



农民工

就业指南



汽车销售与维修行业

周晓飞 主 编
宋亚东 副主编

一书在手 就业不愁

本书告诉您

- 如何从学徒工干起
- 如何进入4S店就业
- 如何考取职业资格证书

.....



化学工业出版社



就业指导



汽车销售与维修行业

周晓飞 主 编

宋亚东 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

农民工就业指南: 汽车销售与维修行业/周晓飞主编.
北京: 化学工业出版社, 2010.1
ISBN 978-7-122-06898-9

I. 农… II. 周… III. ①汽车-销售-基本知识②汽车-车辆修理-基本知识 IV. F766 U472.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 191858 号

责任编辑: 周 红
责任校对: 周梦华

装帧设计: 尹琳琳

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: 北京市彩桥印刷有限责任公司
850mm×1168mm 1/32 印张 4½ 字数 72 千字
2010 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: 10.00 元

版权所有 违者必究

随着我国城市化进程的不断加快，每年都有大批农村劳动力转移到城市就业。随着汽车保有量的不断增加，选择一技之长的汽车维修服务业的农村青年也在随之增加，为此，我们编写了这本书。《农民工就业指南——汽车销售与维修行业》针对选择汽车服务行业的农民工朋友们进行就业指导，希望本书能让这部分群体尽快融入城市中、尽快融入汽车服务行业中。

本书主要介绍了农民工对汽车服务行业的择业、就业，如何从一个初到城市的土孩子发展成为汽车维修服务的专业技术人员。第一章阐述了到城市择业前的准备工作；第二章主要阐述了汽车服务行业的基本内容，如何更好地逐步提高自己的岗位目标和相关技术岗位特点，以及汽车保险理赔服务；第三章介绍农民工怎样更好地给自己充电，加强自身专业技能的培训、学习；附录部分为读者提供了部分职业指导机构、用人单位的联系方式及《农民工劳动合同样本》，以便更好地为农民工提供有效的择业就业帮助。

本书内容从农民工实际特点出发，语言通俗，尽量回避专业术语，力求口语化，内容扼要、易懂。

全书由周晓飞主编，宋亚东副主编，同时参加编写工作的还有杜翼虎、梁志全、李飞霞、樊志刚等。

特别感谢河北省汽车维修行业协会给予本书编写的支持!

特别感谢万建才、杜会亮及杜翼虎老师对本书编写给予的帮助!

由于编者水平有限,书中不足之处敬请大家不吝赐教!

编者

■ 第一章 择业前准备

1

- 一、引言——为什么选择汽车服务行业? 2
- 二、务工前的心理准备 2
- 三、进城务工的物质准备 4
- 四、进城务工所需相关证件 7
- 五、进城务工尽量学习用普通话 7

■ 第二章 汽车服务行业的基本内容

9

- 一、汽车维修服务 10
 - 1 怎样选择个体维修店 11
 - 2 怎样选择汽车大修厂 13
 - 3 如何进入4S店就业 15
- 二、4S店维修技术岗位 19
 - 1 技术工人岗位 21
 - 2 技术班组长岗位 24
 - 3 车间调度员岗位 25

4 质量检验员岗位	25
5 技术总监岗位	27
6 车间主管岗位	29
三、汽车保险与理赔服务	30
1 汽车保险基本内容	30
2 汽车保险业务人员服务要求	31
四、汽车销售	32
1 对汽车销售人员的要求	33
2 汽车销售基本技能	35

■ 第三章 汽车服务从业人员继续教育 43

一、如何参加技能培训	44
二、如何考取职业资格证书	46

■ 附录 49

一、全国就业指导机构联系方式（部分）	50
二、各省、自治区、直辖市劳动保障监察举报 投诉电话	74
三、农民工劳动合同样本	77
四、部分用人单位联系方式	82

