



Организация сервиса. Программа самообучения 4

**Ключевой процесс 3:
приёмка автомобиля/составление заказ-наряда**





Добро пожаловать!

Уважаемые коллеги сервисного центра Volkswagen,

эта программа самообучения по организации сервиса поможет Вам изучить ключевые процессы и окажет помощь в их практической реализации.

Ориентация на процесс:

Ключевой процесс в сервисном обслуживании — это инструмент управления качеством работы сервисного центра. Ключевой процесс в сервисном обслуживании состоит из 7 ключевых процессов, которые в дальнейшем для большей ясности называются этапами ключевого процесса в сервисном обслуживании. Эта программа самообучения по организации рабочего процесса наглядно объясняет все необходимые процессы, позволяющие реорганизовать или усовершенствовать систему управления качеством. В основе рабочего процесса лежит ключевой процесс по версии *plus*. Более подробная информация по версиям *light* и *plus* ключевого процесса в сервисном обслуживании изложена в руководстве «Лучший сервис легко и просто. Всё о ключевых процессах сервиса: *light* и *plus*».

Идеальная модель:

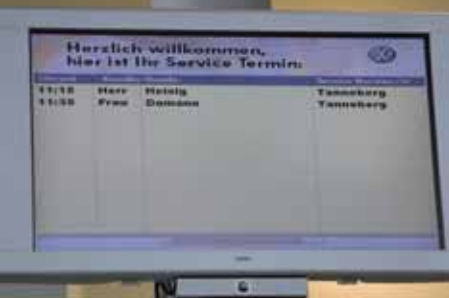
На примере идеальной модели рабочего процесса в автоцентре Volkswagen происходит знакомство с основами ключевого процесса в сервисном обслуживании и практическими рекомендациями по его организации.

Индивидуальный подход:

Вы будете сопровождать трёх клиентов с различными заказ-нарядами через весь процесс сервисного обслуживания в автоцентре Volkswagen. При этом важно настроиться на индивидуальную ситуацию каждого клиента.

Вашей задачей будет провести приёмку автомобиля/составление заказ-наряда. Это даст Вам представление о порядке Ваших действий. При выполнении данного задания происходит знакомство с практическими нюансами приёмки автомобиля/составления заказ-наряда, которые помогут Вам на практике выполнять свои задачи более целенаправленно и более понятным способом, а следовательно, легче и быстрее.

Надеемся, что наши примеры окажутся интересными, и Вы часто и с удовольствием будете обращаться за советом к нашей программе самообучения по организации рабочего процесса.



Содержание

Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда в ключевом процессе сервисного обслуживания

Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда — это Вы!	4
Небольшой, стандартный заказ-наряд или заказ-наряд на диагностику?	5
Обзор действий, выполняемых при приёмке автомобиля/составлении заказ-наряда	6
Упражнения по приёмке автомобиля/составлению заказ-наряда	7

Примеры ситуаций

Заказ-наряд К: господин Краузе	8
Заказ-наряд S: господин Шнайдер	10
Заказ-наряд D: госпожа Даманн	12

Коротко

Обобщение	14
Важно: краткие сведения о приёмке автомобиля/составлении заказ-наряда	16

Обзор

Дальше в программе	20
Сокращения	21

Ключевой процесс в сервисном обслуживании — 7 ключевых процессов/этапов ключевого процесса

- 1 Предварительная запись
- 2 Подготовка к визиту клиента

3 Приёмка автомобиля/ составление заказ- наряда

- 4 Выполнение ремонтных работ/оказание услуг
- 5 Контроль качества/подготовка к выдаче автомобиля
- 6 Выдача автомобиля/разъяснения по счёту
- 7 Постсервисный опрос





Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда — это Вы!

Визит в сервисный центр большей частью вызывает у клиента скорее неприятные ассоциации. И неудивительно. Ведь зачастую этот визит связан с денежными расходами. В любом случае клиенты должны потратить своё время. Некоторые раздражаются, другие просто кладут трубку. Кое-кто из клиентов будет настроен скептически, так как он будет чувствовать свою некомпетентность в обсуждаемых со специалистом вопросах.

От Вас требуется найти индивидуальный подход к каждому клиенту и оказать ему максимально радушный приём. Если Вы покажете клиенту своё понимание его ситуации и будете дружелюбно и компетентно общаться с ним, то он позитивно воспримет полученную информацию. Тем самым Вы создадите базу для доверительных и длительных отношений.

В процессе приёмки автомобиля Вы сможете наилучшим образом доказать свою компетентность. Разговор при личной встрече непосредственно у автомобиля поможет

Вам упрочить доверие клиента к сервисной службе предприятия. Ещё до начала ремонта с клиентом можно обговорить весь объём работ по заказ-наряду. Вы сможете непосредственно обосновать и наглядно доказать необходимость проведения дополнительных работ. Вы сможете сообщить точную стоимость работ и назвать предполагаемый срок выдачи автомобиля. Действуя подобным образом, почти всегда можно избежать последующего внесения дополнений в заказ-наряд, столь неприятных для клиента.

Одновременно с этим в сервисный центр в полном объёме поступит достоверная информация о состоянии автомобиля и жалобах клиента. Таким образом, Вы внесёте значительный вклад в успешное проведение первого ремонта.



This is a sample of a service order form. It features the Volkswagen logo in the top right corner. The form is divided into several sections with labels in Russian, including 'Информация о клиенте' (Customer information), 'Информация о автомобиле' (Vehicle information), and 'Описание работ' (Description of work). There are various fields for entering data, such as name, address, phone number, and vehicle details. The form is filled out with some text, and there is a signature at the bottom right.

