

用户资料

售后服务员工的综合基础培训



提示:

用户资料中包含的信息规定只可用于该售后服务培训研究班的参加者。

技术数据的更改 / 补充可查阅 BMW 售后服务的相应信息。

信息版本 2005 年 7 月

WWW.BMW-Service.com

© 2005 BMW China

售后服务培训，北京，中国。翻印包括摘录翻印，必须征得 BMW China，北京的书面许可。

用户资料

售后服务员工的基础培训

一般引言

BMW 车行内的专业售后服务

BMW 车型谱系

安全、健康、环保





目标

售后服务员工的基础培训

一般引言

培训伴侣，实践参考

该用户资料应为您提供有关 BMW 专业售后服务标准的信息。

资料按培训进度设计，且适合于用作参考工具。

通过售后服务质量提升品牌形象

售后服务员工的基础培训

一般引言

客户的意义

BMW 品牌的成功取决于客户的满意和真诚度。这不仅针对产品，即 BMW 车型，而且首先针对 BMW 代理商的服务能力。客户希望这里兑现品牌承诺。

人们有这样的倾向，在一度遭遇一定程度的负面经历后，所有正面经历会黯然失色（一般化）。

举例：

一位老客户 4 年来定期到 BMW 修理厂，且对售后服务一直满意。不知什么时候因为售后服务顾问情绪不好或一项维修未足够仔细地进行，他有了一次负面经历。

这次负面经历现在使所有正面经历黯然失色，并且他告诉所有认识的朋友，“BMW 的售后服务不好”。

因为人们常常会有类似反应，所以我们必须尽可能始终如一地奉献优质售后服务。

产品质量 + 售后服务质量 = 品牌形象

产品质量 80 年来不断完善，例如从不断延长的保养周期即可看出。然后从客户意见调查来看，售后服务质量却未同步改善。在产品质量和售后服务质量之间的空白处形成了 BMW 的品牌形象。

因此我们的目标必须是不断改进售后服务质量。

BMW 售后服务市场

BMW 汽车是成功而独特的产品，在市场上具有很高的地位。必须保持并进一步提升这个地位。对此，单单是完美的产品和优秀的 BMW 形象还不够。将来“内在价值”，即代理商服务对成败的决定作用越来越大。

