



Service
Receptionist

Body
Specialist

Technician

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ ПАКЕТ
Организация обслуживания
и качество обслуживания
СТ-RL2010



Никакая из частей печатной копии не может быть воспроизведена ни в какой форме без разрешения со стороны Mazda Motor Europe GmbH.

Иллюстрации, техническая информация, данные и описательный текст в данном издании, по нашему мнению, были правильны на момент передачи в печать.

Какие-либо неточности или опущения в данной публикации не могут повлечь за собой какой-либо ответственности, но были предприняты все возможные усилия по обеспечению полноты и точности данной публикации.

© 2005
Mazda Motor Europe GmbH
Training Services



Введение

В Курсе Организации обслуживания и качества обслуживания подробно рассматриваются вопросы о том, чего клиенты вправе ожидать от нас в плане качества обслуживания и проявляемой нами эффективности.

Курс охватывает:

- ожидания клиентов и то, как мы можем им соответствовать
- качество обслуживания, которое мы должны предлагать, если мы собираемся произвести хорошее впечатление на наших клиентов
- организацию сервисных работ и использование информации, документации и работы единой командой для обеспечения соответствия нуждам клиентов.

Для подготовки к этому курсу выполните, пожалуйста, следующие действия. Записанная сюда информация будет использована в течение 2 дней.

1. Чего ожидают клиенты от предлагаемого нами обслуживания?

Основываясь на этих ожиданиях, как мы можем произвести хорошее впечатление на наших клиентов?

- 2. Кого Вы считаете членом команды своего представительства и как можно обеспечить, чтобы все вместе работали эффективно?**

3. Информация и документация

По ходу курса мы будем проверять используемую Вами информацию и документацию:

- для правильного выполнения работы (например, контрольных карт обслуживания компании Mazda, проверок состояния и диагностики)
- для организации эффективной работы (например, календарные графики и календари назначенных сроков)
- для разъяснения клиенту (например, ремонтные наряд-заказы).

Будьте так добры принести с собой на курсы все ведомости и документы, используемые в Вашем представительстве, чтобы можно было их обсудить.

Если вы используете другие источники информации, которые вы не можете принести с собой (например, календарные графики или инструкции, получаемые из компьютера), будьте готовы обсудить, как вы их используете.

Сделайте записи по любым таким источникам, чтобы вы смогли легко их вспомнить.

Записи по другой используемой мной информации

Благодарим Вас за выполнение этого Предварительного пакета заданий.

Не забудьте, пожалуйста, взять его с собой в день начала Вашего курса!





Service
Receptionist

Body
Specialist

Technician

УЧЕБНОЕ РУКОВОДСТВО

Организация обслуживания и качество обслуживания

СТ-RL2010



Никакая из частей печатной копии не может быть воспроизведена ни в какой форме без разрешения со стороны Mazda Motor Europe GmbH.

Иллюстрации, техническая информация, данные и описательный текст в данном издании, по нашему мнению, были правильны на момент передачи в печать.

Какие-либо неточности или опущения в данной публикации не могут повлечь за собой какой-либо ответственности, но были предприняты все возможные усилия по обеспечению полноты и точности данной публикации.

© 2005
Mazda Motor Europe GmbH
Training Services

1. Введение и цели
2. Ожидания клиентов
3. Качество обслуживания компании Mazda
4. Организация сервисных работ
5. Практические навыки
6. Проверка усвоения материала



1. Введение и цели

1.1 Добро пожаловать!

1.2 Конспекты и оценки курса

1.3 Страсть к вождению

Посредством первоклассного обслуживания клиентов мы ставим своей целью оправдать формулировки «Страсти к вождению»:

- Будучи водителем автомобиля Mazda, Вы можете чувствовать немного спортивности в каждой машине Mazda – Zoom-Zoom!
- Мы, в Сервисе Mazda, как раз способствуем тому, чтобы это особое чувство продолжалось на протяжении всего Вашего опыта обладания таким автомобилем.
- Мы разделяем Вашу страсть к автомобилям, и мы преданно заботимся о Вас и Вашем автомобиле Mazda. Это проявляется в том, как мы к Вам относимся, в том, как мы ухаживаем за Вашим автомобилем и в том, какое обеспечиваем качество.
- Обеспечение того, чтобы каждая поездка оставляла на Вашем лице улыбку – вот цель нашей работы.

1.4 Задача и сфера рассмотрения курса

Профессиональные знания, которые мы используем для организации работы в представительствах, оказывают решающее воздействие на наших клиентов – во благо и во вред.

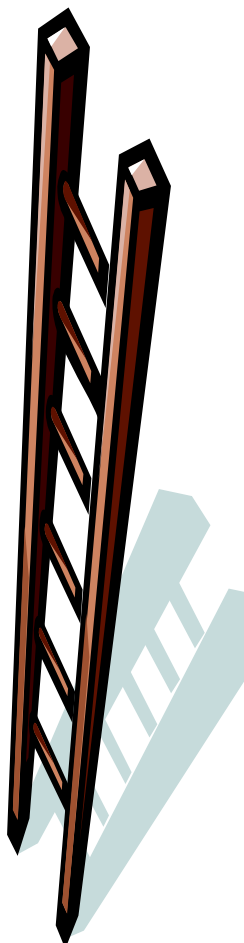
Также важно, чтобы каждый в представительстве оказывал Вам содействие в обеспечении удовлетворённости клиента.

В данном курсе внимание сосредоточивается на том, как организовать всю нашу работу, а также общение, информацию и документацию, которые мы используем, чтобы предоставить клиенту превосходное обслуживание.

Воздействия



Лестница обслуживания клиентов



Уровень CSI	Воздействие на клиента	Действие клиента
ПРЕВОСХОДНО	ПРЕДАННЫЙ СТОРОННИК	<p>Всем о вас рассказывает, направляет других людей к вам и всегда возвращается для покупок</p>
ОЧЕНЬ ХОРОШО	ВЕСЬМА УДОВЛЕТВОРЁН	<p>Рассказывает о вас людям, направляет к вам несколько человек и иногда возвращается</p>
ХОРОШО	УДОВЛЕТВОРЁН	<p>Может рассказать кому-то о вас, если его спросят, и может направить к вам других, будет у вас покупать, если ему это удобно</p>
УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО	НИЗШИЙ ПРИЕМЛЕМЫЙ УРОВЕНЬ	
	РАВНОДУШЕН	<p>Никому о вас не рассказывает, не склонен никого к вам направлять, но может снова что-то купить</p>
	НЕСЧАСТЕН	<p>Расскажет, по меньшей мере, 10 людям, как вы плохи, никогда никого к вам не направит, но может вернуться через несколько лет</p>
ПЛОХО	ОЧЕНЬ НЕДОВОЛЕН	<p>Рассказывает всем, кто слушает, как вы ужасны, никогда никому вас не представит и никогда не вернётся</p>

