

4s店社会实习报告4篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/45584.html>

[ECMS帝国之家，为帝国cms加油！](#)

4s店社会实习报告4篇

4s店社会实习报告1

俗话说：“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在4s店实习过程中，我深深的感觉工作环境和学校环境的巨大差异。在学校的生活无非就是三饱一倒，无忧无虑；当真正走向工作岗位、走向社会等待我的会更多，究竟是什么我根本无法言语。

初来乍到，工作第一天我就很茫然不知所措。由于对新环境的陌生，实习报告网公司给我们定了培训计划和流程，以便我们更快的适应新的工作环境。在培训课堂上能学到不少对工作有用的实用的方法。对于刚刚步入工作的我来说，首先要对自我的职业进行规划，为自我做一个定位 我是谁，我要到哪里去，我的职责是什么。要树立一个目标，当然目标人人从小就会树立，但是我的目标不是那种处于游离状态、短期的。我为什么要工作，工作的好处又是什么，是修身 能养活自我，为家里减少负担，自我不仅仅得到了锻炼，并且带走了工作经验。其次要迅速的转变主角，要从学生转变为员工，从以自我为中心转变为以他人中心，要把学转变成用。最后要完成自我的目标，正所谓目标是写在石头上的，计划是写在沙滩上的，无论计划怎样变，目标不能变。每个人都想成功，我也一样，但是对我来说成功不如改为成事听着顺耳。在工作中想要成事最不能少的是人，所以要不断的寻找自我的人脉，人脉就是资源，即：成事=别人+自我的努力，所以在刚进入职场最重要的是人脉的建立。

以上说的都很肤浅，能够说不是自我的工作经验，其实我在培训中学到了什么总结开来：

在工作中要多想自我的错，不要过多在再三的议论别人。

要努力要吃苦，不要太自私；

做人好厚道、平淡、低调，多与“有志之士”交流；

上司没有“错”，少抱怨，多做事；实习报告网

人在做，天在看，做好自我，与同事和谐相处，建立好自我的人脉；

把每件事做好，人生就会精彩；

工作中理由和借口会给自我的信用打折；

努力学习，工作不代表放下学习，工作了更就应学习。

工作不能纸上谈兵，说了那么多算是“虚”。既然在4s店工作，那就要务必明白4s 销售、零件供应、售后服务、信息反馈。

公司安排我去洗车房和车间实习学习，在这两个学到了很多实际的工作常识，在洗车房实习后，不仅仅能明确地说出洗车的步骤，还认识了不少车型，比如：威驰、花冠、卡罗拉、锐志、皇冠、rav-4、霸道、陆地巡洋舰、普锐斯、普瑞维亚等。车间，在师傅的指导下了解了丰田汽车车型间的不一样，学会了简单的保养操作，会使用简单的维修工具，能够完成简单的维修任务。

这次实习，让我看到了自我以后在公司要学的有很多，要做的还有更多，同时对自我有了更深刻的认识，也改变了自我以前的一些观念和看法，也对自我有了新的规划，为自我融入社会铺下了第一块垫脚石。同时我也会努力为公司奉献自我的微薄之力，做好每一件事，为公司的向荣而自豪。

个性感谢公司能给我这么一个绝好的机会，让我能在此处任职，并且在此感谢在实习期间对我照顾有加的上司，同事。这次实习让我受益匪浅。

4s店社会实习报告2

风尘仆仆从广州赶来珠海参加了学校为期一周的心理培训后，稍作停留。7月19日，包括我在内的汽车专业的4位新老师就安排去参加了上岗前的企业实习。其中，石也言老师和赵灿明老师被分配至珠光汽车有限公司，而李有良老师和我则被分配到了景田汽车有限公司，而在景田之下，我被分配到了腾达汽车的一汽丰田店的喷漆车间。

