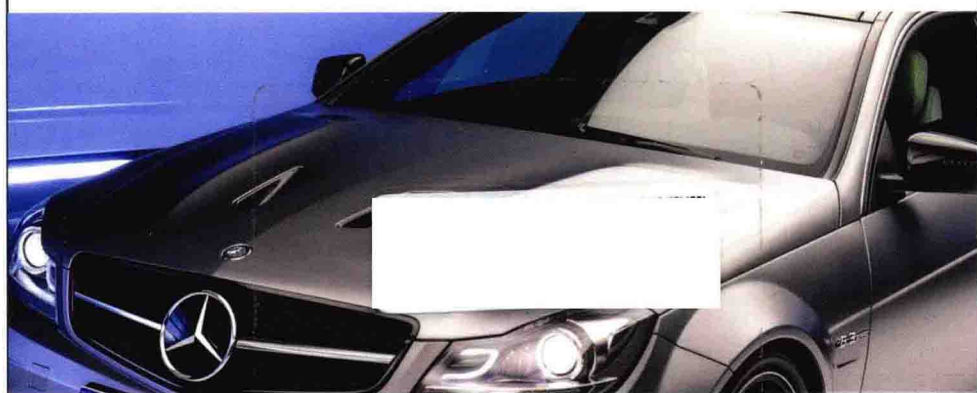


汽车4S店轻松上岗系列

汽车4S店 服务顾问 上岗速成

安建伟 李彦军 主编

汽车4S店服务顾问岗位认知，
汽车4S店服务顾问文化素质，
汽车4S店服务顾问职业技能等内容



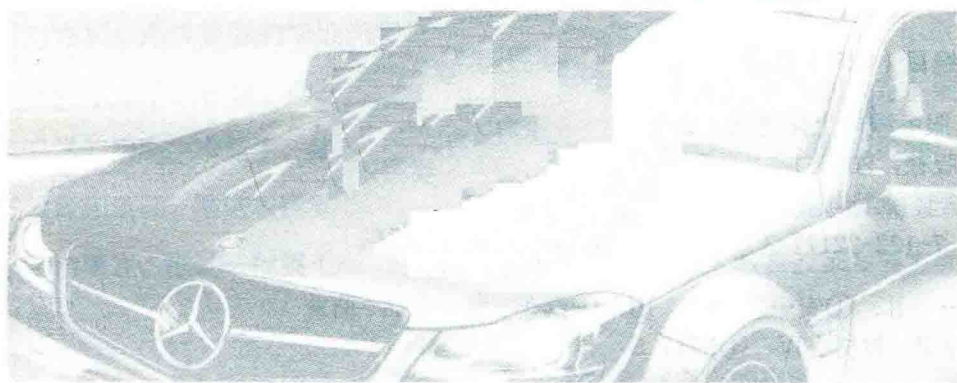
化学工业出版社

Sale Sparepart
Service Survey

汽车4S店轻松上岗系列

汽车4S店 服务顾问 上岗速成

安建伟 李彦军 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

《汽车4S店服务顾问上岗速成》全书分为七章，主要包括职位要求、专业知识要求、落实每日工作、预约与接待服务、维修服务与交车结算、跟踪回访与抱怨投诉处理、车险理赔方面的内容，以此为汽车4S店服务顾问提供工作指南和借鉴，为想要从事汽车4S店服务顾问的朋友提供了一套完整的客户服务的指导方案和实用操作手册。

图书在版编目（CIP）数据

汽车4S店服务顾问上岗速成/安建伟，李彦军主编. —北京：
化学工业出版社，2015.1
（汽车4S店轻松上岗系列）
ISBN 978-7-122-22177-3

I. ①汽… II. ①安…②李… III. ①汽车-专业商店-商业
服务-岗前培训-教材 IV. ①F717.5

中国版本图书馆CIP数据核字（2014）第249774号

责任编辑：辛 田
责任校对：王素芹

文字编辑：陈 喆
装帧设计：王晓宇

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8 字数198千字 2015年1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：38.00元

