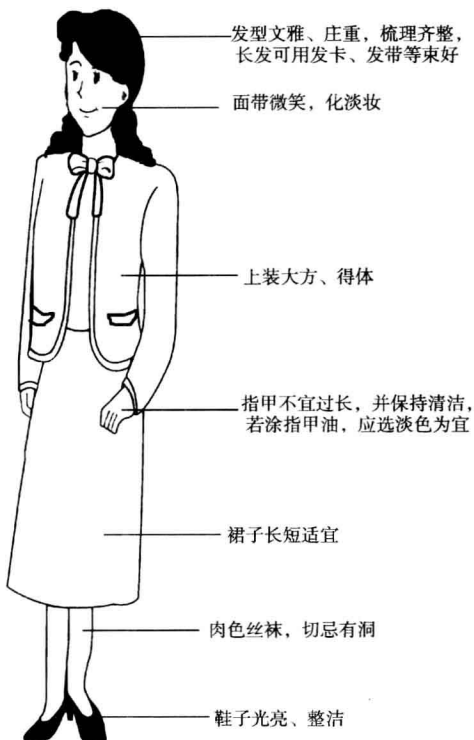


图 1-7 女维修接待员仪容、仪表注意事项

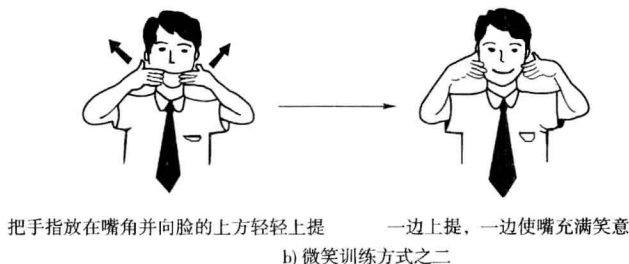


图 1-8 微笑训练方式