

汽车服务业入职必读丛书

汽车客服人员 入职必读

CARS

王靖 主编

全面 · 专业 · 实操

工作职责
职业前景
服务礼仪
业务技能
应对话术

服务礼仪
11种工作礼仪
5大接待技能
52种应对话术

广东省出版集团
广东经济出版社

汽车服务业入职必读丛书

汽车客服人员 入职必读 CARS

王靖 主编

全面 · 专业 · 实操

工作职责
职业前景
服务礼仪
业务技能
应对话术



6种基础礼仪
作礼仪

5大接待技能

52种应对话术

广东出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

汽车客服人员入职必读 / 王靖主编. —广州: 广东经济出版社, 2012. 1

(汽车服务业入职必读丛书)

ISBN 978-7-5454-1043-3

I. ①汽… II. ①王… III. ①汽车工业—商业服务—技术培训—教材 IV. ①F407.471.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 225217 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	湛江日报社印刷厂 (湛江康宁路 17 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	11.5
字数	193 000 字
版次	2012 年 1 月第 1 版
印次	2012 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1043-3
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 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 邮政编号: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

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 ·

序

在我国步入“十二五”发展时期后，加强职业培训，不仅对推进素质就业具有积极作用，并且对培养技能型创新型人才具有重要意义。加快实现经济发展方式的转变，要求将科技进步和提高劳动者素质作为经济发展的内生动力，进一步凸显了加强职业培训的重要性和迫切性。

中国已经成为了一个巨大的汽车消费市场，而据美国、日本等发达国家的经验证明，汽车售后服务市场是汽车产业链中最稳定的利润来源，可占据总利润的60%~70%左右，而整车的销售利润却只有20%左右。目前，相对于整车销售的利润缩水，中国的汽车售后服务市场利润率高达40%。于是，一个广阔的市场开始形成，一个崭新的行业开始出现，这就是中国汽车后续服务美容养护业。由此带来的从业人员和新增岗位会越来越多，据估计，目前我国这个行业的从业人数有约300万人。另据权威数据显示：按国际标准计算，中国汽车产业现有规模应该相应的有超过2000万人次的汽车服务从业人员，针对这些新生劳动力和新的岗位需要加以完善和培训。

汽车服务后市场这个汽车业的黄金产业，和国外的汽车市场由销售市场到服务市场一步步走向成熟的模式不一样，我国汽车市场的变化太迅速了。前几年还处于井喷期的销售市场，目前竞争已经白热化了。服务成为汽车销售第二战场，如



何做好服务市场，把握商机，这是汽车行业管理者思考的问题。

针对这些新生劳动力和新的岗位需要加以完善和培训，同时，对于汽车后续服务美容养护业也亟待规范。

基于此，“汽车服务业入职必读手册”岗位培训图书和《汽车服务企业全程解决方案》一书努力实现以就业为导向，突出实用性和专业性，重点指导学生、学员和操作者的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力，是一套具有较强实用性特色的教材和学习读本。

新编“汽车服务业入职必读手册”岗位培训图书和《汽车服务企业全程解决方案》一书符合国务院发布《关于加强职业培训促进就业的意见》，提出“大规模开展就业技能培训、岗位技能提升培训和创业培训，切实提高职业培训的针对性和有效性”的要求。“要求研发针对性和应用性更强的培训内容和方法，开发一批以职业能力为本位，以院校学生为主体的职业培训教材。”这些教材既要有基础性技能内容，又要具有发展性开放性；既要让大中专院校学生增强求职就业和胜任岗位的能力，又要让他们增强职业生涯发展提升的能力。

深圳职业技术学院汽车与交通学院

院长 教授

賀萍

2011.9.19.

目前，相对于整车销售的利润缩水，中国的汽车售后服务市场利润率高达40%。于是，一个广阔的市场开始形成，一个崭新的行业开始出现，这就是汽车售后服务行业。其中与汽车售后服务相关的如汽车4S店、汽车维修店、汽车美容店越来越多，其从业人员也相应增长。

据估计，目前我国汽车售后服务行业的从业人数约有300万人。据权威数据显示：按国际标准计算，中国汽车产业现有规模应该相应的有超过2000万人次的汽车服务从业人员。但是，目前市场上缺乏具有专业性、针对性、实操性相关书籍。

针对这些新生劳动力和新的岗位需要加以完善和培训，我们挑选了三个最为常见的岗位：客服人员、维修人员、美容人员，组合成“汽车服务业入职必读手册”岗位培训图书。其中资料来源于一线的培训资料、技术资料、ISO 9001内部作业指导书，图片全是实景图片，工作现场拍照。

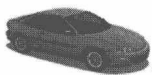
◆《汽车客服人员入职必读》

汽车客服人员是汽车服务的门面，能否留住客户，客户的第一印象很关键，同时后续的联络也至关重要。

本书从汽车客服人员的基本要求入手，对于汽车客服人员应该了解的基本要求、服务礼仪、汽车基础知识、维修接待、客户抱怨处理用了较为详细的描述。

◆《汽车维修人员入职必读》

用户不是专家，把车交给售后服务维修人员专业素质就



代表了整个汽车维修保养服务形象。

汽车维修人员在汽车维修服务中至关重要，本书主要内容有：汽车维修人员基本要求、汽车维修基本知识了解、汽车常用材料、钳工基础知识、电学基础知识、汽车零件图基础知识、技能要求、维修安全操作等。