客户希望每个 BMW 代理商都能够适应市场要求并使自己长期满意。

竞争优势首先通过经历的服务获得——而这首先是售后服务部门的任务。

客户今天经历的售后服务联系，将来会更加丰富——远多于其车辆的维修。

售后服务中所有正面经历的总和决定着客户的满意度和与之相关的客户忠诚度。

因此，售后服务最重要的目标之一就是通过不断改进客户的满意度来提高客户忠诚度。只有客户才能决定 BMW 服务的品质。客户满意 / 不满就是衡量的标尺。

BMW 检修周期

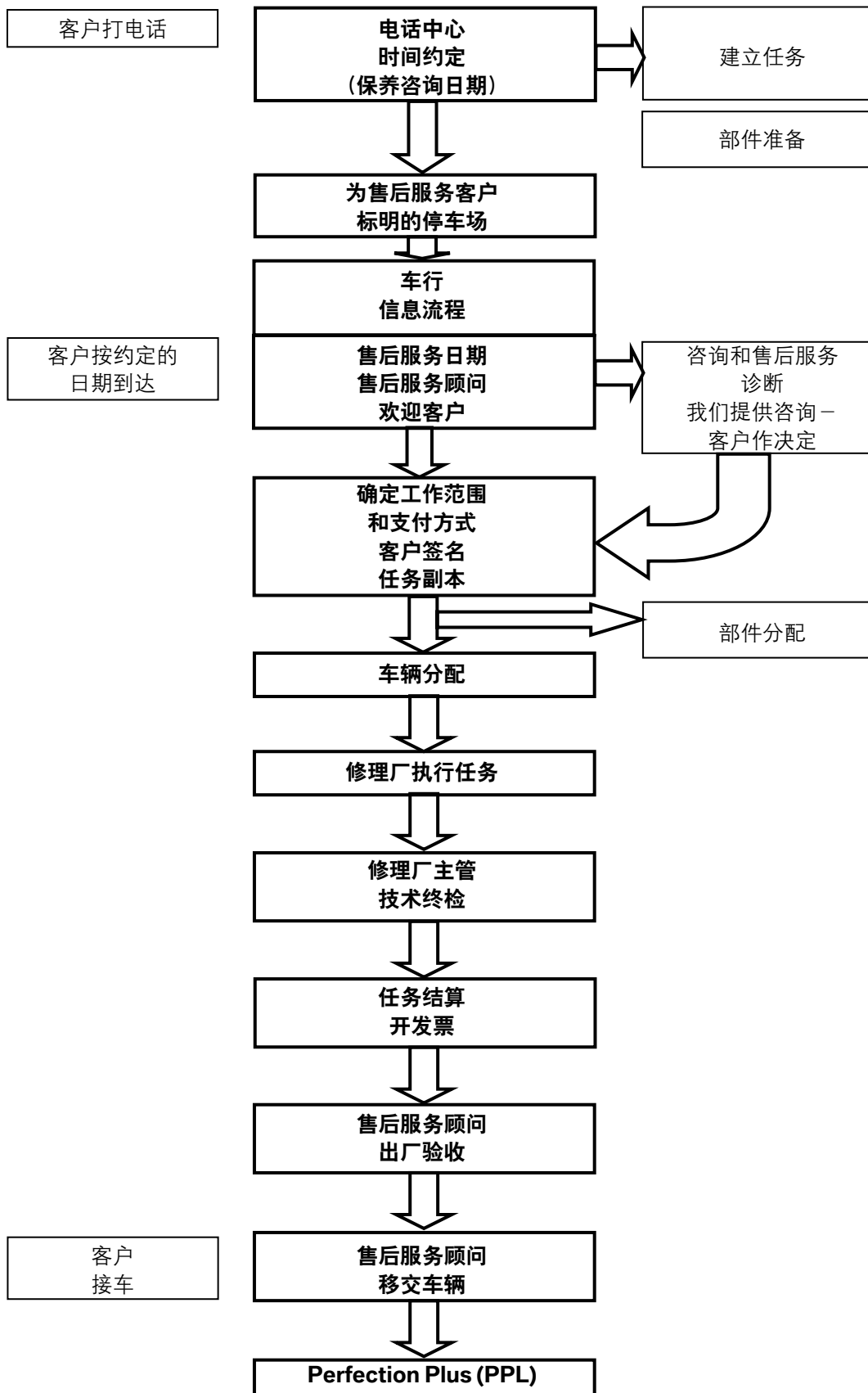
BMW 检修方案远远多于其部件的总和。当分销商企业的所有员工同心协力时，才能获得期望的协同作用效果：

满意的客户。

为了无缝地落实检修方案的所有元素，对销售部门、售后服务部门和零件经销处有相同的要求。

售后服务中顺畅的通信流程是实现高客户满意度的基础。

售后服务信息流程



客户车辆

在客户车辆上进行保养检查和维修工作时，售后服务员工负有细致认真的责任。BMW 客户在购置车辆时投入了巨额资金。客户十分信任地把自己的车辆送到 BMW 售后服务修理厂进行保养检查和维修。他们在保养检查和维修期间把个人财产移交到售后服务组织。

BMW 客户期待 BMW 车行在售后服务工作范围内细心地处理他们的车辆，并防止任何形式的污染和损坏。所有售后服务员工有责任细心地处理客户车辆。他们有责任在进行工作期间防止车辆被污染和损坏。

BMW 售后服务修理厂拥有种类繁多的物品，用于在进行售后服务工作时保护客户车辆。一种绝对必需品是驾驶员座椅保护垫板，用于防止工作服造成污染。进行维修工作后必须检查所有操纵元件、方向盘和换挡杆是否洁净，如有必要，按规定清洁。

在车辆上进行操作时必须使用相应的保护垫，以防污染和损坏车辆零件。

此外，客户信任专业进行的保养工作。所有售后服务员工有责任按规定进行操作和检查。在客户车辆上进行维修保养工作后，他们对客户安全负有共同责任。因此，认真检查各项操作，特别是与安全有关的操作，在修理厂日常工作中是一件绝对必要的事情。

