



汽车售后服务综合管理提升


汽车售后服务综合管理提升

 培训课程

 共1次课程可选

 参训证明

 线下培训

 5课程模块

课程编号: CN-ATC-09

状态: 18.10.2024. 所有当前信息可在<https://www.tuv-academy.cn/s/CN-ATC-09>找到

为实现自我管理和改进提供了一个普适性的分析工具，从KPI、流程、管理等各个方面识别优劣势和改进的机会，为管理层提供售后服务管理的全景分析，使其更好地达成预期绩效。打造可持续发展的服务能力，真实全面地发现问题并持续改进。不仅要结果角度评价服务的绩效，更要从过程角度评价服务运营能力，要实现“结果导向”向“结果+过程导向”的转变。能够真实、全面地衡量管理水平，既能发现表象问题，又能识别背后的真实原因；实施有效措施，从而实现不断循环改进。

课程助益

培训为管理层提供售后服务管理的全景分析，使其更好地达成预期绩效，并打造可持续发展的服务能力，真实全面地发现问题并持续改进。

目标群体

- 汽车售后的经理、主管
- 汽车经销商的总经理
- 售后区域的管理者

参课要求

不限

课程大纲

1. 介绍导入

- 售后综合管理结构及目的

2. 关键绩效指标

- 平衡计分法及运用
- KPI定义
- KPI分层
- KPI相互影响
- KPI分析

3. 核心流程与KPI关系

- 核心流程
- 过程方法，乌龟图
- 核心流程的目的和要求
- 核心流程对于KPI的影响

4. 服务管理与KPI关系

- 管理体系的概念
- 识别管理职能和支持职能
- 管理模块对于KPI的影响

5. 改进策略

- KPI与流程和管理的关联分析
- 识别优先改进项
- 编写改进措施

活动概述和预订

现在可以直接在网上预订您所需的日期，请登录<https://www.tuv-academy.cn/s/CN-ATC-09>，并可从中获益：

- 快速预订过程
- 个人客户账户
- 多名参与者同时预订

另外，您还可以通过传真或电子邮件预订

订购表格 Page 1/3

在此，我注册参加以下研讨会：

汽车售后服务综合管理提升

课程编号: CN-ATC-09

请选择您想预约的时间

30.10.2024 - 31.10.2024, 上海 | 活动编号: CN-ATC-09-汽车售后服务综合管理提升
¥4,150.94 净价, 不含增值税 ¥4,400.00 (总价, 含增值税)

更多关于排期信息, 详情请见<https://www.tuv-academy.cn/s/CN-ATC-09>

请通过传真或电子邮件将表格的**所有页面**发送给我们, 以此报名该培训

电子邮件: webshop-cn@tuv.com

请在下一页输入您的订单信息

订购表格 Page 2/3

- 我是以个人消费者身份预订（个人客户）
- 我是以公司/公共机构的身份预订（企业客户）

发票地址

这些数据将用于订单确认和开具发票

公司或当局名称:

所属部门 (可选):

街道和门牌号:

邮政编码:

城市名称:

您的内部采购订单号:

增值税 (可选):

您可以在这里输入由贵司确定的内部采购订单号码
(SAP号码等), 该号码将会显示在发票上

您的联系方式

这些数据将用于订单确认和开具发票

称谓:

名字:

姓氏:

电子邮件地址:

电话号码:

参训人信息

我将亲自参加研讨会（联系信息如上述所示）

以下人员将参与此研讨会：

如参加者不是您，而是其他人，请完善信息

称谓:

名字:

姓氏:

电子邮件地址:

电话号码:

出生日期 (可选):

出生地点 (可选):

支付方式: 发票

取消政策请详见附件的条款

我在此接受主办方的以下一般商业条款 (<https://www.tuv-academy.cn/agb>)

地点, 培训日期

签名

请通过传真或电子邮件将表格的**所有页面**发送给我们，以此报名该培训

电子邮件: webshop-cn@tuv.com