

最新汽车售后服务论文(优质5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

汽车售后服务论文篇一

关键词：钢琴教育；素质教育；运用

摘要：钢琴教育是音乐教育中的重要环节，本文首先讲述了素质教育的基本含义和要求，并结合钢琴教育。分析了钢琴教育在素质教育中所起到的作用，譬如钢琴教育可以开发人的智力、情商，培养人的人格，提高人的审美观念，还可以提高人的观察力、理解力和想象力。通过这些很多方面的提高，培养全面的素质。作者希望通过本文的介绍，阐明钢琴教育在素质教育中的运用，并抛砖引玉，引起学者和社会的普遍关注。

一、素质教育含义

素质教育是根据时代发展的客观事实存在的，是提升个人修养必不可少的重要环节，以尊重人得主体实践性、创造性、重视智力开发、培育全面个性为根本特征的教育。它倡导认知能力、实践能力、共处能力、生存能力，反映出情感先导，能力续进。知识支持的教育价值体系。从内容上说，素质教育一般包括思想、文化、身体、审美、劳动五大基本素质。前国家教委副主任柳斌在《关于素质教育的再思考》一文中曾指出：“素质教育有三大要义。第一是要面向全体学生，第二是要全面发展，第三是让学生主动发展。”因此说，素质教育应该是以人为主体的教育，是尊重、关心、理解和信

任每一个学生的基础教育，它要求在向学生传授知识的同时，还要“授之以渔”，让学生掌握终生学习的方法，学会如何学习、如何自立、如何独立思考问题。

二、钢琴教育在素质教育中的地位和作用

大家都知道，钢琴课几乎是所有高校音乐专业学生的必修课，由此可见，钢琴教育对于专业音乐人才的培养具有非常重要的意义，在大力提倡素质教育的当今，它同样起到关键性的作用。

1. 将钢琴教育运用于素质教育的智力开发过程中

现代科学已经证明组成人大脑的左右两半球，在形体上和结构上虽然像孪生子一样对称，似乎没有很大的差别，但实质上这对“孪脑”有很多不同点。在正常情况下，左右脑既有分工明确，又有相互配合。左脑是语言脑，承担着语言处理和逻辑思维的责任；右脑是音乐脑，承担着处理音乐和其他艺术信息的职责。大脑的`两半球分工明确，配合默契，这是一个人正常意识下和接受教育的同时，不可缺少的。钢琴教学是音乐教育的具体实践平台，具有开发智力和挖掘潜力重要作用。如：双手弹奏所引发的形象思维与逻辑思维的和谐美；演奏主调和复调多声部音乐的立体思维与逻辑思维等。这些我们都可以有计划地贯彻于不同教学每一个环节中去。

2. 将钢琴教育运用于素质教育的情商开发过程中

情商是指心理学情感方面的专业术语，就是指感情发展的商数，用以衡量人情感发展水平高低。在钢琴教学中，通过钢琴的外在表现，人能够从音乐中更多的了解感情世界，了解社会，进而适应和融入社会，使我们情商上极大丰富和发展，进而能够了解人情世故，懂得理解、宽容、容忍他人。此外，现代社会的快速发展，使人们承受很大的精神压力。通过对钢琴的学习、理解，吸收、欣赏，可以缓解在学习、工作、

家庭、社会的很多压力，培养我们良好的情商，有助于钢琴弹奏的效果。

3. 将钢琴教育运用于素质教育的人格培养中

在钢琴教学过程中实施素质教育，是一个自然渗透融合过程，不需任何强制和生搬硬套，也不需要提出什么具体要求，也不拘泥于某种形式，只要老师重视作曲家的人格魅力所在，有意识地指出并加以运用结合，就会对学生起到一种潜移默化的影响，就会起到事半功倍的效果。

被称为“人民音乐家”的冼星海，我们在教授他的钢琴曲时，必将谈及他为“振兴祖国”、为祖国而创作的人生目标，谈及他“一个音符即是一颗向敌人射去的子弹”的革命斗志，谈及他“乐不惊人死不休”的创作精神。被誉为“音乐神童”的奥地利作曲家莫扎特，在结束了10年漫长而畸形的演奏生涯后，过去的辉煌已不复存在，他重新又以仆人的身份接受着主人的侮辱、责骂、训斥甚至惩罚。为了最为珍贵的人格，他宁愿成为一个自由的艺术家而牺牲自己的幸福、健康甚至生命！这些无疑都是闪光的人格魅力，从而对学习产生心理影响，在“提示”和“暗示”中影响学习者的人格。

