

Практический семинар

ТЕМА:

**«Европейские тенденции
взаимодействий страховых
компаний и автосервисов,
пути решения проблем»**

Предназначен для:

- Персонала взаимодействующего со страховыми компаниями в условиях кузовного производства

Продолжительность - 2 дня.

Цели семинара:

- Ознакомить участников семинара с количественными и качественными характеристиками автомобильного бизнеса.
- Изучить основные причины проблем возникающих в процессе взаимодействия между СК и СТО.
- Отработать навыки эффективного взаимодействия менеджеров.
- Рассмотреть тенденции развития взаимодействия в Европе СК и СТО.

**Участники семинара будут
владеть следующими
практическими навыками**

- Использовать логику аргументации и убеждения при работе с экспертами СК.
- Владеть классификацией перекосов кузова и регламентами техпроцесса.
- Сокращать количество актов разногласий и допсогласований.
- Дать оценку применяемой методике для расчёта стоимости ремонта.

Тема 1 – Анализ развития Мирового и Российского автомобильного рынка

- Динамика и объёмы продаж легковых автомобилей 1995 – 2009г.г.
- Структура рынка легковых автомобилей России.
- Брендовые потребительские предпочтения.
- Уровень обеспеченности населения автомобилями и плотность Мирового парка.

Тема 2 - Однотипность природы оказания Страховых и ремонтных услуг

- Специфические аспекты покупки услуг.
- Модель ценности услуги.
- Модель расхождения качества.
- Достижение и повышение качества услуги.

Тема 3 - Основные проблемы взаимодействия СК и СТО

- Система и взаимодействие.
- Уровни взаимодействия.
- Условия взаимодействия системы.
- Классификация основных проблем взаимодействия.

Тема 4 – Практические занятия 1-3

1. Что значит решить ситуацию?
2. Что значит организовать взаимодействие?
3. Структура и логика взаимодействия?

Тема 5 – Психология убеждения и доказательства

- Культура речи делового человека.
- Правила подготовки и проведения переговоров.
- Законы психологии формирования аргументов.
- Десять способов доказательства и опровержения.

Тема 6 – Логика и аргументы

- Психология и логика.
- Логическая структура доказательства.
- Понятие закона мышления.
- Анализ и синтез.

Тема 7 – Европейские тенденции развития взаимодействий СК и СТО, пути решения проблем

- Классификация перекосов кузова.
- Нормативная и регламентирующая документация техпроцесса – кузовные и окрасочные работы.
- Существующие рыночные тенденции изменения структуры взаимодействий между СТО и СК.
- Средняя стоимость н/часа в Европе.

Тема 8 – Практические занятия 4-6

- Передача и восприятие информации.
- Порядок расстановки аргументов и методы доказательства.
- Условия сопоставимости факторов.

Раздаточный материал:

**Предоставляется всем
участникам в виде
основных тезисов и
материалов семинара.**

Прослушав семинар, участники будут владеть следующими теоретическими знаниями

- О Мировых и Российских тенденциях развития автомобильного бизнеса.
- О нормативной и регламентирующей документации техпроцесса.
- Об условиях достижения и повышения качества услуг.
- Об европейских тенденциях развития взаимодействий между СК и СТО.

Участники семинара будут владеть следующими практическими навыками

- Использовать логику аргументации и убеждения при работе с экспертами СК.
- Владеть классификацией перекосов кузова и регламентами техпроцесса.
- Сокращать количество актов разногласий и допсогласований.
- Дать оценку применяемой методике для расчёта стоимости ремонта.

Практический семинар

ТЕМА:

«Европейские тенденции взаимодействий страховых компаний и автосервисов, пути решения проблем»

Предназначен для:

- Персонала взаимодействующего со страховыми компаниями в условиях кузовного производства

Продолжительность - 2 дня.