



## Организация сервиса. Программа самообучения 7

### Ключевой процесс 6: выдача автомобиля/разъяснения по счёту





# 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.

2

## 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 автосервисе 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 заказами через весь процесс сервисного обслуживания в автоцентре Volkswagen. При этом важно настроиться на индивидуальную ситуацию каждого клиента.

Вашей задачей будет проведение выдачи автомобиля/разъяснений по счёту. Это даст Вам представление о порядке Ваших действий. При выполнении данного задания происходит знакомство с практическими нюансами выдачи автомобиля/разъяснений по счёту, 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

## **Выдача автомобиля/разъяснения по счёту как часть ключевого процесса в сервисном обслуживании**

Выдача автомобиля/разъяснения по счёту — это Вы!	4
Небольшой, стандартный заказ-наряд или заказ-наряд на диагностику?	5
Обзор действий, выполняемых при выдаче автомобиля/разъяснениях по счёту	6
Упражнения по выдаче автомобиля/разъяснениям по счёту	7

## **Примеры ситуаций**

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

## **Коротко**

Обобщение	14
Важно: краткие сведения о выдаче автомобиля/разъяснениям по счёту	16

3

## **Обзор**

Дальше в программе	18
Сокращения	19

## **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





4

## Выдача автомобиля/разъяснения по счёту — это Вы!

Ваш клиент приходит за автомобилем в назначенный срок с определёнными ожиданиями:

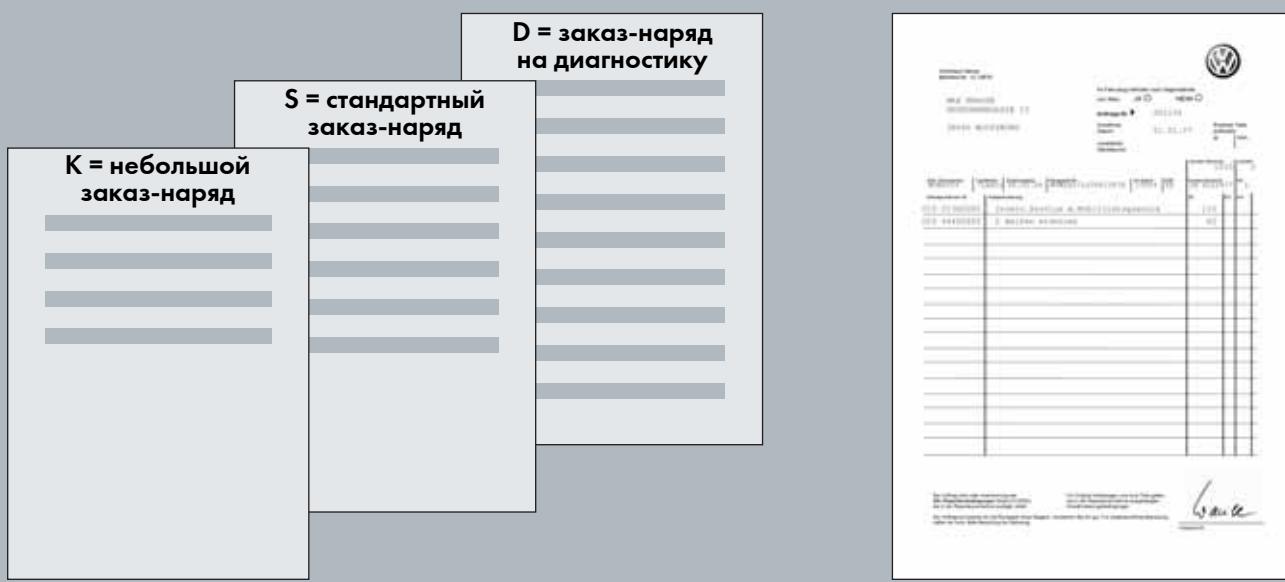
- готов ли мой автомобиль?
- буду ли я доволен выполнением заказа, и будет ли он выполнен в соответствии с договорённостью?
- будут ли соответствовать друг другу цена, качество и сама услуга?

Именно Вы можете создать у клиента впечатление, что все его ожидания оправдались, и даже с большим успехом, чем он предполагал. Запаситесь необходимым количеством времени и уделите клиенту максимум внимания.