Ваши замечания

1.5 Цели курса

К концу обучения вы:

- обсудите ожидания клиентов и важность предоставления превосходного обслуживания
- согласуете задачи, которые необходимо выполнить, чтобы оправдать эти ожидания
- рассмотрите, как все производственные участки представительства могут оказывать друг другу поддержку в обеспечении удовлетворённости клиентов
- изучите предоставление услуг клиенту в процессе приёма автомобиля, внутри представительства и в процессе его возврата
- согласуете применяемые в эти периоды правила передовой практики, которые можно использовать как руководство на будущее
- рассмотрите использование контрольных карт в ряде ситуаций и то, как можно использовать эти контрольные карты для предоставления превосходного обслуживания
- изучите работу в команде представительства и то, как можно использовать такую работу для обеспечения высококачественного обслуживания клиентов
- попробуете применить на практике навыки, полученные в ходе курса
- составите план на будущее

2. Ожидания клиентов

К концу этого занятия Вы:

- обсудите ожидания клиентов и важность предоставления превосходного обслуживания
- согласуете задачи, которые необходимо выполнить, чтобы оправдать эти ожидания.

2.1 Ожидания клиентов

Мы все являемся клиентами и все ожидаем высокого уровня обслуживания при покупке чего-либо, будь то костюм, еда или автомобиль.

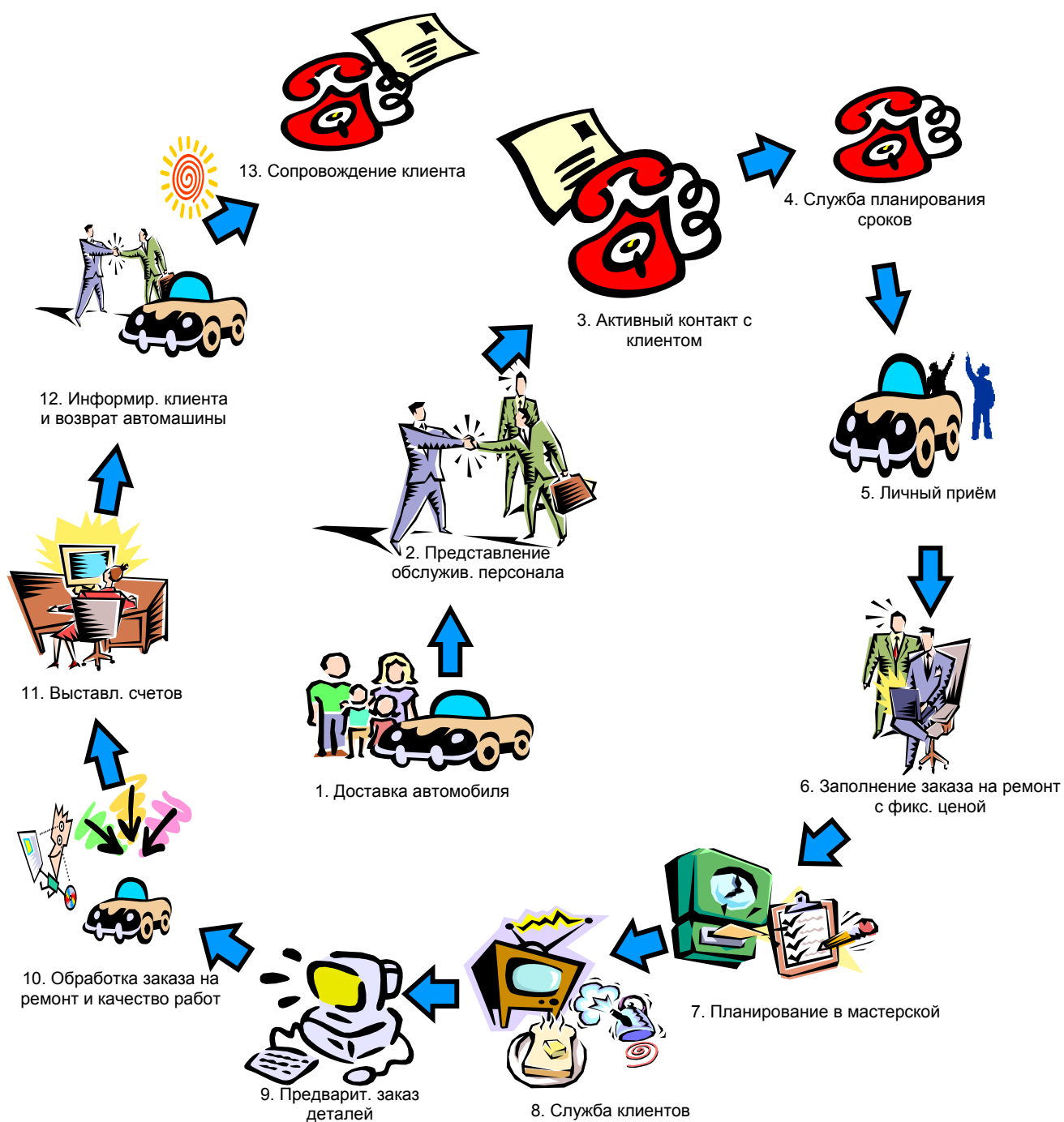
- Если эти ожидания оправдываются, нам приятно и мы довольны обслуживанием.
- Если эти ожидания превышены, мы рады и будем очень счастливы.
- Но если ожидания не оправдываются, мы недовольны и разочарованы обслуживанием.

Если мы разочарованы, мы сделаем одно из следующего:

1. Мы будем жаловаться, пока проблема не будет решена, удовлетворимся результатом и будем достаточно довольны, чтобы снова использовать этого поставщика.
2. Мы будем жаловаться, пока проблема не будет решена, но останемся разочарованы и никогда не возвратимся к этому поставщику.
3. Мы ничего не скажем, но уйдём недовольными и решим никогда не пользоваться услугами этого поставщика.
4. Мы ничего не скажем, но уйдём недовольными, советуя другим не пользоваться услугами этого поставщика.

Ваши замечания

2.2 Процесс обслуживания клиента



2.3 Обеспечение удовлетворённости клиента

Мы можем знать, чего ожидают клиенты.

Но что мы должны сделать, чтобы оправдать эти ожидания и обеспечить, чтобы клиент был полностью удовлетворён?



