



Реестр предложений в Кайдзен группу





1. 07.10.21 Предложение клиента Вайс А.Э.:

Прохожу у разных Ваших дилерах и в базе данных менеджеры не могут открыть и увидеть информацию о проделанной ранее работе на мою машину (это Тойота-Запад и Тойота-Восток в г.Новосибирске). В сервисной книжке только о дате Т.О. и пробеге. Диагностические карты после тех.обслуживанию предлагаю скидывать на электронную почту клиента для возможности открыть переписку с Вами и увидеть то что у Вас тогда-то делалось!

Решение: Данное предложение будет реализовано в рамках разработки приложения, в котором клиент сможет увидеть всю информацию по визиту и обслуживанию автомобиля



Kaizen 2. 09.10.21 Предложение Давиденко М.В.

Повесить ящик Кайдзен в общедоступном месте.

Сотрудники, не имеющие на рабочем месте компьютера и, соответственно, не имеющие возможности отправить сообщение, должны иметь возможность написать свое предложение на бумаге.

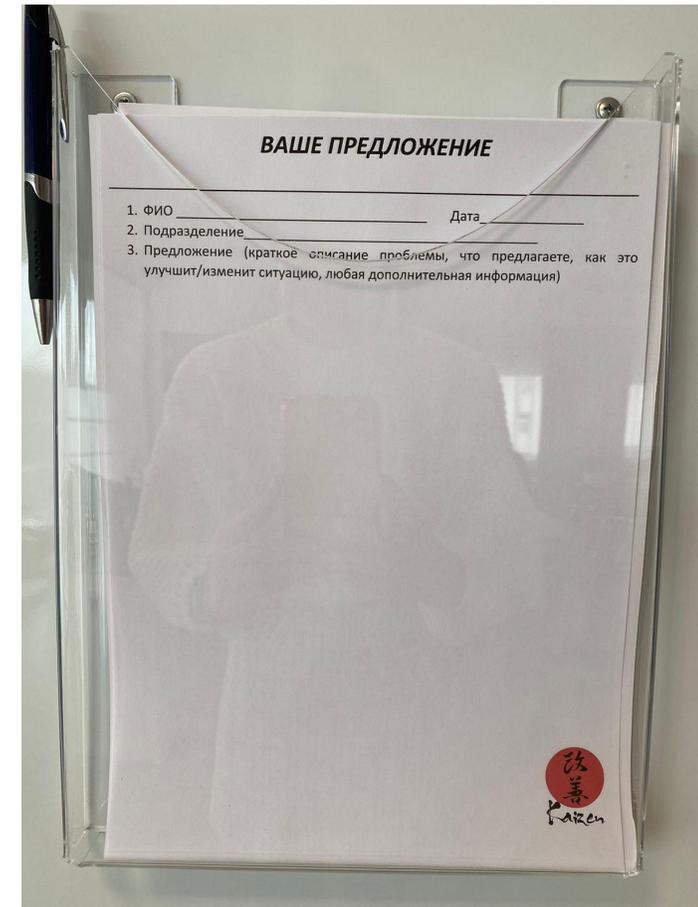
Решение: повесить ящики в столовой и в комнате механика

Состав фокус группы: Знагован Е., Давиденко М.

Статус: выполнено



ФОТООТЧЕТ





3. 15.10.21 Предложение Колтунова В.

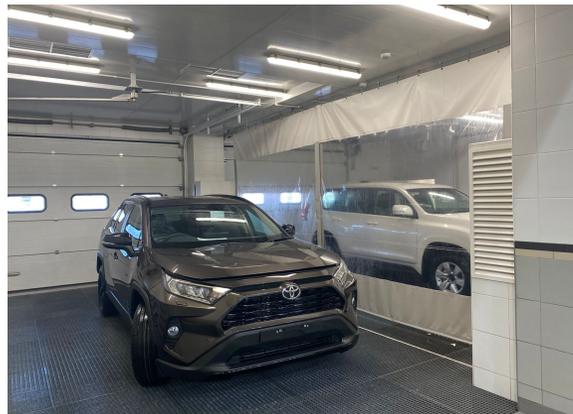
Перенести шторку в мойке, чтобы было больше пространства и не обливало мойщика

Решение: перенести

Фокус группа: Терещенко С., Колтунов В., Стебелев А.