每位售后服务员工都对客户车辆负有责任！

BMW 文献

BMW 属于全世界技术领先的汽车制造商。这是在汽车技术所有领域坚持不懈地进行研发工作的结果。此外长期以来，用于优化功能的先进电子装置的使用在 BMW 一直发挥着突出作用。作为这些系统的代表，例如有发动机管理系统 DME 以及底盘控制系统 DSC 和 ASC。

为了进一步扩大技术领先优势，BMW 将始终紧持走这条成功的道路。通过不断加强电子组件的使用，可开发更加完善的车辆。例如 E32 在上市时提供 6 个有诊断功能的控制单元，而 E65 已经提供超过 60 个此类系统。为了能够更加合理地管理大量电子装置，使用所谓的总线系统进行数据传输。

这些总线系统降低了电子组件相互连接的费用。它们全部是复杂的系统，需要非常高效的诊断技术。

随着 BMW 车辆中电子组件数量的增加，必须由修理厂处理的信息范围和零件多样性也不断扩大。

早在 1988 年，一家 BMW 修理厂就必须使用数万页技术信息，如维修说明、维修信息或专用工具提示。数据要么已收集到文件夹中，要么已存储在缩微胶片上。

要管理的数据量自那时起已大大增加，相应资料的查找对各位员工来说越来越难。

为使 BMW 修理厂能够在要求增多且系统的复杂性更高的情况下继续在技术上和经济上最佳地完成所有任务，开发了全新的诊断、信息和零件管理系统。

并已在修理厂中使用多年，例如其中有：

- **诊断信息系统 (DIS)**
适用于今天和未来 BMW 车辆的所有诊断任务的最现代化的测试仪 (Group Tester One)。
- **技术文件系统 (TIS)**
一个技术图书馆，能在“按下按钮”数秒钟内迅速找到并提供所有与修理厂有关的文件和信息。
- **计算机管理零件目录 (EPC)**
引导用户简单、快速和可靠地找到正确的部件。
- **销售服务信息 (KSD)**
此 CD 光盘包含工时单位说明、显示工序并包括一个故障诊断目录。

这些系统使 BMW 修理厂的员工能够在工作岗位上快速而简单地存取所有重要数据，构成了最佳客户服务的基础。

所有基础应用程序的操作都按相同的原理进行。用户界面已在很大程度上统一设置并便于操作。因此即使没有计算机知识的员工在短暂练习后也能流利地操作这些系统。

诊断信息系统 DIS

通过诊断信息系统 DIS 和 Group Tester One (GT1)，BMW 推出一代引流潮流的测试仪。DIS 是为今天和未来的 BMW 车型系列的诊断需求而开发的。一个用于执行各种电气测量和检测的用途广泛的测量系统同样是该测试仪的组成部分。此外，它还提供诊断或维修所需要的全部资料。

TIS - 技术文件系统

TIS 是 BMW 修理厂文件的一个汇总，它包含一个用于搜索文件的电子数据库和一个能够用来显示文件的程序。

这时在一张 TIS CD 光盘上存储的信息相当于约 500 个文件夹的内容。

为了更新 BMW 修理厂文件，不再需要对文件夹进行任何操作；全部信息由 BMW 定期进行修改并以新 CD 光盘的形式寄送。

TIS 的目标是，针对修理厂日常工作中可能出现的所有能想得到的问题，尽量迅速、全面、统一地为用户提供信息。

通过先进的计算机技术，能够在数秒钟内提供各种信息。取消了在不同文件夹中耗时又烦人的翻页。与此同时，TIS 设计得非常便于操作 (各种功能的主要部分能够自动解释)，每个人都能流利操作，即使没有计算机知识和经验也一样。

TIS 可通过 GT1 测试仪上的显示屏操作，但在相应的软件支持下运行。

EPC - 计算机管理零件目录

操作文件夹中或缩微胶片上的传统零件目录在大多数时候非常辛苦和费时。通常必须从不同的资料中查找同一个部件的不同数据，例如零件号码、零件类型、价格或重量。除了费时外，差错率也相应地高。

传统零件目录的另一个问题是更新很困难。必须编排所有页，剔除过时的样本或创建全新的文件夹。存在组件消失或双重归档的危险。在极少的情况下才能真正保证资料的现实性。

为了解决这些问题和其它问题，BMW 使用计算机管理零件目录 (EPC)。

开发一个这样的计算机管理零件目录的背景还有，修理厂中 EDV 支持的系统不断增加，并且要管理的数据量不断增多，而用传统手段几乎不能合理地操作。

EPC 把各种 BMW 零件的全部数据汇总到一张 CD 光盘上。这些数据可以通过定期更新出版的 CD 光盘以较低的费用提高到最新状态，取消了已更新数据页烦琐的取出或编入。