Терпеливо вникайте в вопросы клиента и, отвечая на них, доказывайте свою компетентность. Доходчиво объясните, какие работы были проведены на автомобиле, какая польза клиенту от этого, обратите внимание клиента на те работы, которые чаще всего остаются незамеченными.

Уже Ваша менеджера общения с клиентом оказывает решающее влияние на то, обратится ли клиент в Ваш сервисный центр в следующий раз и с каким настроем. Вы отвечаете за то, посетит ли клиент Ваше предприятие ещё раз. Это в значительной степени зависит от того, доволен ли он сейчас и останется ли он доволен Вашей работой и сервисным обслуживанием на Вашем предприятии.

Для этого заказ-наряда этап ключевого процесса «выдача автомобиля/разъяснения по счёту» является последним на данный момент впечатлением, получаемым клиентом от общения с Вашим сервисным центром, поэтому оно незабываемое: первое впечатление — самое важное, а последнее — неизгладимое!



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)

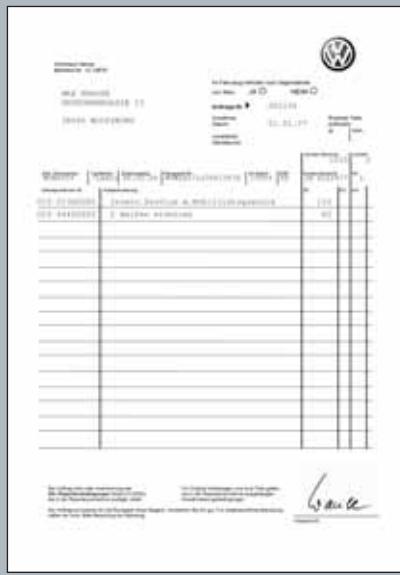
## Небольшой, стандартный заказ-наряд или заказ-наряд на диагностику?

### 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 невысок. 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 единственное влияние на удовлетворённость клиента согласно CSS.





## Обзор действий, выполняемых при выдаче автомобиля/разъяснениях по счёту

Выполнение заказ-наряда клиента — это всего лишь одна сторона медали. Заказ на этом не заканчивается. Второй стороной медали и потому настолько же важным моментом, как и все другие этапы ключевого процесса, является выдача автомобиля/разъяснения по счёту. На этом этапе можно и нужно показать клиенту, насколько Вам важно добиться удовлетворённости клиента.

6

Необходимо проследить, чтобы все договорённости с клиентом были точно соблюдены. Правильная выдача автомобиля невозможна без квалифицированного предоставления отчёта и разъяснения позиций счёта. Используйте возможность личного общения с клиентом для того, чтобы обсудить всё, что важно для него и для Вас. При этом помните: прозрачность счёта — залог доверия!

### Ваша задача при выдаче автомобиля/разъяснениях по счёту:

Убедиться в том, что к выдаче автомобиля подготовлен полный пакет отчётных документов, пояснить выполнение тех или иных услуг и провести разъяснения по счёту вместе с клиентом. Положительным моментом будет возможность предъявить клиенту заменённые детали, особенно при последующем расширении заказ-наряда. Позаботиться о том, чтобы на одно время на выдачу автомобиля не было приглашено несколько клиентов.

Чтобы иметь возможность проводить клиента к автомобилю, необходимо знать, где он стоит. Это необходимо даже в том случае, если Вы просто хотите сообщить клиенту номер места автомобиля на стоянке. Практика показала, что разъяснения по счёту непосредственно у автомобиля проходят проще и убедительнее.

Используйте возможность указать клиенту на необходимость проведения определённых работ в дальнейшем или следующего инспекционного сервиса. Помните, что эта информация важна для клиента. Он сможет лучше настроиться на этот визит, например, с финансовой точки зрения. Кроме того, не стоит упускать шанс, объяснить клиенту значение и преимущества гарантии мобильности, а также выдать ему соответствующий флаер. Если Вы с клиентом не знакомы лично, удостоверьтесь, что он имеет право забрать автомобиль. Попросите показать экземпляр заказ-наряда, выдаваемого клиенту.



# Упражнения по выдаче автомобиля/ разъяснениям по счёту

## В чём заключается задача?

На следующих страницах предлагается провести выдачу автомобиля/разъяснения по счёту с господином Краузе, господином Шнайдером и госпожой Даманн. Речь идёт, как уже известно из предыдущих программ самообучения этой серии, о заказ-нарядах K, S и D соответственно.