版权所有 违者必究

前言

► FOREWORD



在我国逐步推进“十二五”规划之际，加强职业培训，不仅对培养技能创新型人才具有重要意义，而且对促进大学生就业具有重大作用；同时，加强职业培训，不断提高劳动者素质，对于加快实现我国经济发展方式的转变，也具有积极意义。我国当前的劳动力市场，结构性失业非常严重，大多行业由于产能过剩，劳动者失业或隐性失业人数较多，而有些行业却极其缺乏可胜任岗位需求的劳动力。就我国汽车产业来说，目前该行业的从业人数约有300万人，但按国际标准计算，与我国汽车产业现有规模相对应的汽车服务从业人员应该达到2000万人，尚有1700万汽车服务人员的缺口，这就需要对即将从业的人员进行培训以提高他们的技能，使其具有履行岗位职责的相应能力。

国务院《关于加强职业培训促进就业的意见》中指出：“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”，这就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。同时，《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》要求：面向未升学的初高中毕业生、残疾人、失业人员等群体，充分利用职业院校资源广泛开展职业教育和培训，推进农民继续教育工程，加强课程和教材开发建设，创新农学结合、工学结合模式，推动一批县（市、区）在农村职业教育和成人教育改革发展方面发挥示范作用。

基于此，我们结合汽车4S店各岗位的特点和实际工作的需要，在充分调研和现场实操的基础上，开发了“汽车4S店轻松上岗系列”岗位培训图书五本，具体包括《汽车4S店店长上岗速成》、《汽车4S店车间主管上岗速成》、《汽车4S店美容主管上岗速成》、《汽车4S店服务顾问上岗速成》、《汽车4S店销售顾问上岗速成》。

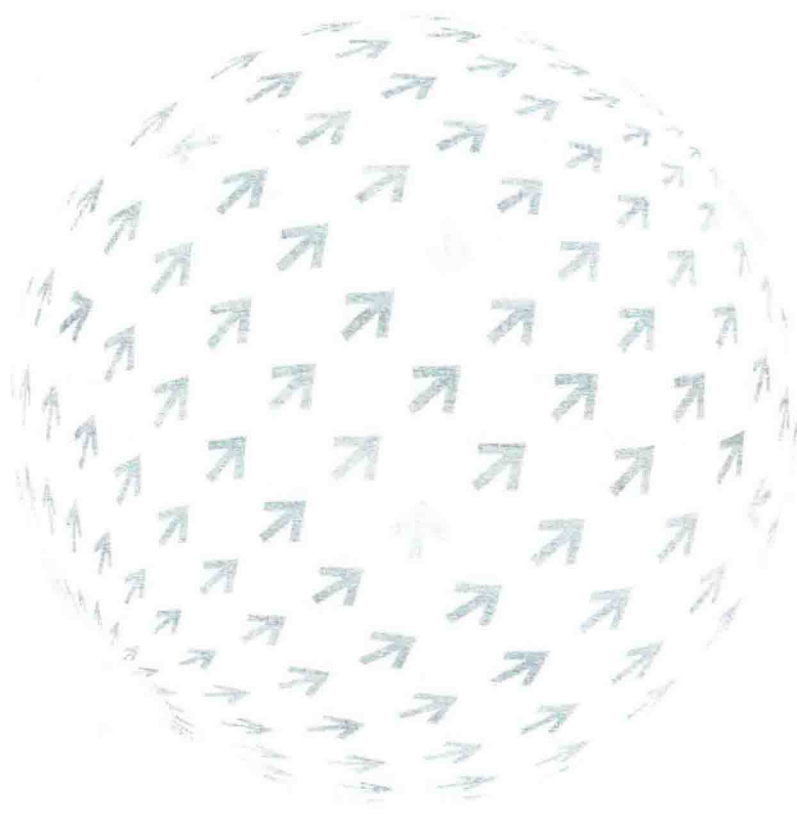
“汽车4S店轻松上岗系列”岗位培训图书突出了实用性和专业性的特点，既有基础性技能内容，又具有发展性、开放性的理念，重点指导学生、学员和操作者的技术运用能力、岗位从业能力和职业发展能力。该系列教材既能增强大中专院校学生求职就业和胜任岗位的能力，又可加快提升他们职业生涯发展的能力，是一套具有较强实践指导性的教材和学习读本，可作为职业院校开展职工教育培训的教材。另外，该系列教材通俗

