

# КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЦЕССЫ СЕРВИСА



Вебинар для руководителей СТО



- ✓ Общая информация
- ✓ Введение
- ✓ Ключевой процесс №1: Предварительная запись
- ✓ Ключевой процесс №2: Подготовка к визиту
- ✓ Ключевой процесс №3: Приемка
- ✓ Ключевой процесс №4: Выполнение работ
- ✓ Ключевой процесс №5: Контроль качества
- ✓ Ключевой процесс №6: Выдача
- ✓ Ключевой процесс №7: Пост сервисные коммуникации



Длительность обучения: 1 – 2 часа



Задавайте вопросы в **специально отведенное время**



Пожалуйста, не отвлекайтесь



Оказание сервисных услуг является основой дилерского предприятия.

Качество  
продукции



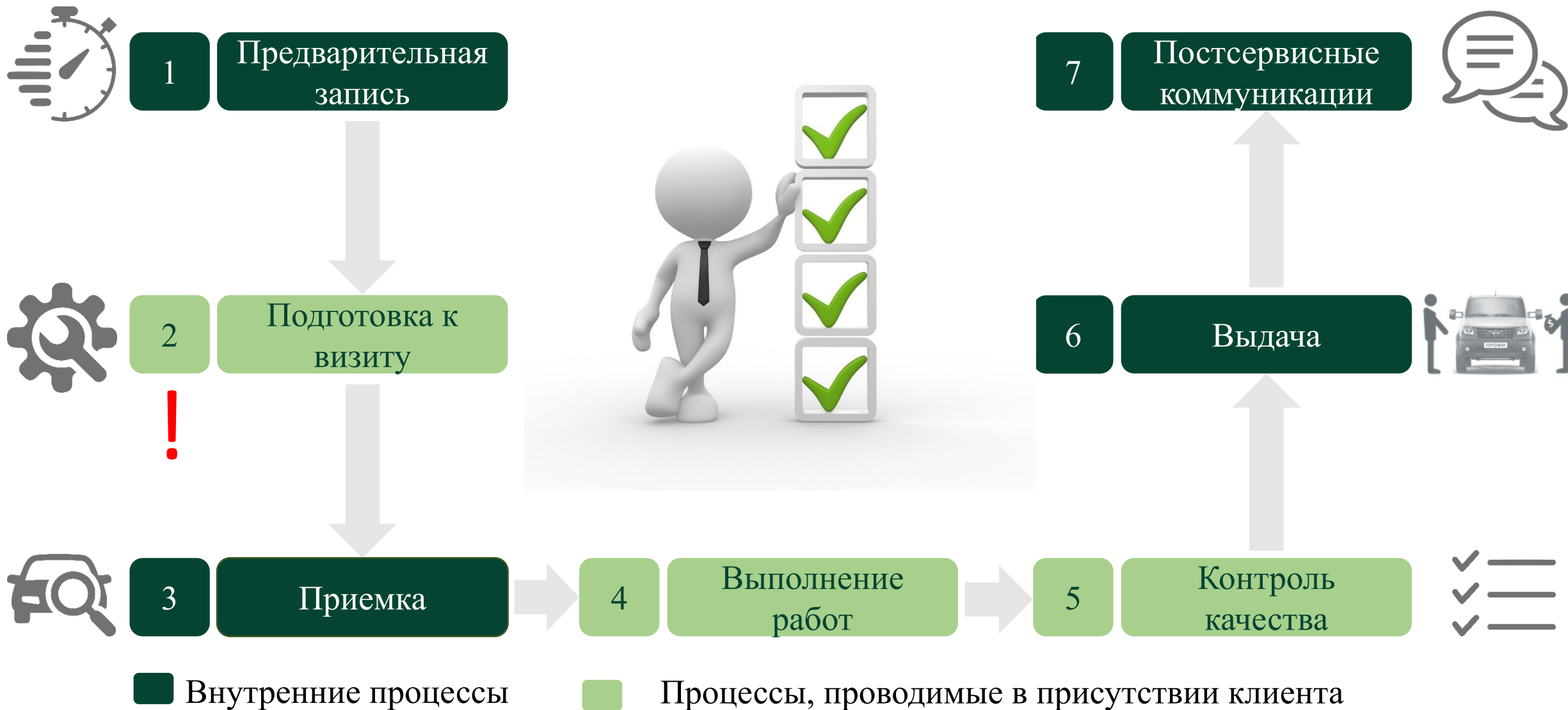
Качество  
обслуживания



Доверие клиента



Удовлетворенность клиента



Прием клиента

Оформление заказа  
ОЗЧ

К чему необходимо  
готовиться в ходе  
предварительной  
записи

Оказание услуг в  
сервисном цехе

Обеспечение  
удовлетворенности

## Что требуется:

- Внимательно слушать
- Фиксировать все проблемы и пожелания клиента



## Алгоритм разговора

- Ответ на телефонный звонок
- Проверка и внесение данных клиента
- Проверка и внесение данных и а/м
- Пожелания клиента
- Желаемое время визита
- Дополнительные пожелания
- Запись в планировщике дилерского центра
- Уточнение места расположения дилерского центра
- Подведение итога (повторение договоренностей)
- Благодарность за обращение