4. 将钢琴教育运用于素质教育的美育过程中

钢琴家李斯特也曾说过，“音乐是不借任何外力，直接沁人心脾的，是纯的感情与火焰，它是从口中吸入的空气，它是生命的血管中流通着的血液”。可见，学弹钢琴不仅是技艺练习。同时也是审美教育。学生长期演奏优美音乐，自然会引起共鸣、激动以及产生丰富的想象力，这种演奏过程中的潜移默化作用，也自然会带来精神品质、意识观念和情感心灵的升华，使学生提高思想境界。对不同派别、不同人物、不同风格作品都有新的认识，有助于开阔艺术层面，丰富艺术修养，提高艺术审美趣味与能力。

5. 将钢琴教育运用于素质教育中的观察力、理解力的培养过程中

首先，观察在钢琴教学中占有很重要的地位。每个人都会观察，但观察得是否细致、全面，在观察中是否加上思维活动的积极配合，却大不相同。所以说在课堂上，教师在示范的同时，用启发式教学来引导学生主动思考是关键。通过在钢琴教学中指导学生对别人的弹奏方法(示范、录相、录音)，从细节到整体，从技术到音乐，从作品风格到演奏状态等仔细观察，认真听辨，并与自己的弹奏进行比较，从中找出差距，才能对今后的学习起到积极的作用。理解力的培养和提高是掌握知识与技能的关键。在一定意义上来讲，它既是教学的手段也是教学的目的。在钢琴艺术教育中，将不同的音乐按不同特性分类，把音乐特性这个比较抽象的概念具体化、形象化，这种教学手段可以帮助教师更清楚地讲解也可以更直接、更方便地引导学生们领会和把握音乐的特性，进而可以引导提高学生的理解能力。

三、结束语

总之，重视钢琴艺术教育在全面实施音乐素质教育中的作用，对于我们坚持“以人为本”、不断提高钢琴艺术教育的质量具有非常重要的意义。钢琴教育对人的德智体影响深远，可以使学生成为从谈吐举止到专业知识能力，从精神形象到创新热情等方面都能满足自身发展和社会的需要，是新时期教学努力的方向所在。

参考文献：

[1]朱珠，钢琴基础课教学阶段性训练探讨，贵阳师范高等专科学校学报(社会科学版)，2005，(03)

[2]蔡江宁，钢琴考级中存在的问题及反思，昌吉学院学报，2005，(01)

[3]郭晓葵，高校中钢琴课教学研究——提高非钢琴专业学生综合素质的有效途径，时代文学(下半月)，2008，(04)

[4]李萌，钢琴启蒙教育的津梁，中国优秀硕士学位论文全文数据库，2007

[5]连苹，素质教育下的高等师范钢琴教育，钢琴艺术

汽车售后服务论文篇二

汽车售后服务专业简历，在阅读本文同时大学生个人简历网（）还为您推荐相关的`汽车售后服务简历，请参考这份汽车售后服务人员个人简历范文为模板。

目前所在：白云区年龄：20

户口所在：广东省国籍：中国

婚姻状况：未婚民族：汉族

诚信徽章：未申请身高□171cm

人才测评：未测评体重□57kg

人才类型：在校学生

应聘职位：汽车销售/经纪人，汽车售后服务，二手车评估师

工作年限：0职称：无职称

求职类型：实习可到职日期：三个月以后

月薪要求：面议希望工作地区：广东省,广州,

毕业院校：广东机电职业技术学院

专业一：汽车技术服务与营销专业二：

起始年月终止年月学校（机构）所学专业获得证书证书编号

语言能力

外语：英语一般粤语水平：精通

其它外语能力：

国语水平：精通

工作能力及其他专长

已拥有国家计算机一级证书、汽车维修工中级证书□c1驾驶证。

个人自传

本人性格开朗、稳重、待人真诚、能迅速适应各种环境；工作认真负责，积极主动，能吃苦耐劳，好学上进；在学习中有较强的领悟能力和团队协作精神，并非常热衷于汽车行业。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来，希望贵公司能给我一个展现的平台。相信通过我的努力会把工作做得最好。