Ориентированная на процесс классификация облегчает знакомство с ключевым процессом в сервисном обслуживании и может сократить время прохождения. Предпосылкой для этого является систематическое выполнение всех типовых этапов работы. (Более подробная информация приведена в руководстве «Лучший сервис легко и просто. Всё о ключевых процессах сервиса: *light* и *plus*» в главе 2: Новая классификация заказ-нарядов)

Небольшой, стандартный заказ-наряд или заказ-наряд на диагностику?

Оптимальная обработка заказ-наряда

Все заказы разные. Мы различаем три категории заказ-нарядов в зависимости от объёма или степени сложности подлежащих выполнению работ, то есть в зависимости от затрат на обработку. Такая классификация способствует быстрой и простой организации ежедневных процессов. Не следует путать небольшие, стандартные заказ-наряды и заказ-наряды на диагностику с типами заказ-нарядов в системе DMS (Dealer Management System, например, VAUDIS): N (стандартный), I (внутренний), G (на гарантийное обслуживание); K (на послегарантийное обслуживание), NU, GU и KU (U = без налога с оборота).

Тип заказ-наряда и удовлетворённость клиента

Правильная оценка заказа имеет большое значение для обеспечения удовлетворённости клиента. Заказ-наряды категории K (небольшой заказ-наряд) не требуют очень большого внимания при обработке, так как риск возникновения необходимости повторного ремонта относительно невелик. Клиент получает быстрое, несложное сервисное обслуживание; степень удовлетворённости клиента согласно CSS, соответственно, высока. В категории S (стандартный заказ-наряд) и особенно в категории D (заказ-наряд на диагностику) риск возникновения необходимости повторного ремонта возрастает. Здесь необходимо уделить повышенное внимание качеству (например, привлечь высококвалифицированных специалистов) для того, чтобы обеспечить действенное влияние на удовлетворённость клиента согласно CSS.



Обзор действий, выполняемых при приёме автомобиля/составлении заказ-наряда

Базируясь на полной и законченной процедуре подготовки к визиту клиента, на этом этапе важно лишь принять автомобиль у клиента, уточнить объём выполняемых работ и в заключение задокументировать все соглашения с клиентом в заказ-наряде.

Срок приёма включает в себя не только приёмку автомобиля и составление заказ-наряда. Он начинается с момента появления клиента на территории сервисного центра и заканчивается после передачи заказ-наряда в сервисный цех. Все впечатления, которые клиент получает за это время, накладывают отпечаток на его личное отношение к нашему предприятию.

Ориентированная на клиента система парковки, доступность и постоянная занятость службы приёма сервисного центра, а также поддержание в чистоте и порядке всей территории центра — это основополагающие условия для обеспечения удовлетворённости и привязанности клиента.

Немаловажно и то, какой приём будет оказан клиенту во время его пребывания в сервисном центре. Но цель в данном случае ясна: обходительностью и компетентностью, превосходным качеством сервисного обслуживания мы стремимся настойчиво убедить клиента в том, что наше предприятие является надёжным и достойным доверия партнёром.

Ваша задача при приёме автомобиля/составлении заказ-наряда:

Оказать клиенту дружелюбный и радостный приём. Обсудить подготовленный заказ-наряд. Принимая активное участие в разговоре, внимательно слушать и консультировать клиента в полном объёме. Все жалобы и пожелания клиента обсудить непосредственно у автомобиля. В присутствии клиента определить все имеющиеся дефекты автомобиля. При необходимости проведения дополнительных (профилактических) ремонтных работ обосновать клиенту эту необходимость. Совместно с клиентом уточнить объём работ и составить заказ-наряд.



Упражнения по приёвке автомобиля/ составлению заказ-наряда

В чём заключается задача?

На следующих страницах Вам предлагается провести приёмку автомобиля с господином Краузе, господином Шнайдером и госпожой Даманн. Речь идёт о тех же заказ-нарядах, о которых Вы уже знаете из предыдущих программ самообучения по организации рабочего процесса.

Зачем нужно этим заниматься?

Возможно, эти ситуации Вам знакомы: к Вам приходит механик, потому что в заказ-наряде не указаны жалобы клиента и конкретные рабочие позиции, и он не знает, что именно надо делать. Следующий механик в процессе ремонта обнаружил другие неисправности автомобиля. Заказ-наряд должен быть расширен. Вам нужно позвонить клиенту, но оказывается, что не записано ни одного телефонного номера. Клиент, который только что получил свой автомобиль, жалуется руководителю сервисной службы на царапину на капоте, которой до визита в сервисный центр не было.

Эти примеры отчётливо показывают, что упорядоченная процедура приёвки автомобиля и составления заказ-наряда экономит время и обеспечивает ясность и надёжность рабочего процесса для обеих сторон. Продумывается всё. Выполнение заказ-наряда может пройти гладко и удовлетворить клиента.

Для чего нужно данное упражнение?

Следующие упражнения помогут получить представление о структуре действий при приёвке автомобиля/составлении заказ-наряда. Вы можете ещё больше расширить эту структуру при выполнении повседневных работ. Развивая свои навыки в этом структурированном процессе, в дальнейшем Вы сможете организовать более систематизированную и спланированную работу на этом этапе ключевого процесса.

Как?

Подробно изучите примеры. Решите, какие действия из перечисленных следует выполнить в каждой из ситуаций при приёвке автомобиля/составлении заказ-наряда, отметить нужное в списке. Запишите также, какие системы для этого будут использоваться (например, Elsa, TPS), и кто в сервисном центре будет выполнять каждый вид работ (например, сервис-консультант, сервис-ассистент и т. д.). В процессе выполнения упражнений используйте личные наблюдения и опыт. Внимательно прочтите примеры. Одно и то же решение не может быть применено для всех заказ-нарядов, каждый заказ-наряд обладает своими особенностями.