第一章

择业前准备



一 引言——为什么选择汽车服务行业？

国内汽车维修现有从业人员超过 300 万，并且每年以 10% 的速度增长。在目前汽车服务行业，非常需要具有操作技能的技术型人才。也就是说，目前汽车服务后市场非常缺乏具有操作能力和一技之长的劳动者。如果我们了解汽车服务行业对从业的需求趋势，自觉地使自己成为具有一技之长的人，就等于获得了进入城市职业分工系统的敲门砖，不仅获得工作的机会大大增加，而且所获得的报酬也比一般体力劳动者高得多。实际上，许多进城务工农民在进入城市后却发现自己不能在此立足，要么是找不到工作，要么是工作太苦太累，最后只好打道回府。这其中最主要的原因就在于没有一技之长，没有扎实地、脚踏实地地走下去，没有融入城市中。从这种意义上讲，获得一技之长不仅是立足城市的条件，也是发展自己的基础。

二 务工前的心理准备

农民进城务工会遇到各种各样意想不到的困难，如果



心理上缺乏必要的准备，往往会对自己造成伤害。因此有必要对可能遇到的问题与挫折做好心理上的准备。这对从容地应对困难和挫折是有益的。具体说，进城务工者应该做好以下几方面的心理准备。

❶ **要作好吃苦受累的心理准备。**进城前，在想着热热闹闹的城市生活的同时，还要想到各种艰难困苦处境。一句话，要做好吃苦耐劳、能够承受艰难生活磨炼的准备。这是现实生活对外出打工者提出的基本要求。追求美好、回避痛苦，或许是人的本性，但是，世上任何事情都有两面性。进城务工之前，把前面的路尽量设想成是一条曲曲折折的山间小道，这样在行走的时候就可以步伐稳一些，速度也能快一些。

❷ **有战胜各种困难的心理准备。**走出农村，来到人生地不熟的城镇，会遇到各种困难，有意料之中的困难，也有意想不到的困难。一旦困难摆在面前，就要把那种不服输的韧劲拿出来，同时还要想想办法，人们常说：“只要思想不滑坡，办法总比困难多。”有时可能会感到没有出路，但如果坚持下去，就会出现转机。相信自己，依靠自己，持之以恒，是战胜困难的关键。

❸ **要有虚心学习的心理准备。**农村和城镇存在着很大的区别。到了城镇，不仅需要面对新鲜的工作，学习新的工作本领，遵守新的规章制度，同时，城市里的文明礼



貌、生活方式、礼节礼仪等新的行为规范也需要务工者去了解和适应。因此，在进城之前，务工者应当有活到老学到老的心理准备，虚心地向所有人学习，以融入城市的生活。

❶ **准备好一颗平常心。**来到新的地方，生活条件的巨大反差往往会给务工者造成巨大的心理冲击，容易激起一些不平的念头。有些务工者经不住物质享受的诱惑，或是恨自己为什么出生在农村，或是恨他人未必有超过自己的能力却过着自己难以想像的富裕生活，以致愤愤不平，或自卑自怨，或妒忌他人。这种心理膨胀到极点，往往会引发事端，走上犯罪道路。因此，进城务工时对自身、他人和环境，都应保持平和的心态，准备好一颗平常心。

三 进城务工的物质准备

如果你考虑好了，选择到城市里做一位名副其实的汽车服务行业技术型农民工，那么请做好进城务工的准备工作的。第一次进城物质上的准备一定充足，把出行所必需的物品、资金等带够。因为物质准备不恰当、不充分会直接影响到进城后的工作和生活。因物质准备不充分而经受挫



折或导致外出务工失败的例子是屡见不鲜的。请做好以下准备。

➊ 一定的资金。旅程所需费用和一个半月以上的生活费，应当是进城务工者最低的资金准备。如果资金准备不足，初到城市，一旦遇到困难就难以克服。

➋ 简单的生活用品。外出时行李应该尽量简单些、轻便些。一般只需一床被褥、一条毯子就够了。洗漱用具和餐具是需要自备的，脸盆等大件用具可以不带，到达目的地后再购买。

➌ 必要的衣物。外出打工还应带好换洗的衣服，衣服可以少带一点，工作一段时间以后再根据需要添置衣物，或者请家里人寄到城市来。

➍ 笔和本。出门时最好带上笔记本和笔，以便记事和学习。

➎ 要申领一张储蓄卡。现在，银行都有储蓄卡业务，它的功能和存折相似，不同的是存钱取钱更方便，你可以拿着卡到银行存钱取钱，也可以在自动存款取款机办业务，不受银行上下班工作时间的限制。自动取款机上都有说明，一步一步地提示怎么取钱，非常方便。在银行办理存折的同时，可以同时申办一张储蓄卡，这样存折和储蓄卡就是同一个账户，从卡上取了钱，存折中钱的数目会减少；通过存折存进去了钱，那么卡上的钱也会变多。一定要记住