易懂，也适合于未升学的初高中毕业生、农民继续教育工程学员进行自学。

“汽车4S店轻松上岗系列”岗位培训图书由安建伟、李彦军主持编写，在编写过程中得到了众多汽车生产厂家和4S店的培训老师以及许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有刘明、刘军、刘涛、李敏、李高翔、钟华、钟运光、孙小平、张继军、江美华、周胜、李登华、李静、张艳红、王峰、杨雯、许华、宋健、李军、赵辉、刘婷、刘玮、田均平、李欢欢、李志国、宋春霞、滕宝红，全书由安建伟审核修订。同时，本书参阅了大量的文献资料，借出版之际，一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，希望读者批评指正。

编者





第一章 职位要求 1



速成指引 1

作为一名汽车4S店服务顾问，了解本工作岗位的基本要求是做好汽车售后服务的前提。只有达到这些要求才能更快更好地成为一名优秀的汽车4S店服务顾问。

第一节 岗位认知.....	2
一、工作职责.....	2
二、工作内容.....	2
三、素质要求.....	3
四、能力要求.....	4
第二节 礼仪要求.....	5
一、个人礼仪要求.....	5
二、工作礼仪要求.....	8
速成回顾.....	10



第二章 专业知识要求 11



速成指引 11

作为一名汽车4S店服务顾问，掌握一定的汽车维修知识和汽车配件知识是进行售后维修服务的基本要求。

第一节 汽车维修知识.....	12
一、汽车维修概述.....	12
二、发动机总体构造和工作原理.....	12
三、底盘总体构造和工作原理.....	15
第二节 汽车配件知识.....	16
一、汽车配件的定义.....	16
二、汽车配件的分类.....	16

三、汽车常见易损件	17
四、汽车配件的编号规则	22
速成回顾	24

Chapter 3 第三章 落实每日工作 25

速成指引 25

作为一名汽车4S店服务顾问，对每日的工作进行计划、安排、落实和总结，不仅是做好一天工作的基础，更是提升工作能力的有效方式。

第一节 每日形象自检	26
一、男服务顾问形象自检	26
二、女服务顾问形象自检	27
第二节 每日工作安排	27
一、时间清单分析	28
二、工作事项分析	28
三、制订工作计划	29
第三节 每日工作落实	30
一、工作前的准备	30
二、落实具体工作	30
三、每日工作总结	31
相关链接 汽车4S店服务顾问的一天工作	31
速成回顾	32

Chapter 4 第四章 预约与接待服务 34

速成指引 34

作为一名汽车4S店服务顾问，预约与接待服务是整个服务流程中非常重要的环节，汽车4S店服务顾问不但要了解整个环节的内容与流程，还要注意工作中的规范。

第一节 客户预约服务	35
一、认识维修保养预约	35
二、维修预约的类别	35
三、预约的准备工作	36
四、预约的主要业务与实施要点	37
五、预约的实施要求	38
六、预约的工作规范	38
七、预约话术范例	40
第二节 客户接待服务	41
一、了解客户接待	41
二、维修接待前的准备工作	42
三、维修接待中的要求	45
四、维修接待的注意事项	53
相关链接 雨天洗车更利于护车	54
情景话术：客户预约	54
情景话术：客户汽车保养接待	55
速成回顾	56



第五章

维修服务与交车结算	58
-----------	----



速成指引

58

到了维修服务和交车结算时，就意味着汽车4S店服务顾问的工作进入了最重要的环节，这个时候需要汽车4S店服务顾问格外认真地和仔细。

第一节 跟踪维修服务进程	59
一、随时记录	59
二、车间维修进度监控	59
三、追加维修项目	60
相关链接 维修接待需要沟通了解什么？	62
第二节 维修质量检验	63
一、质量检验的任务与主要业务	63

二、质量检验的实施要点	63
三、质量检验的要求	63
四、质量检查的项目	64
五、质量检查的关键步骤	65
六、质量检查的实施规范	65
相关链接 客户的安全, 我们的责任	67
第三节 结算交付	68
一、结算交付的任务与主要业务	68
二、结算交付的实施要点	68
三、结算交付的要求	69
四、结算交付的准备工作	69
五、结算与交车的步骤	71
六、结算交车的注意事项	73
情景话术: 验车与交车结算	75
速成回顾	76