SO1 – ОБЕСПЕЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ КЛИЕНТОВ

Ожидания клиентов

1. Доставка автомобиля		
2. Представление обслуживающего персонала		
3. Активный контакт с клиентом		
4. Служба планирования сроков		
5. Персонализированный приём		

6. Заполнение заказ-наряда на ремонт с фиксированной ценой		
7. Планирование работы в мастерской		
8. Служба сервиса для клиентов		
9. Предварительный заказ деталей		
10. Обработка заказ-наряда на ремонт и качество работы		

11. Выставление счёта		
12. Информирование клиента и возврат автомобиля		
13. Сопровождение клиентов		

/

2.4 Резюме занятия

На этом занятии мы изучили ожидания клиентов по поводу того обслуживания, которое они у вас получают.



SO2 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

Ваши замечания



3. Качество обслуживания компании Mazda

Опыт, приобретаемый клиентом во время пребывания в вашем представительстве должен отвечать стандартам компании Mazda.

Если мы можем это выполнить, мы имеем все шансы на то, что клиент станет возвращаться снова и снова.

К концу этого занятия вы:

- обсудите впечатления, которые вы можете произвести на клиента, как во вред, так и на пользу
- изучите, как обеспечить, чтобы клиент продолжал к вам возвращаться, обеспечивая превосходное обслуживание на разных этапах контакта с ним
- поработаете над согласованием принципов передовой практики, которые можно использовать в вашем представительстве.

3.1 Благоприятные впечатления



SO3 – ВПЕЧАТЛЕНИЯ

НЕБЛАГОПРИЯТНЫЕ	БЛАГОПРИЯТНЫЕ

3.2 Передовая практика



SO4 – ПЕРЕДОВАЯ ПРАКТИКА В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ

Что такое передовая практика в области оправдания ожиданий клиента?

- **ГРУППА А:** в процессе приёмки автомобиля
- **ГРУППА В:** внутри представительства
- **ГРУППА С:** в процессе возврата автомобиля

Как может каждый производственный участок произвести впечатление на клиентов своей квалификацией и компетенцией?

Как может каждый производственный участок обеспечить обслуживание, которым представительство могло бы гордиться?

Как могут производственные участки помогать друг другу?

Согласуйте набор правил передовой практики на основании этих вопросов.

Согласуйте **ДЕСЯТЬ** передовых идей и запишите их в виде Списка методов передовой практики.

В конце вы представите свои идеи, а другие группы зададут вам вопросы по поводу ваших мыслей.

В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6
Действия
НАЗНАЧЬТЕ СРОК
РАДУШНО ВСТРЕТЬТЕ КЛИЕНТА
ПОДГОТОВЬТЕ ДОКУМЕНТАЦИЮ
ПРОВЕРЬТЕ АВТОМОБИЛЬ ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ



В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6
Действия
ПРОВЕРЬТЕ ЗАКАЗ-НАРЯД НА РЕМОНТ ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ
ОБМЕНЯЙТЕСЬ ИНФОРМАЦИЕЙ С КЛИЕНТОМ
НАЗНАЧЬТЕ И СОГЛАСУЙТЕ ФИКСИРОВАННУЮ ЦЕНУ
ПРОЯВИТЕ ЗАБОТУ О КЛИЕНТЕ



В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6
Действия



В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11
Действия
СОСТАВЬТЕ ПЛАН РАБОТЫ
ИССЛЕДУЙТЕ НЕИСПРАВНОСТИ
ВЫПОЛНИТЕ ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ СОСТОЯНИЯ
СООБЩИТЕ О НЕИСПРАВНОСТЯХ И СОГЛАСУЙТЕ ФИКСИРОВАННУЮ ЦЕНУ

В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	
ЗАКАЖИТЕ ДЕТАЛИ	
ПРОДОЛЖАЙТЕ ПРОЯВЛЯТЬ ЗАБОТУ О КЛИЕНТЕ	
ПРОЯВИТЕ ЗАБОТУ ОБ АВТОМОБИЛЕ	
ВЕДИТЕ ВСЮ РАБОТУ ПРОФЕССИОНАЛЬНО	



В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	
ПОДДЕРЖИВАЙТЕ СВЯЗЬ МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ	
ДЕРЖИТЕ КЛИЕНТА В КУРСЕ ДЕЛА	
ЗАПОЛНИТЕ ЗАКАЗ-НАРЯД НА РЕМОНТ И СЧЁТ	
ПОДГОТОВЬТЕ АВТОМОБИЛЬ К ВОЗВРАТУ	

В ПРОЦЕССЕ ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 12 и 13
Действия
ЧЁТКО ОБЪЯСНИТЕ РАБОТУ
ЧЁТКО ОБЪЯСНИТЕ СЧЁТ
ПРИМИТЕ ПЛАТУ
ПРОВОДИТЕ КЛИЕНТА ДО АВТОМОБИЛЯ



ZOOM=ZOOM

В ПРОЦЕССЕ ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 12 и 13	
Действия	

3.3 Качество обслуживания

Качество обслуживания зависит от хорошей организации обслуживания:

- планирования работы, поддержания связи и сотрудничества, что обеспечивает клиенту высокое качество
- выполнения по плану – выполнения Правильно с первого раза при наличии возможности
- разрешения проблем, когда что-либо нарушает план
- соблюдения информированности клиента на каждом этапе, одновременно с предлагаемыми решениями по любым вопросам.

Давайте посмотрим, можем ли мы этого достигнуть в сложных ситуациях.



SO5 – КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Ваши замечания

3.4 Резюме занятия

На этом занятии мы изучили качество обслуживания; а также, какие следует использовать методы и навыки.



SO06 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

Ваши замечания



Качество обслуживания компании Mazda

4. Организация сервисных работ

На предыдущем занятии мы рассмотрели способы, какими мы можем обеспечить превосходное качество обслуживания в ходе наших контактов с клиентом.

На этом занятии мы рассмотрим более подробно, как организовать команду, чтобы достигнуть превосходного качества.

К концу этого занятия Вы:

- обсудите важное значение информации и документации, и где их использовать, чтобы достигнуть превосходного качества обслуживания клиента
- рассмотрите организацию рабочего процесса, начиная с первого контакта клиента с представителем для записи своего автомобиля и заканчивая получением его в конце процесса
- изучите контрольные карты, информацию и документацию, которые направляют нас в ходе этих работ и дают возможность извлечь максимум из ресурсов
- изучите работу в команде для достижения цели работы, включая контакты между сбытом автомобилей, подразделением приёма на обслуживание, отделом запасных частей, рабочей мастерской и компанией Mazda Motors.