祝：贵公司蒸蒸日上！

汽车售后服务论文篇三

年龄：23

户口所在：广西

国籍：

婚姻状况： 民族：

培训认证： 未参加身高：

诚信徽章： 未申请体重：

人才类型： 在校学生

应聘职位： 汽车售后服务：

工作年限： 职称：

求职类型： 实习可到职日期：

月薪要求： 希望工作地区： ，，

工作经历

志愿者经历

教育背景

毕业院校： 西安思源学院

最高学历： 大专获得学位： 毕业日期：

专业一： 汽车检测与维修专业二：

起始年月终止年月学校（机构）所学专业获得证书证书编号

语言能力

外语： 其他较差粤语水平： 优秀

其它外语能力：精通广东话

国语水平：优秀

工作能力及其他专长

会处理一些汽车的小问题

详细个人自传

本人上进心强，热爱运动，精力旺盛，热爱汽车行业等

汽车售后服务论文篇四

摘要：随着科学技术的不断发展，几乎所有的行业都出现了生产能力过剩，任何企业都面临着众多的强劲竞争对手。售后服务作为现代市场营销学的重要概念之一，为企业做出了巨大的贡献。售后服务是企业参与市场竞争的重要手段，是保障客户满意，保持客源的有效举措。本文就售后服务在汽车营销中的作用进行了分析。

关键词：汽车营销；售后服务；消费者

所谓的汽车售后是指在汽车销售出去后，企业为了保证产品可以正常使用，向消费者提供各方面的服务。汽车作为一种结构复杂，技术精度要求高的现代交通工具，它要依靠运动来实现自身的价值。在运动中，各零部件间不可避免的会发生摩擦或者老化，为了能够及时更换这些受损零部件，减少交通事故，保证客户人身安全，企业就必须设立售后服务区。

1汽车售后服务的现状与发展

随着我国经济实力的不断发展，汽车产品已经进入了千家万户，成为人们的主要代步工具之一。在这样的背景下，就要

求汽车售后服务业必须紧跟时代的步伐，准确把握现状，把售后工作做好、做细。但是从如今的汽车售后服务来看，明显跟不上时代发展的步伐。售后服务市场鱼龙混杂，被劣质产品所充斥，而且汽修人员技术素质较差，没有进行过专业化、科学化的培养，同时没有相对完善的管理制度进行支撑，最终导致汽车服务质量难以保证，从业人员基本可以说是散兵游勇。就这一行业来说，存在着很大的发展空间，可以适当借鉴国外相对成熟的经验。如今我国汽车行业不断发展，各个品牌的售后服务业也充斥着浓重的火药味，所以为了提高企业的市场竞争力，企业在产品售后服务上基本都会做到全面维修，质量保证等工作。作为汽车企业，如果想要长期的发展，赢得更多的客户，并且保持客户的忠诚度，良好的售后服务是必不可少的。

2汽车修后服务的作用

2.1良好的售后服务是汽车生产企业及其产品进入市场的必由之路

汽车产品只有通过一定的销售渠道，才能进入到消费的领域，等完成所有权的交易后，产品才能发挥其价值。在这个全球化的经济下，国外的汽车产品蜂拥入中国市场，我国的本土企业只有更好的完善自身的售后服务，才能赢得更大的市场。随着经济的快速发展，各大汽车企业的质量、性价比差异越来越小，而且价格之战也使得企业倍感疲惫，品牌、样式等各方面的差异已经成为企业之间赢得市场的一把利剑。所以，汽车售后服务的竞争不仅仅依靠的是汽车企业品牌，更多的依仗是自身完善的管理体制，维修人员过硬的技术素质和优质的汽车服务。

2.2售后服务质量是企业发展和生存的保证

许多企业都会提出“售后服务质量是企业发展和生存的保证”这一口号。目前我国的汽车售后服务水平还是偏下，

虽然有一些大型企业已经形成了专卖和独家代理的局面，但是许多的品牌在销售中依然存在有一家多卖的形式，即一个经销商销售多种品牌的现象，这样会出现从业人员不够专业、服务项目单一化，这在市场竞争中是十分不利的。对于许多进军中国的国外汽车企业，他们已经有了自己的售后服务部门，以此来增强自身在中国市场中的竞争能力和提高产品的品牌，这对于本国的汽车企业也是一个重大的挑战。

