

# 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

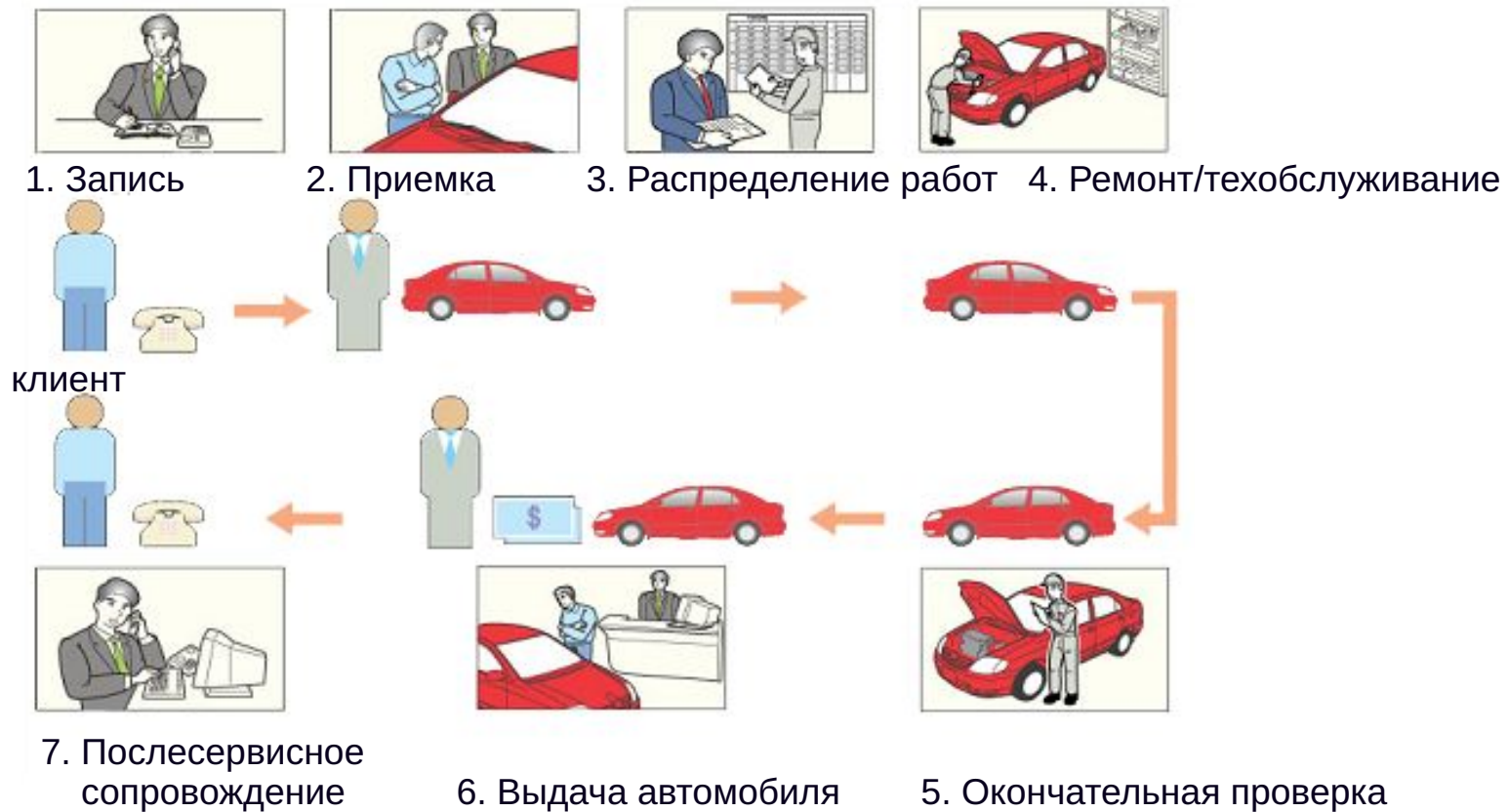
## Должностные обязанности

### 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



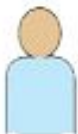
2. Приемка



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



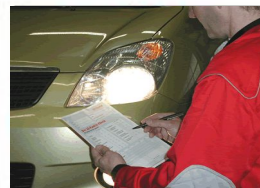
4. Ремонт/техобслуживание



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



старший механик



механики



Автомобиль клиента



7. Послесервисное сопровождение



6. Выдача автомобиля



5. Окончательная проверка