## Зачем нужно этим заниматься?

Надеемся, что Вам незнакома такая ситуация:  
Клиент приходит точно в назначенное время на выдачу автомобиля в Ваш сервисный центр. Вы не знаете, где точно стоит автомобиль. Вы вручаете клиенту ключи от автомобиля и счёт и снимаете трубку, чтобы ответить на телефонный звонок. Клиенту непонятны некоторые позиции в счёте. Он нетерпеливо ждёт, пока Вы закончите разговор по телефону, и вынужден снова обратиться к Вам.

Этот пример ясно демонстрирует:

Основательная подготовка к выдаче автомобиля и выделение времени для разъяснений по счёту формируют доверие и позволяют избежать ненужных встречных вопросов. Таким образом, Вы показываете свою компетентность и освобождаете клиента от сомнений, которые могут возникнуть в такой ситуации.

## Для чего нужно данное упражнение?

Следующие упражнения помогут получить хорошее представление о типе и структуре действий, которые необходимо выполнить на этапе ключевого процесса «выдача автомобиля/разъяснения по счёту». Вы приобретёте опыт, который в дальнейшем сможете использовать в подготовке и проведении выдачи автомобилей.

## Как?

Ознакомиться с информацией о клиентах (профили) и причинах их обращения в сервисный центр (описание автомобиля и ситуации). Решить, какие действия следует выполнить для выдачи автомобиля/разъяснений по счёту, и отметить их в списке.

Записать в соответствующих строках, какие системы для этого будут использоваться (например, TPS), и кто в сервисном центре будет выполнять каждый вид работ (например, сервис-консультант, сервис-ассистент и т. д.).

При этом понадобится некоторое воображение, основанное на личных наблюдениях или опыте. Нужно внимательно изучать каждую ситуацию, так как одно и то же решение не может быть применено для всех заказ-нарядов. На этом этапе особенно важен индивидуальный подход к каждому клиенту.

# K

Небольшой  
заказ-наряд



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

## Клиент K: 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.

8

### Небольшой заказ-наряд (K)

- 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

Выдача автомо-  
билия/разъясне-  
ния по счёту

Замена ламп накаливания?  
Замена зеркал?  
Замена щёток стеклоочистителей?  
**Ясно: небольшой заказ-наряд!**



## Выдача автомобиля/разъяснения по счёту – SKP версия *plus*

В случае с господином Краузе

Задачи/действия	✓	Системы/инструменты	Ответственный
Своевременно подготовить отчётные документы			
Встретить клиента			
Проверить, уполномочен ли клиент забрать автомобиль (если Вы с клиентом не знакомы лично, попросить предъявить экземпляр заказ-наряда, выдаваемого клиенту)			
Провести функциональную проверку проблемного автомобиля вместе с клиентом			
Пояснить выполнение тех или иных работ, предъявить все сервисные документы			
Указать на гарантийное обязательство LongLife со следующим инспекционным сервисом			
Перечислить рабочие позиции без расчёта стоимости и пояснить их			
Озвучить и пояснить стоимость рабочих позиций			
Указать на не устранимые неисправности			
Зафиксировать влияющие на безопасность неисправности, которые клиент не пожелал устранять (подпись сервис-консультанта, дата, время)			9
Оформить возврат подменного автомобиля			
Произвести расчёт			
Выдать клиенту его документы/ключ от автомобиля			
Сообщить клиенту точно место стоянки автомобиля или проводить его до автомобиля			
Поблагодарить за заказ			
Попрощаться с клиентом			

Этот тренировочный лист можно загрузить для печати из ServiceNet.

# S

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.

10

### 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

Выдача автомо-  
билия/разъясне-  
ния по счёту

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

**Однозначно стандартный  
заказ-наряд!**

### Автомобиль

Touran TDI, серебристый металлик (reflex silber metallic), первая поставка на учёт состоялась 20 месяцев назад, пробег 38000 км.