2.3 汽车售后服务是汽车销售过程中保护消费者权益的重要防线

汽车经销商为客户提供优质、安全的汽车产品和良好的售后服务是保证自身权益，使其立于不败之地的前提条件。虽然随着科学技术的发展，科技水平不断提高，各种高精密技术在汽车产品中不断应用，但是依然无法保证产品的万无一失。由于工作人员的疏忽大意或者客户在使用中的不正当行为，还有汽车自身零部件的老化，使得汽车产品还是会出现不少的问题，任何企业和经销商都不能保证汽车不出现问题 and 客户不投诉举报。因此，良好的售后服务和及时补救措施可以更好的处理客户投诉的问题和维护自身产品的品牌，确保消费者不会对自身产品失去信心。所以说汽车售后是保护消费者权益的重要防线和有效措施。

2.4 售后服务在未来成熟汽车市场中将起到关系汽车经销商利润的关键作用

目前我国的汽车市场已经基本趋于饱和，已经从新车需求开始逐步过渡到多数需求的成熟市场，在二次购车与多辆购车的情况下，企业必须重新制定营销方案，重点把握汽车售后服务。由于二次购车情况越来越多，消费者对于产品的质量、舒适度、性价比等都有更高的要求，汽车经销商必须建立起一套以售后服务为中心的营销模式，以此来刺激消费者在自身产品上的消费，鼓励消费者再次购车。

3结语

售后服务作为汽车营销中的一个重要环节，是一项复杂的工程，它涵盖了维修维护服务、零部件的供应、质量保证等一系列服务项目。售后服务不仅仅是对产品的一种营销，更是对企业文化、观念的一种传播。它具有两面性，好的售后可以促进产品销售、提高市场竞争力，保证客户的忠诚度。做好汽车售后服务，是时代发展的趋势，也是保证汽车企业获得更多消费者，成为最大赢家的砝码。

参考文献：

[1]gn;edmund,兴嘉林. 打造汽车导航优秀供应商—索雳/泰洋星优秀经销商颁奖典礼暨营销峰会隆重举行[j].音响改装技术, (08) .

[2]甘文雯. 由植入式营销看汽车营销市场发展方向[j].大众科技, 2011 (06) .

[3]林振生. 我国汽车营销模式探讨[j].现代商贸工业, 2011 (16) .

汽车售后服务论文篇五

(1) 服务顾问按规范要求检查仪容、仪表。

(2) 准备好必要的表单、工具、材料。

(3) 环境维护及清洁。

(1) 主动迎接，并引导顾客停车。

(2) 使用标准问候语言。

(3) 恰当称呼顾客。

(4) 注意接待顺序。

(1) 安装三件套。

(2) 基本信息登录。

(3) 环车检查。

(4) 详细、准确填写接车登记表。

了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。

(1) 可以立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。

如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后做出结论。如仍无法断定，将情况上报一汽轿车服务部待批准后做出结论。

(2) 不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。

(1) 向顾客取得行驶证及车辆保养手册。

(2) 引导顾客到接待前台，请顾客坐下。

查询备品库存，确定是否有所需备品。

(1) 查看dms系统内顾客服务档案，以判断车辆是否还有其它可推荐的维修项目。

(2) 尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时

费和备品费进行细化。

(3) 将所有项目及所需备品录入dms系统。

(4) 如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。

根据对维修项目所需工时的估计及店内实际情况预估出完工时间。

(1) 询问并向顾客说明公司接受的付费方式。

(2) 说明交车程序，询问顾客旧件处理方式。

(3) 询问顾客是否接受免费洗车服务。

(4) 将以上信息录入dms系统。

(5) 告诉顾客在维修过程中如果发现新的维修项目会及时与其联系，在顾客同意并授权后才会进行维修。

(6) 印制任务委托书，就任务委托书向顾客解释，并请顾客签字确认。

(7) 将接车登记表、任务委托书客户联交顾客。

顾客在销售服务中心等待。

(1) 服务顾问将车辆开至待修区，将车辆钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》交给车间主管。