◆《汽车美容师入职必读》

本书从汽车美容师基本要求入手，讲解了汽车美容师应该掌握的基本知识和汽车美容清洗保护用品、常用工具及设备、技能要求、安全操作。

“汽车服务业入职必读手册”岗位培训图书可为汽车服务连锁机构、汽车4S店、汽车美容装饰店、洗车场等客服人员、维修人员、美容人员作为工作参考，也可作为汽车职业培训院校等的教材。

本书由深圳市汽车维修行业协会理事、深圳市创业和就业指导专家、深圳丽车坊汽车服务有限公司总经理王靖主编，同时，在本书编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有赵明、范寅兴、张建均、刘建伟、刘海江、刘军、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、李冰冰、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由王靖统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

目 录

第一章 汽车客服人员基本要求

第一节 汽车客服人员工作职责及职业前景	2
一、工作职责	2
二、职业前景	2
第二节 汽车客服人员素质要求	4
一、知识要求	4
二、技能要求	4
三、职业道德	4

第二章 汽车客服人员服务礼仪

第一节 汽车客服人员基础礼仪	10
一、仪容仪表	10
二、坐姿	11
三、站姿	12
四、行姿	13
五、蹲姿	14
六、微笑	14
第二节 汽车客服人员工作礼仪	16
一、办公室基本规则	16
二、握手礼仪	16
三、电话礼仪	17



四、名片礼仪	22
五、引导客户礼仪	24
六、交谈礼仪	25
七、走路礼仪	25
八、递送饮料或茶点礼仪	25
九、资料递送礼仪	25
十、送别客户礼仪	26
十一、车辆乘坐礼仪	26

第三章 汽车基础知识

第一节 汽车的分类	30
一、根据汽车的设计和技术特性分类	30
二、17位车辆识别代码（VIN规则）	33
第二节 汽车基本构造及工作原理	36
一、发动机	36
二、底盘	39
第三节 汽车主要技术参数	42
一、重量参数	42
二、尺寸参数	42
三、性能参数	43
第四节 常用术语	46
一、汽车常用术语	46
二、汽车新术语	47
三、发动机常用术语	48

第四章 汽车客服人员维修接待

第一节 维修预约	52
一、维修预约分类	53
二、实行预约的好处	54



三、预约内容、要求及准备	55
四、预约规范	58
五、预约注意事项	58
六、预约范例	59
第二节 维修接待	62
一、接待前的准备工作	63
二、接待中	66
三、接待注意事项	77
第三节 维修作业安排与跟踪	79
一、维修作业的安排	80
二、跟踪维修服务进程	80
三、车间维修进度监控	82
四、追加维修项目（服务）须向客户提出建议	83
五、与维修车间和客户沟通	85
六、维修过程注意事项	86
第四节 质量检查	88
一、质量检查项目	89
二、质量检查实施规范	90
三、质量检查过程注意事项	91
第五节 结算、交车	93
一、交车前准备工作	94
二、结算、交车	97
三、结算、交车过程注意事项	98

第五章 客户关系管理

第一节 客户档案统计整理	102
一、建立客户档案	102
二、精准细分客户	103
三、客户档案保管	104
四、客户资料的保密及外借	107

第二节 电话回访	108
一、电话回访的作用及时间	108
二、电话问卷设计	109
三、电话回访参考问卷	110
四、特殊情况应对方法及话术	113
五、电话回访注意事项	114
六、电话销售回访	115
七、电话维修回访	117
第三节 提高客户满意度	121
一、客户满意	121
二、客户满意度	122
三、如何提高客户满意度	132
第四节 会员管理	133
一、会员业务价值	133
二、会员服务项目	133
三、会员入会升级	135
四、会员积分计划	136

第六章 客户抱怨处理及应对话术

第一节 客户抱怨及产生原因	140
一、什么是抱怨	140
二、抱怨和情绪的关系	142
三、客户抱怨的原因	143
四、客户抱怨的危害	145
五、正确认识客户抱怨	145
第二节 客户抱怨处理	146
一、心理准备	146
二、客户抱怨处理步骤	146
三、客户抱怨处理原则	149
四、抱怨处理方法	150