第六章

跟踪回访与抱怨投诉处理

77



速成指引

77

对客户进行跟踪回访与抱怨投诉处理是汽车4S店服务顾问的后期工作, 但汽车4S店服务顾问同样要认真地对待, 因为这与维护老客户和挖掘客户新需求的关联非常大。

第一节 跟踪回访	78
一、跟踪回访的目的	78
二、跟踪回访的服务内容	78
三、跟踪回访的服务流程与实施规范	80
四、跟踪回访的注意事项	81
相关链接 客户回访话术的重要性	82
第二节 客户抱怨投诉处理	83
一、客户投诉的原因	83
二、客户投诉的种类	83

三、客户投诉的处理技巧	84
四、客户投诉处理的注意事项	85
五、客户投诉处理的具体操作	86
六、重大投诉的处理	88
相关链接 如何面对有抱怨的客户	89
第三节 汽车4S店客户组织	90
一、汽车俱乐部	90
相关链接 ××汽车4S店举办车友会自驾游活动	91
二、运用微信平台	91
情景话术：跟踪回访	93
情景话术：客户投诉处理	93
情景话术：邀请客户参加联谊会	95
速成回顾	95



第七章

车险理赔

97



速成指引

97

对汽车4S店来说，车险理赔这种事件不会少，而客户往往也会寻求汽车4S店服务顾问的帮助，因而了解车险理赔相关流程和知识对汽车4S店服务顾问而言非常重要。

第一节 车险理赔基础知识	98
一、汽车车险的认识	98
相关链接 车险知识你问我答	100
二、各险种的实际意义	100
三、各险种的保险责任和除外责任	102
第二节 车险理赔流程	106
一、车险理赔的详细流程	106
二、汽车4S店保险理赔流程	107
三、汽车4S店车险理赔规范操作	107
相关链接 4S店保险理赔流程案例分享	109
四、理赔接待流程及沟通技巧	110

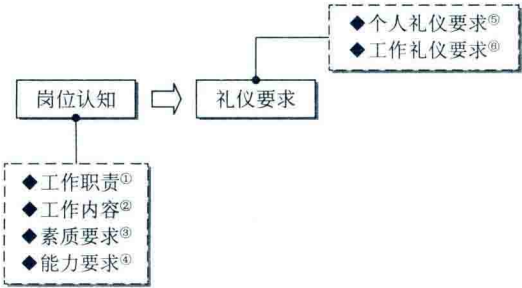
情景话术：电话接待理赔客户	113
速成回顾	113
.....	117
附录	115
汽车4S店车辆维修质量事故的处理	115
测试题	117



第一章 职位要求



作为一名汽车4S店服务顾问，了解本工作岗位的基本要求是做好汽车售后服务的前提。只有达到这些要求才能更快更好地成为一名优秀的汽车4S店服务顾问。



图示说明

① 工作职责包括汽车4S店服务顾问需要接待引导客户做维修检查、维修过程中与客户的交流以及对客户的回访跟踪和投诉处理等。

② 工作内容包括树立以客户为本的服务理念，了解整个售后维修服务的流程，熟悉地引导客户做好维修工作。

③ 素质要求包括服务顾问要具备一定的品格素质要求和相关技能素质要求。

④ 能力要求包括汽车4S店服务顾问必须要具备的语言沟通能力、广泛的社会阅历和汽车专业知识，以及与客户对话技巧和一定的抗压能力。

⑤ 个人礼仪要求包括汽车4S店服务顾问需掌握的着装礼仪、举止礼仪等礼仪要求。

⑥ 工作礼仪要求包括汽车4S店服务顾问工作中需掌握的礼仪，包括握手礼仪、交谈礼仪、接送名片礼仪、递茶水礼仪等。

第一节 岗位认知

一、工作职责

1. 认识服务顾问

汽车4S店服务顾问负责客户的接待和车辆维修、保养，是所有汽车维修活动的沟通核心，是联系客户和汽车4S店的桥梁，并为汽车4S店创造利润。同时必须掌握汽车知识和常见的汽车故障，接待过程比较灵活，要了解客户需求，掌握一定的心理学知识，及时洞察客户心理，要知道客户需要什么，希望你能为他做什么。

