

申办个人证书汽车喷漆工 上岗证需要的材料和步骤入职升职必备证书

产品名称	申办个人证书汽车喷漆工 上岗证需要的材料和步骤入职升职必备证书
公司名称	清远远中信息科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	资质证书办理作用:招投标加分 可售地:全国各地可办理 证书有效期:三年
公司地址	清远市清新区太和镇新宁路2号中之二宜禾新城E 幢首层47号铺
联系电话	18813558434 18813558434

产品详情

汽车修理业务受理程序

业务受理工作从内容上分为两个部分：迎接客户送修程序与恭送客户离厂程序。

工作程序具体内容如下：

- 1、接待室接待前来公司送修的客户。
- 2、受理业务：询问客户来意与要求；技术诊断；报价，决定是否进厂，或预约维修或诊断报价；送客户离厂。
- 3、将接修车清送入车间，办理交车手续。
- 4、维修期间，维修增项意见征询与处理：征询客户意见、与车间交换工作意见。
- 5、将竣工车从车间接出：检查车辆外观技术状况及有关随车物品。
- 6、通知客户接车，准备客户接车资料。
- 7、业务厅接待前来公司取车的客户，引导客户视检竣工车，汇报情况，办理结算手续、恭送客户离厂。
- 8、对客户跟踪服务。

在处理投诉过程中，必须树立一个正确的观念，只有自己的错，没有客户的错，即使是客户一时的误会，也是我们自己解释不够。有了正确的观念，并能诚心诚意地去解决问题，感动客户，取得谅解，这样车主很可能成为服务厂回头的客户，而且还会带来新客户。

处理的技巧是以礼貌的态度听取车主的意见，并单独叫到一边，以免干扰其他车主扩散影响。

一、基本做法：1.指派有能力的接待员去接待有意见的车主。2.态度要诚挚，不可有傲气。3.接触之前要了解车主的精神状况。4.让车主倾诉他的意见，这样他才能恢复情绪，平静的说话。

二、处理程序：1.修理厂的过失，要详尽了解，向车主道歉。2.车主的过失，有礼貌抱歉态度告诉他，不要让他没有面子。3.解释的时候，不能委屈求全。4.让车主觉得自己是个重要的客户。5.谢谢客户让你知道他的意见。