



Курс МП-2 (v3)

(измененная и обновленная программа)

« Планирование загрузки сервиса, предварительная запись, подготовка к визиту клиента»

Цель курса:

- Изучение технологии и методов практической работы на этапах планирования загрузки сервиса, предварительной записи, подготовки к визиту клиента
- Приобретение практических навыков при пошаговом обучении

Целевая аудитория:

- специалисты бюро приемки/ мастера-приемщики, консультанты СТО
- работники автосервиса взаимодействующие с клиентами
(мастера смен, приемщики, консультанты, директора, администраторы сервиса)

ПРОГРАММА:

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

- обзор и значение основных ключевых процессов сервиса автомобилей
- ожидания клиентов на этапах обращения на сервис, предварительной записи и подготовки к приемке
- планирование загрузки сервиса как действия на одном из ключевых этапов
- структура рабочего дня специалиста приемки, этапы работы

2. ВРЕМЯ СЕРВИСА

- продуктивное/непродуктивное время
- виды непродуктивных затрат времени
- влияние планирования на непродуктивные затраты времени СТО
- типичные ошибки при планировании загрузки и предварительной записи влияющие на эффективность СТО

3. ПЛАНИРОВАНИЕ ЗАГРУЗКИ

3.1 Что необходимо планировать мастеру-приемщику в своей работе

- объем работ, заявляемых клиентом, необходимость в запасных частях, их стоимость, способ оплаты, наличие инструмента и технологической возможности выполнения работ
- загрузку производственных мощностей СТО
- собственное время (в т.ч. время на прием, выдачу автомобилей, контроль качества выполненных работ, контрольный выезд, перерывы на обед и отдых)
- время визита клиента

3.2 Влияние видов работ на способы планирования:

- экспресс обслуживание (шиномонтаж, замена масла)
- среднесрочное обслуживание (ТО и Р)
- долгосрочное обслуживание (кузовные работы, ремонт агрегатов)
- диагностические работы

3.3 Загрузка сервиса- определение, показатели и нормативы

3.4 Загрузка слесаря – определение, показатели и нормативы

3.5 Квалификация исполнителя и виды выполняемых работ

- требования ЕТКС
- требования дилерских стандартов



3.6 Суть, способы, инструментарий планирования времени работы специалиста приемки

- время планирования загрузки
- время визита клиента,
- время на прием автомобиля
- время на передачу автомобиля в ремзону
- время на прием автомобиля из ремонта
- время на подготовку к выдаче (в т.ч. контроль качества/ осмотр/ дорожные испытания)
- время на выдачу автомобиля
- время на консультации
- время на согласования с клиентами и производством
- время на нормирование работ
- время на оформление документации
- перерывы на обед и отдых

3.7 Суть, способы, инструментарий планирования загрузки сервиса

- понятия «окно в расписании», «перегрузка», «резерв», «план приемки-выдачи», «план загрузки постов», «нормы времени», «время выполнения работ», «журнал планирования загрузки»
- нормы времени:
 - а) откуда берутся нормы времени на выполнение работ
 - б) юридические аспекты использования нормативов времени
 - в) нормы времени или прейскурант/ особенности ценообразования СТО
 - г) что входит в норму времени на работу
- способы эффективной загрузки сервиса (решение проблемы утренней загрузки)

4 ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ

- Алгоритм взаимодействия с клиентом при предварительной записи;
- Типичные ошибки сотрудников в процессе предварительной записи;
- Практическая отработка навыков беседы с клиентом и предварительной записи.

4.1 Что такое предварительная запись, ее значение и виды

- предварительная запись в интересах СТО
- предварительная запись при личном обращении клиента
- предварительная запись при обращении клиента по телефону
- предварительная запись с использованием современных способов коммуникации.
- способы обратной связи
- формы и регламенты

4.2 Этапы взаимодействия с клиентом

- приветствие, установление контакта
- выяснение потребностей клиента
- удовлетворение потребностей
- обратная связь
- завершение контакта.

4.3 Последовательность предварительной записи:

- приветствие, знакомство, уточнение персональных данных.
- выяснение потребностей, причины обращения.
- определение объема работ, затрат времени, стоимости, наличия и стоимости запасных частей, наличие производственных возможностей.
- предложение клиенту альтернативного времени визита.
- требования, предъявляемые к клиенту и автомобилю при визите на СТО.
- уточнение всех выясненных вопросов и фиксирование договоренностей.
- завершение контакта.

4.4 Типичные ошибки при предварительной записи.



5 ПОДГОТОВКА К ВИЗИТУ КЛИЕНТА

- Последовательность действий при подготовке к визиту клиента;
- Типичные ошибки сотрудников при подготовке к визиту клиента;
- Практическая отработка навыков подготовки к визиту клиента.

Подготовка к визиту клиента

5.1. Что такое подготовка к визиту клиента и ее значение для основных сервисных процессов.

5.2. Особенности подготовки к визиту для не дилерских СТО.

5.3. Ожидания клиентов на этапе перед визитом на СТО.

5.4. Какие задачи решаются при подготовке к визиту клиента.

5.5. Последовательность действий при подготовке к визиту клиента.

А) Определение объема работ и подбор технологической документации.

Б) Проверка наличия запасных частей, при необходимости заказ и обеспечение доставки

В) Подготовка рабочей документации (заказ-наряд, история ремонта и пр.)

Г) Обеспечение дополнительного сервиса и дополнительных услуг

(такси, доставка, эвакуатор, оформление на дому, подменный автомобиль и пр.)

Д) Напоминание клиенту о запланированном визите

- важность напоминания клиентам о предстоящем визите

- сроки напоминаний

- способы напоминаний

- автоматизация процесса напоминаний/ уведомлений

5.6 Типичные ошибки при подготовке к визиту на СТО

6 ПРАКТИКА

- отработка навыков приема звонка, консультирования и предварительной записи
- отработка навыков планирования загрузки сервиса
- отработка навыков подготовки к приемке клиента

Продолжительность курса: 2 дня (1 день – теория, 1 день – практика)

Обеспечение слушателей:

Во время занятий слушатели обеспечиваются раздаточными материалами на бумажных и электронных носителях, средствами индивидуальной защиты и питанием на кофе-паузах.

Дополнительные программы обучения по теме:

Курсы-МП-1, МП-3, МП-4, МП-5, «Школа мастеров»

Контактная информация для консультаций и записи на курс:

Тел: (Velcom) 8-044-77-88-907, факс: (017) 290-20-35

E-mail: info@serviceman.by

Компания «СЕРВИСМЕН»

«Школа автосервиса»

г.Минск, ул. Некрасова 5, оф.201, 202

www.serviceman.by