4.1 Информация и документация

ИНФОРМАЦИЯ

-

ДОКУМЕНТАЦИЯ

-



SO7 – ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ — ПРИМЕРЫ

Информация	Документация
Юридическая	
Гарантийная	
Касающаяся качества	

4.2 Ход работы и документация

- Календарь назначенных сроков
- Контрольная карта сроков предварительной записи
- Технологические карты потребностей в специалистах
- Заказ-наряд на ремонт
- Визуальная проверка состояния
- Архивный файл автомобиля
- Электронная сервисная книжка
- Бумажная сервисная книжка
- Карточка информации клиента
- Сервисные контрольные карты – работа, которая должна быть выполнена при каждом обслуживании
- Предлагаемые сроки ремонта
- Контрольные карты диагностики (т.е., управляемость, рулевое управление, аудио)
- Стандарты ухода за автомобилем
- Карта расценок
- Инструкции по технике безопасности
- Техническая информация компании Mazda, включая технические бюллетени
- Электронный каталог запчастей
- Контрольные карты для проверки качества и испытаний
- Контрольные карты для сопровождения клиентов
- Что-либо ещё?



Ваши замечания

4.3 Использование информации и документации для организации работы



SO8 – ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Как можно использовать вашу информацию и документацию, включая контрольные карты, которую мы уже согласовали, для организации обслуживания согласно передовой практике?

В конце вы представите свои идеи, а другие группы зададут вам вопросы по поводу ваших мыслей.



В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
НАЗНАЧЬТЕ СРОК	
РАДУШНО ВСТРЕТЬЕ КЛИЕНТА	
ПОДГОТОВЬТЕ ДОКУМЕНТАЦИЮ	
ПРОВЕРЬТЕ АВТОМОБИЛЬ ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ	

В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
ПРОВЕРЬТЕ ЗАКАЗ-НАРЯД НА РЕМОНТ ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ	
ОБМЕНЯЙТЕСЬ ИНФОРМАЦИЕЙ С КЛИЕНТОМ	
НАЗНАЧЬТЕ И СОГЛАСУЙТЕ ФИКСИРОВАНН УЮ ЦЕНУ	
ПРОЯВИТЕ ЗАБОТУ О КЛИЕНТЕ	



В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов

В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
СОСТАВЬТЕ ПЛАН РАБОТЫ	
ИССЛЕДУЙТЕ НЕИСПРАВНОС ТИ	
ВЫПОЛНИТЕ ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ СОСТОЯНИЯ	
СООБЩИТЕ О НЕИСПРАВНОС ТЯХ И СОГЛАСУЙТЕ ФИКСИРОВАНН УЮ ЦЕНУ	



В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
ЗАКАЖИТЕ ДЕТАЛИ	
ПРОДОЛЖАЙТЕ ПРОЯВЛЯТЬ ЗАБОТУ О КЛИЕНТЕ	
ПРОЯВИТЕ ЗАБОТУ ОБ АВТОМОБИЛЕ	
ВЕДИТЕ ВСЮ РАБОТУ ПРОФЕССИОНА ЛЬНО	

В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
ПОДДЕРЖИВАЙТЕ СВЯЗЬ МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ	
ДЕРЖИТЕ КЛИЕНТА В КУРСЕ ДЕЛА	
ЗАПОЛНИТЕ ЗАКАЗ-НАРЯД НА РЕМОНТ И СЧЁТ	
ПОДГОТОВЬТЕ АВТОМОБИЛЬ К ВОЗВРАТУ	

В ПРОЦЕССЕ ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 12 и 13	
Действия	Информация/документы для использования
ЧЁТКО РАЗЪЯСНИТЕ РАБОТУ И СЧЁТ	
ПРИМИТЕ ПЛАТУ	
ПРОВОДИТЕ КЛИЕНТА ДО АВТОМОБИЛЯ	
СДЕЛАЙТЕ КОНТРОЛЬНЫЙ ЗВОНОК	

В ПРОЦЕССЕ ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 12 и 13	
Действия	Информация/документы для использования

Ваши замечания



**НО1 – НАИБОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ
И ДОК-ТОВ**

4.4 Работа в команде

Весьма важно, чтобы все участки вашего представительства работали вместе с одной целью:

- Каждый постоянно предоставлял превосходный уровень обслуживания каждому клиенту, **независимо от того, кто осуществляет с ним основной контакт.**

Если клиент имеет дело с подразделением продаж – подразделение обслуживания должно оказать максимальное содействие

и

Если клиент имеет дело с обслуживанием – подразделение продаж должно оказать максимальное содействие.

Как мы это выполняем, и не только между подразделениями продаж и обслуживания?



Ваши замечания по поводу того, кто входит в команду	
Обслуживание:	Продажи:
	Руководство представительства:
Участок комплектующих:	Компания Mazda:

Часть 2 – Как команда работает вместе?

- Группа А – как может подразделение продаж поддержать подразделения обслуживания и комплектующих?
- Группа В – как может компания Mazda помочь подразделению обслуживания?
- Группа С – как могут подразделения обслуживания и комплектующих поддержать подразделение продаж?

Группа А – как может подразделение продаж поддержать подразделения обслуживания и комплектующих?

Группа В – как может компания Mazda помочь подразделению обслуживания?

Группа С – как могут подразделения обслуживания и комплектующих поддержать подразделение продаж?

4.5 Резюме занятия

На данном занятии мы изучили способы, которыми вы организуете сервисные работы, а также работу в команде, необходимую для того, чтобы достигнуть в этом успеха.



SO10 – РЕЗЮМЕ ЗАНЯТИЯ

Ваши замечания

5. Практические навыки



SO11 – ПРАКТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

- Ситуация 1 — ГРУППА А:
 - У клиента подержанный автомобиль Mazda, который до настоящего времени был очень надёжным. Клиент звонит в представительство по поводу проблемы: становится всё труднее переключить передачу.
 - Первоначальный диагноз указывает на изношенное сцепление, но после его замены становится ясно, что необходимо отремонтировать или заменить коробку передач. Это дорогостоящая работа, которую нельзя выполнить сразу.
 - Во время ожидания в представительстве клиент кажется очень заинтересованным новым автомобилем Mazda в выставочном зале.
 - Кто должен участвовать и как команда должна работать в этой ситуации, чтобы клиент получил несколько сюрпризов и превосходное обслуживание?
- Ситуация 2 — ГРУППА В:
 - Клиент доставляет свой автомобиль Mazda для обслуживания и замены генератора переменного тока, причём деталь была заказана и в настоящий момент поступила.
 - Генератор переменного тока нельзя установить раньше, чем во второй половине дня, а клиенту скоро нужно забрать автомобиль. Однако деталь неисправна, её нельзя установить.
 - Кто должен участвовать и как должна работать команда в этой ситуации, чтобы решить проблему наилучшим для клиента образом и в кратчайшее время?
- Ситуация 3 — ГРУППА С:
 - У клиента периодическая неисправность круиз-контроля, которую очень трудно диагностировать.
 - Датчики заменены, и автомобиль тщательно испытан на дороге, теперь всё в порядке.
 - Но клиент звонит через неделю, очень раздражённый, потому что неисправность вернулась.
 - Это выходит за рамки обычных знаний команды представительства, им нужна помощь компании Mazda. Но им также нужно разбираться с недовольным клиентом, который потребовал бесплатный автотранспорт, даже несмотря на то, что все автомобили заказаны на неделю вперёд.
 - Кто должен участвовать и как должна работать команда в этой ситуации, чтобы решить проблему наилучшим для клиента образом и в кратчайшее время?



