

TS. NGUYỄN THANH TUẤN  
ThS. NGUYỄN PHÚ ĐÔNG  
ThS. TĂNG THỊ HIỀN



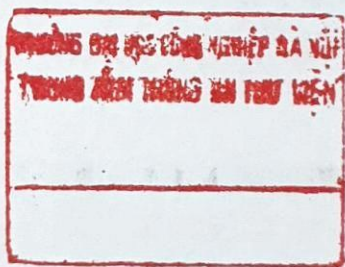
# GIÁO TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ



NHÀ XUẤT BẢN XÂY DỰNG

TS. NGUYỄN THANH TUẤN  
ThS. NGUYỄN PHÚ ĐÔNG - ThS. TĂNG THỊ HIẾN

# GIÁO TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ



NHÀ XUẤT BẢN XÂY DỰNG  
HÀ NỘI - 2018

## LỜI NÓI ĐẦU

Xuất phát từ tình hình thực tế hiện nay, sinh viên theo học ngành ô tô rất đông. Vị trí việc làm sau khi ra trường về lĩnh vực này cũng rất đa dạng, nó không chỉ gói gọn trong các công việc liên quan đến giải quyết các vấn đề kỹ thuật như chẩn đoán, sửa chữa hay tính toán, thiết kế, chế tạo mà còn đòi hỏi cao về hiểu biết sâu rộng, kỹ năng mềm, kỹ năng làm việc nhóm và cả những kỹ năng giao tiếp,... Theo thống kê những năm trở lại đây từ các Trường Đại học, Cao đẳng có đào tạo về lĩnh vực ô tô thì công việc chủ yếu của Kỹ sư ô tô sau khi ra trường sẽ làm tại các Đại lý ô tô của các hãng đang và sẽ mở ra tại các tỉnh thành trên cả nước, mang lại cơ hội lớn về việc làm cho những sinh viên theo học ngành ô tô và một số lĩnh vực khác như kinh tế, quản lý kinh doanh.

Trong vai trò được các hãng hay các công ty ô tô ủy nhiệm thì chức năng chính của đại lý là kinh doanh ô tô và hoạt động dịch vụ bảo dưỡng, sửa chữa. Chính vì vậy, quản lý các dịch vụ trong các đại lý, showroom ô tô đang trở thành một nghề mà phần lớn kỹ sư ô tô muốn hướng tới. Nghề này ngoài am hiểu về lĩnh vực kỹ thuật ô tô, đòi hỏi người kỹ sư phải có kiến thức rộng ở các lĩnh vực chuyên môn khác, đi kèm các kỹ năng tự trang bị khi học tập và làm việc trải nghiệm. Tuy nhiên ở các trường Đại học hiện nay hầu như chưa trang bị cho sinh viên các kỹ năng cần thiết này hay nói cách khác là chưa tích hợp học phần Quản lý dịch vụ ô tô trong chương trình đào tạo để phục vụ cho sinh viên có thể đáp ứng ngay công việc sau ra trường. Xuất phát từ thực tế đó, chúng tôi biên soạn giáo trình "Quản lý dịch vụ ô tô" trên cơ sở tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu đào tạo Cố vấn dịch vụ, kỹ thuật viên, nhân viên kinh doanh của nhiều hãng ô tô đang hoạt động sản xuất, kinh doanh tại Việt Nam như Toyota, Honda, Ford, Hyundai,....

Nội dung giáo trình sẽ đi sâu vào hoạt động quản lý dịch vụ ô tô tại các đại lý hay showroom. Việc kinh doanh ô tô liên quan nhiều đến kỹ năng bán hàng, chiến lược kinh doanh hay marketing sẽ không được đề cập nhiều mà chỉ mang tính chất giới thiệu. Hy vọng với cuốn sách này có thể giúp ích nhiều cho các em sinh viên đang thực tập, các kỹ sư đang làm việc tại các đại lý ô tô, quý thầy cô đang giảng dạy lĩnh vực này tại các Trường Đại học, Cao đẳng và đặc biệt là các sinh viên, tân cử nhân, kỹ sư chuẩn bị phỏng vấn xin việc các vị trí việc làm tại các đại lý, showroom ô tô trên cả nước.