Для повышения качества ведения диалога во время записи, оператор должен иметь заранее подготовленный скрипт!



На этом этапе необходимо провести все подготовительные работы, чтобы выполнить обещания данные клиенту, для его полной удовлетворённости.

## Ключевые задачи

- Подготовить заказ-наряд.
- Зарезервировать запасные части
- Подготовить трансфер ( в случае если клиент оставит а/м).
- Изучить историю ремонтов и информацию о клиенте.
- Проверить производственные мощности.
- Напомнить клиенту о предстоящем визите





# Ключевой процесс №2: Подготовка к визиту



## Подготовка заказ - наряда

Открытие заказ-наряда

Проверка на открытые сервисных кампаний

## Подготовка запасных частей

Передача информации в ОЗЧ

Убедиться в наличии зч (забронировать, заказать)

## Подготовка альтернативного транспорта (при необходимости)

Подготовка подменного а/м

Подготовка договора на выдачу подменного а/м

## Сбор необходимой информации

Проверка истории  
ремонтов

Проверка на отсутствие не  
устраненных неисправностей

Простановка отметки при  
«повторном» заезде

## Проверка производственных мощностей

Проверка наличия должного количества времени

Проверка присутствия квалифицированного  
механика

## Информирование клиента о предстоящем визите

Напоминание о предстоящем визите

Своевременное оповещение о переносе визита



Важна коллективная работа и хорошая коммуникация между сотрудниками смежных отделов!

## Этапы приема автомобиля

- 1 Встреча клиента
- 2 Обсуждение заказ-наряда, сроков, сумм
- 3 Приемка автомобиля, осмотр
- 4 Выдача подменного автомобиля
- 5 Передача заказа-наряда в сервис





Слушая и задавая дополнительные вопросы вы узнаете о чем хотел сообщить клиент

## Основные аспекты ведения диалога

- Желание помочь, это один из шагов к доверию клиента
- Общение с клиентом должно проходить в спокойной обстановке
- При визуальном контакте(необходимо исключить телефонные разговоры, и разговоры с коллегами)



## Встреча

- Дружественный и радушный прием (К новому клиенту особый подход)

## Обсуждение и составление заказ-наряда, сроков, сумм

- Располагающая обстановка
- Получение от клиента необходимых документов
- Проверка наличия сервисных и отзывных кампаний
- Уточнение доп. информации у клиента
- Внесение обращений в заказ-наряд
- Предложение доп. услуг
- Внесение в заказ-наряд предоставленных клиентом материалов
- Согласование времени, сроков и сумм
- Получение подписи клиента
- Внесение в заказ-наряд дополнительных неисправностей

## Приемка автомобиля, осмотр

- Пробная поездка (при необходимости)
- Установка защитных чехлов и пленок
- Передача автомобиля в мойку (при согласии клиента)
- Осмотр а/м
- Уточнение наличия ценных вещей
- Выдача подменного а/м при необходимости

Важно избежать повторного ремонта и с первого раза успешно выполнить заказ - наряд!

Критерии успешного  
Выполнения сервисных работ

Порядок и чистота в сервисном центре

Квалифицированный персонал

Наличие в полном объеме технической литературы

Наличие спец.инструмента и оборудования

Соблюдение трудоемкости работ

Надлежащее оформление заказ - наряда

Качественное проведение диагностики (при необходимости)

Соблюдение оговоренных сроков выполнения работ

Демонстрация замененных запасных частей

Фиксация результата в заказ-наряде



Даже при расширении заказ-наряда, удовлетворённость клиента один из главных приоритетов.

