

高纲 4250

江苏省高等教育自学考试大纲

05870 汽车售后服务管理

江苏理工学院编（2024 年）

I 课程性质与课程目标

一、课程性质和特点

《汽车售后服务管理》是一门理论联系实际、应用性较强的课程，是汽车服务工程专业必修的一门专业核心课程。通过该课程学习使考生建立起现代汽车企业售后服务管理的基本理念，掌握汽车服务企业售后服务生产管理过程和管理要素，熟悉现代汽车服务企业售后服务管理体系的建立与控制过程，了解现代汽车服务企业售后服务管理信息系统。课程主要内容包括汽车售后服务概念的界定与基础知识，维护车辆的接待服务，故障车辆的维修服务，事故车保险协赔服务，汽车美容与装饰服务，客户投诉及补救服务等内容。

二、课程目标

课程设置的目标是鼓励考生：

1. 能够牢固掌握售后服务管理基础知识。
2. 理解汽车维护车辆的接待服务，故障车辆的维修服务，事故车保险协赔服务，汽车美容与装饰服务，客户投诉及补救服务的概念、术语和专业知识。
3. 掌握汽车维护接待、维修、美容与装饰、客户投诉与反馈整个汽车售后服务全过程和原则方法，去解决处理汽车售后服务管理活动中的一些实际问题。培养考生在掌握汽车运用专业技术的基础上，树立质量观念，建立现代企业管理理念，增进管理竞争意识。

三、与相关课程的联系与区别

本课程是汽车服务工程专业的一门专业核心课，与一些专业课之间具有一定的相关性。应在学习了汽车服务专业各门基础课基础上再来学习之，其先修课程有《汽车构造与原理》《汽车维修工程》等，在考生获得汽车构造和汽车维修等专业知识后，再开始学习本课程。

四、课程的重点和难点

本课程的重点：维护车辆的接待服务、故障车辆的维修服务、汽车美容与装饰服务等。

本课程的难点：车辆的接待服务、维修服务和美容与装饰服务等。

II 考核目标

本大纲在考核目标中，按照识记、领会、简单应用和综合应用四个层次规定其应达到的能力层次要求。四个能力层次是递进关系，各能力层次的含义是：

识记：要求考生能够识别和记忆本课程中有关汽车售后服务管理基础知识概念及汽车售后服务管理理论的主要内容，并能够根据考核的不同要求，做正确的表述、选择和判断。

领会：要求考生能够领悟和理解本课程中有关汽车售后服务管理基础概念及相关理论的内涵及外延，理解汽车售后服务管理的有关规定，并能根据考核的不同要求对汽车售后服务管理有关问题进行分析和论证，做出正确的判断、解释和说明。

简单应用：要求考生能够根据已知的汽车售后服务管理的理论，对汽车售后服务管理领域的有关问题进行分析和论证，得出正确的结论或做出正确的判断。

综合应用：要求考生能够根据已知的汽车售后服务管理的基础知识和理论，对汽车售后服务管理领域的有关问题进行综合的分析、论证，或者进行比较，并得出解决问题的综合方案。

III 课程内容与考核要求

概 述

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会汽车售后服务概念、汽车售后服务组织架构及岗位设置；掌握汽车售后服务礼仪规范；理解汽车售后服务企业 CIS 战略的目的及内容。

二、考核知识点与考核要求

1. 汽车售后服务概念的界定

识记：①现代汽车售后服务的定义；②汽车售后服务部门的业务内容；③汽车售后服务发展的新理念。

领会：①广义的汽车售后服务概念及狭义的汽车售后服务概念；②汽车售后服务组织架构及岗位设置和业务内容；③汽车售后服务发展的新理念。

综合应用：①能根据实际情况，编制汽车售后服务组织架构及岗位设置和业

务内容。

2. 汽车售后服务企业 CIS 战略

识记：①企业的理念识别；②企业的行为识别；③企业的视觉识别。

领会：①汽车售后服务企业战略的目的及内容。

简单应用：①CIS 经营管理。

3. 汽车售后服务礼仪

识记：①个人仪容仪表、仪态礼仪、服务接待礼仪、电话礼仪的基本含义和理论基础知识。

领会：①汽车售后服务礼仪理论基础知识和适用场合。

综合应用：①能运用服务礼仪知识和行为处理汽车售后服务中的实际问题。

三、本章重点、难点

重点：①汽车售后服务组织构架及岗位设置和各部门的业务内容；②汽车售后服务礼仪规范。

难点：①汽车售后服务企业战略的目的及内容。

单元一 维护车辆的接待服务

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解售后服务人员的接待流程完成定期维护的接待工作；掌握服务过程中的服务礼仪，体现客户关怀，提升客户满意度；能够运用常用的汽车维修维护术语与客户进行沟通与交流等。