在见过大伟主管之后，行政人员给我发了两套车间作业的专业服装，在饭卡体检表等琐碎流程完成之后，我正式开始了我为期25天的车间生活。

此次实习的目的是学习汽车喷漆的相关技术，了解其的相关流程，以及对咱们学生以后的工作进行零距离的接触。这样既能做到专业知识的学习，也能有针对性地对咱们进行技能的教育。因此，为了深刻了解这一门技艺，这一个职业，黄部长要求咱们要动手去实践，不能只看不做。

腾达丰田是专营一汽丰田品牌的专业4s店，在那里，无论前台还是售后部门，到处都能够遇到咱们学校出来的实习生或者已经毕业的学生，顿时也有了亲切感。腾达的售后车间是由钣金车间，机电车间组成。相对于珠光那边的奥迪车间，这边的车间工位分工比较明确，并且每一天都工作量都比较充足，这就应跟车的保有量有关。在两个车间当中，又以钣金车间的工作最多，因为多数需要来店里维修的都是小碰撞中的车身破损。因此在喷漆车间，每一天都遇到形形色色不一样的状况，这对于学习是一种好的资源，能够学习到对不一样损伤的处理。

刚来车间，我第一个工作是湿磨前后钢。湿磨是中途打磨工位的一个作业环节，该环节在涂原子灰与底漆之后，在喷面漆之前，是关系到面漆是否能喷涂平整与喷漆后油漆持久程度的重要环节。在众多环节中，这一环节比较容易学习和上手，因此主管先安排我磨钢。刚开始的时候我也以为这个东西是十分简单的，认为只要用砂纸简单磨过一遍就能够了。但是连续磨了两条前钢，都返工了。在师傅的指导之下，我最后渐渐的明白磨钢的简单之中的技巧。比如说前后钢有尖锐过渡到地方因为不能受力，很容易磨穿，因而此时用力务必适当轻一些；评价一条钢是否磨得透，能够透过用手感觉其光滑度，同时观察前后钢表面是否还有鱼鳞状的泛白反光物，如果表面都很光滑并且没有鱼鳞状反光物，则证明这条钢已经磨好了；同时在磨钢的时候就应朝手指方向用力，这样才能高效。持续一周的湿磨岁月让我明白，一些看似简单的东西如果没有透过实践去学习，咱们也不能做好，尽管咱们受过了高等教育。因而在日后的工作中咱们还需锻炼咱们的实际操作潜力，为自我的人生补课。

一周之后，我开始能够接触干磨。干磨与湿磨其实是同一环节，只是干磨的效率高一点，因此损伤面积大的地方适合用干磨，但其磨的效果稍差一点。有了湿磨的基础，我用了三天，透过观察与自我的实践，我掌握了干磨的一些基本的技巧。

鉴于实习生的身份，想要在所有工位上进行实际操作是不现实的。因为要做好喷漆的工作并非是一朝一夕的事情，而企业也是以营利为首要目的的，在喷漆等关键部位要返工相当于白做了，因此有些流程咱们只能透过问与看来学习。在此后的实习日子里，我主要是从钣金工位开始在每个工位上待两到三天，从旁做一些辅助的工作，同时认真观察研究他们的流程，并且用随身带的笔记本做好了记录。腾达丰田的钣喷车间由钣金工位（车身附件拆装，大梁校正工位，拉介子工位），打磨房，中途打磨工位，喷漆房，以及打蜡工位等组成。我的笔录的资料包括每个工位的工作任务，注意事项等，因为比较多就不一一在此列叙了。在此处只写一下腾达丰田的钣喷车间的流程：1钣金；2车身清洁、检查、遮蔽；3打磨及修饰斜边；4填补打磨原子灰；5除尘、清洁、遮蔽；6喷涂底漆；7喷涂中涂底漆；8打磨中途底漆；9清洁、除尘、遮蔽；10喷涂2~3层293/295色漆；11喷涂清漆；12清洁干燥；13抛光，打蜡。钣喷的工序就应在任何4s都是大同小异的，区别可能在一些细节的地方，但是对于一个第一次接触钣喷的人来说，能这样零距离地学习这项技能，收获是挺大的。