### Ситуация для выдачи автомобиля/разъяснений по счёту

На горной дороге с щебёночным покрытием из-под колёс впереди идущего автомобиля вылетел камень и попал в ветровое стекло. Возникшая вследствие удара трещина постоянно увеличивалась. Ветровое стекло было заменено. Поскольку расходы на замену ветрового стекла меньше франшизы частичного КАСКО, ремонтные работы не оплачиваются по страховке.

Кроме того, была произведена замена передних тормозных дисков и колодок. Эти работы были выполнены с согласия господина Шнайдера в качестве расширения заказ-наряда. На время выполнения ремонтных работ господину Шнайдеру был предоставлен подменный автомобиль. На следующий день точно в назначенное для выдачи автомобиля время господин Шнайдер приходит в сервисный центр «Hansa».

Посмотрев на счёт, господин Шнайдер выражает недовольство большой суммой счёта. После разъяснений по счёту господин Шнайдер понимает, что при выполнении ремонтных работ сотрудники сервисного центра чётко придерживались договорённостей с клиентом, и счёт соответствует сумме в заказ-наряде.



## Выдача автомобиля/разъяснения по счёту – SKP версия *plus*

В случае с господином Шнайдером

Задачи/действия	<input checked="" type="checkbox"/>	Системы/инструменты	Ответственный
Своевременно подготовить отчётные документы			
Встретить клиента			
Проверить, уполномочен ли клиент забрать автомобиль (если Вы с клиентом не знакомы лично, попросить предъявить экземпляр заказ-наряда, выдаваемого клиенту)			
Провести функциональную проверку проблемного автомобиля вместе с клиентом			
Пояснить выполнение тех или иных работ, предъявить все сервисные документы			
Указать на гарантийное обязательство LongLife со следующим инспекционным сервисом			
Перечислить рабочие позиции без расчёта стоимости и пояснить их			
Озвучить и пояснить стоимость рабочих позиций			
Указать на не устраниённые неисправности			
Зафиксировать влияющие на безопасность неисправности, которые клиент не пожелал устранять (подпись сервис-консультанта, дата, время)			
Оформить возврат подменного автомобиля			
Произвести расчёт			
Выдать клиенту его документы/ключ от автомобиля			
Сообщить клиенту точно место стоянки автомобиля или проводить его до автомобиля			
Поблагодарить за заказ			
Попрощаться с клиентом			

Этот тренировочный лист можно загрузить для печати из ServiceNet.

# D

Заказ-наряд  
на диагностику



«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 приёмы
- 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

12

Выдача автомо-  
билия/разъясне-  
ния по счёту

Контрольная лампа двигателя?  
Шумы?  
Выход из строя системы навигации?  
**Внимание: заказ-наряд на диагностику!**

#### Автомобиль

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

#### Ситуация для выдачи автомобиля/разъяснений по счёту

Госпожа Даманн уже дважды была в сервисном центре «Hansa» из-за рывков автомобиля в холодном состоянии, один раз для диагностики, а второй раз — для ремонта. Однако рывки не пропали.

Причиной описанных госпожой Даманн рывков автомобиля в непрогретом состоянии была повреждённая грызуном (куницей) вакуумная магистраль. Шланг удалось сразу же заменить. Страховка госпожи Даманн «Частичное КАСКО» не покрывает ущерба от грызунов.

Автомобиль необходимо было оставить на ночь в сервисном центре, чтобы на следующий день убедиться в том, что рывки при непрогретом двигателе, на которые жаловался клиент, больше не наблюдаются. Неисправность устранена. На автомобиле госпожи Даманн бесплатная чистка салона не была проведена.

Госпожа Даманн с нетерпением приезжает на выдачу автомобиля в первой половине дня на своём подменном автомобиле. Во второй половине дня она хочет отправиться в поездку в Голландию на своём автомобиле.

