

图说

TUSHUO
QICHE
4S DIAN
GUANLI

汽车 4S店 管理

刘军◎等编



化学工业出版社

图说

TUSHUO
QICHE
4S DIAN
GUANLI

汽车 4S店 管理

刘军◎等编



NLIC2970829053



化学工业出版社

·北京·

本书介绍了汽车4S店展厅设施管理、服务礼仪指引、市场营销管理、汽车销售管理、车间现场5S管理、售后服务管理、客户全程管理、全面财务管理、休息区域管理、后勤物业管理十个方面。本书图文并茂,用浅显的语言加上生动的图片,将管理方法、技巧形象地讲解出来,使读者读来既轻松,又容易掌握。在传统图书基础上,把一些指标及管理方法、策略、技巧可视化,让管理人员、员工能很容易理解,最终实现有效管理。

本书可以作为准备从事汽车4S店行业和汽车4S店在职人员的工具书。

图书在版编目(CIP)数据

图说汽车4S店管理 / 刘军等编. —北京:化学工业出版社, 2012.8

ISBN 978-7-122-14794-3

I. 图… II. 刘… III. 汽车-专业商店-经营管理-图解 IV. F717.5-64

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第152453号

责任编辑:辛田
责任校对:边涛

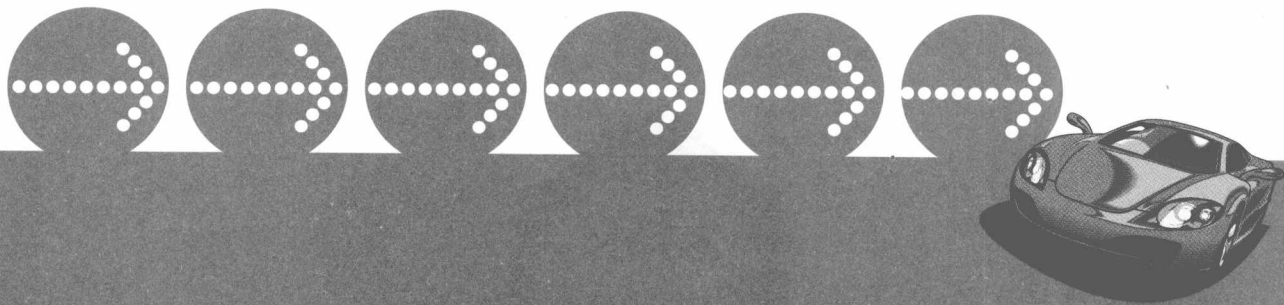
文字编辑:冯国庆
装帧设计:IS溢思视觉设计工作室

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印装:化学工业出版社印刷厂
787mm×1092mm 1/16 印张13 字数323千字 2012年10月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:48.00元

版权所有 违者必究



前言

汽车4S店是“四位一体”销售专卖店，即包括了整车销售、零配件供应、售后服务、信息反馈四项功能在内的销售服务店。20世纪末才开始在国内出现，汽车4S店强调一种整体的、规范的、流程的，由汽车企业控制的全程运作服务。

汽车4S店一般采取一个品牌在一个地区、一个区域分布一个或相对等距离的几家专卖店，按照生产厂家的统一店内外设计要求装修、建造，投资巨大，小则几百万，大则上千万、甚至几千万，豪华气派。

不管怎么说，汽车4S店的发展为汽车销售服务市场注入了无限的活力。然而，随着汽车4S店的发展，越来越多的投资商在汽车4S店的经营管理上遇到了一些问题，抑制了汽车4S店的进一步发展。目前看来，汽车4S店经销模式尚无真正的市场自律组织，更无符合规范统一的服务标准，导致汽车4S店的服务流于形式，不能完全满足顾客的需求。

本书即是对汽车4S店内容设计的指导性解读，将每个章节中的核心内容单列出来，划分三个部分，用图片展示、内容解读、要点提示的形式整合成书，拟给读者提供一种全新的阅读方式。

通过图片展示方式，简要说明管理精髓，达到深入浅出的说明目的。同时，对于图说不足的部分通过内容解读方式进行补充说明。对于每个核心部分中的注意事项用要点提示的方式表示出来，提醒使用者特别留意。

在传统的图书基础上，把一些指标及管理这些指标的方法、策略、技巧可视化，让管理人员、员工，以及相关读者都能很容易理解，最终达到有效管理的目的。

本书最大的特点就是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、技巧形象地讲解出来，使读者阅读起来既轻松，又容易掌握。同时，该书注重于实践过程中的实际操作要领，因而可操作性很强，是汽车4S店各级管理人员的行动指南。