利用 EPC 能够明显迅速、简单而可靠地找到部件。因此把误订购的危险降至最小。

能够通过相同的介质显示某个部件已存储的所有数据。

操作引导在很大程度上模仿了 DIS 和 TIS 中的操作引导。

通过把 EPC 与 TIS 配合使用，修理厂中的使用者可获得一个功能很强大的系统，该系统能够有效地支持从接车经诊断、编制修理厂任务单和订购零件直到维修的售后服务范围。

销售服务信息 (KSD)

销售服务信息保存在 CD 光盘上提供。包括下列数据：

- 工时单位规定
- 工时目录
- 故障诊断目录

BMW 车型谱系





BMW 当前车型

BMW 通过一个内容广泛的车型谱系占有各个客户段的市场。

E87 (BMW 1 系)



四轮上的乐趣

BMW 1 系 (E87) 的第一代已于 2004 年上市。

它的气质在紧凑型轿车中独一无二。BMW 1 系带来纯粹的驾驶乐趣 (Sheer Driving Pleasure) – 得益于其大量的第一流技术装备。

E90 (BMW 3 系)



运动轿车中的典范

自 2005 年 3 月, BMW 3 系第五代已经上市, 并为 BMW 3 系的成功史添加了新的篇章。

所有 BMW 3 系爱好者都期待着 E90 带来绚烂的革新。

新 3 系是中级车中第一款用起动按钮代替点火钥匙起动的车型。



在六缸发动机中, BMW 第一次在大批量生产中使用镁, 因此奉献出市场上同档次中最轻的六缸发动机传动机构。

电子气门控制系统负责燃油的高效利用。

新 BMW 3 系为乘员保证最大的安全性:

- 有针对性地使用多相钢有助于在重量较轻时保持车身的稳定性。
- 六个批量安装的安全气囊在发生事故时可提供最佳保护。

在大多数汽车上还要通过插入和旋转点火钥匙来启动发动机，但在 BMW 3 系上只需轻轻一按启动按钮。

所有 BMW 3 系都装备了六档变速箱。可选择安装带 Steptronic 的手动或自动变速箱，以便获得运动快感。从第一档突然强力加速之后，可实现充满激情而不受限制的加速。而这一切都是在节约油耗的情况下进行的。

E60 (BMW 5 系)



创新的机器

E60 是 BMW 5 系的第四代，自 2003 年 7 月起上市销售。只有准确无误地掌握了所有规则的人，才能定义新规则。BMW 5 系就是如此，它把智慧、力量和美学有机结合。标志性的设计保证了驾驶乐趣。动力强劲的发动机和创新的轻型结构底盘使这种保证在行驶过的每一米上都变成了现实。动态主动转向控制和 iDrive 操作理念是创新智慧的代表。

尽管外部尺寸已经增大，由于采用节省重量的铝合金 / 钢混合制造方式，车身仍比以前的车型上轻。



E60 有一个带集成式屏幕的重新分类的前排座舱布局，屏幕操作可由一个中央 iDrive 按钮控制。

通过一个平视显示系统，驾驶员的目光能够保持在道路上。这个显示器把数据 (驾驶员规定的数值)，例如速度或行车路线投影到挡风玻璃上。也可为新 5 系选装购买“主动转向控制” (一项世界性创新) 及自适应转向大灯和制动信号灯。并且全新的底盘完全由铝合金制成，平均油耗和动态行驶可从中获益。所有发动机配置都有 6 档手动变速箱或 6 档自动变速箱。

E63 (BMW 6 系)



运动感觉、风格、精度。

一款功率足够强大的车辆，能够随时奉献运动型驾驶的魅力。十分舒适，数千公里行驶后仍不觉疲倦。运动车和豪华轿车的完美结合。迄今为止，其魅力未有丝毫减退。

E65 (BMW 7 系)



