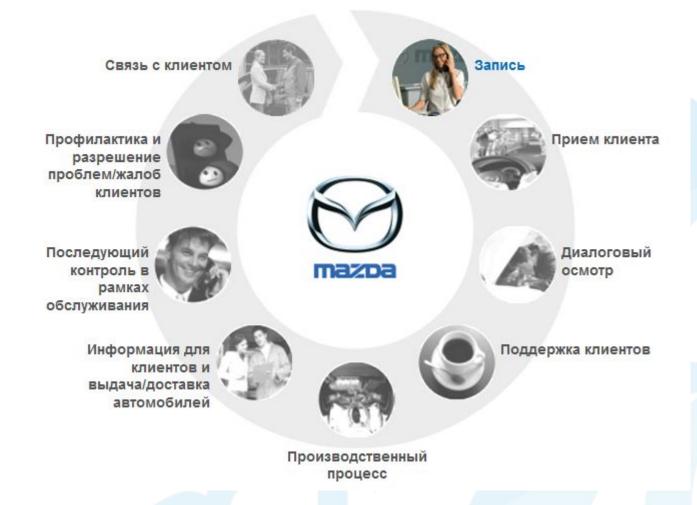


Ключевые процессы сервиса

Просьба ознакомьтесь с информацией на сайте https://portal.mazdaeur.com/toolbox/index/1/2



- планирование визитов

- При планировании загрузки ремзоны, старайтесь руководствоваться следующим правилом: клиентов на ТО записываем в приоритетном порядке, на любое удобное клиенту время, второй приоритет имеют ремонтные работы по ранее проведенной диагностике, низший приоритет носят заявки на проведение диагностики.
- □ Требуйте от сотрудников кто отвечает за формирование предварительной записи, соблюдения следующего сценария телефонного общения :
- 1. Поприветствуйте клиента с указанием времени дня (Доброе утро, Добрый день, Добрый вечер) назовите себя по имени, свою должность и название ДЦ.
- 2. Выясните причину обращения, задав вопрос: «Чем я могу вам помочь?»
- 3. Предложите клиенту как минимум два различных времени для визита на сервис, если клиенту данное время не удобно, проинформируйте его, что вы сможете принять автомобиль в порядке общей очереди в то время когда клиенту удобно, но время приемки будет дольше и ремонт будет выполнен в порядке живой очереди.
- 4. Выясните Имя и фамилию клиента, для проверки в DMS является ли данный клиент первым владельцем автомобиля, был ли он ранее на вашем ДЦ, имеет ли смысл ознакамливать его с сервисным подразделением вашего ДЦ, и программой лояльности.
- 5. Контактный телефон, для связи.
- 6. Текущий пробег.
- 7. VIN номер автомобиля для предварительной проверки автомобиля на действующие сервисные кампании, определения даты начала и конца гарантийного периода, (для понимания как строить взаимоотношения с клиентом), заблаговременной проверки наличия ЗЧ на складе которые могут потребоваться для выполнения ремонта по заявке клиента. VIN позволяет определить дату продажи автомобиля и своевременно проинформировать сотрудников отдела продаж в случае если автомобиль клиента старше 2,5 лет для предложения клиенту услуг по Trade-in или по индивидуальной программе лояльности, если таковая имеется в ДЦ.
- 8. <u>Проинформируйте клиента о предварительной стоимости и времени выполнения услуг по заявке клиента, для возможного планирования работ по расширению ЗН исходя из логики 60% от предварительно озвученной стоимости и 1-2 часов по времени.</u>
- 9. Выясните знает ли он как к вам доехать и при необходимости проинформируйте о маршруте.
- 10. Подведите резюме разговора, повторив на какое время клиент записан, какие работы заявлены, ориентировочную стоимость и время выполнения. Задайте вопрос: «Есть ли еще какие либо замечания?»
- 11. Попрощайтесь с клиентом, поблагодарив за обращение сказав, что вы будете ждать его визита.

Этапы обслуживания: - планирование визитов

- ☐ Сотрудники <u>сервис-бюро</u> должны в конце рабочего дня обзвонить клиентов записанных на завтра с целью подтверждения визита, с обязательной отметкой в журнале предварительной записи, было ли получено подтверждение визита.
- □ Сотрудники отвечающие за предварительную запись должны вести запись клиентов исходя из 20 минутного интервала между клиентами, в случае если клиент хочет приехать в утренние часы когда нет свободного мастера консультанта, необходимо информировать о реальной записи и о том, что мастер консультант примет автомобиль клиента когда будет свободное окно.