2. 服务顾问的职责

作为一名汽车4S店服务顾问，首先要了解的是工作职责，具体如下：

(1) 服从企业总经理和执行经理的领导，严格执行企业的各项规章制度，并对自己所负责的工作承担相应责任。

(2) 负责受理客户提出的预约维修请求或向客户提出预约维修建议，经客户同意后，办理预约手续。

(3) 负责接待咨询业务的客户或前来企业送修车辆的客户，认真询问客户的来意与要求。

(4) 负责配合技术人员对送修车辆进行技术诊断，确定维修内容和大致期限。

(5) 负责维修报价，决定客户的进厂维修时间和预约维修费用。

(6) 负责与客户及车间维修人员办理维修车辆的交车手续。

(7) 负责维修业务的日常进度监督。

(8) 负责对维修增项意见的征询与处理。

(9) 负责将竣工车辆从维修车间接出，检查车辆外观技术状况及有关随车物品，通知客户提车，准备客户接车资料。

(10) 负责接待前来企业提车的客户，引导客户视检竣工车辆，向客户汇报维修情况，办理结算手续，恭送客户。

(11) 负责客户的咨询解答、电话回访与投诉处理。

(12) 负责企业的业务统计和业务档案管理。

(13) 负责检查核对车辆及送修人的相关信息，及时准确地完成客户信息系统的录入。

(14) 负责听取和记录客户提出的建议、意见和投诉，并及时向上级主管汇报。

二、工作内容

作为一名汽车4S店的服务顾问，当然是以服务客户为主要工作，只有熟悉了解自己的工作流程，才能更好地开展工作。

1. 以服务客户为本

汽车4S店服务顾问要以服务客户为根本，其工作要点有以下要求：

(1) 热情接待客户，必须使用文明用语，了解客户的需求及期望，为客户提供满意的服务。着装保持专业外貌，待客热情、诚恳，谈吐自然大方，保持接待区整齐清洁。

(2) 善于与客户沟通，全方位地引导客户提高对车辆维修保养的认识。

(3) 加强服务理念，待客真诚热情，使客户永远愿意成为我们的朋友。

2. 熟悉工作流程

汽车4S店服务顾问要熟悉了解工作流程,掌握每个流程的工作要点。

(1) 熟练掌握汽车知识,评估维修要求,及时准确地对维修车辆进行报价,估计维修费用或征求有关人员(上级)意见,并得到客户确认后,开出“维修单”,并耐心地向客户说明收费项目及其依据。

(2) 认真接待客户车辆,清楚仔细检查车辆外观、内饰并做好登记,同时提醒客户将车内的重要物品保管好。

(3) 掌握车间的维修进度,确保完成客户交修项目,按时将状况完好的车辆交付客户,对未能及时交付的车辆应提前与客户沟通,讲清楚未能及时交付车辆的原因。

(4) 严格执行交、接车规范。

(5) 根据维修需要,在征求客户同意的前提下调整维修项目。

(6) 协助用户做好车辆的结算工作,热情服务,提高客户的满意度。

(7) 定期向客户进行回访,征求客户的意见,考察客户的满意度,并根据相应项目做好记录。

(8) 处理好客户的投诉,根据实际情况认真耐心地做好解释,最大限度地降低客户的投诉。

三、素质要求

1. 品格素质要求

作为一名汽车4S店服务顾问,既要与客户进行各种协商、沟通等工作,又想要长期赢得客户的信任,必须要有一定的品格素质。

(1) 忍耐与宽容。

忍耐与宽容是优秀服务顾问的一种美德。作为一名汽车4S店服务顾问,遇到客户关于汽车的各种抱怨和投诉是经常的,这就需要服务顾问本着一颗忍耐与宽容的心来服务客户,帮助客户解决问题。

(2) 不轻易承诺,说了就要做到。

面对客户,汽车4S店服务顾问一定不能轻易承诺,因而在客户眼里,服务顾问在一定程度上代表了汽车4S店,服务顾问许下的承诺客户会认为是汽车4S店许下的,若是许下了承诺却没有做到,客户会认为是汽车4S店没有履行承诺,是一家没有诚信的公司。因而,汽车4S店服务顾问一定不能轻易承诺,如果是承诺过的事,一定要履行做到。