自己储蓄卡密码，不要随便告诉他人。如果存折或储蓄卡丢失，必须带上身份证尽快去银行挂失。

❶ **进城也要租个住宿的地方。**首先，要知道怎样寻找房子。一般来说，寻找房子有下面几种途径：

第一，到城镇住房小区的居委会去寻找，他们对自己管理的小区內有没有房子出租比较了解，有些房主也会委托居委会寻找租房的人。这样会便宜些，省去中介费用。

第二，通过看租房广告，找正规中介来寻找，找中介会收取一定的中介费，费用大概是当月的房租。

在找到房子之后，要考察以下几件事情：

第一，要知道出租人是否是这房子的真正主人，可以要求他出示房屋产权证。在城镇里，每一套房屋都有一个房屋产权证，证明房屋归谁所有。

第二，看房屋是否是违章搭建的，如占用公共路面的房屋等，如果租住了这些房屋，遇到检查，可能就会马上被拆除，到时候不得不重新寻找住处。

第三，看房屋是否安全，包括看房屋的结构是否安全，是否过于低矮，是否有通风窗子等。看好了房子，就要和房主谈价钱，不要依赖于单纯的口头约定，而要签订书面的房屋租赁合同。这样，如果发生什么纠纷，可以凭借合同寻求有关部门的保护和调解。



四 进城务工所需相关证件

进城前必须带好身份证、毕业证等相关有效证件，最好带上几张自己的免冠照片。到达务工地以后，应该向管辖居住地的公安派出所及时申请办理暂住证。在办理《暂住证》时应准备好以下证件或证明材料：（1）有效居民身份证；（2）育龄妇女应提交《流动人口婚育证明》；（3）1寸免冠照片2张。申领了《暂住证》后，要将其随身携带，以便接受有关部门的查验。

五 进城务工尽量学习用普通话

普通话是以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作为语法规范的现代汉民族的共同语。简单地说，我们平常在电视上看到的新闻报道，说的就是普通话。现在全国大力推广普通话，绝大多数的城市都以普通话为主要沟通语言。对于北方农村的人来说，普通话一般不会成为进城务工的障碍，但是对南方以及一些

边远地区的人来说，如果自己家乡的方言与普通话相差甚远，自己的口音又很重，进城之前练好普通话就极为迫切了，否则在城市将寸步难行。大量的事实都证明普通话是农村富余劳动力进城务工的一道门槛。练好普通话，能更好地表达自己的想法，让别人认识和了解自己，这样才能有效地与人交流。试想一下，如果一个人说的话别人都听不清楚，即使他工作干得很好，但跟别人不能有效地沟通，就会给人一种无法信任的感觉，这无形之中就削弱了自己的竞争力。同时，语言上的障碍也会使自己不能与其他人交流思想、感情，这使自己显得很孤立，在情感的满足上存在着遗憾。所以，重视普通话训练是必要的。

第二章

汽车服务行业的基本内容



一 汽车维修服务

汽车维修服务行业的岗位及基本情况见下表。

分 类		备 注
车辆维修 技术人员	一线技术 工人	大多数农民工工作在车辆维修技术岗位上
	二线技术 管理人员	二线技术管理人员一般都是从维修一线技术骨干选拔上来的;这个岗位一般是车间主管、技术顾问、技术总监。对他们的要求是技术过硬,有组织管理能力
相关业务 人员	车辆维修 接待人员	一般是从事维修一线工作两年以上的人员,具有良好的汽车故障判断能力、语言表达能力,善于与客户沟通,在4S店,该岗位称维修顾问或服务顾问
	车辆销售 人员	了解汽车基础知识,善于沟通,语言表达能力强,有较强的业务开拓能力,农民工在汽车销售岗位工作的也比较多。而且该岗位效益工资比较高
	车辆保险 服务人员	了解汽车知识,熟悉汽车常用备件价格,熟悉保险业务知识,善于沟通,语言表达能力强。农民工在汽车保险岗位工作的不是很多