6. Проверка усвоения материала

Теперь мы сделаем следующее:

- проанализируем двухдневное обучение
- заполним План мероприятий для его реализации по возвращении на работу

6.1 Контрольный лист усвоения материала

Записывайте то, что Вы усвоили, в конце каждого занятия. Запишите информацию, которая будет наиболее полезна Вам по возвращении на работу.



6.2 Проверочные вопросы по усвоению материала

1. Перечислите пять основных воздействий, с которыми мы сегодня сталкиваемся.

2. Что является верхней ступенькой Лестницы обслуживания клиентов, что касается воздействия на клиента?

3. Если наши ожидания по поводу обслуживания превышены, как мы себя чувствуем?

4. Если мы разочарованы, мы склонны сделать одну из четырёх вещей. Назовите две из них.

5. Чего ожидают от нас клиенты в настоящее время?

6. Сформулируйте два пункта, которых ожидает клиент в процессе планирования сроков.

7. Сформулируйте два пункта, которых ожидает клиент в процессе персонифицированного приёма.

8. Сформулируйте два пункта, которых ожидает клиент в процессе возврата ему автомобиля.

9. Почему так важно, чтобы вам была оказана вся необходимая помощь коллег, когда вы работаете с клиентом в представительстве?

10. Мы используем бланки по трём причинам, одна из которых – юридическая. Каковы две другие причины?

11. Каково определение ИНФОРМАЦИИ?

12. Каково определение ДОКУМЕНТАЦИИ?



Проверка усвоения материала

13. Назовите два метода передовой практики использования документа
Визуальной проверки состояния.

14. Назовите два образца информации, которую вы использовали бы для
профессионального руководства при выполнении работы.

15. Каковы пять основных групп, которые составляют общую команду?

6.3 План мероприятий

Вернитесь мысленно к усвоенному за последние два дня материалу (используйте для помощи проверку усвоения, выполнявшуюся в конце каждого занятия) и назначьте 5 действий, которые Вы выполните, когда вернётесь на работу.

1.
2.
3.
4.
5.

Благодарим Вас за Ваш вклад за последние два дня и желаем успеха в реализации Ваших знаний по возвращении на работу.



Проверка усвоения материала

Замечания:

Наиболее эффективное использование информации и документов

В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
ДОГОВОРИ-ТЕСЬ О ВСТРЕЧЕ	<p>Электронная сервисная книжка:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Просмотрите предысторию обслуживания, гарантию, ремонты, продажи вспомогательного оборудования, поломки, продажи деталей, контакты по маркетингу – Используйте эту информацию, чтобы решить, что нужно клиенту в эту встречу <p>Календарь назначаемых сроков/технологические карты:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Примите решение о суточной нагрузке по потребностям в специалистах (бесплатный автотранспорт, ежегодные проверки автомобилей, специальная диагностическая работа, крупные работы, технические специалисты) – Примите решение по суточной нагрузке по часам – Используйте Предлагаемые сроки ремонта, чтобы запланировать использование этих часов – Оставьте промежутки для непредвиденных проблем – Оставьте промежутки для дополнительной работы, обнаруженной в процессе текущего обслуживания, чтобы её можно было выполнить в тот же день – Согласуйте утренние и послеобеденные временные промежутки с клиентами, не планируйте первым делом утром начать все работы <p>Оформление документов/проформы страховых полисов на бесплатный автотранспорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подготовьте эти документы на случай, если кому-нибудь понадобится бесплатный автомобиль – Задайте важные вопросы при организации этого сервиса (такие как возраст, подробности о водительских правах) <p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Внесите подробные данные в Заказ-наряд на ремонт в ходе разговора с клиентом – Распечатайте Заказ-наряд на ремонт, чтобы он был готов, когда клиент прибудет в назначенный день <p>Заказ деталей:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Заранее закажите детали, которых нет в запасе <p>Информация клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Спросите у клиента об исходных симптомах и тщательно их запишите – Обсудите возможные причины, чтобы подготовить ожидания клиента к небольшой или крупной работе, но НИКОГДА не высказывайте предположений по поводу причины до проверки в мастерской и/или дорожного испытания.

Наиболее эффективное использование информации и документов

В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
ОКАЖИТЕ КЛИЕНТУ РАДУШНЫЙ ПРИЁМ	<p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Объясните работу, это показывает, что вы составили план и подготовились <p>Оформление документов/проформы страховых полисов на бесплатный автотранспорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Обратитесь к этому, это опять-таки показывает, что вы готовы
ПОДГОТОВЬТЕ ДОКУМЕНТАЦИЮ	<p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Отметьте отсутствующую или частичную информацию, будьте готовы задать вопросы клиенту <p>Оформление документов/проформы страховых полисов на бесплатный автотранспорт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Отметьте отсутствующую или частичную информацию, будьте готовы задать вопросы клиенту
ПРОВЕРЬТЕ АВТОМОБИЛЬ ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ	<p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Имейте его с собой в планшет-блокноте, добавляйте подробности по ходу дела
ПРОВЕРЬТЕ ЗАКАЗ-НАРЯД НА РЕМОНТ ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ	<p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Чётко отметьте всю дополнительную работу – Расспросите клиента о первоначальных симптомах всех проблем и чётко внесите их в Заказ-наряд на ремонт <p>Визуальная проверка состояния:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Объясните, что это такое – это важная проверка на безопасность для клиента – Скажите клиенту, что вы её примените
ОБМЕНЯЙТЕСЬ ИНФОРМАЦИЕЙ С КЛИЕНТОМ	<p>Данные клиента (в компьютере или на бумаге):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Запишите полезную информацию – Используйте её, чтобы предложить услуги, которые будут действительно полезны клиенту <p>Маркетинговая информация или информация на момент продажи</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте её для предъявления услуг, которые действительно полезны клиенту