- приемка автомобиля



- приемка автомобиля

- Мастер консультант должен всегда привстать, с улыбкой поздороваться с указанием времени суток, с любым клиентом, подошедшим к зоне сервисной приемки и задать вопрос «Чем я могу вам помочь?».
- В случае, если клиенту требуются услуги сервиса, то необходимо представиться самому и поинтересоваться как можно обращаться к клиенту и записывался ли клиент заранее.



- ▶ Если визит клиента не был заранее запланирован, то необходимо выяснить причину обращения, насколько эта причина влияет на эксплуатацию автомобиля и постараться найти возможность оказать необходимые услуги непосредственно в момент обращения, в случае если загрузка ремонтной зоны не позволяет выполнить услуги в момент обращения, необходимо записать клиента на ближайшее свободное и удобное для клиента время. Если причина обращения препятствует безопасной эксплуатации автомобиля, то автомобиль необходимо принять по акту приемо-передачи, без открытия заявки на ремонт, а клиента предупредить и письменно зафиксировать, что ремонт будет начат когда освободится место в ремзоне.
- ▶ В случае заранее запланированного визита, необходимо попросить документы на автомобиль, водительские права и доверенность на право управления и осуществления ремонта данного автомобиля, если клиент не является собственником автомобиля. Для сверки данных с уже имеющимися в базе данных или для занесения в карточку клиента.
- ✓ Выясните необходимо ли ему заказать такси или поясните как можно добраться на общественном транспорте, если клиент не хочет ожидать окончания ремонта в ДЦ.

- приемка автомобиля в сервис

Пройдите вместе с клиентом к его автомобилю.

Если приемка автомобиля происходит на улице в непогоду (дождь, снег) сопровождайте клиента используя брендированный зонт для комфортного осмотра автомобиля.



Возьмите распечатанный Акт приемо-передачи и Заявку на ремонт.



Этапы обслуживания: - приемка автомобиля в сервис



- Откройте водительскую дверь и отметьте меловым карандашом или стикером положение водительского сидения.
- ✓ Надеть защитные чехлы на руль и сидение водителя.
- ✓ Отметить показания одометра и уровень топлива в баке.
- Уточните у клиента наличие на автомобиле противоугонных устройств и где находится ключ от секреток на колесах.
- ✓ Откройте капот и проверьте уровни всех эксплуатационных жидкостей.
- Уточните все ли работы отражены в заявке на ремонт.
- ✓ Попросить клиента продемонстрировать заявленный недостаток если о нем упоминает клиент.
- ✓ Закройте капот, обходя автомобиль по часовой стрелке, сделайте отметки о состоянии ЛКП или о том, что автомобиль принимается в грязном состоянии.
- Откройте багажник, отразите в акте наличие ценных вещей владельца, запасного колеса и домкрата.
- Произведите тестовою поездку, если это требуется для верификации заявленного недостатка. Результаты тестовой поездки необходимо отразить в заявке на ремонт.



Ключевые процессы сервиса

Связь с клиентом





Запись

Профилактика и разрешение проблем/жалоб клиентов







Прием клиента

Последующий контроль в рамках обслуживания







Диалоговый осмотр

Информация для клиентов и выдача/доставка автомобилей







Поддержка клиентов

Производственный процесс

Этапы обслуживания: - приемка автомобиля в сервис



- В случае, если дилерский центр располагает зоной интерактивной приемки, попросите клиента сесть на место пассажира и сами проедьте в зону интерактивной приемки.
- ✓ Поднимите автомобиль и выполните проверки, необходимые после поднятия автомобиля, <u>обязательно предложите клиенту защитный халат и</u> <u>головной убор, что бы избежать загрязнения верхней</u> одежды клиента.
- ✓ Планируйте объем предложений по дополнительным работам исходя из формулы 60% от суммы предварительно озвученной клиенту при записи на обслуживание или ремонт, время на дополнительные работы не должно превышать 1-2 часа от первоначально озвученного.
- ✓ Согласуйте с клиентом окончательный перечень необходимых работ, их длительность и стоимость.
- ▶ Выясните у клиента каким образом с ним можно связаться для дальнейшего информирования о статусе ремонта его автомобиля и согласования дополнительных работ по результатам диагностики, предупредив, что все разговоры будут записываться.
- ✓ Проинформируйте клиента о возможностях вашего ДЦ по предоставлению услуг досуга (зона ожидания клиентов, кафе) если клиент собирается ожидать окончания ремонта в ДЦ или сообщите где его будет ждать такси в случае, если оно было заранее заказано



