赢在流程——服务站“以客户为中心服务流程”打造

课程大纲

- 培训范围：商用车 4S 店服务站站长/售后总监
- 培训目标：
  - 结合自己服务站情况，清晰阐述若实施“以客户为中心”的服务流程将对自己所在服务站带来的改变
  - 按所学方法制定适合自己所在服务站的接车流程（预检、估价、估时）和交车（结算、交车）流程
  - 结合自己所在服务站情况利故障诊断率指标检核服务站相关流程执行情况，并进行分析，提出改善措施

一、流程制作

1. 梳理服务项目
2. 确定服务流程
3. 成立流程组织
4. 服务流程设计

二、流程执行

1. 转变观念
2. 加强培训
3. 不断检核

三、流程检核

1. 确定指标
2. 找出问题
3. 分析原因

四、流程改善

1. 修订流程
2. 加强培训
3. 持续改善

深远汽车咨询