Наиболее эффективное использование информации и документов

В ПРОЦЕССЕ ПРИЁМКИ АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 4, 5 и 6	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
НАЗНАЧЬТЕ И СОГЛАСУЙТЕ ФИКСИРОВАННУЮ ЦЕНУ	<p>Предлагаемые сроки ремонта:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте их для составления фиксированной цены на любую работу <p>Информация Карты расценок:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте её для расчёта фиксированной цены – Объясните точно, что будет сделано, чтобы гарантировать отсутствие каких-либо неожиданностей <p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Объясните подробности дальнейшего исследования – Используйте Заказ-наряд на ремонт для точной записи процесса, также и тогда, когда Вы вернетесь с отчётом и какой-либо дополнительной работой – Используйте его для записи согласованного способа оплаты
ПРОЯВИТЕ ЗАБОТУ О КЛИЕНТЕ	<p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Запишите контактную информацию клиента, чтобы Вы могли с ним связаться по поводу дополнительной работы, задержек или успешного выполнения работы

Наиболее эффективное использование информации и документов

В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
СОСТАВЬТЕ ПЛАН РАБОТЫ	<p>Календарь назначенных сроков/технологические карты:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Проверьте, что заранее заказанная работа запланирована в графике – Заполните промежутки графика исследованиями, проверками и использованием практического опыта специалистов
ИССЛЕДУЙТЕ НЕИСПРАВНОСТИ	<p>Отчёт о ходовых испытаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте его, чтобы начать процесс диагностики – Сделайте это заранее, чтобы предоставить время отремонтировать за день как можно больше неисправностей <p>Указания по диагностике (такие, как контрольные карты диагностики):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте их, чтобы обеспечить полный диагноз и добраться до истинной причины
ВЫПОЛНИТЕ ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТРОЛЬ СОСТОЯНИЯ	<p>Визуальная проверка состояния:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Выполняйте её тщательно – Сделайте это заранее, чтобы предоставить время отремонтировать за день как можно больше неисправностей – Используйте её, чтобы предложить дополнительные услуги – Приложите её к расчётам фиксированной цены
СООБЩИТЕ О НЕИСПРАВНОСТЯХ И СОГЛАСУЙТЕ ФИКСИРОВАННУЮ ЦЕНУ	<p>Расчёт фиксированной цены:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте его для предъявления клиенту профессионального решения – Свяжите его с отчётами о диагностике и Визуальной проверкой состояния – Приведите второго технического специалиста, который проверял автомобиль или проехал на нём, чтобы профессионально объяснить ситуацию – Используйте расчёт, чтобы подтвердить согласие клиента на дополнительную работу <p>Информация по деталям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте её, чтобы проверить цену и наличие – Попытайтесь получить детали, чтобы выполнить дополнительную работу сегодня <p>Календарь назначенных сроков/технологические карты:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте их для заказа всей согласованной работы

Наиболее эффективное использование информации и документов

В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
ЗАКАЖИТЕ ДЕТАЛИ	Заказ деталей: – Сразу закажите согласованные детали на согласованную дату
ПРОДОЛЖАЙТЕ ПРОЯВЛЯТЬ ЗАБОТУ О КЛИЕНТЕ	Контактная информация клиента: – Используйте её, чтобы держать клиента в курсе дела Местонахождение клиента и его ограничения по времени: – Используйте эту информацию, чтобы предложить решения, вызванные задержками или дополнительной работой
ПРОЯВИТЕ ЗАБОТУ ОБ АВТОМОБИЛЕ	Стандарты ухода за автомобилем: – Используйте их как контрольную карту ухода за автомобилем Инструкции по технике безопасности: – Используйте их как контрольную карту безопасного обращения с автомобилями
ВЕДИТЕ ВСЮ РАБОТУ ПРОФЕССИОНАЛЬНО	Программа формирования контрольных карт: – Используйте её для любых относящихся к делу руководящих документов Техническая информация компании Mazda, включая технические бюллетени: – Используйте её для обеспечения того, чтобы работа выполнялась в соответствии с верным стандартом Контрольные карты обслуживания – работа, которая должна быть выполнена при каждом обслуживании: – Используйте их как списки работ, которые следует выполнить Процедуры для проверки качества и испытаний: – Используйте их как контрольные карты для эффективных проверок качества – Обеспечьте, чтобы работа для клиента была выполнена правильно с первого раза Электронный каталог запчастей: – Используйте его для выбора нужной детали для каждого автомобиля Справочник предлагаемых сроков ремонта: – Используйте его для планирования работы – Используйте его для проверки производительности

Наиболее эффективное использование информации и документов

В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
ПОДДЕРЖИ- ВАЙТЕ СВЯЗЬ МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕН ИЯМИ	<p>Стенды с календарными графиками:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте их в качестве наглядного показа работы, которая должна быть выполнена – Обсуждайте работу с членами команды около этих стендов – Используйте их для планирования, контроля и управления работой <p>Информационные стенды:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте их для обмена важной информацией, такой как технические вопросы или приоритет работ
ДЕРЖИТЕ КЛИЕНТА В КУРСЕ ДЕЛА	<p>Информация от коллег или поставщиков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Постоянно проверяйте продвижение всей работы, которую вы пообещали – Проверяйте поступление деталей в соответствии с обещанными поставками – (если только вы не выполняете всю работу над автомобилем) <p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Записывайте любые проблемы на Заказ-наряде на ремонт, чтобы любой мог понять ситуацию и ответить на вопросы клиента – Разработайте варианты и запишите их здесь – Свяжитесь с клиентом и запишите согласованное решение, например, другой срок встречи
ЗАПОЛНИТЕ ЗАКАЗ-НАРЯД НА РЕМОНТ И СЧЁТ	<p>Заказ-наряд на ремонт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте всю содержащуюся в нём информацию для подготовки правильного счёта – Проверьте на соответствие счёту – Отметьте все пункты, которые нужно обсудить с клиентом – Используйте его для подготовки профессионального и позитивного возврата автомобиля клиенту <p>Визуальная проверка состояния:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подготовьте свой отчёт клиенту согласно тому, что говорится в этом документе <p>Отчёты по диагностике (такие, как проверка выбросов или ежегодная проверка автомобиля)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подготовьте свой отчёт клиенту <p>Счёт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подготовьте способ, каким вы представите позитивные решения, за которые выставляете счёт

Наиболее эффективное использование информации и документов

В ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВЕ – ШАГИ с 7 по 11	
Действия	Наиболее эффективное использование информации/документов
	<p>Расчёты за дополнительную работу:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подготовьте расчёты фиксированной цены за дополнительную работу – Подготовьтесь определённым образом подать расчёт и выгоды от выполнения работы в согласованный назначенный срок
ПОДГОТОВЬТЕ АВТОМОБИЛЬ К ВОЗВРАТУ	<p>Сервисная книжка (электронная или бумажная)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Убедитесь, что она заполнена надлежащим образом – Положите её на пассажирское сиденье вместе с другими вещами, такими, как ключ колёсных дисков <p>Итоговая контрольная карта:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте её, чтобы проверить всё с точки зрения клиента – В особенности, проверьте, чтобы были устранены основные неисправности (испытайте их)