Ключевые процессы сервиса



Производственный процесс

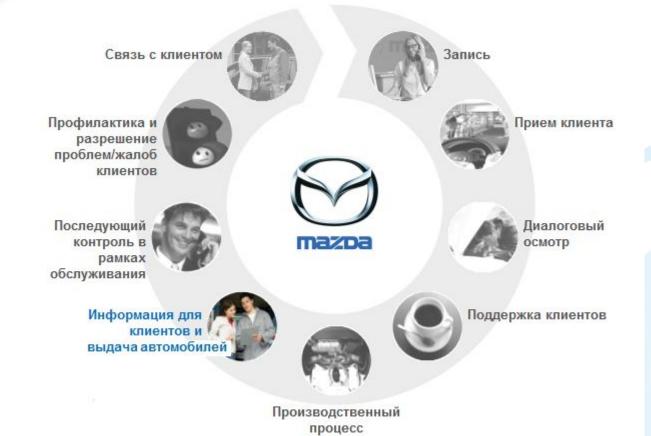
Этапы обслуживания : - производственный процесс



- Автомобиль при поступлении с мойки должен быть осмотрен мастером цеха или механиком на наличие защитных чехлов, заказ-наряда, акта приема-передачи с указанием всех данных, распечатки по наличию сервисных кампаний.
- ✓ Мастер передает автомобиль механику, с пояснениями и указанием на необходимость предоставления рекомендаций до проведения основных работ. Определяет необходимость использования технической информации.
- ✓ Механик отмечает в электронной системе контроля рабочего времени момент начала выполнения работ на автомобиле клиента.
- ✓ Механик выполняет работы согласно процедуре описанной в MESI, с использованием необходимого специального инструмента и приспособлений.
- ✓ Механик должен незамедлительно проинформировать мастера цеха или мастера консультанта если в случае выполнения ранее согласованных работ выявлена неисправность о которой необходимо проинформировать клиента для минимизации затрат клиента по её устранению или она может влиять на безопасность управления автомобилем.
- ✓ Механик или мастер цеха должны незамедлительно информировать мастера консультанта о возникновении задержки с окончанием ремонта на автомобиле для внесения изменений с электронную систему записи и при необходимости сообщить об этом клиенту.
- ✓ Механику необходимо при выполнении работ пользоваться очистителями и цветными смазками для визуального эффекта выполненных работ, подкапотное пространство должно быть протерто, не иметь следов разлитых эксплуатационных жидкостей, при замене масла обязательно должна быть установлена заполненная информационная бирка.
- ▶ Рабочий ЗН и Контрольная карта ТО должна быть полностью заполнены с результатами диагностики, выполненными работами и рекомендациями.
- ✓ Замененные на коммерческой основе запчасти должны быть упакованы в чистый пакет и сложены в багажник автомобиля.



Ключевые процессы сервиса



- выдача автомобиля из сервиса

Проверьте готовность автомобиля к выдаче: все ли договоренности с клиентом выполнены, восстановлены ли прежние настройки, чист ли автомобиль после обслуживания.

Состояние, в котором автомобиль возвращается клиенту после обслуживания или ремонта, значительно влияет на восприятие качества сервиса в целом. Профессионально выполненный ремонт и хорошее впечатление от обслуживания зачастую негативно нивелируется чувством досады или разочарования из-за незначительных моментов, о которых забыли в ходе техобслуживания или ремонта. Поэтому возвращать клиенту автомобиль с теми же настройками и принадлежностями, с которыми он был оставлен, является важным аспектом

Подготовьте полный пакет отчетных документов, включая предложения по стоимости рекомендованных работ, наметьте основные моменты на основании которых вы постараетесь создать с клиентом договоренность о будущем контакте или визите на сервис. Отразите их в акте выходного контроля или в рабочем ЗН.

- выдача автомобиля из сервиса



Сделайте телефонный звонок клиенту о готовности, с указанием полной фактической стоимости проведенных работ и замененных запасных частей. Согласуйте с клиентом удобное время выдачи, с учетом того, чтобы не было пересечения по времени с другими вашими клиентами.



Клиенты могут ожидать, что дилер будет проявлять гибкость в отношении часов работы центра, в течение которых можно забрать автомобиль, с тем чтобы они могли заехать за ним в наиболее удобное для них время. Чаще всего это конец дня, после обычного рабочего дня. Будьте упредительны и покажите клиенту, что для этого вы разработали ряд решений.

- выдача автомобиля из сервиса

✓ Если выдача автомобиля происходит на улице в зимнее время года, дайте указание техникам смести снег и прогреть автомобиль к согласованному времени визита клиента.