«Я ожидаю от сотрудников сервисного центра подробных объяснений по всем предстоящим работам, чтобы я мог подсчитать предстоящие расходы».

Клиент К: господин Краузе Служащий земельного суда

Сведения о клиенте для сотрудника дилерского центра:

Господин Краузе всегда пользовался автомобилями среднего класса другой марки и в этом году принял решение приобрести автомобиль Passat Variant, поскольку ему очень нравится новый Passat. Ему 44 года, женат, имеет 3 детей, служащий земельного суда. В дилерский центр «Hansa» обратился в первый раз.

Он уверен, что товары немецкого производства пользуются успехом потому, что основное внимание в них уделяется точности. Он ценит точность и для него важно, чтобы персонал дилерского центра придавал этому такое же значение при обращении с его автомобилем.

Автомобиль

Passat Variant, бензиновый двигатель, пробег 15 000 км, первая постановка на учёт состоялась 12 месяцев назад.

Ситуация для подготовки к приёму автомобиля/составлению заказ-наряда

Господин Краузе хочет произвести сезонную замену колёс. Он принёс колёса из дома.

Господин Краузе прибыл точно в назначенное время. Это его первое посещение сервисного центра «Hansa». Он хочет подождать в кафетерии, пока будет производиться шиномонтаж. Его Passat находится в безупречном состоянии.

Небольшой заказ-наряд (К)

- Чёткий заказ-наряд на конкретную услугу
- Пробная поездка не требуется
- Приёмка возможна в любое время
- Работы, не требующие диагностики (без разборки)
- Возможна подготовка запчастей
- Запрос на послегарантийное обслуживание
- Не требуется привлечения специалистов
- Предложения PASS и Fokus
- Можно сразу же произвести предварительную запись
- Отсутствие особой необходимости в диалоговой приёмке



Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда — SKP версия *plus*

в случае с господином Краузе

Задачи/действия	✓	Системы/инструменты	Ответственный
Оказать клиенту дружелюбный и радушный приём			
Новому клиенту оказать особый приём			
Обеспечить спокойную обстановку во время разговора при приёмке автомобиля			
Внести в заказ-наряд фактический пробег			
Проверить серийное оснащение автомобиля			
При замене масла и инспекционном сервисе: выяснить используемую марку масла			
Проверить на относимость к сервисным акциям			
Получить необходимые документы от клиента			
Надеть защитные чехлы и накидки			
Провести осмотр автомобиля			
Диалоговая приёмка в условиях, стимулирующих продажу товаров и услуг			
Пригласить клиента провести совместный осмотр автомобиля снаружи и снизу			
Проверить автомобиль на наличие других неисправностей для возможного проведения дополнительных ремонтных работ			
Провести пробную поездку вместе с клиентом			
Использовать тестовые приборы			
Сделать маркетинговые предложения: предложения Fokus, аксессуары			
Записать высказывания клиента в заказ-наряд			
Определить конкретный объём работ и отметить в заказ-наряде полные сформулированные рабочие позиции			
Записать объёмы работ, дополнительно согласованные при приёмке автомобиля			
Записать обнаруженные неполадки, которые не нужно устранять			
Внести предоставленные клиентом материалы (например, масло, шины)			
При необходимости предложить услуги кредитования			
При необходимости предложить дополнительную гарантию			
Для ознакомления со стоимостью суммировать стоимость рабочих позиций и деталей или запросить сервис-пакеты и назвать твёрдую цену			
Выяснить предпочитаемый способ оплаты и внести информацию в заказ-наряд			
Выяснить доступность клиента во время проведения ремонта			
Спросить о наличии в автомобиле ценных вещей			
Договориться об окончательном сроке выдачи автомобиля с указанием конкретного времени			
При проведении повторного ремонта пометить заказ-наряд			
Отметить в заказ-наряде место стоянки автомобиля			
Получить подпись клиента на заказ-наряде и выдать ему талон на выдачу автомобиля			
Выдача подменного автомобиля			
- обсудить с клиентом условия договора аренды подменного автомобиля			
- проверить действительность водительского удостоверения клиента и снять с него копию			
- получить подпись на договоре аренды			
- проводить клиента к подменному автомобилю			
Проводить клиента в зону ожидания, предложить напиток			
Дополнить зарегистрированные в системе DISS жалобы клиента			
Передать заказ-наряд в мастерскую			
Связаться с неявившимся клиентом			
Визиты клиентов без предварительной записи регистрировать дополнительно			



Стандартный
заказ-наряд



«Жить самому и не мешать жить другим.
Главное, что мы понимаем друг друга».

Клиент S: господин Шнайдер Маляр

Сведения о клиенте для сотрудника дилерского центра:

Господину Шнайдеру 53 года, работает маляром. Как постоянный клиент он, естественно, исходит из того, что у его визави есть для него время, и личный контакт для сотрудника так же важен, как и для самого клиента. В конце концов, другие тоже могут извлечь пользу из его жизненного опыта. Если ему покажется, что его не поняли, то он охотно объяснит причину своего обращения в дилерский центр ещё раз. Он только что вернулся из своего первого длительного отпуска, проведённого в Италии.

Стандартный заказ-наряд (S)

- Чётко обозначенный объём работ (с точки зрения клиента)
- Возможна необходимость пробной поездки с клиентом
- Сообщить клиенту время, которое потребуется для приёма
- Необходима квалифицированная приёмка автомобиля (контрольный список)
- Возможна подготовка запчастей
- Запрос на послегарантийное обслуживание
- Необходим резерв времени
- Проводимая сервисным центром акция по отзыву
- Важна история ремонта

Автомобиль

Touran TDI, серебристый металлик (reflex silber metallic), первая постановка на учёт состоялась 20 месяцев назад, пробег 38 000 км.