Наиболее эффективное использование информации и документов

В ПРОЦЕССЕ ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ – ШАГИ 12 и 13	
Действия	Информация/документы для использования
ЧЁТКО РАЗЪЯСНИТЕ РАБОТУ И СЧЁТ	<p>Заказ-наряд на ремонт, Визуальная проверка состояния, Отчёты по диагностике, счёт и расчёты за дополнительную работу:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Представьте всё это в том виде, в каком вы подготовили – Начните со всего позитивного: выполнения всей работы, решения всех проблем, соответствия цены расчёту фиксированной цены – Дайте совет по выполнению дополнительной работы и её срокам – Согласуйте дополнительную работу и её срок
ПРИМИТЕ ПЛАТУ	<p>Правила оплаты (такие как ограничения кредита и установление личности)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Обеспечьте, чтобы оплата соответствовала правилам, чтобы не было просроченных долгов
ПРОВОДИТЕ КЛИЕНТА ДО АВТОМОБИЛЯ	<p>Сервисная книжка и другая информация для клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Укажите, что всё выполнено надлежащим образом – Обеспечьте, чтобы у клиента была вся надлежащая документация
СДЕЛАЙТЕ КОНТРОЛЬНЫЙ ЗВОНОК	<p>Журнал контактов с клиентом:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Используйте его для того, чтобы позвонить клиенту в надлежащее время – Запишите результат разговора <p>Отчёт о действиях в связи с удовлетворённостью или претензией:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Тщательно заполните и отправьте надлежащему лицу для выполнения действия – Поговорите с соответствующим менеджером, чтобы разъяснить любое требуемое действие, поскольку Вы соприкоснулись с потребностями и проблемами клиента самым непосредственным образом



Service
Receptionist

Body
Specialist

Technician

ТЕСТ УРОВНЯ ЗНАНИЙ

Организация обслуживания
и качество обслуживания

СТ-RL2010



Никакая из частей печатной копии не может быть воспроизведена ни в какой форме без разрешения со стороны Mazda Motor Europe GmbH.

Иллюстрации, техническая информация, данные и описательный текст в данном издании, по нашему мнению, были правильны на момент передачи в печать.

Какие-либо неточности или опущения в данной публикации не могут повлечь за собой какой-либо ответственности, но были предприняты все возможные усилия по обеспечению полноты и точности данной публикации.

© 2005
Mazda Motor Europe GmbH
Training Services



Введение

Этот документ содержит Тест уровня знаний по курсу Организации обслуживания и качеству обслуживания СТ-RL 2010.

Участники выполняют Тест уровня знаний для подтверждения своих возможностей после посещения курсов.

Указания

Вручите участнику страницы Теста уровня знаний «Ситуация» и «Решение».

Объясните представителю следующее:

- Этим проверяется знание участником того, что следует предпринять в каждой из ситуаций
- Участнику даётся 30 минут на выполнение теста
- Участник должен написать свои ответы на страницах «Решение» под соответствующими каждой ситуации номерами заголовков
- На страницах «Решение» для каждой ситуации мы указываем основные категории проверяемых знаний (например, «Передовые методы при назначении сроков встречи»), что избавляет участника от необходимости повторять те аспекты знаний, которые он уже охватил в предыдущей ситуации.
- При оценке решения участника мы ставим примерно половину имеющихся оценок за упоминание каждого аспекта (такого как «Немедленный ответ по телефону»), который демонстрирует применение полученных из курса знаний
- Как максимум, мы ставим вторую половину оценок, если участник даёт краткое описание того, как он выполнил бы этот аспект (например, под заголовком «Немедленный ответ по телефону», используя доброжелательный и непринуждённый тон; узнавая клиента и называя его по имени), но мы не ожидаем большого количества подробностей.

По истечении 30 минут просмотрите ответы и попросите участника прояснить те ответы, которые неясны или написаны неразборчиво. Не пытайтесь исправлять ответы участника или указывать, являются ли ответы правильными или неправильными.

Оцените этот тест позднее, используя содержащуюся в этом документе Ведомость оценок.

Передайте все бумаги данного участника нужному рецензенту для проверки, окончательного решения о том, успешно ли пройден Тест уровня, и выдачи какого-либо удостоверения о прохождении курсов.

СИТУАЦИЯ

Вы являетесь консультантом по обслуживанию в представительстве среднего размера. Ваша основная роль состоит в обслуживании клиентов: запись заказов на обслуживание/ремонт, ответы на запросы клиентов по телефону и лично, подбор деталей, установление очередности на мастерскую, поддержание связи с кузовным цехом, а также приём и передача новых автомобилей. Сегодняшний день похож на все остальные, налицо плотный график прибытия автомобилей для обслуживания/ремонта и доставки новых автомобилей. Ниже дано подробное описание четырёх сценариев для обычного дня. Прочитайте каждый из них, а затем впишите в предусмотренное свободное место, как бы Вы работали в каждом случае.

НОМЕР ОДИН

Господин Холмс является давним клиентом, который купил за последние десять лет четыре автомобиля Mazda. Временами с ним бывает трудно, но он преданный клиент. Он владеет своим последним автомобилем Mazda6 почти два года, и этот автомобиль должен пройти обслуживание после 25 000 миль/2 лет. Исторически, он всегда покупал машины с бензиновыми двигателями, но он интересовался 2-литровым дизелем, и когда он звонит по телефону, чтобы записать свою машину на обслуживание, он просит, чтобы вместо обычного автомобиля замены ему предоставили бы автомобиль с 2-литровым дизельным двигателем Mazda TS2, чтобы попробовать поехать в течение дня. У Вас в наличии нет того автомобиля, который он хочет. Что Вы можете сделать, чтобы справиться с его ожиданиями и удержать его бизнес?

НОМЕР ДВА

Госпожа Джексон обожает свой шестилетний автомобиль MX5. Машина в прекрасном состоянии и хорошо обслуживалась Вашим представительством. Обычно, когда машина обслуживается, она рада подождать в приёмной, пока работа не будет выполнена, или пойти в город на пару часов и вернуться примерно к обеду.

Сегодня машина подлежит очередному основному обслуживанию, и техническим специалистам нужно исследовать царапающий звук в передних тормозах и что представляется стуком, исходящим из выпуска. Учитывая, клиентом какого типа является госпожа Джексон и каким автомобилем она управляет, составьте план действий, который обеспечит такой уровень обслуживания клиентки, который настолько её обрадует, что ей захочется рассказать о вас своим друзьям.

НОМЕР ТРИ

Отслеживание последней информации и ведение текущей документации не является приоритетом в Вашем бизнесе. Слишком часто ошибки совершаются из-за того, что Вы воспользовались неверной информацией, ключевая информация отсутствовала или решающие документы затерялись. Вы решаете, что настало время исправить дело.

