

Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы сервисного обслуживания

Философия сервисного обслуживания



Основные этапы сервисного обслуживания

Философия сервисного обслуживания



Механик: выполняет техобслуживание и ремонт.

Старший механик: выполняет техобслуживание и ремонт; контролирует качество работ, выполненных всеми механиками.

Контролер/мастер цеха: распределяет работы между механиками и отслеживает процесс выполнения всех работ.

Сервисный консультант: идентифицирует потребности клиента, дает ему необходимые консультации.

Основные этапы сервисного обслуживания

Механик должен...

- Выполнять (с высоким уровнем качества) техобслуживание и ремонт автомобилей в соответствии с заказом-нарядом и в пределах установленного времени (Flat rate).
- Получать необходимые детали/материалы из Отдела запчастей.
- Вносить записи в заказ-наряд после завершения работы.
- Сообщать о завершении работы старшему механику.
- Если прежде он не выполнял такую работу, то перед ее началом изучить соответствующее руководство по ремонту (TechDoc).
- Уведомлять старшего механика и/или контролера/мастера цеха в случае перерыва в работе или задержки.

Основные этапы сервисного обслуживания

Должностные обязанности

Старший механик должен...

- Выполнять работы по плановому техобслуживанию / ремонту автомобиля) в соответствии с заказом-нарядом.
- Выполнять окончательную проверку автомобиля.
- Обеспечивать механикам техническую поддержку и/или наблюдать за их работой.



Основные этапы сервисного обслуживания

Должностные обязанности

Сервисный консультант должен...

- Выяснять потребности клиента в объёме работ по ремонту и/или обслуживанию.
- Записывать клиента на визит в ДЦ для выполнения сервисного обслуживания.
- Давать клиенту необходимые разъяснения.
- Информировать клиента о ходе работ.
- Выполнять проверку автомобиля перед выдачей его клиенту.
- Вносить записи в заказ-наряд.



Основные этапы сервисного обслуживания

Должностные обязанности

Контролер / мастер цеха должен...

- Распределять заказы-наряды между механиками и отслеживать ход выполнения работ с каждым автомобилем.
- Сообщать о завершении работы сервисному консультанту.
- Разъяснять технические аспекты или предоставлять консультации сервисному консультанту / клиенту (при необходимости).

Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы работы сервисного центра



Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы работы сервисного центра



1. Запись



2. Приемка



3. Распределение работ



4. Ремонт/техобслуживание



клиент

сервисный консультант

контролер / мастер цеха

старший механик

механики

Автомобиль клиента



7. Послесервисное сопровождение



6. Выдача автомобиля



5. Окончательная проверка

Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы работы сервисного центра



1. Запись



2. Приемка



3. Распределение работ



4. Ремонт/техобслуживание



7. Послесервисное сопровождение



6. Выдача автомобиля



5. Окончательная проверка

Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы работы сервисного центра



1. Запись



2. Приемка



3. Распределение работ



4. Ремонт/техобслуживание



клиент
сервисный
консультант



контролер /
старший
мастер цеха
механик



механики



Автомобиль клиента



7. Послесервисное
сопровождение



6. Выдача автомобиля



5. Окончательная проверка

Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы работы сервисного центра



1. Запись



2. Приемка



3. Распределение работ



4. Ремонт/техобслуживание



клиент



сервисный
консультант



контролер /
мастер цеха



старший
механик



механики



Автомобиль клиента



7. Послесервисное
сопровождение



6. Выдача автомобиля



5. Окончательная проверка

Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы работы сервисного центра



1. Запись



2. Приемка



3. Распределение работ



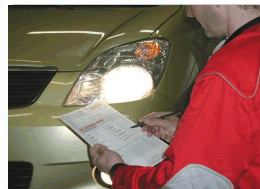
4. Ремонт/техобслуживание



7. Послесервисное сопровождение



6. Выдача автомобиля



5. Окончательная проверка

Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы работы сервисного центра

1. Запись
2. Приемка
3. Распределение работ
4. Ремонт/техобслуживание

клиент **сервисный консультант** **контролер / мастер цеха** старший механик

Автомобиль клиента



7. Послесервисное сопровождение

6. Выдача автомобиля

5. Окончательная проверка

Основные этапы сервисного обслуживания

Основные этапы работы сервисного центра



1. Запись



2. Приемка



3. Распределение работ



4. Ремонт/техобслуживание



клиент **сервисный консультант**



контролер / старший мастер цеха механик



старший механик



механики



Автомобиль клиента



7. Послесервисное сопровождение



6. Выдача автомобиля



5. Окончательная проверка