(3) 勇于承担责任。

汽车4S店服务顾问勇于承担责任是对客户的负责,特别是当客户抱怨或者投诉汽车问题时。这是客户对汽车4S店失去信任时的需要做的第一步。汽车4S店服务顾问一定要牢记。

(4) 谦虚真诚对待每一位客户。

汽车4S店服务顾问应该谦虚和真诚地对待每一位客户,在客户有什么不懂的地方时,要谦虚真诚地给客户讲解,不要表现出不耐烦或者居高临下的态度。

(5) 强烈的集体荣誉感。

汽车4S店是一个集体,只要集体中每个人都为这个集体的团结和强大付出努力,那再多的问题也会解决。

2. 技能素质要求

作为汽车4S店服务顾问,拥有良好的技能素质是开展客户服务工作的基石。

(1) 良好的沟通能力。

汽车4S店服务顾问的主要工作内容是与客户打交道，每天面对的是客户，所以具备良好的沟通能力是做好服务顾问这项工作的要点之一。当服务顾问接待客户的时候，首先要认真倾听客户的问题，通过询问来了解客户的问题，搜集好客户的相关信息，并及时反馈。所以，汽车4S店服务顾问必须具备良好的语言沟通能力。

(2) 丰富的行业知识及经验。

汽车4S店服务顾问具备丰富的行业知识和经验是应对客户各种问题的利器，更是取得客户信任的有效方式。

(3) 思维敏捷，具备对客户心理活动的洞察力。

汽车4S店服务顾问必须要有洞察客户心理活动的的能力，这样才能更好地了解客户的需求，解决客户的问题。

(4) 良好的倾听能力。

很多情况下，倾听客户的抱怨与投诉是了解客户的需求和处理问题的关键，汽车4S店服务顾问要有良好的倾听能力，以便更好地了解客户。

四、能力要求

汽车4S店服务顾问是连接客户与4S店之间的桥梁，服务顾问通过日常的服务流程，接待客户，去了解客户的需求，以及帮助客户解决问题。为了提高客户的满意度，服务顾问在汽车维修活动中占据重要的位置。所以，作为一名汽车4S店服务顾问，必须具备该岗位所要求的能力。

1. 语言沟通能力

作为汽车4S店服务顾问，首先是客户报修的时候能有效地记录下客户的需求，并且根据客户提出的问题安排相应的技术工人进行维修。在与客户进行交谈的过程中，要有高超的语言艺术，同一个意思用不同的说话方式表达，会有不同的效果，更能让客户接受。

2. 广泛的社会阅历

人与人的交流需要谈论各个方面的内容，众多的客户中，有从事各个方面的工作的，没有丰富的社会阅历，汽车4S店服务顾问在交谈的时候就不能畅所欲言，不能给客户留下深刻的印象。

3. 汽车专业知识

要胜任售后服务顾问这个职位，必须要具备汽车专业知识。如基本的汽车知识，基本部件的名称和操作方法、汽车特性和工作原理、汽车主要附件和基本功能的操作，以及保修政策和各项步骤的知识。汽车4S店服务顾问熟悉清楚地了解各个方面的现象和对应的问题故障，能有效、迅速地根据客户报修的内容判断、安排相对应的维修技师进行诊断、修理。

了解特殊问题在解决时需要考虑的辅料，在报价时向客户提前说明，精确地报出修理价格。理解事故修复的工序和时间，在事故修复时判断、预计完工时间，告知客户事故修理要花费的时间。通过自身了解到的汽车知识，在了解客户的问题和需求之后，可以有效地为客户做出正确的引导。

4. 与客户对话技巧

汽车4S店服务顾问在与客户对话的过程中，要懂得一定的对话技巧，这也是这项工作所具备的技能之一。首先，交谈时，对于客户的不同意见要表现出友好的态度。然后，认真

听完客户的问题或者是需求，确认好客户的陈述。可以使用清晰简短的句子去传递信息。

5. 抗压能力

汽车4S店服务顾问要应付各种各样的客户，每个客户所带来的问题也许会很多很烦琐。面对着众多的问题而要去解决的时候，你总会觉得压力很大。这就要求服务顾问要有很好的抗压能力。如何保持一个清晰的头脑，有条不紊地处理客户问题？这就要看你怎么去应付工作所带来的压力。

