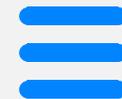




汽车修理厂管理培训总结

汇报人：<XXX>

2023-12-30



contents

目录

- 培训概述
- 汽车修理厂管理知识
- 实际操作与案例分析
- 培训效果评估与改进建议
- 未来展望

01

培训概述





培训目标

培养管理技能

通过培训，使学员掌握汽车修理厂管理的基本知识和技能，包括人员管理、设备管理、质量管理等方面的内容。



确保服务质量

培训强调服务意识和质量意识，使学员能够提供优质的汽车维修服务，满足客户需求，提升客户满意度。



提高工作效率

培训旨在提高学员在汽车修理厂的工作效率，通过优化工作流程、提高维修技能等方式，提升整体运营水平。





培训内容



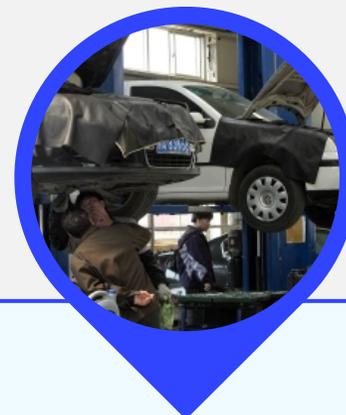
管理理论学习

介绍汽车修理厂管理的基本概念、原则和方法，以及相关法律法规和行业标准。



实践操作训练

通过模拟演练和实地操作等方式，使学员掌握汽车修理厂管理的实际操作技能，包括人员调度、设备维护、质量检测等方面的内容。



案例分析讨论

结合实际案例，分析汽车修理厂管理中存在的问题和解决方案，提高学员分析和解决问题的能力。

培训方式

01



理论授课



通过专业讲师的讲解和演示，使学员掌握汽车修理厂管理的基本知识和理论。