Запишите основные образцы нужной Вам информации и документации и по одной идее, как извлечь максимум пользы из каждого, для каждого из следующих действий в представительстве:

- Назначение сроков встречи
- Встреча клиента
- Проверка автомобиля вместе с клиентом
- Сообщение о неисправностях и согласование фиксированной цены
- Чёткое разъяснение работы и счёта при возврате автомобиля.

РЕШЕНИЕ

НОМЕР ОДИН

Методы передовой практики при назначении сроков встречи – включая работу в команде

НОМЕР ДВА

Методы передовой практики при назначении сроков встречи, при встрече клиента и общении с ним, при исследовании дополнительной работы и сообщении о ней, при выполнении работы и в процессе возврата автомобиля.

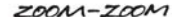
РЕШЕНИЕ

НОМЕР ТРИ

Наиболее эффективное использование информации и документации при:

- Назначении сроков встречи
- Встрече клиента
- Проверке автомобиля вместе с клиентом
- Сообщении о неисправностях и согласовании фиксированной цены
- Чётком разъяснении работы и счёта.

100



РЕШЕНИЯ ДЛЯ НОМЕРА ОДИН		
ДЕЙСТВИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЕ ДАВАЕМЫЕ ОЦЕНКИ	ПОСТАВ- ЛЕННЫЕ ОЦЕНКИ
Методы передовой практики при назначении сроков встречи – включая работу в команде		
– Немедленный ответ по телефону:	5	
– Такие пункты, как: использовать доброжелательный и непринуждённый тон; узнать клиента и называть его по имени	5	
– Предложение самой ранней даты, в зависимости от требований:	5	
– Такие пункты, как: предложить клиенту самую раннюю дату с предоставлением автомобиля на замену, но предложить другое удобное решение для пробной поездки на дизельном автомобиле; предложить в качестве альтернативы подождать, пока будет свободен дизельный автомобиль.	5	
– Предложение гибких сроков:	5	
– Такие пункты, как: соответствие нуждам клиентов и загрузке мастерской	5	
– Согласование со всеми службами – включая работу в команде:	5	
– Такие пункты, как: провести краткое совещание со службой продаж по поводу потенциальной возможности продажи клиенту; организовать кого-нибудь из службы продаж для демонстрации дизельного автомобиля, когда он будет доступен; спросить о какой-либо другой требуемой работе	5	
– Предварительный заказ деталей, которых нет в запасе	5	
– Такие пункты, как: проверить, что все детали имеются в наличии	5	
	50	
Вспомогательные комментарии (при необходимости продолжите на обратной стороне)		

РЕШЕНИЯ ДЛЯ НОМЕРА ДВА		
ДЕЙСТВИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЕ ДАВАЕМЫЕ ОЦЕНКИ	ПОСТАВ- ЛЕННЫЕ ОЦЕНКИ
Методы передовой практики при назначении сроков встречи: Такие пункты, как: объяснить необходимость в этом случае в дополнительном времени; предложить автомобиль на замену или другое транспортное средство	5 5	
Встреча клиента и общение с ним: Такие пункты, как: радушно встретить по прибытии; помочь припарковаться; объяснить, что требуется более длительное время; подготовить документы на автомобиль на замену и заказ-наряд на ремонт; проверить звуки и записать симптомы; спросить о других проблемах; рассчитать фиксированную цену за обслуживание; пообещать скорое обследование и фиксированную цену, а также расчёт сроков на дополнительную работу; организовать транспорт и контактировать в течение дня	5 5	
Исследование дополнительной работы и сообщение о ней: Такие пункты, как: быстро исследовать неисправности и выполнить проверку состояния; использовать нужного сотрудника; проверить наличие деталей; проверить расчёты времени; рассчитать фиксированную цену; согласовать цену; согласовать, что будет выполнено сегодня; согласовать при необходимости ещё одну встречу	5 5	
Выполнение работы: Такие пункты, как: следить за автомобилем; использовать профессиональное руководство; проверять продвижение работ; держать клиента в курсе дела и согласовывать любые изменения в планах; подготовить автомобиль к возврату, включая сервисную книжку, парковку, визуальную проверку	5 5	
Возврат автомобиля: Такие пункты, как: чётко разъяснить работу; чётко разъяснить счёт; принять оплату; проводить клиента к автомобилю; сделать контрольный звонок	5 5	
	50	
Вспомогательные комментарии (при необходимости продолжите на обратной стороне)		

РЕШЕНИЯ ДЛЯ НОМЕРА ТРИ		
ДЕЙСТВИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЕ ДАВАЕМЫЕ ОЦЕНКИ	ПОСТАВ- ЛЕННЫЕ ОЦЕНКИ
Наиболее эффективное использование информации и документации:		
При назначении сроков встречи: календарь назначенных сроков или технологические карты	5	
Такие пункты, как: использовать календарь назначаемых сроков или технологические карты, чтобы составить график основных работ и привлечения специалистов; оставить промежутки для непредвиденных проблем; согласовать утренние и вечерние промежутки для клиентов	5	
Встрече клиента: заказ-наряд на ремонт или оформление бумаг на автомобиль на замену	5	
Такие пункты, как: использовать заказ-наряд на ремонт, чтобы показать, что Вы составили план и подготовились; правильно использовать документы на автомобиль на замену и бланки страхования	5	
Проверка автомобиля вместе с клиентом: заказ-наряд на ремонт или Визуальная проверка состояния	5	
Такие пункты, как: использовать заказ-наряд на планшете; добавлять подробности на ходу; объяснить важность Визуальной проверки состояния и сказать клиенту, что Вы её примените	5	
Сообщение о неисправностях и согласование фиксированной цены: расчёт фиксированной цены, Визуальная проверка состояния, информация о деталях или технологические карты	5	
Такие пункты, как: связать расчёт фиксированной цены с отчётами по диагностике и Визуальной проверкой состояния; привести технического специалиста, чтобы разъяснить необходимую работу; использовать информацию о деталях для проверки наличия; использовать техноло-гические карты для планирования дополнительной работы	5	
Чёткое разъяснение работы и счёта при возврате автомобиля: заказ-наряд на ремонт, Визуальная проверка состояния, отчёты по диагностике, счёт и расчёты цены за дополнительную работу	5	
Такие пункты, как: представить все пункты, с которыми имели дело; начать с позитивного – выполненных работ, цены в соответствии с рассчитанной; дать совет по поводу дополнительной работы, которую следует выполнить; согласовать дополнительную работу и срок встречи	5	
	50	
Вспомогательные комментарии (при необходимости продолжите на обратной стороне)		