最漂亮的风格，奋斗的目标。

自 2001 年起，BMW 7 系第四代的 E65 投放市场，在 2005 年 4 月进行了一次改装。这是一款无与伦比的四门车，整合了众多特殊性能。它把市场能力与印象深刻的性能、动力与格调鲜明的文化、无拘无束与雅致的灵敏感觉结合在一起。从每个观点来看，它

都豪华而动感十足。而新开发的传动机构和卓越的底盘选项进一步突出了其独特地位。



除了 BMW 760i/Li 中的 V12 顶级传动机构，BMW 7 系自 2005 年春季起获得一个广泛的新发动机谱系。对于装备八缸汽油发动机的车型，BMW 750i/Li 和 740i/Li 代替了以前的车型 745i/Li 和 735i/Li。在入门车型 BMW 730i/Li 上，现在使用 BMW 630i 上熟悉的带镁铝复合曲轴箱的六缸直列汽油发动机。在所有车型上批量装备带 Steptronic 的六档自动变速箱。

	730i	740i	750i	760i
cm ³	2996	4000	4799	5972
kW/PS	190/258	225/306	270/367	327/445

BMW X3



每条道路。随时。

快速和灵活，创新和美学，多才多艺和高品质：对现代化车辆的要求可能是多种多样的。首先，人们习惯的是本能地实现自己的意念。BMW X3 满足这些要求，它是第一款带智能全轮驱动系统 xDrive 的紧凑运动型多用途汽车，具有可调式车内结构并以其不受限制的动态性能和现代化的设计令人叹服。

BMW X5



无限激情。

配备 xDrive 的 BMW X5 是一款真正的运动型多用途汽车——强劲、动感和敏捷。强大的发动机、创新的四轮驱动及其可调式车内结构，都证明 BMW X5 是一款完美的车型。

BMW Z4



感官总动员。

一款敞篷双座轿车：独特的设计、完美的操作、无瑕的加工和爆炸性的功率扩展。一款超凡魅力的车辆，目的就是为客户提供所有感官体验。

BMW M 车型



非凡运动性能的典范。

BMW M3 为动力性能、运动性能和形象表现建立了新标准。这是一款真正的运动车，其杰出性能毋庸置疑。



至纯完美。无限雅致。

表现无极限，性能无止境——**BMW M5** 为高性能轿车的概念赋予了新含义。其 V10 高速发动机、7 档 SMG Drivelogic 和铝合金底盘把地道的赛车技术推广到公路上。



非凡的驾驶体验。

BMW M6 体现了坚实动力与令人窒息的亮丽、创新技术和高度的舒适。V10 高速自吸式发动机以无法形容的速度将其射向前方。7 档 SMG Drivelogic 即使在非赛道路段上也能保证 F1 的魅力。

车型系代

目前在中国市场销售的 BMW 3 系、BMW 5 系和 BMW 7 系车辆自上世纪 70 年代开始生产。从那时起，这些车型的许多代已经获得了非凡的市场成就。下列概述为您简要介绍这些车型系代。

BMW 3 系

BMW 3 系于 1975 年首次推出。2005 年已整整面世 30 周年，其第五代自 2005 年 3 月开始上市。

BMW 3 系车型的名称有：

- E21 (1975 – 1984)
- E30 (1982 – 1991)
- E36 (1991 – 1997)
- E46 (1997 – 2005)
- E90 (自 2005 年 3 月起)



BMW 5 系

BMW 5 系于 1972 年首次推出。其第四代已自 2003 年 7 月上市。

BMW 5 系车型的名称有：

- E28 (1972 – 1987)
- E34 (1987 – 1995)
- E39 (1995 – 2003)
- E60 (自 2003 年 7 月)



BMW 7 系

BMW 7 系的第一代在市场上销售到 1986 年。自 2001 年开始提供其第四代，并于 2005 年春季进行了一次改装。

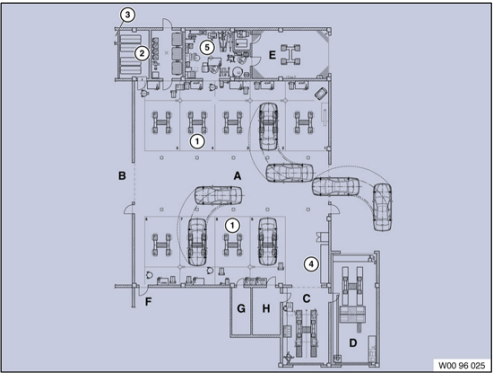
BMW 7 系车型的名称有：

- E23 (1977 – 1986)
- E32 (1986 – 1994)
- E38 (1994 – 2001)
- E65 (自 2001 年)



