



Курс МП-4

«Интерактивная работа с клиентами автосервиса.

Увеличиваем средний чек СТО»

(Приемка автомобиля, интерактивная приемка, контрольный выезд и дорожные испытания)

Цель курса:

- Изучение технологии и методов интерактивной работы с клиентами сервиса
- Приобретение практических навыков при пошаговом обучении

Целевая аудитория:

- специалисты бюро приемки/ мастера-приемщики, консультанты СТО
- работники автосервиса взаимодействующие с клиентами

Содержание курса.

1. Из чего складывается работа с клиентами сервиса
 - ключевые процессы сервиса (обзор)
 - ожидания клиентов на всех этапах обслуживания
2. Что такое интерактивная работа с клиентом сервиса
 - этапы интерактивной работы и суть метода
 - сколько времени это занимает
 - что это дает клиенту
 - что это дает сервису
3. Как это работает на практике
 - оборудование
 - инструмент и приспособления
 - средства измерений
 - технология и пошаговые руководства
 - средства индивидуальной защиты
 - освещенность и температура и другое
4. Меры безопасности, забота о клиенте
 - безопасность работника и клиента
 - удобства для клиента
5. Влияние типа клиента на подход к интерактиву
6. Подтверждения квалификации в глазах клиента
7. Забота об автомобиле
8. Запчасти (компоненты) и материалы клиента
9. «Капканы» на пути «приемщика» как не попасть...
10. Клиент в ремзоне
11. Осмотр автомобиля, заполнение карт комплектности и внешнего вида, фиксирование настроек и многое другое
12. Контроль технического состояния автомобиля. Поиск дефектов влияющих на безопасность дорожного движения
13. Взаимодействие с клиентом
 - фиксирование договоренностей
 - установление доверительных отношений



14. Что и как оформлять
- Составление заявки и заказа на ремонт
15. Дорожные испытания или перемещение автомобиля клиента?
16. Ошибки в работе приемщика
17. Интерактивная игра «кому отдать деньги» (определяем квалификацию участников)
18. Кейсы и практические задания в классе
19. Отработка практических навыков на действующем сервисе (6-8 часов)
20. Тестирование
21. Анкетирование слушателей
22. Секреты мастерства от учебного тренера
23. Заключительная часть, вручение документов о прохождении обучения

Продолжительность курса: 2 дня

(8 часов- теория, кейсы и групповая практика в классе; 8 часов – практика на производстве)

Обеспечение: 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-2, МП-3, «Школа мастеров»

Контактная информация для консультаций и записи на курс:

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

Е-mail: info@serviceman.by

Компания «СЕРВИСМЕН»

г.Минск, ул. Некрасова 5, оф.201, 202

www.serviceman.by