02



实践操作



提供实际操作的机会，使学员能够将理论知识运用到实践中，提高实际操作能力。

03



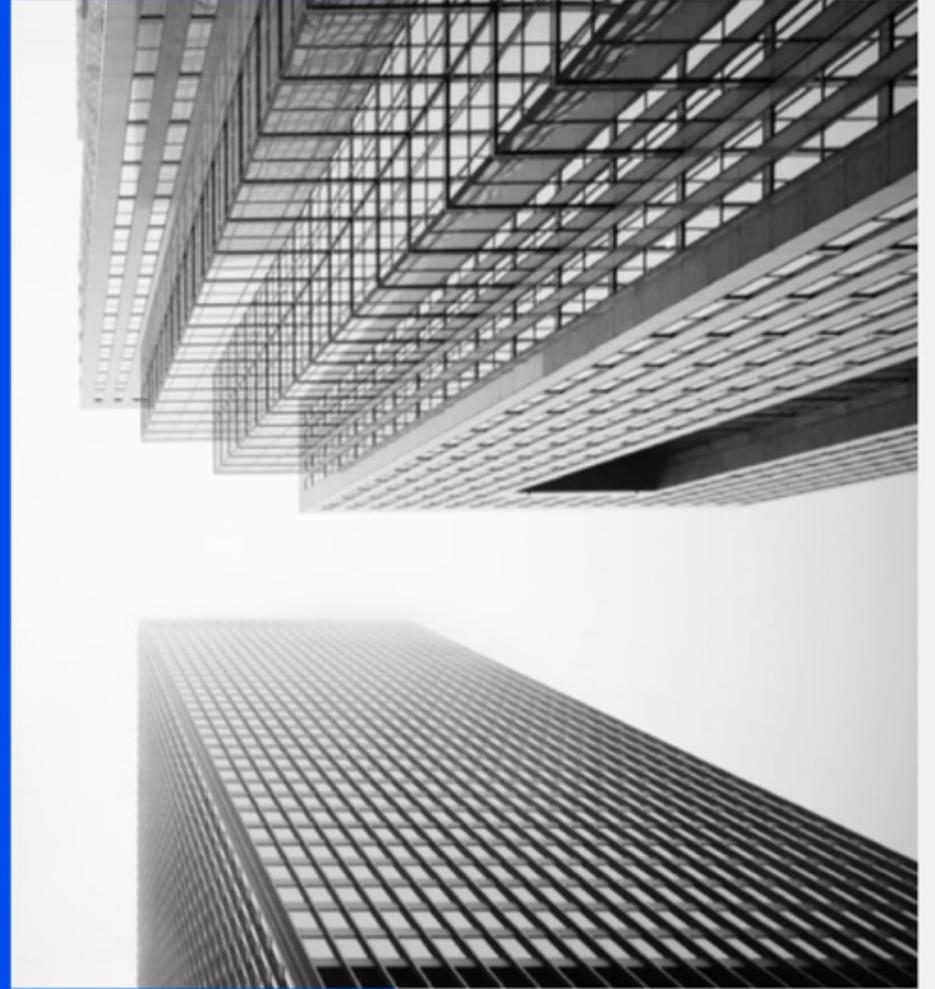
小组讨论



组织学员进行小组讨论，分享经验和心得，促进学员之间的交流和学习。

02

汽车修理厂管理知识





汽车修理厂的组织结构



组织结构类型

介绍汽车修理厂常见的组织结构类型，如直线制、职能制和矩阵制等，以及各种类型的优缺点。

部门设置与职责

详细说明汽车修理厂各部门（如维修部、配件部、客户服务部等）的职责和工作内容，以及各部门间的协作关系。

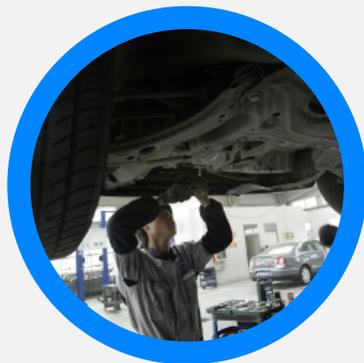
人员配置与岗位职责

根据组织结构和工作需要，合理配置各岗位人员，明确岗位职责和要求，确保工作的高效开展。

汽车修理厂的运营管理

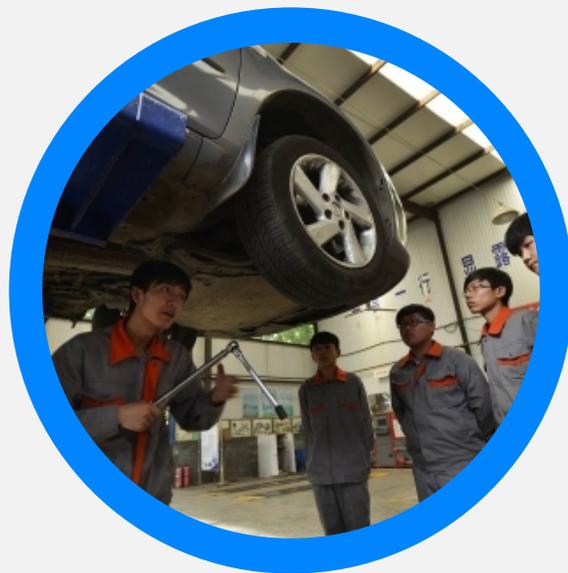
业务流程管理

介绍汽车修理厂的业务流程，包括接车、维修、质检、结算和交车等环节，以及如何优化业务流程以提高效率。



维修质量管理

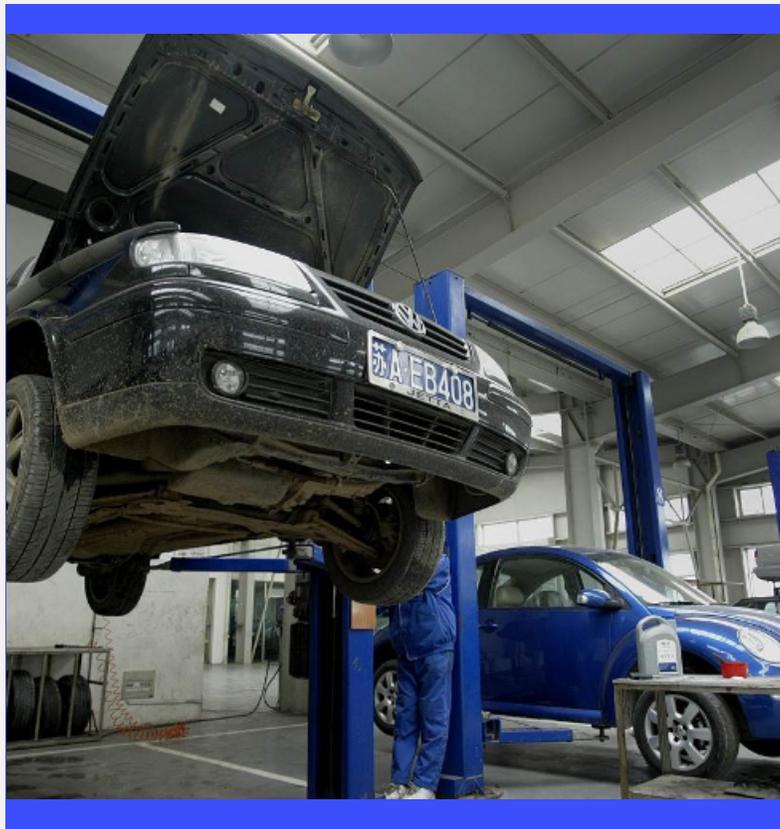
强调维修质量的重要性，介绍质量管理体系的建立和实施方法，以及如何进行检查和持续改进。