工作环境、安全和健康、环境保护

BMW 售后服务中的工作环境



A	修理厂机械机构范围
1	带升降台的工作范围
2	贮油罐
3	带空气调节装置的压缩机
4	专用工具室
5	安装空间 (轮胎安装机器 / 工作台 / 发动机装配架 / 压力机等)
B	修理厂车身 / 油漆范围
C	带车轴测量的接车范围
D	带排放检查的检验线
E	多功能厅、带机组室的清洗区
F	向修理厂和客户部门供货的零件仓库
G	信息室
H	工长办公室



在车辆的保养检查和维修工作时，售后服务人员要进行大量不同的操作。在专业 BMW 售后服务中，BMW 车行的修理厂中有许多工作岗位，配备了在 BMW 车型上进行工作所需要的大量高质量的标准工具、专用工具和各种辅助工具。

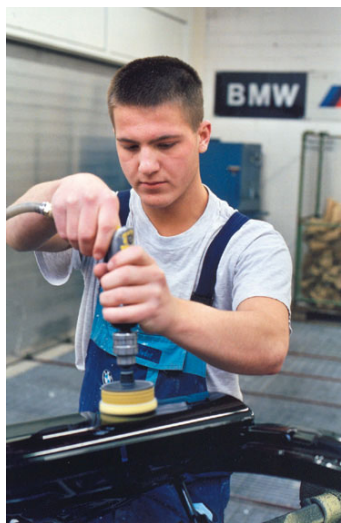


一个这样安排的工作岗位使高效的工作方式成为可能，可随时在普通客户服务的意义上进行维修和保养检查工作。

每位售后服务人员都对自己的岗位，即尤其是对交付他的工具、专用工具和辅助工具负责。这些工具合乎规定的保养和储存是持久最佳准备的工作岗位和符合 BMW 规定标准的工作环境的基础。

安全和健康

售后服务人员承受多重负荷，例如在紧张的姿势下工作、仰面工作和接触危险物质。



请预防伤害危险。

工具、机器或其它工作材料可能引起割伤、挤伤或扭伤。滑倒或绊倒常常由滑的修理厂地面(例如由于有油)引起。脱落的材料或工具(例如放置在升降台上的)同样会造成伤害危险。

在车辆修理厂中每天都必须在一个车间内同时检查和修理多部车辆。很快给员工造成妨碍。这又进一步提高了事故危险。因此每位售后服务人员都要注意，整理好自己的工作岗位，不要把可能绊倒他人或自己的物体放在工作岗位周围。粗心大意、贪图舒适、过分匆忙会导致物体和工具不按规定送还。请为此多花点时间，因为这样可减少事故风险。

修理厂内的有害物质可能无法彻底杜绝。例如车辆修理厂中总是有一氧化碳，并且是有害健康的负担。

但为了将对健康的危害降至最低限度，您可采取某些措施。修理厂中针对有害物质的最佳保护措施是在排气管上安装一个排风装置。同时在进行焊接作业时也应使用相应的抽吸装置。在焊接时产生的物体颗粒很容易附着在肺上，从而迅速导致呼吸器官的病变。

运动系统的疾病属于常见的疾病引起的失灵。



特别是在提升和支撑诸如发动机、变速箱、气缸盖、排气系统和车轮之类的重部件时，可能引起身体伤害。同时仰面工作也带来高的身体负担。车辆修理厂中的工作尽管种类繁多且不断变换，但可惜无法避免高的身体负担。因此应注意，正确提升和支撑，始终注意正确的工作姿势并在其间做相应的补偿操。



有害物质不仅会通过呼吸进入体内，而且也能通过皮肤吸收。最常接触的是双手。然而前臂、额头或面部也常常接触机油或其它润滑剂。



无论何时都可能需要戴合适的防护手套。因此每次进行维修后都要清洗双手和身体其它被弄脏的部分。正确保养皮肤很重要。许多材料(例如发动机油)使皮肤变干燥,更容易产生接触性湿疹。清洗后应使用合适的护肤膏,以便皮肤能够重新再生。