二、考核知识点与考核要求

1. 定期维护车辆的服务内容

识记：①定期维护的意义；②定期维护项目。

领会：①汽车售后服务核心过程。

简单应用：①能够认识和理解汽车售后服务核心流程。

2. 车辆定期维护的服务核心过程

识记：①预约管理；②店面接待；③估价制单；④休息引导；⑤质量控制；⑥交车结算；⑦服务跟踪。

领会：①客户车辆的维护预约服务内容；②服务人员的接待流程完成定期维护的接待工作流程和内容；③服务过程中的服务礼仪规范。

综合应用：①能够充分认识和理解维护车辆接待流程，解决售后服务中实际问题。

3. 汽车维护维修常识

识记：①汽车外观的维护；②轮胎的维护及正确使用；③制动系统的维护；④自动变速器的维护；⑤润滑油的选择；⑥汽车空调的维护；⑦汽车磨合期的用车常识；⑧汽车节油小常识。

领会：①汽车日常维护常规项目与实践操作；②运用常用的汽车维修维护术语与客户进行沟通与交流。

简单应用：①理解汽车维护维修常识与客户交流沟通。

4. 汽车售后服务管理软件操作

识记：①预约管理功能操作简介；②前台接待功能操作简介；③车间作业功能操作简介；④结算功能操作简介；⑤出厂功能操作简介。

领会：①汽车售后服务管理软件操作流程。

简单应用：①汽车售后服务管理软件操作应用。

三、本章重点、难点

重点：①客户车辆的维护预约服务与接待流程。

难点：①能够运用常用的汽车维修维护术语与客户进行沟通与交流，提升客户满意度。

单元二 故障车辆的维修服务

一、学习目的与要求

通过本章学习，了解常用的汽车维修设备及维护产品；领会对故障车辆进行维修售后服务核心过程；能够运用预诊断沟通技巧，获取客户车辆故障信息，描述故障现象，大致判断导致故障的原因及处理方法；掌握故障车辆的维修服务技巧，注重流程细节，体现客户关怀；正确理解库存管理的概念，运用 ABC 零件分类法及零件库存原则。

二、考核知识点与考核要求

1. 故障车辆的维修服务核心过程

识记：①故障车辆预诊断技巧；②一次修复率管理；③汽车维修设备简介；④汽车维修服务应对话术。

领会：①故障车辆进行维修服务汽车售后服务核心过程；②预诊断沟通技巧，获取客户车辆故障信息，描述故障现象，大致判断导致故障的原因及处理方法；③故障车辆的维修服务技巧，注重流程细节，体现客户关怀；④常用的汽车维修设备及维护产品知识。

综合应用：①能够充分认识和理解车辆诊断知识和与客户接待技巧，解决售后服务故障车辆维护中的实际问题。

2. 故障车辆的质保索赔服务

识记：①质量承诺与索赔服务；②品牌汽车质量担保分析。

领会：①缺陷汽车产品召回管理。

简单应用：①了解质量担保的流程，规范填写索赔工单，保证索赔工作进行。

3. 汽车维修配件管理

识记：①汽车配件基础知识；②配件采购管理；③配件库存管理；④配件管理系统。

领会：①汽车维修配件管理理论知识；②汽车维修配件管理核心流程。

简单应用：①正确理解库存管理的概念，运用 ABC 零件分类法及零件库存原则。

三、本章重点、难点

重点：①故障车辆进行维修服务的核心流程；②故障车辆的质保索赔服务。

难点：①车辆故障判断的原因及处理方法；②运用 ABC 零件分类法及零件库存的原则。

单元三 事故车保险协赔服务

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会汽车保险的基础知识进行保险理赔工作；掌握保险理赔流程及所需理赔单证；掌握常见保险条款话术，解除客户疑虑；掌握续保技巧，能够向客户推荐恰当的保险方案；了解汽车维修合同的内容及权责界定和维修服务工作中涉及的一般财务知识。