Ситуация для подготовки к приёму автомобиля/составлению заказ-наряда

На горной дороге с щебёночным покрытием из-под колёс впереди идущего автомобиля вылетел камень и попал в ветровое стекло. Возникшая вследствие удара трещина на стекле постоянно увеличивается.

Господин Шнайдер приезжает в сервисный центр «Hansa» и в 13 часов обращается со своей проблемой к Вам. Срок выдачи автомобиля назначен на полдень завтрашнего дня. Господин Шнайдер хочет взять подменный автомобиль.

За 4 месяца до этого при проведении инспекционного сервиса 30 000 км было обнаружено, что передние тормозные колодки сильно изношены. Тогда господин Шнайдер не захотел их поменять. При оценке состояния тормозов выясняется, что тормозные колодки износились. Вы показываете господину Шнайдеру непосредственно на автомобиле, что тормозные диски тоже подлежат замене. С согласия господина Шнайдера заказ-наряд соответствующим образом дополняется.

Приёмка автомобиля/
составление
заказ-наряда

Стандартный заказ-наряд
на инспекционный сервис?
Тормоза?
Сцепление?

**Однозначно стандартный
заказ-наряд!**



Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда — SKP версия *plus*

в случае с господином Шнайдером

Задачи/действия

	✓	Системы/инструменты	Ответственный
Оказать клиенту дружелюбный и радушный приём			
Новому клиенту оказать особый приём			
Обеспечить спокойную обстановку во время разговора при приёмке автомобиля			
Внести в заказ-наряд фактический пробег			
Проверить серийное оснащение автомобиля			
При замене масла и инспекционном сервисе: выяснить используемую марку масла			
Проверить на относимость к сервисным акциям			
Получить необходимые документы от клиента			
Надеть защитные чехлы и накидки			
Провести осмотр автомобиля			
Диалоговая приёмка в условиях, стимулирующих продажу товаров и услуг			
Пригласить клиента провести совместный осмотр автомобиля снаружи и снизу			
Проверить автомобиль на наличие других неисправностей для возможного проведения дополнительных ремонтных работ			
Провести пробную поездку вместе с клиентом			
Использовать тестовые приборы			
Сделать маркетинговые предложения: предложения Fokus, аксессуары			
Записать высказывания клиента в заказ-наряд			
Определить конкретный объём работ и отметить в заказ-наряде полные сформулированные рабочие позиции			
Записать объёмы работ, дополнительно согласованные при приёмке автомобиля			
Записать обнаруженные неполадки, которые не нужно устранять			
Внести предоставленные клиентом материалы (например, масло, шины)			
При необходимости предложить услуги кредитования			
При необходимости предложить дополнительную гарантию			
Для ознакомления со стоимостью суммировать стоимость рабочих позиций и деталей или запросить сервис-пакеты и назвать твёрдую цену			
Выяснить предпочитаемый способ оплаты и внести информацию в заказ-наряд			
Выяснить доступность клиента во время проведения ремонта			
Спросить о наличии в автомобиле ценных вещей			
Договориться об окончательном сроке выдачи автомобиля с указанием конкретного времени			
При проведении повторного ремонта пометить заказ-наряд			
Отметить в заказ-наряде место стоянки автомобиля			
Получить подпись клиента на заказ-наряде и выдать ему талон на выдачу автомобиля			
Выдача подменного автомобиля			
- обсудить с клиентом условия договора аренды подменного автомобиля			
- проверить действительность водительского удостоверения клиента и снять с него копию			
- получить подпись на договоре аренды			
- проводить клиента к подменному автомобилю			
Проводить клиента в зону ожидания, предложить напиток			
Дополнить зарегистрированные в системе DISS жалобы клиента			
Передать заказ-наряд в мастерскую			
Связаться с неявившимся клиентом			
Визиты клиентов без предварительной записи регистрировать дополнительно			



«Быстрота, уважительное отношение и честность. Я ожидаю этого от своих сотрудников, а также от сотрудников дилерского центра».

Клиент D: госпожа Даманн

Начальник отдела в универмаге

Сведения о клиенте для сотрудника дилерского центра:

Госпожа Даманн — начальник отдела в универмаге. Ей 43 года. Она является постоянным клиентом дилерского центра уже 5 лет. Кстати, из личных бесед всем известно, что госпожа Даманн отстаивает собственное мнение, когда это важно. С другой стороны, она всегда готова пойти на компромисс.

Заказ-наряд на диагностику (D)

- Отсутствует чёткий объём работ
- Повышенная потребность в диагностике (пробная поездка, приёмка на подъёмнике,...)
- Приёмка на ремонт вне часа пик
- Квалифицированное планирование визита и приёмки
- Сложности при подготовке запчастей
- Запрос на послегарантийное обслуживание
- Необходимо использование диагностических приборов
- Необходимо участие специалистов
- История ремонта
- Необходим резерв времени
- Решение технических проблем (TPL)
- Необходимо отправить сообщение DISS
- Подменное транспортное средство в зависимости от продолжительности ремонта
- Аварийный автомобиль
- Необходим чуткий подход к клиенту
- Предположительно только консультация (обслуживание)
- Использование Service-TPL

Автомобиль

Golf V, пробег 31 300 км, инспекционный сервис на 30 000 км пройден, первая постановка на учёт состоялась 28 месяцев назад.

Ситуация для подготовки к приёмке автомобиля/составлению заказ-наряда

Госпожа Даманн уже дважды была у Вас с жалобой на рывки автомобиля в холодном состоянии, один раз для прохождения диагностики, а второй раз — для ремонта. Однако рывки не прекратились. Госпожа Даманн хотела бы устранить эту проблему сейчас, поскольку она запланировала небольшой отпуск в Голландии и завтра должна уезжать.