二十五天的实习时光说长不长，说短不短。在那里，我不仅仅学习到了一些技术，学到了做人的道理，也与实习的学生建立了深厚的友谊。8月15日，实习正式结束了。我办了离职手续，与公司里的员工告别，心里有说不出的总的来说，在腾达丰田我到达了实习的基本目的，学习到了钣喷的技术流程以及了解了学生以后工作的状况，也感受到钣喷工作的艰辛和企业的氛围；同时也发现了自我实际动手潜力的欠缺，在日后的工作中期望自我能够在各位前辈的帮忙下弥补回来。

4s店社会实习报告3

一. 前言

随着我国经济的飞速发展和人民生活水平的不段提高，人们的消费观念和消费需求也在不断发生变化。汽车作为高档消费品越来越受到年轻一代和事业有成的人群的青睐。近年来汽车贸易企业在沈城犹如雨后春笋迅速发展。汽车贸易公司的形式一般都是从外国引进的“4S”店形式。在国内汽车销售市场还不算饱和的状况下，这种以店销为主的方式占了销售量的90%以上。只有少量车型如:微型客车、小型客车、重卡、厢货等销售商在人员推销方面下了很大功夫，而轿车走的都是店销形式。而在全面建设小康社会的这天，汽车已进入越来越多的百姓家庭，成为普通人出行的代步工具。

二. 实习目的

作为一名汽车服务工程专业的大学生，我们务必走在时代的前沿，了解最新的汽车动态及技术，掌握汽车相关的知识，利用一切能够利用的时光和机会参加社会实践活动，把我们所学的知识与社会相结合，不断地在实际中总结经验，提取精华，充实自我，完善自我，才能更好的为社会服务，并且能够为以后的工作之路做好铺垫，还能够熟练掌握汽车行业的销售和售后技能。

三. 实习单位简介

(1)实习时光和地点

20xx年5月份中旬;

湖南省长沙市中南汽车世界A01(星沙收费站旁)，湖南仁孚汽车销售服务有限公司是梅赛德斯-奔驰(中国)汽车销售有限公司授权的湖南首家特许服务中心。学校的目的是让我们更清楚的了解汽车市场的现状，汽车的发展史，了解以后的实习环境。

(2)实习单位背景介绍

与众多4S店相邻，交通比较便捷，员工素质精良尽责。奔驰4S店是一家集销售、维修、美容装饰为一体的汽车经销企业。奔驰4S店秉承顾客就是上帝的理念一向在不断完善服务质量，努力的在前进中。因为公司在发展阶段，所以目前还是以销售为主售后为辅的方式运营。公司设有销售部、钣喷装饰部、售后维修部、配件管理及精品销售部。这家公司主要经营奔驰汽车，主要销售车型为:C级，E级，S级，G级等。

(3)实习部门介绍

售后维修部。售后的服务项目比较完整，主要包括车辆的保养、维修、外出救援、保险理赔、钣金喷漆、车辆装饰、二手车置换等。维修部日常主要负责车辆的维修、保养及钣喷装饰等工作。

四. 汽车销售流程图：

接待——咨询——车辆介绍——试乘试驾——报价协商——签约

成交——交车——售后跟踪

1. 接待：接待环节最重要的是主动与礼貌。销售人员在看到有客户来访时，应立刻面带微笑主动上前问好。如果还有其他客户随行时，应用目光与随行客户交流。目光交流的同时，销售人员应作简单的自我介绍，并礼节性的与客户分别握手，之后再询问客户需要带给什么帮忙。语气尽量热情诚恳。