6. 精湛的技能

作为一名汽车4S店的服务顾问，如果不具备汽车维修的精湛技能，就不能对客户车辆出现的问题进行准确的判断，其基本技能的要求为：

- (1) 故障诊断能力。能够迅速、准确判断汽车初步故障原因的能力。
- (2) 维修工艺流程。熟悉了解车辆维修的完整工艺流程，并能根据对工艺流程的掌握准确合理安排时间和人。
- (3) 报价准确。熟练掌握客户管理系统，熟知工时费标准以及常用备件的价格等业务知识，能熟练应用到工作中，以有效服务客户。
- (4) 索赔鉴定。了解保修知识，对是否属于索赔范围给予准确确定。
- (5) 电脑操作。熟练操作各种相关接待、维修、管理软件。
- (6) 专用工具的使用。熟悉各种专用工具在维修工作中的作用，以有效服务说服客户。
- (7) 机电检修或钣喷知识。初步了解机电检修知识、钣喷知识，能运用到工作中，以有效说服客户。

第二节 礼仪要求

客户对汽车4S店服务顾问的第一印象中，有80%是来自仪容和态度。不管汽车4S店服务顾问说了什么，如果仪容不整，客户就不会信任，让其安排车辆维修。汽车4S店服务顾问应记得随时检查自己的仪容和态度，才能给客户留下好的印象，让客户放心。

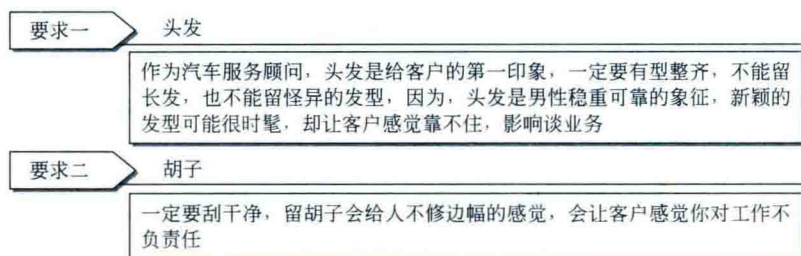
一、个人礼仪要求

1. 仪容与着装礼仪

第一印象往往是最深刻而长久的，而服务顾问留给客户的第一印象，是把握在自己手中的。必须从细微处着手去建立与客户相处的信心，并主动创造良好的销售氛围。所以，服务顾问要有以下的仪容及着装规范要求：

(1) 男服务顾问的仪容与着装规范。

男服务顾问的仪容与着装规范要求如下图所示。



要求三	指甲
	最好不留长指甲，一方面不卫生，更重要的是会让女性客户反感
要求四	刺青
	有的服务顾问由于自己的喜好，喜欢在自己的手臂上刺青，这是最影响业务谈判的。会给客户留下你是不良青年的感觉，自然不会和你谈业务了。有刺青的服务顾问在跟客户谈业务时，最好能用衣物遮住刺青
要求五	项链
	最好不戴项链，因为由于过粗的项链会引起一些客户的反感。即便戴了也要藏起来
要求六	服饰
	必须保持衣裳整齐、干净、无污迹和明显皱褶
要求七	皮鞋
	一定要穿皮鞋，而且一定要干净发亮
要求八	精神面貌
	男服务顾问在和客户谈业务时，一定要精神百倍。不能睡眠朦胧，不能打哈欠，更不能萎靡不振，影响客户谈判的兴趣

男服务顾问的仪容与着装规范要求

(2) 女服务顾问的仪容与着装规范。

女服务顾问的仪容与着装规范要求如下图所示。

要求一	头发
	女性的头发比男性更难打理，一定要梳理得光滑，体现出女性的魅力
要求二	化妆
	女性服务顾问最好化淡妆，口红以浅色调比较好，最好是接近本色。眉毛和睫毛都不要画得太浓
要求三	指甲
	女性服务顾问也尽量不留长指甲，如果抹指甲油，也最好是本色
要求四	项链和耳坠
	女性服务顾问可以戴比较细和小的项链和耳坠，不宜过大过粗。要成为服装和气质的点缀品
要求五	职业装
	女性服务顾问穿西装套裙，会显得落落大方，不要穿超短裙、短裤和露肩装、露脐装
要求六	高跟鞋
	女性服务顾问工作时最好穿高跟鞋，会显得更加职业。不能穿拖鞋
要求七	长筒袜
	天气允许的时候，穿套裙还要穿长筒袜，袜口不能低于裙摆
要求八	香水
	忌用过多香水或使用刺激性气味强的香水
要求九	语气
	女性服务顾问在和客户谈业务时，一定要注意自己的语气。不要出现撒娇状和嗲声嗲气

女服务顾问的仪容与着装规范要求