Госпожа Даманн готова взять подменный автомобиль, но не согласна платить за это. Она ожидает решения предприятия. Спустя 15 минут госпожа Даманн снова у Вас. При проведении совместной пробной поездки рывки не появляются. Впрочем, автомобиль незадолго до этого уже проехал несколько километров, и двигатель был прогрет. При считывании памяти неисправностей Вы узнаете, что на лямбда-зонде превышена граница регулировки. Кроме того, Вы обнаруживаете, что в моторном отсеке побывала куница. При детальной оценке состояния моторного отсека выясняется, что вакуумная магистраль повреждена грызуном и негерметична. Шланг можно заменить ещё сегодня. Но на следующее утро требуется повторно проверить двигатель в холодном состоянии на полное отсутствие неисправностей. Страховка госпожи Даманн "Частичное КАСКО" не покрывает ущерба от грызунов (куниц).

Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда — SKP версия *plus*

в случае с госпожой Даманн

Задачи/действия	✓	Системы/инструменты	Ответственный
Оказать клиенту дружелюбный и радушный приём			
Новому клиенту оказать особый приём			
Обеспечить спокойную обстановку во время разговора при приёмке автомобиля			
Внести в заказ-наряд фактический пробег			
Проверить серийное оснащение автомобиля			
При замене масла и инспекционном сервисе: выяснить используемую марку масла			
Проверить на относимость к сервисным акциям			
Получить необходимые документы от клиента			
Надеть защитные чехлы и накидки			
Провести осмотр автомобиля			
Диалоговая приёмка в условиях, стимулирующих продажу товаров и услуг			
Пригласить клиента провести совместный осмотр автомобиля снаружи и снизу			
Проверить автомобиль на наличие других неисправностей для возможного проведения дополнительных ремонтных работ			
Провести пробную поездку вместе с клиентом			
Использовать тестовые приборы			
Сделать маркетинговые предложения: предложения Fokus, аксессуары			
Записать высказывания клиента в заказ-наряд			
Определить конкретный объём работ и отметить в заказ-наряде полные сформулированные рабочие позиции			
Записать объёмы работ, дополнительно согласованные при приёмке автомобиля			
Записать обнаруженные неполадки, которые не нужно устранять			
Внести предоставленные клиентом материалы (например, масло, шины)			
При необходимости предложить услуги кредитования			
При необходимости предложить дополнительную гарантию			
Для ознакомления со стоимостью суммировать стоимость рабочих позиций и деталей или запросить сервис-пакеты и назвать твёрдую цену			
Выяснить предпочитаемый способ оплаты и внести информацию в заказ-наряд			
Выяснить доступность клиента во время проведения ремонта			
Спросить о наличии в автомобиле ценных вещей			
Договориться об окончательном сроке выдачи автомобиля с указанием конкретного времени			
При проведении повторного ремонта пометить заказ-наряд			
Отметить в заказ-наряде место стоянки автомобиля			
Получить подпись клиента на заказ-наряде и выдать ему талон на выдачу автомобиля			
Выдача подменного автомобиля			
- обсудить с клиентом условия договора аренды подменного автомобиля			
- проверить действительность водительского удостоверения клиента и снять с него копию			
- получить подпись на договоре аренды			
- проводить клиента к подменному автомобилю			
Проводить клиента в зону ожидания, предложить напиток			
Дополнить зарегистрированные в системе DISS жалобы клиента			
Передать заказ-наряд в мастерскую			
Связаться с неявившимся клиентом			
Визиты клиентов без предварительной записи регистрировать дополнительно			



Обобщение

Ваш результат:

На трёх прозрачных листах в конце этой брошюры приведён образец решения задания со всеми пунктами, необходимыми для полного осуществления ремонтных работ/оказания. Если у Вас отмечены те же пункты, Вы имеете хорошее представление об этом этапе ключевого процесса.

Если Вы отметили не все пункты, то причины ошибок могут быть разными. Сначала проверьте, сможете ли Вы воспроизвести это решение. Может быть, Вы что-то упустили. Если весь список решений Вам кажется слишком подробным, т. е. одно из мероприятий по-другому выполняется Вами или на Вашем предприятии (например, использование контрольного списка при приёмке автомобиля), то подумайте: почему так происходит? И что необходимо и возможно изменить, чтобы проводить приёмку автомобиля/составлять заказ-наряд в полном объёме и профессионально? И какие преимущества это даст Вам или Вашему предприятию?

Ваша выгода:

Если процесс приёмки автомобиля/составления заказ-наряда находится под контролем, Вы сможете уделить больше внимания компетентному консультированию клиентов. Структурированный рабочий процесс придаёт Вам уверенность, которую Вы внушаете клиентам и коллегам.





Разговор с клиентом

Выделите время для разговора с клиентом и уделите ему всё своё внимание. Разговор должен проходить в спокойной обстановке. Необходимо исключить разговоры по телефону и с коллегами, подходящими с вопросами, так как это мешает вести разговор.

При разговоре сохраняйте визуальный контакт. Внимательно слушайте клиента. Задавая дополнительные вопросы, убедитесь в том, что Вы поняли, о чём хотел сообщить Вам клиент (активное слушание).

Контрольный список для структурированной приёмки автомобиля

Приёмку автомобиля следует проводить с использованием контрольного списка. Он облегчит Вам работу при приёмке автомобиля, поможет работать структурированно, не забывать о проверяемых пунктах и сэкономит время Вам и Вашему клиенту.

С помощью контрольного списка Вы сможете описать состояние автомобиля на одном листе. Это станет отправной точкой для предоставления исчерпывающей информации и консультирования клиента.