2. 咨询：咨询的目的是为了收集客户需求的信息。销售人员需要尽可能多的收集来自客户的所有信息，以便充分挖掘和理解客户购车的准确需求。销售人员的询问务必耐心并友好，这一阶段很重要的一点是适度与信任。销售人员在回答客户的咨询时服务的适度性要有很好的把握，既不要服务不足，更不要服务过度。这一阶段应让客户随意发表意见，并认真倾听，以了解客户的需求和愿望，从而在后续阶段做到更有效地销售。并且销售人员应在接待开始便拿上相应的宣传资料，供客户查阅。
3. 车辆介绍：在车辆介绍阶段最重要的是有针对性和专业性。销售人员应具备所销售产品的专业知识，同时亦需要充分了解竞争车型的状况，以便在对自我产品进行介绍的过程中，不断进行比较，以突出自我产品的卖点和优势，从而提高客户对自我产品的认同度。
4. 试乘试驾：在试车过程中，应让客户集中精神对车进行体验，避免多说话，让客户集中精神获得对车辆的第一体验和感受。
5. 报价协商：通常就是价格协商，销售人员应注意在价格协商开始之前保证客户对于价格、产品、优惠、服务等各方面的信息已充分了解。
6. 签约成交：在成交阶段不应有任何催促的倾向，而应让客户有更充分的时间思考和做出决定，但销售人员应巧妙地加强客户对于所购产品的信心。在办理相关文件时，销售人员应努力营造简单的签约气氛。
7. 交车：要确保车辆毫发无损，在交车前销售员要对车进行清洗，车身要持续干净。
8. 售后跟踪：一旦汽车出售以后，要经常回访一下顾客，及时了解顾客对我们汽车的评价及其使用状况，要提醒顾客做保养。

五. 奔驰4S店服务的主要资料

(1)4S店服务流程

- 1、接待准备：服务顾问按规范要求检查仪容、仪表;准备好必要的表单、工具、材料;环境维护及清洁。
- 2、迎接顾客：主动迎接，并引导顾客停车;使用标准问候语言;恰当称呼顾客。
- 3、环车检查：安装三件套;基本信息登录;环车检查;详细、准确填写接车登记表。
- 4、现场问诊：了解顾客关心的问题，询问顾客的来意，仔细倾听顾客的要求及对车辆故障的描述。
- 5、故障确认：能够立即确定故障的，根据质量担保规定，向顾客说明车辆的维修项目和顾客的需求是否属于质量担保范围内。如果当时很难确定是否属于质量担保范围，应向顾客说明原因，待进一步进行诊断后得出结论。如仍无法断定，将状况上报一汽轿车服务部待批准后得出结论;不能立即确定故障的，向顾客解释须经全面仔细检查后才能确定。
- 6、获得、核实顾客、车辆信息：向顾客取得行驶证及车辆保养手册;引导顾客到接待前台，请顾客坐下。
- 7、确认备品供应状况：查询备品库存，确定是否有所需备品。
- 8、估算备品/工时费用：查看DMS系统内顾客服务档案，以决定车辆是否还有其它可推荐的维修项目;尽量准确地对维修费用进行估算，并将维修费用按工时费和备品费进行细化;将所有项目及所需备品录入DMS系统;如不能确定故障的，告知顾客待检查结果出来后，再给出详细费用。
- 9、预估完工时光：根据对维修项目所需工时的估计及店内实际状况预估出完工时光。
- 10、制作任务委托书
- 11、安排顾客休息

(2)售后服务工作的资料

1、整理客户资料、建立客户档案：客户送车进厂维修养护或来公司咨询、商洽有关汽车技术服务，在办完有关手续或商谈完后，业务部应于二日内将客户有关状况整理制表并建立档案，装入档案袋。客户有关状况包括：客户名称、地址、电话、送修或来访日期，送修车辆的车型、车号、车种、维修养护项目，保养周期、下一次保养期，客户期望得到的服务，在本公司维修、保养记录(详见“客户档案基本资料表”)。

2、根据客户档案资料，研究客户的需求：业务人员根据客户档案资料，研究客户对汽车维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的资料，如通知客户按期保养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务：业务人员透过电话联系，让客户得到以下服务：(1)询问客户用车状况和对本公司服务有何意见;(2)询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳;(3)告之相关的汽车运用知识和注意事项;(4)介绍本公司近期为客户带给的各种服务、个性是新的服务资料;(5)介绍本公司近期为客户安排的各种优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，汽车运用新知识晚会等，资料、日期、地址要告之清楚;(6)咨询服务;(7)走访客户。