二、考核知识点与考核要求

1. 汽车保险产品介绍

识记：①汽车保险险种分析；②汽车投保方案选择。

领会：①汽车续保业务与销售技巧。

简单应用：①运用汽车保险的基础知识，向客户推荐恰当的保险方案。

2. 事故车保险理赔服务流程

识记：①事故车保险理赔服务概述；②事故车出险索赔流程；③事故车保险协赔服务流程。

领会：①事故车远程定损操作要点。

综合应用：①运用汽车保险的基础知识和事故车保险理赔服务流程进行保险理赔工作，解决售后服务中实际问题。

3. 汽车维修合同与财务结算

识记：①汽车维修合同介绍；②一般财务知识。

领会：①汽车维修价格。

简单应用：①理解汽车维修服务工作中的财务知识，解决汽车维修合同中权责界定等问题。

三、本章重点、难点

重点：①汽车保险的基础知识；②保险理赔流程内容和续保技巧。

难点：①汽车保险知识和汽车维修合同的内容及权责界定。

单元四 汽车美容与装饰服务

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会汽车美容与装饰的概念及作用；领会汽车美容与装饰在汽车后市场中的重要作用；掌握常用汽车美容服务项目；掌握汽车精品陈列技巧及销售策略；掌握汽车保险退保的条件及退保保费的计算；了解汽车改装行业发展现状及常见经济型改装项目。

二、考核知识点与考核要求

1. 汽车美容装饰产品概述

识记：①汽车美容的功效及类型；②汽车美化装饰型产品；③功能型汽车加装产品。

领会：①汽车养护产品分类与适合场所。

简单应用：①理解汽车美容与装饰的概念及作用；②明确汽车美容与装饰在

汽车后市场中的重要作用。

2. 汽车美容装饰销售技巧

识记：①汽车美容装饰产品销售技巧；②汽车附件陈列展示技巧。

领会：①汽车美容装饰项目销售话术。

综合应用：①熟悉新车常用美容装饰项目，掌握汽车精品陈列技巧及销售策略，向客户推荐恰当的美容装饰项目，解决售后服务中实际问题。

3. 汽车改装项目

识记：①汽车改装的定义与分类；②国内汽车改装现状。

领会：①常见汽车改装项目介绍。

简单应用：①汽车改装行业发展现状及常见经济型改装项目。

三、本章重点、难点

重点：①汽车精品陈列技巧及销售策略；②新车用美容装饰项目知识。

难点：①汽车精品和美容装饰项目销售技巧。

单元五 客户投诉及补救服务

一、学习目的与要求

通过本章学习，掌握客户对服务质量满意的评判标准；掌握客户满意度、忠诚客户的定义及重要性；分析客户投诉的四种需求，正确运用客户投诉处理流程处理客户投诉；掌握有媒体介入的投诉处理方式与原则（危机处理）；理解客户关系管理的概念、内容及相关理念；了解客户服务信息管理的具体内容；了解客户满意度调查的方法及注意事项。