## Выдача автомобиля/разъяснения по счёту – SKP версия *plus*

В случае с госпожой Даманн

Задачи/действия	✓	Системы/инструменты	Ответственный
Своевременно подготовить отчётные документы			
Встретить клиента			
Проверить, уполномочен ли клиент забрать автомобиль (если Вы с клиентом не знакомы лично, попросить предъявить экземпляр заказ-наряда, выдаваемого клиенту)			
Провести функциональную проверку проблемного автомобиля вместе с клиентом			
Пояснить выполнение тех или иных работ, предъявить все сервисные документы			
Указать на гарантийное обязательство LongLife со следующим инспекционным сервисом			
Перечислить рабочие позиции без расчёта стоимости и пояснить их			
Озвучить и пояснить стоимость рабочих позиций			
Указать на не устранимые неисправности			
Зафиксировать влияющие на безопасность неисправности, которые клиент не пожелал устранять (подпись сервис-консультанта, дата, время)			
Оформить возврат подменного автомобиля			
Произвести расчёт			
Выдать клиенту его документы/ключ от автомобиля			
Сообщить клиенту точно место стоянки автомобиля или проводить его до автомобиля			
Поблагодарить за заказ			
Попрощаться с клиентом			

Этот тренировочный лист можно загрузить для печати из ServiceNet.



## Обобщение

### Ваш результат:

На трёх прозрачных листах в конце данной брошюры в качестве образца решения заданий приведены все пункты, необходимые для полного выполнения выдачи автомобиля/разъяснения по счёту. 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 правильное решение кажется Вам слишком объёмным, то есть если Вы или Ваше предприятие не выполняете какое-то действие (например, пояснение позиций счёта с указанием стоимости), стоит задуматься: почему так происходит? И что необходимо и возможно изменить, чтобы проводить выдачу автомобиля/разъяснения по счёту в полном объёме и профессионально? И какие преимущества это даст Вам или Вашему предприятию?





### **Ваша выгода:**

При выдаче автомобиля/разъяснениях по счёту в первую очередь важно позитивное завершение визита клиента в Ваш сервисный центр и формирование у него таким образом приятного впечатления. Далее приводится описание того, что важно для достижения желаемого результата на этом этапе ключевого процесса:

### **Чёткая договорённость и обмен информацией с коллегами**

Если выдачу автомобиля не может провести сервис-консультант, выполнивший приёмку, тогда коллегам необходимо обменяться информацией при передаче дел.

- Какие были особенности заказ-наряда?
- Был ли заказ-наряд в дальнейшем расширен по договорённости с клиентом?
- Какие детали были сняты и подготовлены ли они для показа клиенту при необходимости?
- Какое настроение было у клиента при приёмке автомобиля?
- и т. д.

Это те вопросы, которые нужно обсудить среди коллег. Вы будете поражены положительной реакцией клиента, когда он заметит индивидуальность своего обслуживания.

### **Выдача автомобиля/разъяснения по счёту — процесс, ориентированный на клиента**

Важная часть — это разъяснения по счёту. Квалифицированные разъяснения по счёту формируют доверие за счёт прозрачности суммы и страхуют в дальнейшем от рекламаций по счёту. Поэтому следует пояснить выполнение тех или иных работ и указывать затраченные на каждую позицию ZE. Следует ещё раз озвучить стоимость. Владея информацией, клиент способен понять счёт. Это позволяет пресечь все сомнения, непонимания и неожиданности прежде, чем они возникнут.

### **Хороший финал**

Мелочи, ничего или почти ничего не стоящие, но помогающие сделать так, чтобы клиент покинул территорию сервисного центра с приятным чувством «здесь я в хороших руках», придают завершённость этому этапу ключевого процесса. К этим мелочам относятся как дружелюбность и время, уделяемое клиенту, так и, например, проведённые при контроле качества бесплатно для клиента мойка автомобиля, удаление мусора из пепельницы и чистка ковриков для ног. Обязательно помнить о следующем: не нужно перечислять клиенту все произведённые на этом этапе действия. Достаточно упомянуть о бесплатной чистке автомобиля, чтобы не создать впечатление, что каждое действие у Вас считается большой сервисной услугой. Ваш клиент обязательно заметит, что его автомобиль чистый. Постановка на стоянку готового к отъезду автомобиля и сопровождение клиента до автомобиля также подчёркивает индивидуальность Вашего сервисного обслуживания.

Если на Вашем предприятии это ещё не принято, подумайте, какие из этих идей можно было бы реализовать. И: наберитесь терпения, если решите вносить изменения. Для того, чтобы появился результат, нужно время. Возможно, что конкретный результат будет заметен только при следующем визите клиента на Ваше предприятие.