(2) 依《任务委托书》与《接车登记表》与车间主管车辆交接。

(3) 向车间主管交待作业内容。

(4) 向车间主管说明交车时间要求及其它须注意事项。

(1) 车间主管确定派工优先度。

(2) 车间主管根据各班组的技术能力及工作状况，向班组派工。

(1) 班组接到任务后，根据《接车登记表》对车辆进行验收。

(2) 确认故障现象，必要时试车。

(3) 根据《任务委托书》上的工作内容，进行维修或诊断。

(4) 维修技师凭《任务委托书》领料，并在出库单上签字。

(5) 非工作需要不得进入车内与不能开动顾客车上的电器设备。

(6) 对于顾客留在车内的物品，维修技师应小心地加以保护，非工作需要严禁触动，因工作需要触动时要通知服务顾问以征得顾客的同意。

(1) 作业进度发生变化时，维修技师必须及时报告车间主管及服务顾问，以便服务顾问及时与顾客联系，取得顾客谅解或认可。

(2) 作业项目发生变化时一增项处理。

(1) 维修技师作业完成后，先进行自检。

(2) 自检完成后，交班组长检验。

(3) 检查合格后，班组长在《任务委托书》写下车辆维修建议、注意事项等，并签名。

(4) 交质检员或技术总监质量检验。

质检员或技术总监进行100%总检。

(1) 总检合格后，若顾客接受免费洗车服务，将车辆开至洗车工位，同时通知车间主管及服务顾问车已开始清洗。

(2) 清洗车辆外观，必须确保不出现漆面划伤、外力压陷等情况。

(3) 彻底清洗驾驶室、后备箱、发动机舱等部位。烟灰缸、地毯、仪表等部位的灰尘都要清理干净，注意保护车内物品。

(4) 清洁后将车辆停放到竣工停车区，车辆摆放整齐，车头朝向出口方向。

(1) 将车钥匙、《任务委托书》、《接车登记表》等物品移交车间主管，并通知服务顾问车辆已修完。

(2) 通知服务顾问停车位置。

(1) 检查《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目的书面记录都已完成，并有质检员签字。

(2) 实车核对《任务委托书》以确保顾客委托的所有维修保养项目在车辆上都已完成。

(3) 确认故障已消除，必要时试车。

(4) 确认从车辆上更换下来的旧件。

(5) 确认车辆内外清洁度（包括无灰尘、油污、油脂）。

(6) 其它检查：除车辆外观外，不遗留抹布、工具、螺母、螺栓等。

- (1) 检查完成后，立即与顾客取得联系，告知车已修好。
- (2) 与顾客约定交车时间。
- (3) 大修车、事故车等不要在高峰时间交车。

(1) 服务顾问陪同顾客查看车辆的维修保养情况，依据任务委托书及接车登记表，实车向顾客说明。

- (2) 向顾客展示更换下来的旧件。
- (3) 说明车辆维修建议及车辆使用注意事项。
- (4) 提醒顾客下次保养的时间和里程。
- (5) 说明备胎、随车工具已检查及说明检查结果。
- (6) 向顾客说明、展示车辆内外已清洁干净。

(7) 告知顾客3日内销售服务中心将对顾客进行服务质量跟踪电话回访，询问顾客方便接听电话的时间。

- (8) 当顾客的面取下三件套，放于回收装置中。

- (1) 引导顾客到服务接待前台，请顾客坐下。
- (2) 打印出车辆维修结算单及出门证。

复可能带来的严重后果，若顾客不同意修复，要请顾客注明并签字。

- (2) 对保养手册上的记录进行说明（如果有）。

(3) 对于首保顾客，说明首次保养是免费的保养项目，并简要介绍质量担保规定和定期维护保养的重要性。

(4) 将下次保养的时间和里程记录在车辆维修结算单上，并提醒顾客留意。

(5) 告知顾客会在下次保养到期前提醒、预约顾客来店保养。

(6) 与顾客确认方便接听服务质量跟踪电话的时间并记录在车辆维修结算单上。

(1) 依车辆维修结算单，向顾客解释收费情况。

(2) 请顾客在结算单上签字确认。

(1) 服务顾问陪同自费顾客到收银台结帐。

(2) 结算员将结算单、发票等叠好，注意收费金额朝外。

(3) 将找回的零钱及出门证放在叠好的发票等上面，双手递给顾客。

(4) 收银员感谢顾客的光临，与顾客道别。

(1) 服务顾问将车钥匙、行驶证、保养手册等相关物品交还给顾客。

(2) 将能够随时与服务顾问取得联系的方式（电话号码等）告诉顾客。

(3) 询问顾客是否还有其它服务。