- выдача автомобиля из сервиса

Встаньте для приветствия клиента,
 предложите ему присесть, задайте «стартовый»
 вопрос восклицание:

«Какая замечательная / ужасная погода» или «Как добрались?» или

«Как вам ожидание в нашем дилерском центре?»



- Убедитесь в его полномочиях на то, что он может забрать автомобиль из ремонта (свидетельство о регистрации, доверенность, акт приемо-передачи).
- Разъясните клиенту объем выполненных работ и замененных запчастей. Если ваша компания сделала что-то бесплатно для клиента, обязательно укажите это в документах.

Счета должны быть такими, чтобы клиент мог легко их понять. Не используйте сокращения и пользуйтесь простым, не слишком "техническим" языком.

Пометьте в счете те пункты, которые относятся к бесплатным услугам от дилерского центра, например, мойка автомобиля, небольшая дополнительная работа (например, замена лампочки) - вы сделали это для клиента бесплатно, чтобы не выйти за рамки первоначально озвученной и согласованной стоимости обслуживания

Передайте клиенту 3H для подписания и оплаты.

- выдача автомобиля из сервиса

Пройдите вместе с клиентом к его автомобилю.

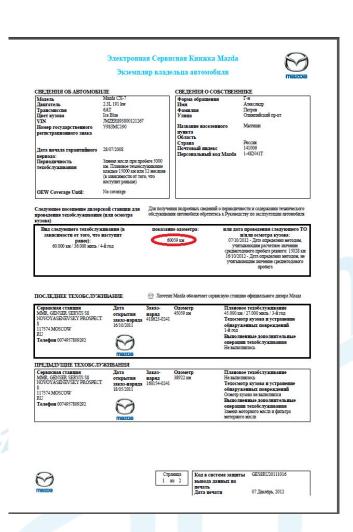
Если выдача происходит на улице в непогоду (дождь, снег) сопровождайте клиента используя брендированный зонт для комфортного осмотра автомобиля.



- выдача автомобиля из сервиса
- ✓ Откройте водительскую дверь и установите водительское сидение в первоначальное положение, удалите стикер или отметку сделанную меловым карандашом, снимите защитные накидки с руля и сидения. Разблокируйте замок капота.
- ✓ Откройте багажник для демонстрации замененных запасных частей и сохранности вещей владельца. Если клиенту не нужны замененные запчасти, выкиньте их в мусорный контейнер вместе с защитными чехлами.
- Закройте багажник и обойдите автомобиль с правой стороны, демонстрируя клиенту сохранность лакокрасочного покрытия.
- Откройте капот и продемонстрируйте клиенту уровень масла в двигателе, и укажите на контрольные уровни всех жидкостей.
- ✓ Проинформируйте о рекомендациях и необходимых работах по обслуживанию в будущем. Если есть возможность продемонстрируйте их (например, высокий износ тормозных дисков или колодок, износ щеток стеклоочистителя и т.п.).



- выдача автомобиля из сервиса
- Закройте капот и предложите клиенту сесть в автомобиль, снимите перчатки и сядьте на место пассажира.
- Сделайте тест-драйв, если это необходимо для демонстрации устраненного недостатка.
- ✓ Продемонстрируйте технологическую карту ТО или результаты диагностики (например, проверка углов установки колес, компьютерная диагностика), разъясните объем выполненных работ на автомобиле и как это отражено в заказ наряде.
- ✓ Задайте клиенту вопрос «Есть ли у Вас вопросы по выполненному обслуживанию?» Попросите поставить клиента подпись в ЗН под пунктом «С объемом и качеством выполненных работ согласен, претензий не имею»
- ✓ На основании рекомендаций от механика, распечатанного листа DSR, предстоящего сезона смены колес или сезонной кампании, договоритесь с клиентом о дате его следующего визита или телефонного контакта, впишите эту информацию в ЗН, для дальнейшего переноса в планировщик DMS, для формирования ежедневного списка будущих контактов с клиентами.



- выдача автомобиля из сервиса
- ✓ Прощаясь с клиентом, передайте ему вашу визитную карточку и используйте выражение " Буду рад оказать вам помощь во всех вопросах по ремонту и обслуживанию вашего автомобиля Mazda, Счастливого пути", а не "До скорых встреч на нашем сервисе".

Проинформируйте клиента о том, что с ним могут связаться как из вашего дилерского центра, так из представительства MAZDA с целью поинтересоваться качеством оказанных услуг. Проинформируйте клиента о возможности оставить свои комментарии в форме для обратной связи, размещенной на сайте вашей компании.



- выдача автомобиля из сервиса