## Действия при расширении заказа-наряда

- Проверка доступности запасных частей
- Проверка производственных мощностей, резервирование
- Проверка возможности пользования подменным а/м
- Подсчет дополнительных расходов
  
- Согласование с клиентом дополнительных работ и сумм
- Оповещение о обнаруженной дополнительной неисправности
- Предложение осмотра неисправности
  
- Описание преимуществ устранением (безопасность, уменьшение затрат)
- Озвучивание итоговых сумм и сроков
- Фиксация пожеланий клиента
- Оповещение сервиса о расширении заказ-наряда





Контроль качества и подготовка к выдаче автомобиля после качественно проведенного ремонта, являются важным фактором достижения успеха в обеспечении качества сервисного обслуживания, а значит и в удовлетворенности клиента

Идеальное  
выполнение  
работ



Хорошее  
взаимодейств  
ие с клиентом



Удовлетворе  
нность и  
доверие  
клиента

## Этапы контроля качества

- Проверка проведенных работ согласно жалоб и предпочтений клиента (функциональный и визуальный осмотр)
- Проведение пробной поездки (при необходимости)
- Восстановление регулировок клиента (сидения, зеркал, времени)
- Подтверждение контроля качества (проставка отметок в ЗН после контроля)
  
- Крепление бирки с указанием следующего ТО (в случае проведения ТО)
- Внесение в сервисную книжку информации (в случае проведения ТО)
- Выполнение чистки автомобиля - как кузова, так и салона (следы ремонта)
- Подготовка итогового заказ-наряда с указанием всех произведенных работ, и работ добавленных по согласованию, а так же ЗЧ
  
- Проставка отметок в ЗН при имеющихся недостатках влияющих на безопасность
- Подготовка счетов на оплату
- Подготовка документов клиента (сервисная книжка, СТС и т.д.)





Выдача автомобиля является последним впечатлением, получаемым клиентом от общения с Вашим сервисным центром, поэтому оно незабываемое: первое впечатление — самое важное, а последнее — неизгладимое!

Выполнение договоренностей

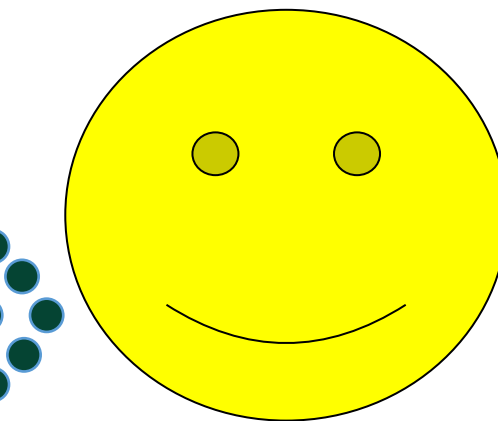
Внимание и ответы на вопросы клиента

Квалифицированное объяснение проведенных работ

Манера общения

Прозрачность сумм в счете

Приятное  
впечатление на  
этапе  
выдачи



Удовлетворенность  
клиента

## Начало разговора

Своевременно подготовить документы

Встретить клиента

## Разъяснения по счету

Предъявление сервисных документов

Разъяснение перечня работ

Разъяснение стоимости раб. позиций

## Уточнения по безопасности

Внесение рекомендаций в заказ-наряд

Фиксация неисправностей влияющих на безопасность, которые клиент не пожелал устранять

## Окончание выдачи автомобиля

Оформление возврата подменного автомобиля

Расчет

Благодарность

Выдача клиенту документов и ключа от а/м

Проводить клиента к месту стоянки а/м

Снятие защитных чехлов и пленок

Прощание



Постоянно наблюдайте за тем, в чём клиенты видят Ваши слабые места.

## Подготовка опроса

- Выбор клиента
- Проверка проводимости опроса ранее
- Подготовка данных клиента и данных а/м
- Контакт для опроса в течении 7 дней после посещение сервисного центра

**ЭТАП 1**

## Проведение опроса

- Проведение опроса
- Проведение опроса по одной(определенной схеме)
- Приветствие, знакомство и озвучивание причины звонка
- Уточнение о посещении сервисного центра
- Уточнение возможности проведения опроса
- Проведение опроса
- Дословная запись высказываний клиента

**ЭТАП 2**

## Работа с жалобами

- Выражение сожаления (не оправдание)
- Уточнить желание разговора с ответственным за сервисное обслуживание
- Отметить клиенту что данный вопрос находится в работе
- Оповещение ответственного за сервисное обслуживание

**ЭТАП 3**

## Завершение разговора

- Уточнение желания клиента что то добавить
- Напоминание клиенту о предстоящем визите
- Благодарность за помощь
- Приветливо попрощаться
- Простановка комментариев и отметок и жалоб.

**ЭТАП 4**

## Подготовка опроса

- Обобщение результатов
- Разработка мер по улучшению работы
- Реализация мер по улучшению работы

**ЭТАП 5**