安全生产管理

介绍汽车修理厂安全生产的基本要求和规章制度，如何预防和应对各类安全事故，确保员工和客户的安全。

汽车修理厂的质量管理



质量管理体系的建立与实施

讲解如何建立和完善质量管理体系，确保维修服务的质量和可靠性。



质量检查与持续改进

介绍质量检查的方法和工具，如何发现问题并进行改进，提高维修服务的质量水平。

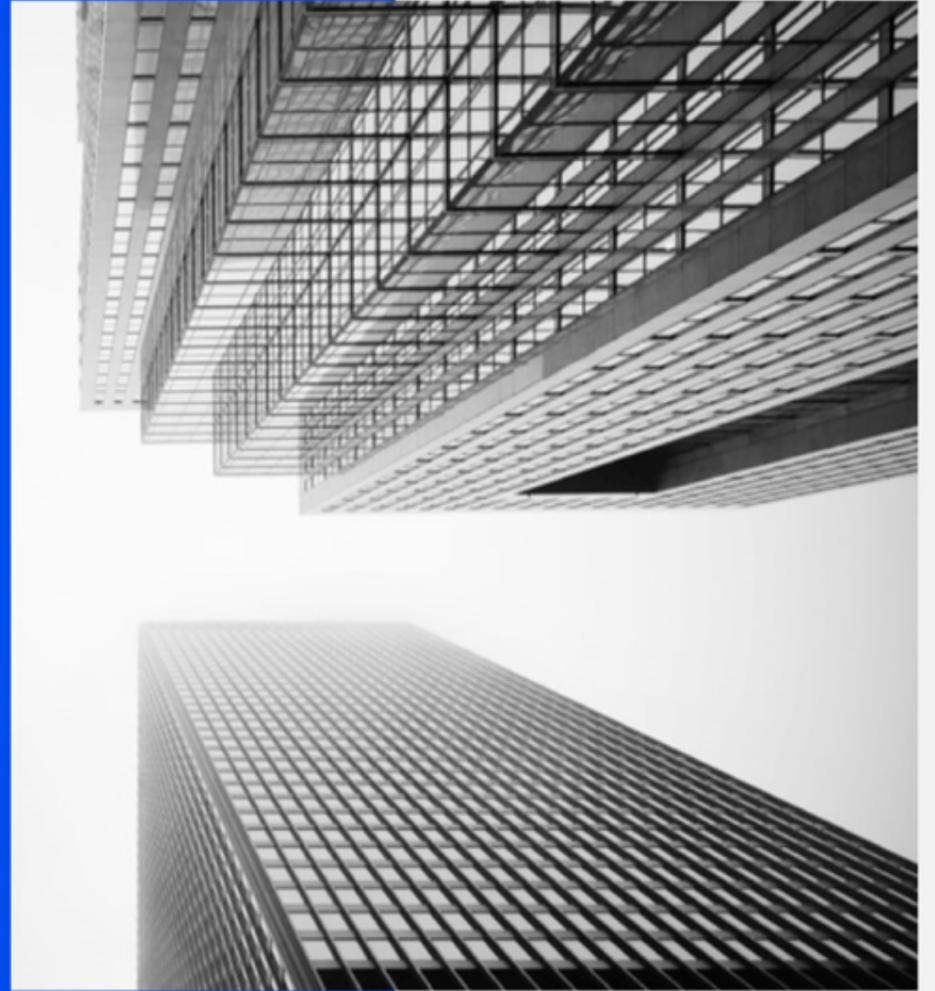


客户满意度管理

强调客户满意度的重要性，讲解如何进行客户满意度调查和分析，提高客户满意度和忠诚度。

03

实际操作与案例分析



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/117124201063006060>