Đây là nội dung mới, dựa nhiều vào chương trình đào tạo của các hãng và kinh nghiệm làm việc tại đại lý ô tô của chính tác giả, nên không tránh khỏi thiếu sót và hạn chế. Chúng tôi mong nhận được sự đóng góp quý báu từ các nhà khoa học, giảng viên, sinh viên, kỹ sư và các cán bộ kỹ thuật, kỹ thuật viên, cố vấn dịch vụ,... tại các showroom và đại lý ô tô để các lần tái bản sau được hoàn chỉnh hơn.

**Các tác giả**

# MỤC LỤC

	<i>trang</i>
<b>Lời nói đầu</b>	<b>3</b>
<b>Chương 1. Khái quát về quản lý dịch vụ ô tô</b>	
1.1. Khái niệm về hãng, đại lý ô tô	7
1.2. Mục tiêu của đại lý	8
1.3. Chức năng hoạt động của các đại lý ô tô	9
1.3.1. Việc phân phối, mua bán ô tô và các hình thức hỗ trợ khách hàng	9
1.3.2. Chức năng của bộ phận dịch vụ ô tô	16
1.4. Nhân sự của bộ phận dịch vụ ô tô	17
1.4.1. Sơ đồ tổng quan bộ phận dịch vụ ô tô	16
1.4.2. Các chức danh trong bộ phận dịch vụ ô tô	21
<b>Chương 2. Các tiêu chuẩn vận hành dịch vụ ô tô</b>	
2.1. Tiêu chuẩn cơ cấu tổ chức nhân sự của bộ phận dịch vụ	36
2.1.1. Phòng dịch vụ	36
2.1.2. Phòng phụ tùng	37
2.1.3. Xưởng dịch vụ	37
2.2. Tiêu chuẩn đào tạo nhân sự	39
2.2.1. Cơ sở vật chất đào tạo	39
2.2.2. Nhân sự phụ trách đào tạo tại đại lý	39
2.2.3. Chương trình đào tạo nhân sự của hãng xe	40
2.3. Tiêu chuẩn đánh giá nhân sự	46
2.4. Tiêu chuẩn an toàn lao động	46
2.4.1. Khái niệm bảo hộ lao động	46
2.4.2. An toàn lao động	47

2.4.3. Kỹ thuật an toàn sử dụng thiết bị	47
2.4.4. Thiết bị bảo hộ lao động	48
2.4.5. Phòng tránh hỏa hoạn	49
2.4.6. Môi trường lao động	50
2.5. Tiêu chuẩn cơ sở vật chất bộ phận dịch vụ	54
2.5.1. Tiêu chuẩn cơ sở vật chất chung tại các đại lý và các showroom	54
2.5.2. Phòng dịch vụ	59
2.5.3. Phòng phụ tùng	61
2.5.4. Xưởng bảo dưỡng, sửa chữa ô tô	62
2.6. Tiêu chuẩn vận hành dịch vụ	75
2.7. Tiêu chuẩn hoạt động phòng phụ tùng	78
2.7.1. Quy trình hoạt động của kho phụ tùng	78
2.7.2. Đặt hàng phụ tùng	80
2.7.3. Xuất, nhập kho phụ tùng	82
2.7.4. Sắp xếp kho	83
2.7.5. Quy trình mua vật tư, phụ tùng, gia công ngoài	87
2.7.6. Dự trữ phụ tùng	89
2.7.7. Mối liên hệ với các bộ phận khác	93
2.7.8. Marketing phụ tùng	93
2.8. Tiêu chuẩn đánh giá hoạt động dịch vụ của đại lý ô tô	94
2.8.1. Các chỉ số đánh giá hoạt động	94
2.8.2. Đánh giá hoạt động dịch vụ theo sơ đồ Rada	100