在本书编辑整理过程中，得到许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有刘军、王靖、杜逸夫、赵明、范寅兴、张建均、刘施材、刘建伟、刘海江、李亮、周亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、李冰冰、赵建学、江美亮、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、况平、张凯、张立冬、唐晓航、许丽洁、康小伟、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

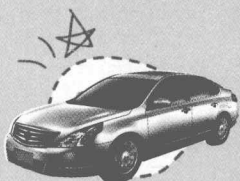
编 者

目录 Contents



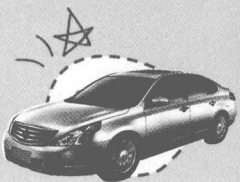
第一章 汽车4S店展厅设施管理 1

- 第一节 展厅外部管理 2
- 第二节 展厅内部管理 6
- 第三节 展厅销售氛围管理 11
- 第四节 展厅车辆管理 14



第二章 汽车4S店服务礼仪指引 17

- 第一节 工作人员仪容 18
- 第二节 着装 20
- 第三节 站姿 22
- 第四节 坐姿 23
- 第五节 走姿 24
- 第六节 蹲姿 25
- 第七节 手势 26



第三章 汽车4S店市场营销管理 29

- 第一节 区域市场分析 30
- 第二节 区域广告宣传 31
- 第三节 区域公关活动 34
- 第四节 区域促销活动 37



第四章 汽车4S店汽车销售管理 47

- 第一节 销售准备 48
- 第二节 客户接待 51
- 第三节 需求分析 55

第四节	产品说明	57
第五节	试乘试驾	61
第六节	报价成交	68
第七节	新车交付	72
第八节	售后跟踪	77

第五章 汽车4S店车间现场5S管理 83

第一节	认识5S	84
第二节	车间整理	86
第三节	车间整顿	87
第四节	车间清扫	91
第五节	车间清洁	92
第六节	素养形成	94
第七节	5S检查项目	95



第六章 汽车4S店售后服务管理 103

第一节	维保预约	104
第二节	客户接待	107
第三节	维修作业安排跟踪	117
第四节	质量检查	122
第五节	结算交车	125
第六节	跟踪回访	129



第七章 汽车4S店客户全程管理 131

第一节	客户开发	132
第二节	客户档案统计整理	136





第三节	客户电话回访	139
第四节	提高客户满意度	143
第五节	会员管理	150

第八章 汽车4S店全面财务管理 153

第一节	汽车4S店面临风险	154
第二节	采购环节财务控制	155
第三节	入库环节财务控制	157
第四节	新车销售财务控制	160
第五节	维修环节财务控制	162
第六节	资产环节财务控制	164
第七节	费用环节控制	165

第九章 汽车4S店休息区域管理 167

第一节	客户休息区硬件配置	168
第二节	客户休息区人员配置	174
第三节	客户休息区服务流程	175
第四节	儿童游乐区	178
第五节	客户休息区规章制度	180

第十章 汽车4S店后勤物业管理 183

第一节	停车场管理	184
第二节	办公用品管理	186
第三节	食堂服务管理	189
第四节	员工宿舍管理	192
第五节	清洁卫生绿化管理	196
第六节	污水处理	199

参考文献 202

第①章

汽车4S店 展厅设施管理





第一节 展厅外部管理

导入引言

汽车4S店展厅外部主要包括塔标、小塔标、玻璃幕墙、外围绿化、客户停车区、试乘试驾停车区、交车区等。

内容解读

(一) 塔标 (店招)

塔标、店头及店侧招牌整体无破损、锈蚀、松动，时时保持光鲜明亮，不得有积尘污浊现象。每天检视照明亮度，遇有亮度不足或灯泡损坏，立即更换，以确保夜间展示功能。塔标、店头及店侧招牌每月清洁1次。



图1-1 店招(一)



图1-2 店招(二)



图1-3 店招(三)



图1-4 展厅外观



图1-5 汽车4S店外观(一)



图1-6 汽车4S店外观(二)