Статус: выполнено

Фотоотчет:





4. 15.10.21 Предложение Барбарина А.

Клиент при ознакомлении с пакетом документов в процессе приобретения автомобиля часто задает вопросы и просит внести правки в договор, это влияет на общее впечатление о процессе покупки и «убивает» достаточно большое количество времени. Прошу рассмотреть предложение, проверка и редактирование формы для печати документов (Юр и ИТ отделы), Предварительное соглашение и Договор купли-продажи на предмет: ошибки в содержании, орфографические, грамматические, пунктуационные

Решение: сформировать задание в ИТ

Фокус группа: Кениг А., Барбарин А., Марков А.

Статус: в работе



5. 20.10.21 Предложение Барбарина А.

Внешний вид сотрудников (всех подразделений) имеет большое влияние на формирование общего мнения клиента о автосалоне! Ситуация, завершается выдачей нового автомобиля LEXUS, особое событие в жизни клиента, специалист, проводящий выдачу предупреждает клиента о том, что его новый автомобиль, наш технический специалист, «телепортирует» из зоны выдачи к центральному входу.

Ожидание клиента, технический специалист — молодой (или не очень) человек, опрятный, в специализированной (в идеале брендированной) одежде, вежливый (может же и поздравить клиента с приобретением), со спокойным стилем вождения (без «дерганных» газ/тормоз)

Решение: заказать брендированные футболки и куртки для техников

Фокус группа: Кениг А., Знагован Е., Барбарин А., Белов А.

Статус: выполнено



ФОТООТЧЕТ





6. 20.10.21 Предложение Гусева И.

В процессе продажи автомобиля потенциальный покупатель зачастую просит посмотреть автомобиль «в живую», менеджеру необходимо взять ключи и показать автомобиль и на этом этапе возникает проблема. Ключи хранятся в пакетах, не редко не промаркированные, вперемешку от разных марок автомобилей, не известно где находится автомобиль: на подземной парковке или за ДЦ. Фото того как хранятся ключи на данный момент во вложении. Всё то время которое уходит на поиск ключей и на выяснение места хранения нового автомобиля клиент находится без внимания менеджера и необходимо максимально сократить этот отрезок. Предлагаю: на стене где хранятся ключи от новых автомобилей разместить ключницу, возможно, размещать на ней ключи в соответствии с местом парковки автомобиля либо в зависимости от модели автомобиля, либо по порядковому номеру Это сократит время ожидания клиентом менеджера. Теоретически можно попросить техника найти ключи и узнать где хранится автомобиль, но техник может быть занят какое-то время и это так же увеличит время ожидания клиентом осмотра желаемого автомобиля.

Решение: Внести в бюджет необходимую сумму и заказать дополнительно ключницы, решить вопрос по месту размещения

Фокус группа: Мандронов С., Кениг А., Барбарин А.

Статус: в работе



7. 20.10.21 Предложение Барбарина А.

Премиальное обслуживание, это внимание к деталям! Я думаю, что каждому человеку, приятно получать поздравления с Днем Рождения, наши дорогие клиенты не исключение... Предлагаю, создать группу в ВотцАпп с названием «Дни Рождения Клиентов», в которую автоматически формируется и отправляется файл. Каждый сотрудник имеющий связь с клиентом (специалист ОП, сервиса, кузовного, кредитно-страхового), даже находясь на выходном получит эту информацию и сможет лично, день в день, поздравить клиента. Считаю, что именно такие мелочи повышают лояльность клиентов к ДЦ и компании в целом.

Решение: Организовать автоматическую рассылку поздравлений клиентов с днем рождения CRM, с уведомлением менеджера ОП, менеджер может поздравить клиента отдельным сообщением либо звонком. Запустить процесс поздравлений для клиентов сервиса с ноября, провести актуализацию даты ДР в базе.

Фокус группа: Кениг А., Барбарин А., Белов А.