六. 实习体会

透过这次的实习，我对自我的专业有了更为深刻的了解。透过两位带领我们实习的专业老师的讲解，我们认识到当前中国的汽车市场潜力巨大，前景良好，作为一个汽车专业的学生，我们所的知识是与专业息息相关的，汽车服务工程是一门全面的汽车知识的学科。并且对专业的实际应用有了更多的了解，增强了专业知识的感性面及认识面。在两个实习单位见习之后，我们看到了一辆汽车进入到4S店后是如何在销售，车内装饰，售后信息反馈，零件更换，整体保养，车身维修等等一系列完善的服务项目和服务流程上带给服务的。从这次实习中，我体会到了实际的工作与书本上的知识是有必须距离的，并且需要进一步的再学习。俗话说，千里之行始于足下，这些最基本的技能是不能在书本上彻底理解的。短短的实习，让我大开眼界，也学会了不少东西，也让我对自我今后要从事的行业有所思考。短短四天仿佛思想又得到了一次升华，心中又多了一份人生感悟。这次实习让我深刻体会到读书固然是增长知识开阔眼界的途径，但是多一些实践，徜徉于实践当中接触实际的工作，触摸一下社会的脉搏，给自我定个位，也是一种绝好的提高自身综合素质的选取。

虽然只是短短一下午的奔驰4S店的参观，但我懂得了服务的重要性，从在4S店的参观中，我看到了很多不一样的部门，为我们介绍的学姐学长也跟我们讲了很多重要的东西，其中有公司的介绍，有他们各部门的分工协作，在参观的时候，让我真真切切的感受到工作需要细致谨慎，需要用心，不然会在工作中遇到各种难题的，甚至容易闯祸的。其次，我感受到了与人打交道的重要性，人生活在社会上就得融入社会这个群体，就得与人交流，不仅仅是靠学到的那点小小的理论知识所能替代的，关键在于你会不会与人交流。因此，这次参观，在另一种好处上，它告诉我要看自我的性格适合什么样的工作，因此好给自我今后的人生定位，感谢老师带我们一齐去完成了这次实习以及对我们的细心指导，同时感谢学校给我们这次宝贵的实习机会。

4s店社会实习报告4

****年**月到**月，我在东风日产**专营店进行维修实习活动。在这三个月的时光里，我对汽车4S店的整车销售、售后服务、维修、信息反馈等有了必须的了解和深刻体会。

东风日产**专营店是一个拥有东风日产车定点、配套、直接带给的一流维修设备：举升机、轮胎动平衡机、车身校正架、烤漆房、四轮定位仪等，还拥有先进的进口检测仪器：NISSAN电脑检测仪、点火测试仪、雪种机等，及使用于维修业务的计算机网络。宽敞、整洁的业务接待大厅和服务周到的客户休息室为客户带给舒适的环境，宽敞的维修车间，设置十几个标准工位充分满足维修作业的需要。规格齐全，优质纯正的配件是日产系列车辆运行的安全保障。该店是一个大型的4S店，销售服务的车型有：天籁、颐达、骐达、帕拉丁、轩逸、骊威、骏逸等几种车型。

这家店不但拥有一批高素质、高技能的汽车维修技术人员，而且从国内、外购进一批先进的汽车维修检测设备。例如：电脑检测分析仪、喷油清洗分析仪、四轮定位仪、ATF自动循环清洗.....等等。使得该厂软、硬件兼备且完善。

