

Практический семинар

ТЕМА:

«Управление качеством автосервисных услуг»

Предназначен для:

- мастеров-приёмщиков;
- мастеров цеха;
- руководителей автосервисных производственных подразделений;
- заместителей директоров по производству;
- директоров автосервисов.

Продолжительность - 2 дня

Цели семинара:

- Ознакомить участников семинара с Японскими методиками управления качеством.
- Предоставить инструменты контроля качества авторемонтных услуг.
- Предложить надёжный, быстрый и эффективный способ приёма и выдачи автомобиля.
- Рекомендовать методы и способы разработки технологических циклов направленных на повышение качества услуг.

Участники семинара будут владеть следующими практическими навыками

- Использовать Японские методики управления качеством услуг в автосервисе.
- Внедрить инструменты контроля качества в своих подразделениях.
- Моделировать процесс приёма и выдачи автомобиля владельцу с целью повышения качества.
- Разрабатывать циклы технологических операций, направленных на повышение качества автосервисных услуг.

Тема 1 – Обеспечение качества автосервисных услуг

- Результаты опроса владельцев легковых а/м посетивших кузовной ремонт на дилерских СТО г.Москвы
- Характеристики авторемонтных услуг
- Основные элементы оказания авторемонтных услуг.
- Концепция всеобщего управления качеством.

ТЕМА №2: Модель расхождения качества в автосервисных услугах

- Определение качества услуг
- Показатели качества в услугах
- С чем связано расхождение качества в услугах
- Модель расхождения качества и потребительского восприятия услуг

ТЕМА №3: Для чего необходимо тотальное управление качеством (TQM)

- Где и когда зарождалось тотальное управление качеством
- Планирование и контроль качества технологических операций
- Японский опыт управления качеством на основе TQM
- Восстановление услуги и повышение лояльности клиентов

ТЕМА №4: Практическое занятие

- Разработка циклов технологических операций направленных на поэтапное повышение качества

ТЕМА №5: Существующие модели обслуживания и логистика сервисных услуг

- Существующие модели обслуживания
- Логистика сервиса
- Что такое порядок и очерёдность
- Имитационное моделирование очередей

ТЕМА №6: Процесс приёма и выдачи автомобилей

- Проблемы качественной приёмки автомобилей в кузовной ремонт
- Алгоритм действий мастера – приёмщика в момент приёмки автомобилей в кузовной ремонт
- Как качественно принять автомобиль, в грязном виде, когда нет возможности его помыть
- Алгоритм действий мастера – приёмщика при выдаче автомобиля владельцу по окончании кузовного ремонта

ТЕМА №7: Методы достижения качества авторемонтных услуг

- Скорость и точность информационных потоков
- Текущее планирование
- Организация выходного контроля качества

ТЕМА №8:

Практическое занятие

- Разработка документации регламентирующей качество ремонта автомобилей

Участники семинара будут владеть следующими практическими навыками

- Использовать Японские методики управления качеством услуг в автосервисе.
- Внедрить инструменты контроля качества в своих подразделениях.
- Моделировать процесс приёма и выдачи автомобиля владельцу с целью повышения качества.
- Разрабатывать циклы технологических операций, направленных на повышение качества автосервисных услуг.

Раздаточный материал:

Предоставляется всем
участникам в виде
основных тезисов и
полного объёма
материалов семинара

Практический семинар

ТЕМА:

«Управление качеством автосервисных услуг»

Предназначен для:

- мастеров-приёмщиков;
- мастеров цеха;
- руководителей автосервисных производственных подразделений;
- заместителей директоров по производству;
- директоров автосервисов.

Продолжительность - 2 дня