Статус: выполнено



Фотоотчет

Сообщение, которое
получает специалист

воскресенье 12:51

День рождения клиента:
Волков Сергей
Анатольевич -
[+7\(913\)9134853](tel:+7(913)9134853)

Сообщение, которое получает клиент

Уважаемый клиент, Лексус-Новосибирск поздравляет Вас с Днём Рождения! Желаем мира и добра, благополучия и счастья.

Уважаемый клиент, Тойота Центр Новосибирск поздравляет Вас с Днём Рождения! Желаем мира и добра, благополучия и счастья.



SMS/MMS





8. 20.10.21 Предложение Тихонова А.

В 1С каталожный номер в некоторых документах (перемещение товаров, реализация товаров) разделен на две строки, что крайне неудобно для прочтения. Сделав его в одну строку поможет быстрее и точнее идентифицировать запчасти. Заранее спасибо!

Решение: в работу

Фокус группа: Давиденко М., Стебелев А.Ю., Тихонов А.

Статус: выполнено

Фотоотчет:

Предварительный просмотр

Поставщик: ООО "Восток Моторс Новосибирск", ИНН 720333431, КПП 540501001, 630028, Новосибирская обл. Новосибирск г. Большевикская ул., зд. 276/2. Код по ОКПД 12499039

Склад: Склад запасных частей Toyota

Выборочный лист № 0000001557 от 27.10.2021

Покупатель: ООО "ДЕНТАЛ ТРЕЙДИНГ ГРУП", ИНН 5405084009, КПП 540501001, 630102, Новосибирская обл. Новосибирск г. Восход ул. дом №Дом 26/1, кв.Этаж 1

№	Товар	№ кат	Ячейка хранения	Кол-во	Ед. измерения
	КЛЮЧ С ПЕРЕДАТ Ц.Э.	8990460V90	803-804-201	1	шт
	КЛЮЧ	8961547630	803-804-405	1	шт

Пустил _____ Получил _____



9. 20.10.21 Предложение Стебелева А.

Установить защитные уголки на внутренних углах здания, это защитит углы от повреждений и указывают на опасность.

Решение: в работу

Фокус группа: Стебелев А., Терещенко С,

Статус: выполнено

ФОТООТЧЕТ:





10. 27.10.21 Предложение Кениг А.

Усовершенствовать формирование прайс листа на дополнительное оборудование в CRM, разбить по моделям, по категориям, обновить номенклатуру, внести недостающие работы и услуги, добавить ассортимент Бутик, создать печатную форму

Решение: сформировать задачи в битрикс, проработать наполнение, продумать этапы внедрения

Фокус группа: Давиденко М., Барбарин А., Кениг А., Штах М.

Статус: в работе



11. 27.10.21 Предложение Синицына А.Н.

Создание в CRM воронки отдела сервиса, для контроля и анализа трафика, страйк рэйт, м\заезды и пр.

Решение: Сформировать задачи в битрикс, фокус группе продумать этапы внедрения

Фокус группа: Стебелев А., Синицын А.Н., Штах М., Марков А.

Статус: в работе



12. 29.10.21 Предложение Цыркунова Е.

Прошу приобрести стол для маляров и установить его в колерную, так как у маляров нет места для приготовления красок и лаков

Решение:

Фокус группа:

Статус: новое



13. 07.11.21 Предложение Кобелевой М., Аршинова А.

Требуется настроить возможность быстрого доступа в 1С к информации о наличии и стоимости ЗЧ (аксессуаров) для администраторов сервиса и мастеров приемщиков. Права доступа по аналогии с правами продавцов отдела ЗЧ.

Текущая схема получения информации занимает много времени, требует работы в двух окнах одновременно (Номенклатура и Запрос остатков и цен), что при диалоге с клиентом по телефону увеличивает время разговора, копится очередь из других входящих звонков.

Решение:

Фокус группа:

Статус: новое



14. 09.11.21 Предложение Кожевникова В.

Большая просьба сменить производителя шумоизолирующего материала, так как после него загрязняется воздух, помещение, автомобили, которые идут на керамическое покрытие (тратится очень много времени и сил, чтобы все это очистить)

Решение:

Фокус группа:

Статус: новое