二、考核知识点与考核要求

1. 客户满意及客户满意度

识记：①服务质量要素与服务质量测定；②客户满意与客户忠诚。

领会：①客户满意服务理念。

简单应用：①客户对服务质量满意的评判标准及客户满意度、忠诚客户的定义及重要性。

2. 客户投诉及服务补救

识记：①客户投诉及服务补救的含义；②客户投诉处理。

领会：①危机处理及媒体应对技巧。

简单应用：①客户投诉的四种需求分析；②运用客户投诉处理流程处理客户投诉。

综合应用：①有效运用处理客户异议及投诉的技巧，化解客户抱怨，解决汽车售后服务中的实际问题。

3. 客户关系管理

识记：①客户关系管理概述；②客户关系管理实施内容；③客户信息管理工作要点。

领会：①户俱乐部建立与服务。

简单应用：①客户关系管理的概念、内容及相关理念。

4. 客户满意度调查与分析

识记：①客户满意级度及满意度衡量；②客户满意度调查方法

领会：①客户满意度调查注意事项。

简单应用：①客户服务信息管理的具体内容；②客户满意度调查的方法及注意事项。

综合应用：①对客户满意度调查与分析，有效运用掌握的技巧与客户沟通，化解客户抱怨，解决汽车售后服务中的实际问题。

三、本章重点、难点

重点：①客户投诉的四种需求分析；②运用客户投诉处理流程处理客户投诉，化解客户抱怨。

难点：①客户关系管理和客户对服务质量满意的评判标准。

IV 关于大纲的说明与考核实施要求

一、自学考试大纲的目的和作用

《汽车售后服务管理》课程自学考试大纲是根据汽车服务工程专业考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定，其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。

本课程自学考试大纲明确了课程学习的内容以及深度、广度，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是编写自学考试教材和辅导书的依据，是社会助学组织进行自学辅导的依据，是考生学习教材、掌握课程内容知识范围和程度的依据，也是进行自学考试命题的依据。

在自学本课程之前应先通读大纲,了解课程的内容、考核知识点和考核要求。明确考核目标,使考生有的放矢、系统地学习教材;使辅导教师更好地组织教学内容;使命题教师能够更加明确命题范围,更准确地安排试题的知识能力层次和难易程度。本大纲要求学习和掌握的知识点都作为考核的内容。

二、课程自学考试大纲与教材的关系

课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据,教材是学习掌握课程知识的基本内容与范围,教材的内容是大纲所规定的课程知识和内容的扩展。课程内容在教材中体现一定的深度和难度,本大纲中对考核的要求是按照本专业的培养目标,以及对考生知识结构要求和专业考试计划来确定的,深度或难度适当。

三、关于自学教材

本课程使用教材为:《汽车售后服务与管理》,吴敬静编著,机械工业出版社,2015年。

四、关于自学要求和自学方法的指导

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标而确定的。课程基本要求还明确了课程的基本内容,以及对基本内容掌握的程度。基本要求中的知识点构成了课程内容的主体部分,因此,课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等教育自学考试考核的主要内容。

为有效地指导个人自学和社会助学,本大纲已指明了课程的重点和难点,在章节的基本要求中一般也指明了章节内容的重点和难点。

《汽车售后服务管理》课程涉及到汽车构造、汽车维修工程等课程的相关知识,考生在自学时往往会感到有一定困难,但自学能力的培养对获取知识是非常必要的。在自学过程中应注意以下几点:

1. 根据考核要求中的四个能力层次,在全面系统学习的基础上掌握重点概念和重点问题,注意各章内容之间的内在联系及学习本课程的规律性。

2. 本课程的自学考试大纲是自学本课程的主要依据,在自学本课程前应先通读大纲,了解课程的要求,获得课程完整的概貌。

3. 在阅读某一章教材内容前,应先认真阅读大纲中该章的考核知识点、自学要求和考核要求,注意对各知识点的能力层次要求,以便在阅读教材时做到心中有数。

4. 阅读教材时，应根据大纲要求，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每个知识点。对基本概念必须深刻理解，基本原理必须牢固掌握，在阅读中遇到个别细节问题不清楚，在不影响继续学习的前提下，可暂时搁置。

5. 学完教材的每一章节内容后，应认真完成教材中的习题和思考题，这一过程可有效地帮助考生理解、消化和巩固所学的知识，增加分析问题、解决问题的能力。

6. 本课程是一门应用性较强的课程，考生在自学过程中必须注意理论联系实际。

7. 考生在自学时要注意基本能力的培养，即理解知识的能力、分析问题的能力、系统分析和综合的能力等。

五、应考指导

1. 如何学习

很好的计划和组织是你学习成功的法宝。如果你正在接受培训学习，一定要跟紧课程并完成作业。为了在考试中作出满意的回答，必须对所学课程内容有很好的理解。使用“行动计划表”来监控你的学习进展。你阅读课本时可以做读书笔记。如有需要重点注意的内容，可以用彩笔来标注。如：红色代表重点；绿色代表需要深入研究的领域；黄色代表可以运用在工作之中。可以在空白处记录相关网站和文章。

2. 如何考试

卷面整洁非常重要。书写工整，段落与间距合理，卷面赏心悦目有助于教师评分，教师只能为他能看懂的内容打分。回答所提出的问题。要回答所问的问题，而不是回答你自己乐意回答的问题！避免超过问题的范围。