### **Chương 3. Quy trình dịch vụ ô tô**

3.1. Dịch vụ xưởng	104
3.1.1. Mục đích	104
3.1.2. Các bước dịch vụ tại xưởng dịch vụ ô tô	105
3.2. Quy trình các bước dịch vụ ô tô	105
3.2.1. Nhắc bảo dưỡng, đặt lịch hẹn khách hàng	105
3.2.2. Mục đích của bước đặt lịch hẹn	106
3.2.3. Tiếp đón khách hàng	114
3.2.4. Chẩn đoán xe khách hàng	117
3.2.5. Lệnh sửa chữa	119

3.2.5. Lệnh sửa chữa	119
3.2.6. Báo giá sửa chữa	122
3.2.7. Thực hiện công việc sửa chữa	124
3.2.8. Kiểm soát tiến độ công việc	128
3.2.9. Kiểm tra chất lượng xe khi khoàn thành	132
3.2.10. Giao xe cho khách hàng	133
3.2.11. Theo dõi khách hàng sau sửa chữa	135

#### **Chương 4. Kỹ năng giao tiếp với khách hàng trong hoạt động dịch vụ ô tô**

4.1. Văn hóa giao tiếp với khách hàng tại đại lý ô tô	137
4.1.1. Tâm lý khách hàng	137
4.1.2. Các kỹ năng giao tiếp với khách hàng	139
4.1.3. Các phương tiện giao tiếp	140
4.1.4. Kỹ năng lắng nghe	143
4.1.5. Kỹ năng đặt câu hỏi	145
4.1.6. Kỹ năng thuyết phục khách hàng	147
4.1.7. Kỹ năng nghe gọi điện thoại	152
4.2. Các tình huống giao tiếp trong lĩnh vực dịch vụ ô tô	152

#### **Chương 5. Công tác bảo dưỡng và sửa chữa trong đại lý ô tô**

5.1. Khái niệm bảo dưỡng, sửa chữa ô tô	159
5.2. Mục đích bảo dưỡng, sửa chữa ô tô	159
5.3. Tính chất bảo dưỡng, sửa chữa ô tô	160
5.4. Các chế độ bảo dưỡng ô tô	160
5.5. Nội dung bảo dưỡng	162
5.6. Chu kỳ bảo dưỡng định kỳ	163
5.7. Các cấp sửa chữa ô tô	168
5.8. Các phương pháp tổ chức bảo dưỡng, sửa chữa ô tô	168
5.8.1. Phương pháp tổ chức chuyên môn hóa	168
5.8.2. Phương pháp tổ hợp	169
5.8.3. Phương pháp tổ chức đoạn tổng thành	170

5.9. Định mức công việc bảo dưỡng sửa chữa	170
5.9.1. Định mức thời gian xe ở xưởng bảo dưỡng	170
5.9.2. Định mức khối lượng công việc	171
5.10. Một số nội dung chính trong quy trình bảo dưỡng định kỳ tại các đại lý ô tô	172
5.10.1. Bảo dưỡng động cơ	172
5.10.2. Bảo dưỡng hệ thống truyền lực	180
5.10.3. Bảo dưỡng khung gầm	184
5.10.4. Bảo dưỡng hệ thống lạnh	197
5.10.5. Bảo dưỡng hệ thống điện - điện tử ô tô	198
5.10.6. Bảo dưỡng thân xe và các trang bị khác	200
5.11. Một số vấn đề thường gặp trên ô tô du lịch tại xưởng dịch vụ	200
5.11.1. Động cơ (phun xăng điện tử)	200
5.11.2. Hệ thống truyền lực	207
5.11.3. Khung gầm	209
5.11.4. Hệ thống điện	212
5.11.5. Hệ thống lạnh	213
<b>Tài liệu tham khảo</b>	215