在这三个月的实习中，我对汽车的保养以及保养的必要性有了深刻的理解。

汽车保养是很重要的，买了一辆新车，首先要懂得如何保养。汽车保养需要做的几项工作：

- 1、清洁汽车外表，检查门窗玻璃、刮水器、室内镜、后视镜、门锁与升降器手摇柄是否齐全有效。检查散热器的水量、曲轴箱内的机油量、油箱内的燃油储量、蓄电池内的电解液液面高度是否贴合要求。检查喇叭、灯光是否齐全、有效，安装是否牢固。检查转向机构各连接部位是否松旷，安装是否牢固。检查轮胎气压是否充足，并清除胎间及胎纹间杂物。检查转向盘的游动间隙是否贴合标准；轮毂轴承、转向节主销是否松动。检查离合器和制动踏板的自由行程是否贴合规定。
- 2、检查轮胎螺母、半轴螺栓、钢板弹簧骑马螺栓和U形螺栓是否牢固可靠。起动发动机后，察看仪表工作是否正常，倾听发动机有无异响。检查车辆有无漏水、漏油、漏气、漏电等“四漏”现象。检查拖挂装置工作是否可靠。
- 3、发动机油的更换。发动机机油的作用主要是对发动机进行润滑、冷却、密封、清洁、防锈、防腐.....若没有机油，汽车的心脏就不能正常运转。使用矿物油，一般5000公里换一次机油。4、汽车制动液检查与更换：汽车行驶必须的时光就要检查制动液，必要时需更换。制动液在使用必须时光后，会出现沸点降低、污染及不一样程度的氧化变质，所以应根据气候、环境条件、季节变化及工况等及时检查其质量性能，做到及时更换。普通工况下，制动液在使用2年或5万公里后就应更换。原则上，不一样型号的制动液不能混用，以免相互间产生化学反应，影响制动效果。不一样车型，使用的制动液也往往不一样。制动液有矿物油型制动液、合成型制动液等类型。

然而，给我印象最深的不单单是专业的实习，还包括实习的一些体会。

找实习工作的认识：

大学生实习活动是一个从大学生活到社会工作的一个过渡阶段。实习报告网学校和社会的差别很大，有些同学在学校时，对自我以后工作的事情思考得少，准备得少，一旦步入社会，自我心理上就一片空白。在踏入社会时，对于自我到底要干什么工作，自我有什么技能，是什么料，都不是很有把握。因此，实习就显得尤为重要。

实习和正常上班没有什么两样。如果实习时就没有方向，那么，以后工作了，想找到方向就可能会走弯路。还有，对于许多同学来说，先就业再择业是最好的。毕竟自我在学校里接触社会少，专业实际操作和运用潜力与实际工作要求还是有必须的差距。不要一开始就想着自我要找到一份好工作，自我专业内的工作，自我喜欢的工作，这样是不够切合实际的。

工作总结：

1. 最好每一天都能做工作日记，早上上班前写好自我在这一天的工作目标，工作中就应注意的重点问题，有那些事情是要问清楚的等。然后在每一天下班前再看一下自我在当天做了那些工作，那些工作目标没有完成，为什么没有完成，自我在以后的工作中就应注意那些问题.....这样将是很重要的，经常看看会有很大进步的。
2. 在工作时，如果遇到一些不是很清楚的地方，必须要向上级或师傅问清楚，不能乱凭空想象，乱做，这样做出来的东西很有可能会返工。
3. 在实习工作中，很有可能会碰到和你的顶头上司发生矛盾的事。如果已经发生了，你要思考为什么会发生这样的事，事情能不能避免，如果能避免，自我在以后的工作中就要注意些。
4. 在讨论问题时，要有自我的见解，不能人云亦云，没有见解。
5. 工作中要踏踏实实，人人真真做，要多总结，多交流。

虽然我在这家公司实习的时光不长也不短，但是我在这家公司却学到了很多我们想学习到的知识，使我对汽车行业有了更进一步的了解。我深知自我在学校学到的东西很有限，还有很多知识是不明白的。在实习期间我认真跟师傅们学习汽车方面的知识，用心动手，培养了我吃苦耐劳的精神，认真了解车身的构造。完成了汽车有关零部件拆装的目的，到达了实习的要求，也使我在企业里，了解到了企业文化和企业管理体制。使我不仅仅在自我的专业有了突破，也使我学习到关于企业管理方面的知识。总的来说，我成功的完成了这次实习，为我以后的工作道路起着很重要的作用。

更多 专题范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发