五、不同客户抱怨的处理	150
第三节 客户抱怨应对话术——日常技术性问题	154
一、油门有声音	154
二、修理费太贵	154
三、车的配件少	154
四、助力方向盘偏重	155
五、喇叭不行	155
六、油耗比使用手册上高出很多	155
七、公里数较高的车辆（50000km以上）油耗大	156
八、油耗太大	156
九、发动机声音大	156
十、买车时是否有礼品赠送	157
十一、风扇声音响	157
第四节 客户抱怨应对话术——服务类问题	158
一、客户不能进车间看自己车辆的维修过程	158
二、汽车零件不可以外买，维修很不方便	158
三、维修检查后找到问题，客户不修还要收检测费	159
四、保养后不久又出现问题	159
五、同样问题修好几遍	159
六、建议客户预约，客户却不预约	159
七、经常性的电话问候、回访，客户比较烦	159
八、各地区4S店工时费不一样	160
九、同样配件，市场上能买到且价格便宜	160
十、车出现问题以后老是要换总成	160
十一、能否不到4S店换机油	161
十二、维修等待时间长	161
十三、维修保养费用贵	161
十四、维修工时费收取	161
十五、报价是随口报的	162
十六、年检提供资料	162
十七、补办保修手册	163

第五节 客户抱怨应对话术——保养类问题 164

- 一、前刹车比后刹车磨损得快 164
- 二、发动机机油指示灯亮能不能行驶 164
- 三、车少了防冻液是否可能加水 164
- 四、燃油低油位警示灯亮还能开多少路 165
- 五、燃油添加剂的好处 165
- 六、刹车液位下降，与刹车片关系 165
- 七、空调滤清器短时间就需要更换 166
- 八、经常添加车冷却液 166
- 九、玻璃清洗液是否可以用别的替代品 166
- 十、为什么要定期更换火花塞 166
- 十一、为什么要做四轮定位 167
- 十二、为什么正时皮带和涨紧轮要定期更换 167
- 十三、新车的磨合期为多久，要注意些什么 167
- 十四、为什么需要经常清洗车的喷油嘴 167
- 十五、为什么需要更换机油 168
- 十六、为什么车子行驶5000km要换空滤 168
- 十七、为什么要换变速箱油 168
- 十八、保养和换油有什么不同 168
- 十九、什么时候需要更换电瓶 169
- 二十、更换刹车油的好处与不更换的差异 169
- 二十一、保养手册上写着四轮换位，你们为什么不换 169
- 二十二、冬季早晨着车 169
- 二十三、买车后轮胎气压要放 / 充至2.5大气压 170
- 二十四、新车保养和磨合注意事项 170

参考文献 172

第一章

汽车客服人员基本要求



第一节 汽车客服人员工作职责及职业前景

一、工作职责

汽车客服人员的工作职责，主要包括以下几点：

- (1) 做好客户维修接待工作，包括维修预约、维修接待、维修跟踪、质量检验、结账与交车、跟踪回访。
- (2) 统计和整理客户档案，科学地进行管理。对客户进行电话回访，主要包括销售回访和维修回访，设计电话回访问卷。
- (3) 制作用户调查表，不定期地向管理内客户寄发调查问卷，通过调查问卷向客户了解服务质量，客户对服务存在的意见、看法。通过调查真实地反映所存在的问题，作出相应的改善，提高服务质量。
- (4) 遇到客户抱怨，第一时间及时联系沟通，详细了解情况，商议最恰当的解决方案，及时为客户解决问题，对服务不周带来的不便向客户表示道歉，争取客户的谅解。处理完一星期内与客户联系，了解客户是否真正满意。
- (5) 为客户提供保险办理、保险理赔等服务。

二、职业前景

汽车销量的增长带来汽车售后服务人才的巨大需求，汽车客服专业类人才相当奇缺。

我国各地汽车维修企业，各品牌汽车专营店、4S 服务站、快修店、汽车交易市场星罗棋布，一、二类汽车客服人员年需求量增加。目前，汽车行业从业人员的职业素质、技术水平及数量远不能满足汽车业发展的要求。

随着汽车技术的发展，汽车的电子化水平越来越高，汽车保养维修越来越复杂，对从业人员的素质和技能要求也越来越高。

世界名车车标 01：奥迪 AUDI



国家：德国

车标解析：奥迪轿车的标志为四个圆环，代表着合并前的四家公司——旺达勒尔、豪西、迪开达伯留、奥迪，每一个环都是其中一个公司的象征。半径相等的四个紧扣着的圆环，象征公司成员平等、互利、协作的亲密关系。



第二节 汽车客服人员素质要求

一、知识要求

（一）汽车基础知识

汽车客服人员作为从事汽车行业的人员，对于汽车的一些基础知识必须了解，如汽车类别、汽车基本构造及工作原理、汽车主要技术参数、常用术语等。

（二）礼仪规范

汽车客服人员要与客户沟通交流、处理客户投诉等，因此是经常接触客户的，必须掌握一定的服务礼仪，展现良好的个人形象和企业形象。

二、技能要求

（一）维修接待

汽车客服人员要做好维修接待工作，从预约开始，经过维修接待、维修作业、质量检验、结账与交车，最后跟踪回访。

（二）客户关系管理

客户关系管理是汽车客服人员的重要工作，其中主要包括客户档案统计整理、电话回访、提高客户满意度、会员管理、客户抱怨处理等。

三、职业道德

职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则，是对从业人员在职业活动中的行为要求，同时也是本行业对社会所承担的道德责任和义务。