Кроме того, контрольный список является идеальной основой для «удержания клиента»: в нём регистрируются все обнаруженные неисправности, которые клиент ещё не решил устранить. Следующее преимущество контрольных списков: Вы можете фиксировать имеющиеся неисправности, тем самым избегая возможного возникновения последующих претензий.

Например, подходящим является контрольный список для визуального осмотра из системы Elsa. На Вашем предприятии может использоваться и другой контрольный список, составленный в соответствии с особыми требованиями и содержащий в себе все важные пункты проверки.

Диалоговая приёмка


Диалог — это разговор, в котором два человека обмениваются друг с другом репликами. Проведите диалоговую приёмку автомобиля в прямом смысле слова: начните разговор с клиентом и развивайте диалог.

Пригласите клиента пройти к автомобилю: «Теперь давайте вместе посмотрим на Ваш Polo?» Проведите с клиентом совместный осмотр автомобиля снаружи и снизу. Объясните и покажите ему, что Вы проверяете, например: «А теперь взглянём на выхлопную систему. Вот она, сзади...»

Обсуждая состояние автомобиля, подчеркните и позитивные стороны: «Ваш Golf действительно очень ухоженный». При обнаружении неисправностей покажите их клиенту. Обоснуйте, какие преимущества имеет ремонт и какие негативные последствия можно благодаря ему избежать.

Приём клиента

Оказать клиенту дружелюбный и радушный приём

 «Хорошо, что Вы пришли».

Как только клиент вошёл в сервисный центр, улыбнитесь и приветливо с ним поздоровайтесь. Это создаст приятную атмосферу, которая положительно повлияет на время всего пребывания клиента в сервисном центре.

Клиента, который пришёл к назначенному времени, можно сразу направить к сервис-консультанту. Или сообщить сервис-консультанту о том, чтобы он подошёл к стойке и лично принял клиента.

В некоторых случаях клиент вынужден подождать. Например, если клиенты появляются раньше или позднее назначенного времени или если приходят клиенты без предварительной записи. Если в этих случаях сервис-консультант занят, то клиенту необходимо сообщить время предположительного ожидания. Предложите ему место в зоне ожидания и скажите, что как только сервис-консультант освободится, Вы дадите ему знать.

Если клиент хочет арендовать подменный автомобиль, то за время ожидания можно уладить соответствующие формальности по договору.

При обслуживании клиентов без предварительной записи, если позволяет степень занятости сотрудника за информационной стойкой, время ожидания можно использовать для составления заказ-наряда (записать/сравнить данные клиента и автомобиля, провести идентификацию автомобиля в системе вручную или с помощью Service Key*, записать жалобы/пожелания клиента). Это сокращает продолжительность пребывания клиента и разгружает сервис-консультанта.


Новому клиенту оказать особый приём

Новых клиентов следует обслуживать особым образом. Опишите спектр услуг, предоставляемых Вашим предприятием. Покажите, что где находится (зона ожидания, выставленные аксессуары, стеллаж с деталями) и к какому из консультантов он может обращаться по различным вопросам (информационная стойка сервисной службы, отдел новых и коммерческих автомобилей, номер телефона аварийной службы и т. п.)

При наличии клиенту можно вручить Вашу визитную карточку или брошюру предприятия.

Обсуждение заказ-наряда

Обеспечить спокойную обстановку во время разговора при приёме автомобиля

 «Вы в центре нашего внимания».

Разговор при приёме автомобиля должен проходить в спокойной обстановке. Коллеги не должны Вам мешать. Телефон звонить не должен. Поэтому не рекомендуется сообщать клиентам прямые номера телефонов сервис-консультантов. Лучше всего принимать звонки централизованно в информационном отделе. Оттуда можно соединить клиента с соответствующим сервис-консультантом или, если консультант находится на встрече, сказать, что он сам перезвонит клиенту.

Внести в заказ-наряд фактический пробег

Проверить серийное оснащение автомобиля

При замене масла и инспекционном сервисе: выяснить используемую марку масла

Проверить на относимость к сервисным акциям

Получить необходимые документы от клиента

Попросить клиента предъявить необходимые документы (сервисная книжка, свидетельство о допуске ТС к эксплуатации, ключ от автомобиля, водительское удостоверение, спецключ для дисков) и выяснить фактический пробег.

Если при осмотре автомобиля заметны внешние изменения (тюнинг), записать в заказ-наряд: «Автомобиль не соответствует серийному оснащению». Если Вы предполагаете, что конструктивные изменения могли явиться причиной рекламаций, активно убеждайте в этом клиента.

*В дальнейшем благодаря Service Key идентифицировать автомобиль в системе можно будет ключом от автомобиля. В скором времени по Service Key выйдет программа самообучения по организации рабочего процесса.

При замене масла или инспекционном сервисе следует выяснить используемую марку масла.

Кроме того, при проведении приёмки автомобиля требуется провести повторную проверку на текущие сервисные акции.

Приёмка автомобиля

Надеть защитные чехлы и накидки

🗨 «Мы работаем добросовестно».

Защитные чехлы и накидки устанавливать в присутствии клиента. Тем самым Вы покажете, что цените собственность клиента. Кроме того, Вы продемонстрируете, что порядок, чистота и аккуратность относятся к основным принципам предприятия.

Провести осмотр автомобиля

Диалоговая приёмка в условиях, стимулирующих продажу товаров и услуг

Пригласить клиента провести совместный осмотр автомобиля снаружи и снизу

Проверить автомобиль на наличие других неисправностей для возможного проведения дополнительных ремонтных работ

Непосредственная приёмка автомобиля всегда должна проводиться в соответствии со необходимым объёмом. По заказ-нарядам S и D должна всегда проводиться диалоговая приёмка в условиях, стимулирующих продажу товаров и услуг. Стимуляторами продажи товаров и услуг в ходе диалоговой приёмки могут быть, например, выставленные аксессуары (шины, диски, медицинские аптечки, детские сиденья, багажник) и стеллаж с образцами изнашиваемых деталей. Для заказ-нарядов K также рекомендуется этот вид диалоговой приёмки, как минимум следует осмотреть автомобиль.