要立即更换湿透的工作服,否则皮肤会长长时间地与机油或其它材料接触。进行维修工作时,常常必须在车辆下面工作或跪在车旁。因此要注意,地面是否被机油或其它工作液体弄脏。如果已弄脏,要使用保护垫。

请避免不良视觉条件。而进行发动机部分和车桥的维修时视线通常严重受限。在这种情况下在装配测试灯上使用一块可调防眩板常常很有帮助。

请按规定穿好工作服。工作服可为您提供保护和最佳的工作条件。



在车辆修理厂中穿上安全靴很重要。通过安全靴中的钢筋,可在很大程度上避免或减轻例如由于挤压危险造成的伤害风险。



工作岗位上的安全是修理厂实践中的一个重要组成部分。此外还有专业操作工具和辅助工具以及正规地操作修理厂设备。遗憾的是不断出现危及售后服务人员安全和车辆安全的反面示例。



这里举例说明工作岗位上的安全措施。

车辆升降台必须定期由专业人员进行检查。在运行时务必注意制造商的使用说明。升降设备必须安装在由车辆制造商规定的安装点。必须正确运行升降设备,保证抬起的车辆不会从上面滑下、滚下、倾翻或下降。这适用于在抬起的车辆旁边、底下或内部进行的所有工作。为了登上抬起的车辆,必须使用可靠的踏板。

在开始工作前应固定住车辆,以防其意外运动,例如可通过驻车制动器或通过垫楔(在抬起已制动的车轮时)。

在给充气轮胎充气时,要遵守允许的充气压力。在对车轮进行平衡时,必须使用合适的设备防止被抛出的部件(平衡补偿重量、胎面中的异物)伤害。位置固定的车轮平衡机只允许加上遮盖住车轮四周的防护罩运行。在防护罩开着时不允许接通平衡机。

环境保护和废弃物处理

修理车间对车辆修理厂具有最大和最复杂的环境影响。下图说明与环境有关的各个方面。



每个人都对他周围的环境都负有责任。在车辆修理厂中和车辆中使用各种工作辅料和消耗材料，在不按规定处理时可能严重影响环境。环境保护的原则是：

- 避免或减少废物产生。
- 不可避免的废物必须进行材料或能量利用。
- 不可避免或不可利用的废物必须按公益条约清除。

废物产生者，即 BMW 车行对废物负责。每位员工都有责任按规定妥善处理附带产生的废物。在清除例如换下的零件和燃料前请详细了解其按规定的妥善处理。

一个具有特殊意义的方面是废水。废水中此外可能混有汽油、机油和重金属如铜、铅、镍、镉、锡和锌。法律为废水处理规定了相应的措施。

车辆保养是车辆修理厂的主要业务。除了定期的大的和小的保养检查，车主还会因材料损耗而来到修理厂。但一般首先涉及功能检查以及更换部件和工作液体。这时应尽最大可能避免滴漏损失。此外对良好的专业售后服务重要的是，向客户介绍，换下的消耗材料和车辆零件要按照有利于环境的原则妥善处理或循环利用。

