



Учебный курс МП-3

«Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда.

Выполнение ремонтных работ/оказание услуг».

Стандарты работы специалистов приемки. Тренинг.

Курс предназначен для:

- Мастеров-приёмщиков/консультантов автосервисных предприятий
- Работников автосервиса, непосредственно контактирующих с Клиентами

Задачи курса:

- Отработать приёмку автомобиля/составление заказ-наряда в соответствии с международными стандартами и требованиями законодательства Беларуси.
- Сформировать навыки создания доверительных отношений с Клиентом
- Приобретение навыков выявления потребностей Клиента
- Приобретение навыков активного слушания
- Отработка эффективных технологий взаимодействия с Клиентом на этапе приемки автомобиля в ремонт
- Приобретение навыков работы с возражениями клиентов (практика сложных переговоров)

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА:

1. Ожидания клиентов на этапе приемки автомобиля в ремонт и ТО
2. Виды приемки
3. Условия приемки, время и место – ориентация на клиента.
4. Задачи стоящие перед специалистом приемки
5. Впечатления клиента, создание положительного впечатления
6. Доверие клиента, управление доверием
7. Переговоры с клиентом – правила и стандарты.
8. Активное слушание, уточнение объемов работ, активные предложения, фиксирование договоренностей
9. Конфликт на приемке
 - методы управления эмоциональным состоянием клиента
 - основы управления конфликтом
10. Пошаговая схема приемки для экспресс обслуживания (быстрые работы)
11. Пошаговая схема приемки для среднего ремонта
12. Пошаговая схема работы для диагностических работ
13. Диалоговая приемка и пассивные продавцы как методы расширения заказа
14. Составление задания на ремонт (рабочие указания/ заказ-наряд)
 - требования законодательства, полный и сокращенный документооборот
 - работа с программами автоматизации документооборота
 - бумажный документооборот
 - скрытые дефекты
 - расширение объемов работ, порядок согласования дополнительных работ
15. Запасные части и материалы клиента
16. Ценные вещи, настройки внутри автомобиля
17. Процедура передачи автомобиля, составление Акта



18. Типичные ошибки приемщика влекущие за собой негативные последствия для Клиента и компании автосервиса

19. Практическая отработка навыков приемки в помещении

20. Практическая отработка навыков приемки рядом с автомобилем

21. Контрольный выезд:

- риски
- юридические аспекты
- алгоритм дорожных испытаний

22. Процедуры работы с возвратами (гарантийные случаи) и рекламациями клиентов.

23. Передача автомобиля в цех (мастеру смены) или слесарю

24. Подбор и заказ запасных частей для ремонта

25. Порядок выдачи запчастей слесарю

26. Действия приемщика

- если нет запчастей
- если принимаются запчасти и материалы клиента
- если повредили автомобиль клиента или сломали деталь
- если клиент заявляет дополнительные работы
- если сдвигаются сроки ремонта
- если работы выполняются с привлечением сторонней организации
- если необходимы контрольные операции, но нет оборудования

27. Пускать ли клиента в ремзону

28. Передача автомобиля из смены в смену

29. Контроль статуса и сроков выполнения работ

30. Хранение автомобиля клиента

31. ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

- отработка навыков приемки автомобиля и взаимодействия с клиентом
- отработка навыков согласования изменений в заказе
- отработка навыков составления наряда на работы
- отработка навыков передачи автомобиля в ремонт
- отработка навыков управления эмоциональным состоянием клиента
- отработка навыков работы с возвратами (претензиями) клиентов

Длительность 2 дня (16 часов).

Получить дополнительную информацию и оставить заявку на участие в курсе Вы можете по телефонам:



(017) 290-20-35 (Минск); +375(44) 77-88-907