(二) 小塔标

小塔标能够向来店客户明确指引店内布局和各功能区方位,并且从入口处能够明显看到。整体无破损、锈蚀、松动,干净整洁,视觉形象良好。每两周需要清洁1次。

(三) 玻璃幕墙

展厅玻璃幕墙内外保持洁净,每月清洗1~2次。玻璃幕墙内避免摆放杂物,幕墙内外不得悬挂本店不认可的条幅、宣传海报或喷绘布幔,如有需要必须先征得营销部同意。

有关节庆活动的装饰物及玻璃喷绘必须于节庆后两周内移除(春节可延至正月十五)。展厅主体建筑(含维修车间)四周外观无破损、无锈渍。展厅外部四周通道应畅通、无遮拦,通道内的停车线清晰、完整。



图1-7 小塔标



图1-8 玻璃幕墙

(四) 外围绿化

展厅外绿化、草坪每两周修剪美化1次。每日营业前洒水,冲刷植物叶面,去除积尘。绿化带为低矮灌木、草坪,保证客户从外部能够轻松、完整地看到厅内展车。

(五) 客户停车区

明确标示“客户停车区”,员工或公务用车必须另行安排其他停车区域。停车场必须明



确标示进出方向和停车格线，每半年补漆1次。

停车场地面保持干净、无积水，每日营业前清扫1次，保安人员和值班销售顾问要随时维护。客户停车时，要有人负责管理，指引客户车辆入位，车头面向行驶通道。展厅前行驶通道地面要明确地标示行驶方向和转弯标志。



图1-9 客户停车区

（六）试乘试驾停车区

试乘试驾车位必须明确标示，清晰画线。四周环境的布置要干净、整洁。试乘试驾车辆停放时，车头朝向车位入口方向。设置“欢迎体验××汽车”的标志牌，放置于明显位置。



图1-10 试乘试驾标志牌



图1-11 试乘试驾停车区

（七）交车区

设定明确交车区标志、交车背景幕布。交车区四周环境布置要干净、整洁。交车区内停放待交车辆，其他车辆不得停放，可根据当地习惯营造交车的喜庆气氛。如无法设立独立交车区，可借用展厅前方位置（最好是入口前方）举办交车仪式。

（八）检查要点

汽车4S店展厅外部检查要点见表1-1。



图1-12 新车交车区（一）



图1-13 新车交车区（二）

■ 表1-1 汽车4S店展厅外部检查要点

序号	点检项目	执行效果	
		是	否
1	塔标、店头及店侧招牌干净整洁、字体完整，夜间明亮，灯泡无损坏		
2	小塔标能够明确指引店内布局和各功能区方位，整体无破损、干净整洁，视觉形象良好		
3	展厅玻璃幕墙内外保持洁净		
4	玻璃幕墙内外悬挂宣传物必须经本店认可，且不过期、无破损		
5	绿化带保证客户能够从外部完整地看到厅内展车		
6	停车场进出标志和停车格线符合本店的规范		
7	停车场规划专属的“客户停车区”并有明确标志		
8	停车场地面保持干净，无垃圾、杂物、烟头等		
9	试乘试驾车位有明确标志，并有布置物		
10	交车区有明确标志，设定交车背景幕布，四周环境干净、整洁		



要点提示

汽车4S店展厅外部是客户对汽车4S店的第一印象，有可能会直接影响到客户购买情绪，因此必须做好日常管理工作。



第二节 展厅内部管理

导入引言

汽车4S店展厅内部,主要包括展厅入口、导购台、主接待台、背景板、服务接待台、车辆展示区等。

内容解读

(一) 展厅入口

展厅入口前方不可停放车辆,入口右侧放置雨伞及雨伞架。入口玻璃门框上标示明确的营业时间、销售和服务热线电话。入口的玻璃门、脚踏地毯及地面保持洁净,每天早上及中午各清洁1次,雨雪天更要随时注意。玻璃门上不得任意悬挂或浮贴非本店认可的图案标志或过时的节庆图案。展厅入口至背景板间的主通道不可停放车辆。



图1-14 展厅入口

(二) 导购台

导购台位于展厅入口内面对背景墙右侧位置。导购台保持洁净,台面除产品资料外不得放置任何物品。第一值班销售顾问站立于导购台后值班,接待客户。



图1-15 导购台



图1-16 引导台

(三) 主接待台

主接待台位于展厅中央背景板前正对大门的位置。主接待台桌面保持洁净，不得放置档案架和其他物品。桌牌、名片、产品资料、“来店/电客户登记表”、电话等摆放整齐有序。第二、三值班销售顾问站立于主接待台后值班接待。



图1-17 主接待台(一)



图1-18 主接待台(二)