3. 如何处理紧张情绪

正确处理对失败的惧怕，要正面思考。如果可能，请教已经通过该科目考试的人，问他们一些问题。做深呼吸放松，这有助于使头脑清醒，缓解紧张情绪。考试前合理膳食，保持旺盛精力，保持冷静。

4. 如何克服心理障碍

这是一个普遍问题！如果你在考试中出现这种情况，试试下列方法：使用“线索”纸条。进入考场之前，将记忆“线索”记在纸条上，但你不能将纸条带进考

场，因此当你阅读考卷时，一旦有了思路就快速记下。按自己的步调进行答卷。为每个考题或部分分配合理时间，并按此时间安排进行。

六、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程所提出的总的要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的层次，并深刻理解各知识点的考核要求。
3. 对考生进行辅导时，应以指定的教材为基础，以考试大纲为依据，不要随意增删内容，以免与考试大纲脱节。
4. 辅导时应对学生进行学习方法的指导，提倡考生“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动提出问题，依靠自己学懂”的学习方法。
5. 辅导时要注意基础、突出重点，要帮助考生对课程内容建立一个整体的概念，对考生提出的问题，应以启发引导为主。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题、分析问题、并作出判断和解决问题。
7. 要使考生了解试题难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中都存在着不同难度的试题。

七、对考核内容的说明

本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核的内容。课程中各章的内容均由若干知识点组成，在自学考试成为考核知识点。因此，课程自学考试大纲中所规定的考试内容是以分解为考核知识点的方式给出的。由于各知识点在课程中的地位、作用以及知识自身的特点不同，自学考试将对各知识点分别按四个能力层次确定其考核要求。

八、关于考试命题的若干规定

1. 考试方式为闭卷、笔试，考试时间为 150 分钟。评分采用百分制，60 分为及格。考试只准携带 0.5 毫米黑色墨水的签字笔、铅笔、圆规、直尺、三角板、橡皮等必需的文具用品，不可携带计算器。
2. 本大纲各章所规定的基本要求、知识点及知识点下的知识细目，都属于考核的内容。试题覆盖到章，适当突出重点章节，加大重点内容的覆盖密度。
3. 本课程在试卷中对不同能力层次要求的分数比例大致为：识记占 20%，领会占 35%，简单应用占 35%，综合应用占 10%。

5. 要合理安排试题的难易程度，试题的难度可分为：易、较易、较难和难四个等级。每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为：2:4:2.5:1.5。

6. 本课程考试命题的主要题型一般有单项选择题、名词解释题、简答题和论述题。

附录 题型举例

一、单项选择题

1. 汽车服务企业服务顾问对客户车辆的问诊及记录称为（ ）

- A. 预诊断 B. 预查询 C. 预辨别 D. 预鉴定

参考答案：A

二、名词解释题

1. 修复率

参考答案：指修理时间已达到某个时刻但尚未修复的产品，在该时刻后的单位时间内完成修理的概率。

三、简答题

1. 简述轮胎维护及正确使用注意事项。

参考答案：

（1）保持正确的轮胎气压；（2）经常检查轮胎状况；（3）轮胎磨损到磨损指示标志时应停止使用；（4）车轮定位和动平衡有利于保证轮胎安全和延长轮胎的寿命；（5）轮胎调位；（6）高速行驶前警惕轮胎状况。

四、论述题

1. 试论述汽车维修企业跟踪回访服务规范。

参考答案：

（1）跟踪可通过电话或信件进行，一般通过电话进行。通过电话回访客户对维修工作满意程度，应在客户取车之后一周内进行。电话回访这种形式是一种行之有效的跟踪服务手段。

（2）必须在客户方便的时间拨打电话，电话用语应参考礼仪规范。

（3）如果电话回访无法联系到客户，应在第4天向客户发出信函进行回访。

（4）了解客户对车辆的使用状况是否满意。

（5）当客户不满意或出现投诉时，应正确填写顾客抱怨处理单，并将情况转交给服务

主管，由服务主管分配给当时的业务接待处理，直至客户满意为止。

（6）对于满意的客户，在通话结束前，应向客户发出下次维护的邀请，并在下次维护前进行提醒服务。