同时要注意，许多消耗材料被归入有害物质。在储存和处理时规定要采用各种措施来保护修理厂的全体员工。

对一些废物，例如旧机油或旧蓄电池，此外还有特别规定。

车辆中的空调器使用 FCKW 冷却液如氟利昂工作。这些化合物不允许进入大气，因为它们破坏臭氧层。臭氧层是地球防止致癌紫外线辐射的保护过滤器。

进行空调器的售后服务时要使用专用的回收设备。它们把制冷剂抽出，进行清洁，然后重新注入车辆的空调器。

在更换轮胎时附带产生的旧轮胎要作为特殊废物处理。

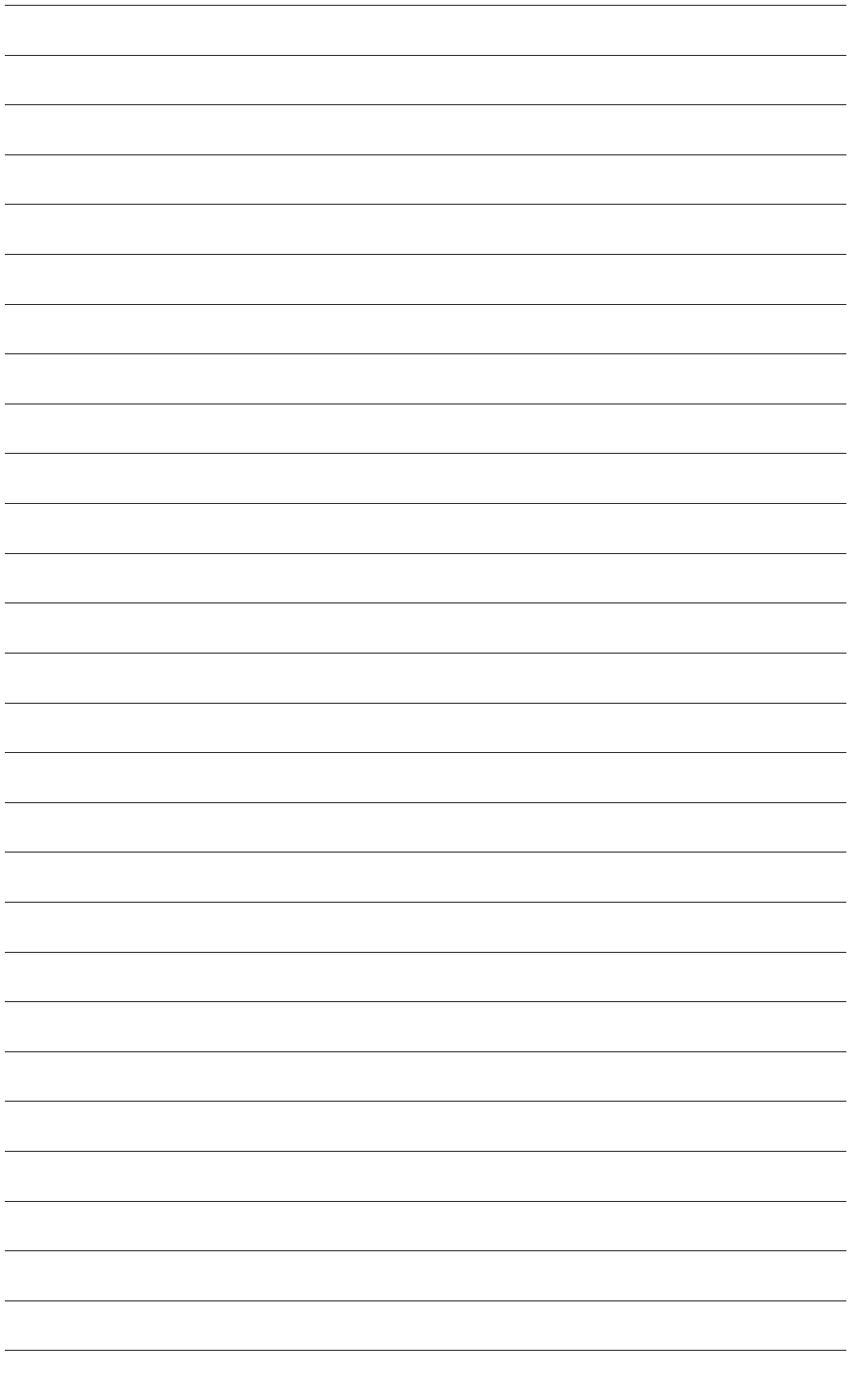
安全气囊和安全带张紧器包含爆燃性部件。因此对废物处理、运输和员工保护有特殊要求。为了处理这些部件，监督机构要求车行具有相关的专业知识。所以每个处理燃爆式系统的修理厂必须指定一名具有相应专业知识的主管专业技术人员。

在更换发动机油和齿轮油时会附带产生旧机油。对这种有害物质的处理和清除有特殊要求。在排放机油时应使用合适和安全的收集装置，例如移动容器。另外也可安装旧机油抽吸装置。不慎倒出的机油必须立即用合适的结合剂收集。使用的机油结合剂要作为特别需要监管的废物妥善处理。

旧机油要在修理厂中集中存储，油箱必须符合危险品法定要求。

10

[illegible]





BMW 售后服务
售后服务培训

100027 北京

传真: +86 10 8453 9976