(四) 背景板

背景板保持洁净明亮，如有任何破损，应立即修复。背景板正面不得布置任何遮掩背景墙的物品、旗帜等。



图1-19 背景板(一)



图1-20 背景板(二)



（五）维修接待台

维修接待台桌面保持洁净，不得放置杂物。桌牌、名片、电话、电脑、各种文件资料等保持干净、摆放有序，尤其是线路要梳理整齐。接待台前座椅摆放整齐，客户走后及时归位。



图1-21 背景板（三）



图1-22 维修接待台

（六）车辆展示区

展车要选择具有代表性的车型进行陈列，车色需合理搭配。展车以展厅入口为圆心呈扇形整齐排列，间距保持在2.5m以上，参数架上放入最新参数资料，置于展车右侧前0.7m处。主展台展示新上市车型或重点推广车型，底盘观察镜保持洁净明亮。车辆展示区要满足展车照明的要求，主展台照射灯正常使用。车辆展示区保持干净整洁，值班销售人员应随时注意维护。



图1-23 车辆展示区（一）



图1-24 车辆展示区（二）



图1-25 车辆展示区（三）



(七) 洽谈区

洽谈区位于展车附近或前方，距离展车2m以上，各洽谈桌间距在3m以上，并使其对展车有清晰完整的视线。洽谈桌上放置瓶花或绿植、烟灰缸、糖果、饮料单，桌面和座椅保持干净整洁，使用后立即复原、归位。烟灰缸注意及时清理，缸内烟头以不得超过3个为标准。洽谈桌附近可摆放产品资料架、报纸杂志架和绿植等，营造洽谈气氛。



图1-26 洽谈区（一）



图1-27 洽谈区（二）

特别提示

VIP洽谈室有明确的标牌，墙上布置壁画，有饮水机和垃圾桶，桌椅布置要求与上述相同。

(八) 客户休息区

客户休息区管理，详见本书客户休息区域管理一章。

(九) 精品展示区

精品展示区布置于展厅销售服务一侧，靠侧面玻璃幕墙；展厅内只保留两个展示柜，保证展厅作为车辆展示销售的最大化。精品展示区保持干净整洁，展示柜玻璃、精品实物和包装盒等每日早上清洁1次。精品项目每月检查，适时调整。展示的精品需明码标价，标注名称、价格、适用车型。

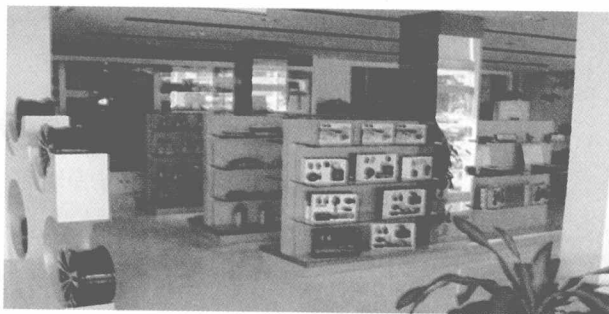


图1-28 精品展示区



（十）儿童娱乐区

儿童娱乐区管理，详见本书客户休息区域管理一章。

（十一）卫生间

卫生间应有明确标志指引。卫生间入口放置深色防滑垫，大门、墙壁、地面、洗手台等保持洁净，不许有积水现象。

洗手台上备有洗手液和绿植，墙上装有烘干器或擦手纸以及风景、幽默壁画，便池内放置除臭樟脑丸。隔间内设置衣帽钩，配置充足的卫生纸。

由专人负责清洁打扫和检查，营业时间内每两小时清洁1次，里面不许放置任何杂物。保持清洁、无异味、灯光明亮、通风良好，每次清理时都要喷洒清香剂。



图1-29 卫生间

（十二）检查要点

汽车4S店展厅内部检查要点见表1-2。

■ 表1-2 汽车4S店展厅内部检查要点

序号	点检项目	执行效果	
		是	否
1	展厅入口的玻璃门、脚踏地毯及地面保持洁净		
2	玻璃门上悬挂的图案标志经本店认可、不过时		
3	展厅入口右侧放置雨伞及雨伞架		
4	展厅入口至背景板间的主通道未停放任何车辆		
5	背景板符合汽车4S店标准并保持洁净明亮		
6	主接待台后有销售顾问值班接待		
7	主接待台桌面保持洁净，名片、产品资料、“来店/电客户登记表”、电话等摆放整齐有序		