# Важно: краткие сведения о выдаче автомобиля/разъяснениях по счёту.

**Пояснения:** Это сообщение должен получить клиент

➡ Влияние на последующие этапы ключевого процесса в сервисном обслуживании

## Начало разговора

**Своевременно подготовить отчётные документы**

**Встретить клиента**

**Проверить, уполномочен ли клиент забрать автомобиль**

«Мы подготовились к Вашему визиту, и у нас есть для Вас время».

Когда клиент приходит в назначенное время на выдачу автомобиля, он ожидает, что его встретят. При этом, естественно, ему требуется дружелюбное отношение, но, прежде всего, время. Назначая каждый визит на своё время, Вы заботитесь о том, чтобы в одно и то же время забирать автомобиль не пришло несколько клиентов. При этом Вы можете непосредственно пообщаться с Вашим клиентом.

Вы с первой минуты визита даёте клиенту почувствовать, что он для Вас важен, и речь идёт только о нём.

Если Вы с клиентом не знакомы лично, удостоверьтесь, что он имеет право забрать автомобиль. Попросите предъявить копию заказ-наряда.

## Разъяснения по счёту

**Провести функциональную проверку проблемного автомобиля вместе с клиентом**

**Пояснить выполнение тех или иных работ, предъявить все сервисные документы**

**Указать на гарантийное обязательство LongLife со следующим инспекционным сервисом**

**Озвучить и пояснить стоимость рабочих позиций**

«Мы чётко придерживаемся Вашего заказ-наряда и договорённостей».

Чтобы клиент лучше понял, а Вам было легче провести разъяснения по счёту, хорошо бы на автомобиле клиента показать, какие работы были выполнены. Подготовьте для этого заменённые детали, чтобы показать их при необходимости клиенту. Люди верят тому, что видят!

➡ 7 Сообщите клиенту, когда необходимо провести следующий инспекционный сервис, и объясните преимущества гарантийного обязательства LongLife. Таким образом Вы напомните ему о предстоящем визите и настроите на следующее обращение в Вашу фирму.

Разъяснения по счёту должны быть такими, чтобы клиент сам мог проверить и понять правильность расчёта. Он (чаще всего) не обладает специальными знаниями и, скорее всего, не поймёт терминов и специальных выражений.

## Дополнительная информация и предложения

**Перечислить рабочие позиции без расчёта стоимости и пояснить их**

«Наше эксклюзивное сервисное обслуживание включает в себя бесплатные услуги».

Не упускайте шанс указать на бесплатные услуги Вашей фирмы. Таким образом Вы ставите положительный акцент в противовес сумме счёта, воспринимаемой клиентом зачастую как «занышенную».

## Ваша безопасность/безопасность клиента

**Указать на не устранимые неисправности**

**Зарегистрировать влияющие на безопасность неисправности, которые клиент не пожелал устранять (подпись сервис-консультанта, дата, время)**

«Ваша безопасность и мобильность стоит для нас на первом месте».

Если клиент отказался от проведения ремонтных работ, укажите ему на возможную опасность, возникающую в результате не устранимых неисправностей.

Если клиент не согласился на устранение влияющих на безопасность неисправностей, их обязательно нужно зафиксировать. Здесь нужен тонкий подход. Клиент должен думать, что данная услуга предлагается из-за заботы о его безопасности. Нельзя, чтобы создавалось впечатление, что ему хотят навязать дальнейшие ремонтные работы, а, следовательно, и расходы.

## **Закончить выдачу автомобиля**

**Оформить возврат подменного автомобиля**

Покажите клиенту, что его удовлетворённость по-настоящему важна для Вас. Поэтому спрашивайте при возврате подменного автомобиля, оправдал ли он ожидания клиента.

**Произвести расчёт**

Передайте клиенту ключи от его автомобиля и документы и проводите его к автомобилю. Прощаясь с клиентом, поблагодарите его за предоставленный заказ. Таким образом Вы покажете, что цените клиента, что Вы и ваша фирма будете рады помочь ему и в будущем.

**Поблагодарить за заказ**

**Выдать клиенту его документы/ключ от автомобиля**

**Сообщить клиенту точно место стоянки автомобиля или проводить его до автомобиля**

**Поблагодарить за заказ**

**Попрощаться с клиентом**



## 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...

18

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

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

© Volkswagen AG, Вольфсбург

Все права защищены.

Артикул: VW0.2890.07.00

По состоянию на 10.2007

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

© Перевод и вёрстка ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»