



# Ключевые процессы сервиса

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



## Этапы обслуживания : - 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 приема 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 ознакомиливать 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. 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.
  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 сервис-бюро 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.
- Мастера консультанты должны придерживаться ранее достигнутых договоренностей с клиентами, обзванивая их для записи на сервис.

zoom-zoom

Этапы обслуживания :  
- приемка автомобиля



## Этапы обслуживания : - 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.



Этапы обслуживания :  
- 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.



Microsoft Office  
d 97 - 2003 Docum



## 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 тестовую поездку, если это требуется для верификации заявленного недостатка. Результаты тестовой поездки необходимо отразить в заявке на ремонт.



# Ключевые процессы сервиса





## 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, обязательно предложите клиенту защитный халат и головной убор, что бы избежать загрязнения верхней 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



## 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



Этапы обслуживания :  
- 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. Отрадите их в акте выходного контроля или в рабочем ЗН.



Этапы обслуживания :  
- 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.

zoom-zoom



Этапы обслуживания :  
- 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.



## Этапы обслуживания : - 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 приема-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 ЗН для подписания и оплаты.

Этапы обслуживания :

- 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.



zoom-zoom

## Этапы обслуживания : - 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.).



**Технологическая карта техобслуживания**      Дата: 06.12.2012

**Персональные данные клиента**

Leningradskoye шоссе 18  
Business Center "Metropolis"  
Office Building No 2, 9th floor  
125171 Moscow

Телефон: +74962710047

Адрес электронной почты: smilenko@mazdaeur.com

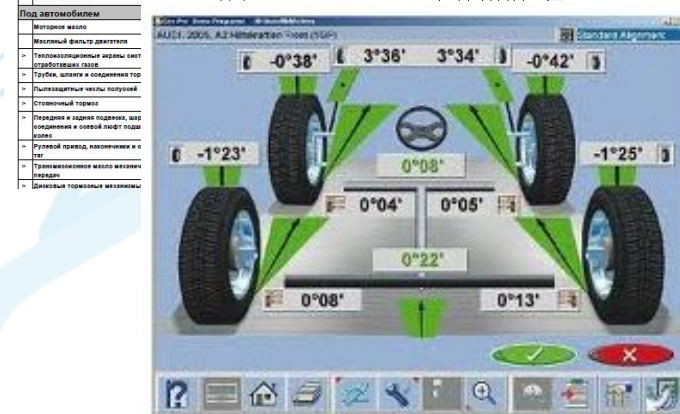
Модель: MAZDA BL  
Тип: 25 (1.677 кВт) 100001 - 500000  
Вид техобслуживания: 15000 km (1/1)

Номер заказа-наряда: \_\_\_\_\_  
Гос. номер автомобиля: \_\_\_\_\_  
Дата начала гарантийного периода: 11/2011  
Код системы защиты от кражи аудиосистемы: \_\_\_\_\_  
Пробег: 15000

3 - Необходимо новые запчасти либо рабочие изделия  
- " -

ок - Состояние норм., к - Не совсем норм., ✓ - Довольно хорошо выполнено


Подготовка автомобиля в зону техобслуживания		
Процедуры по защите лакокрасочного покрытия	проверить	<input type="checkbox"/>
<b>В салоне автомобиля</b>		
Стеклоочиститель	проверить	<input type="checkbox"/>
Все электрооборудование автомобиля	проверить	<input type="checkbox"/>
<b>В зоне подкапотного пространства</b>		
Уровень и плотность электролита аккумуляторной батареи	проверить	<input type="checkbox"/>
Турбин, шланги и соединения тормозной системы	проверить	<input type="checkbox"/>
Ремень привода навесных агрегатов	проверить	<input type="checkbox"/>
Функционирование рулевого управления и шкворн	проверить	<input type="checkbox"/>
Состояние деталей кузова	проверить	<input type="checkbox"/>
Рабочая жидкость, трубопроводы, шланги и соединения гидропривода рулевого управления (при наличии на автомобиле)	проверить	<input type="checkbox"/>
Стекла зачищены	проверить	<input type="checkbox"/>



## Этапы обслуживания : - 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.

Электронная Сервисная Книга Mazda  
Экземпляр владельца автомобиля



СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОМОБИЛЕ		СВЕДЕНИЯ О СОБСТВЕННИКЕ	
Модель	Mazda CX-7	Форма обращения	Г-н
Длина	3,31 191 km	Имя	Александр
Трансмиссия	6AT	Фамилия	Петров
Цвет кузова	Ice Blue	Улица	Ольховский пр-т
VIN	MDZEP83800121267	Название населенного пункта	Москва
Номер государственного регистрационного знака	У982МС100	Область	Москва
Дата начала гарантийного периода	28/07/2008	Страна	Россия
Периодичность техобслуживания	Замена масла при пробеге 5000 км. Плановое техобслуживание каждые 15000 км или 12 месяцев (в зависимости от того, что наступит раньше)	Почтовый индекс	141006
OEW Coverage Until:	No coverage	Персональный код Mazda	1-40241T


Самое позднее посещение для проверки технического состояния для проведения техобслуживания (или осмотра кузова)

Выд следующее техобслуживание (в зависимости от того, что наступит ранее):  
60 000 км / 36 000 миль / 4-8 год

показание одометра:  
60059 км

Для получения подробной информации о периодичности и содержании технического обслуживания автомобиля обратиться к Руководству по эксплуатации автомобиля

или дата проведения следующего ТО или осмотра кузова:  
07/10/2012 - для определения методов, учитывающих расчетные значения среднегодового пробега равного 15000 км / 16100 миль - для определения методов, на учитывающих значение среднегодового пробега


ПОСЛЕДНЕЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЕ  Lacortex Mazda обозначает сервисную станцию официального дилера Mazda

Сервисная станция	Дата открытия	Заказ-наряд	Одометр	Плановое техобслуживание
M&M GENSER SERVICES 58 NOVOYASEVSKY PROSPECT 8 111754 MOSCOW RU Телефон 0074957809292	16/10/2011	415623-0241	45059 км	Не выполнялось Техосмотр кузова и устранение обнаруженных повреждений 1-8 год

Выполненные дополнительные операции техобслуживания  
Не выполнялось

ПРЕДЫДУЩИЕ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ

Сервисная станция	Дата открытия	Заказ-наряд	Одометр	Плановое техобслуживание
M&M GENSER SERVICES 58 NOVOYASEVSKY PROSPECT 8 111754 MOSCOW RU Телефон 0074957809292	18/05/2011	160154-0241	38922 км	Не выполнялось Техосмотр кузова и устранение обнаруженных повреждений Осмотр кузова не выполняется Выполненные дополнительные операции техобслуживания Замена моторного масла и фильтра моторного масла



Страница 1 из 2

Код в системе защиты выводов данных не печатать

Дата печати 07 Декабря, 2012

GESSRU20111010



Этапы обслуживания :  
- 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.





Этапы обслуживания :  
- выдача автомобиля из сервиса



zoom-zoom