При приёмке автомобиля всегда использовать контрольный список! Он структурирует работу, а Вы получаете гарантию того, что ничего не будет упущено. Не спрашивайте клиента: «Вы не против проведения диалоговой приёмки?» Во-первых, многие клиенты не знают, о чём идёт речь. С другой стороны, этим Вы теряете контроль над дальнейшим протеканием процесса приёмки. Вместо этого скажите, например: «Так, а теперь давайте ещё раз взглянём на Ваш автомобиль».

В начале осмотра обязательно похвалите автомобиль клиента. Отметьте положительные стороны (например, отличный уход, превосходное состояние шин). Это вызывает у клиента доверие. Потом он охотнее согласится на проведение дополнительных ремонтных работ.

Наружный осмотр автомобиля осуществляйте вместе с клиентом. Объясните и покажите ему шаг за шагом, что Вы проверяете в данный момент и что Вы по этому поводу думаете. При этом указывайте не только на обнаруживаемые неисправности, но и подчёркивайте и положительные стороны. Необходимость и целесообразность проведения тех или иных профилактических ремонтных работ Вы можете наглядно обосновать непосредственно на автомобиле.

Словосочетание "диалоговая приёмка" воспринимайте дословно! Давая объяснения, отвечайте на вопросы и внимательно слушайте клиента, если Ваш клиент хочет что-то сказать.

Провести пробную поездку вместе с клиентом

Использовать тестовые приборы

В случае заказ-наряда D сервис-консультант должен провести пробную поездку вместе с клиентом. Если клиент жалуется, например, на шумы или рывки во время поездки, то при проведении пробной поездки воспроизвести эти симптомы вместе с клиентом. Клиент сможет точно указать на неисправность, которую он хотел бы устранить.

➡ 4 Таким образом гарантируется, что в мастерской будет устранена именно та проблема, на которую жаловался клиент.

При подозрении на неисправность электрооборудования уже при приёмке автомобиля требуется применить тестовые приборы для анализа неисправностей.

Сделать маркетинговые предложения: предложения Fokus, аксессуары

Во время приёмки автомобиля Вы уже изучили клиента и его автомобиль. Если Вы внимательно слушаете и наблюдаете, то Вы получаете отправные точки, чтобы заинтересовать клиента акциями салона.

	Не упустите возможность сделать ему индивидуальное предложение (например, проверка автомобиля перед длительной поездкой, детское сиденье, шины). При этом в качестве поддержки выступают аксессуары, выставленные в зоне проведения диалоговой приёмки, а также актуальные каталоги по продаже товаров и услуг.
Уточнение и составление заказ-наряда	
Записать высказывания клиента в заказ-наряд	После приёмки автомобиля уточняется подготовленный заказ-наряд.
Определить конкретный объём работ и отметить в заказе-наряде полные сформулированные рабочие позиции	Следует записать высказывания клиента, т. е. жалобу, его же словами. Кроме того, заказ-наряд должен содержать по возможности полные рабочие позиции.
Записать объёмы работ, дополнительно согласованные при приёме автомобиля	→ 4 Только при таком подходе в сервисный цех поступит четкий заказ-наряд на проведение ремонта. Если во время приёмки были согласованы дополнительные работы, внести их в заказ-наряд.
Записать обнаруженные неполадки, которые не нужно устранять	Также отметить в заказе-наряде неисправности, которые клиент не захотел устранить.
Внести предоставленные клиентом материалы (например, масло, шины)	Если клиент предоставляет для ремонта и выполнения работ собственные материалы, то это следует отметить в заказе-наряде.
	→ 4 5 Таким образом гарантируется, что это известно и уже учтено в сервисном цехе, при подготовке запчастей и при выставлении счёта.
При необходимости предложить услуги кредитования	Для клиента ремонтные работы очень часто связаны с незапланированными расходами. Если клиент даёт понять, что затраты по заказ-наряду станут для него тяжёлым финансовым бременем, предложите ему от сервисного центра действительное предложение по кредитованию.
При необходимости предложить дополнительную гарантию	В особенности тем клиентам, у которых скоро истекает двухлетняя гарантия от производителя, можно предложить пожизненную гарантию.
Для ознакомления со стоимостью суммировать стоимость рабочих позиций и деталей или запросить сервис-пакеты и назвать твёрдую цену	После того как все рабочие позиции записаны в заказ-наряд, назвать клиенту твёрдую цену по заказ-наряду. Сделайте это, даже если он сам не спросил об этом. Ясность в этом вопросе внушает доверие, которое сохраняется надолго! В этом случае имеет смысл назвать не только конечную стоимость, но и привести аргументы в пользу оплачиваемого товара или услуги.
Выяснить предпочитаемый способ оплаты и внести информацию в заказ-наряд	Спросите, какой способ оплаты счёта предпочитает клиент, и запишите полученную информацию. Узнайте номер телефона клиента (или адрес электронной почты), по которому он будет доступен во время проведения ремонта, и запишите его в заказ-наряд. Если клиент будет недоступен, определите максимальную сумму, на которую можно рассчитывать при возможном дополнении заказа-наряда без ведома клиента, и внесите полученную информацию в заказ-наряд.
Выяснить доступность клиента во время проведения ремонта	Кроме того, не забудьте спросить о наличии в автомобиле ценных вещей. Ответ клиента зафиксируйте в заказе-наряде.
Спросить о наличии в автомобиле ценных вещей	
Договориться об окончательном сроке выдачи автомобиля с указанием конкретного времени	Согласуйте срок выдачи автомобиля как можно точнее и запишите его в заказ-наряд. Попросите клиента прийти по возможности к назначенному сроку и иметь в запасе 5 – 10 минут для совместного просмотра счёта. → 4 5 Учитывать при этом время, необходимое для проведения ремонта, контроля качества и подготовки автомобиля к выдаче.
	Если продолжительность ремонта заранее определить невозможно, то с клиентом следует согласовать срок, к которому Вы проинформируете его о фактическом состоянии диагностики/ремонта и о дальнейшем процессе.
При проведении повторного ремонта пометить заказ-наряд	Если речь идёт о повторном ремонте и заказ-наряд при предварительной записи ещё не был помечен соответствующим образом (например, особым цветом папки для заказа-наряда), то следует пометить заказ-наряд теперь, для передачи его в мастерскую. Но специальная пометка не должна бросаться в глаза клиенту.

	<p>→ 4 Пометка сигнализирует мастерской о том, что до ремонта следует изучить историю ремонта и последние заказ-наряды. Механик найдёт там подробности уже выполненных проверок и ремонтных работ, которые ни к чему не привели. Это поможет идентифицировать конкретные неисправности и избежать повторного ремонта.</p>
Отметить в заказ-наряде место стоянки автомобиля	Отметить в заказ-наряде место стоянки автомобиля, чтобы механик его быстро нашёл. Впоследствии эту отметку должны обновлять все сотрудники, которые водят данный автомобиль. Если в работе применяется система табличек, то отметьте используемый код.
Получить подпись клиента на заказ-наряде и выдать ему талон на выдачу автомобиля	После того как заказ-наряд полностью заполнен, дайте его на подпись клиенту. Передайте клиенту копию заказ-наряда. Сообщите ему, что он должен принести с собой, чтобы забрать свой автомобиль.

Выдача подменного автомобиля	
Обсудить с клиентом условия договора аренды подменного автомобиля	Если клиент получает подменный автомобиль, обсудите с ним все связанные с договором формальности и дайте договор аренды ему на подпись. Обязательно проверьте водительское удостоверение клиента.
Проверить действительность водительского удостоверения клиента и снять с него копию	
Получить подпись клиента на договоре аренды	
Проводить клиента к подменному автомобилю	Само собой разумеется, что если клиент арендовал подменный автомобиль, то после составления заказ-наряда его следует проводить к автомобилю. Если клиент собирается подождать, проводите его в зону для ожидания и сообщите ему приблизительное время проведения ремонта и что Вы подойдёте к нему, когда автомобиль будет готов.
Проводить клиента в зону ожидания, предложить напиток	

Передача заказ-наряда/обновление информации в системе	
Дополнить зарегистрированные в системе DISS жалобы клиента	После совместной оценки автомобиля следует проверить понятность и полноту зарегистрированной в DISS жалобы клиента. При необходимости внести дополнения и заново закодировать сообщение.
Передать заказ-наряд в мастерскую	После внесения дополнений в заказ-наряд он передаётся в мастерскую.
Визиты клиента без предварительной записи регистрировать дополнительно	Визиты клиентов без предварительной записи следует регистрировать в TPS с указанием приблизительного времени прихода, чтобы их можно было учесть при планировании производственной мощности.
Связаться с неявившимся клиентом	Если клиент не является к назначенному сроку, свяжитесь с ним и договоритесь о новом визите. Сообщите клиенту приветливо, что его ждут и всегда найдут для него время.



Дальше в программе...

... изучение программы самообучения по организации рабочего процесса.

... **Индивидуальный подход:** для ситуации в Вашем сервисном центре.

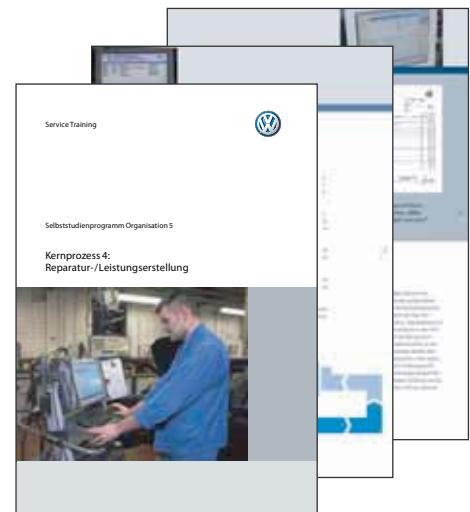
... **Ориентация на процесс:** для управления качеством.

... **Идеальный пример:** для сервисного центра Volkswagen.

Через другие этапы ключевого процесса с клиентами господином Краузе, господином Шнайдером и госпожой Даманн...

Если Вы хотите работать над своими коммуникативными навыками, тогда обучение — это прямой и самый эффективный путь.

На конкретные вопросы и пожелания по теме ключевого процесса в сервисном обслуживании Вам ответит Ваш региональный менеджер по качеству.





Сокращения

CSS	Customer Satisfaction Survey (система анализа удовлетворённости клиента)
D	Заказ-наряд на диагностику
DISS	Прямая информационная система сервиса
DMS	Dealer Management System
ELSA	Электронная справочная система по сервису
K	Небольшой заказ-наряд
PASS	Справочная система по сервис-пакетам
S	Стандартный заказ-наряд
SKP	Ключевой процесс в сервисном обслуживании
TPS	Система планирования визитов
VAUDIS	Volkswagen/Audi Disk System

Заметки

© Volkswagen AG, Вольфсбург
Все права защищены.
Артикул: VW0.2890.04.00
По состоянию на 10.2007

Volkswagen AG
Service Training VSQ-1
Brieffach 1995
D-38436 Wolfsburg

© Перевод и вёрстка ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»