

## Лекція 5. СТАНДАРТИ СЕРВІСУ

### План

1. Стратегія сервісу
2. Значення і роль консультанта з сервісу
3. Шість етапів процесу роботи з клієнтами (Hyundai)
  - 3.1. Призначення зустрічі з клієнтом
  - 3.2. Підготовка та організація виконання замовлень
  - 3.3. Прийом та консультування клієнтів
  - 3.4. Контроль виконання замовлень
  - 3.5. Передача автомобіля клієнтові
  - 3.6. Підтримка після виконання замовлення (Післясервісний супровід)
4. Робота зі скаргами та претензіями

### 1. Стратегія сервісу (Hyundai)

**Наша мета** - повне задоволення запитів клієнта

Автомобільна промисловість працює в умовах найгострішої конкуренції. Для виживання в цій жорсткій і суворій обстановці необхідна узгоджена робота всіх служб Hyundai - виробників, дистриб'юторів і дилерів.

Hyundai Motor **Company** повинна протиставити такому конкурентному оточенню найвищий серед автовиробників рівень обслуговування клієнтів шляхом надання різноманітних послуг. Висока якість післяпродажного обслуговування більш важливо навіть, ніж якість виробів. Наші зусилля з підвищення якості післяпродажного обслуговування мають життєво важливе значення для більш повного задоволення запитів клієнтів.

Зрозуміло, що надійний сервіс, швидке виконання робіт і щирий підхід до клієнта забезпечуються відповідною професійною підготовкою нашого технічного персоналу і консультантів. Ми доб'ємося процвітання нашого бізнесу і збільшення продажів тільки, якщо вийдемо на перше місце за якістю післяпродажного обслуговування.

Ми завоюємо перше місце за якістю обслуговування клієнтів, дотримуючись принципу «вирішення проблеми з першого ж разу», який можна реалізувати шляхом підготовки кваліфікованих техніків і консультантів сервісу.



### Якість сервісу, як основа росту продажів автомобілів

Клієнт, вперше купив автомобіль Hyundai, супроводжуватиметься сервісом протягом всього життєвого циклу автомобіля. Цього, однак, можна домогтися тільки при виконанні очікувань клієнта. Чим краще вони реалізуються, тим вище буде довіра клієнта до марки аж до набуття наступного автомобіля. Орієнтація на бажання клієнта і стеження за конкурентами є пріоритетом в діяльності Hyundai Motor Company в усьому світі.

Кожен сервісний контакт з клієнтом і отриманий при цьому клієнтом досвід буде надалі здобувати таке ж найважливіше значення як і підвищення якості виробів. Сукупний позитивний досвід буде мати вирішальне значення для задоволення запитів клієнта.

При високій якості сервісу клієнт може навіть забути про можливу несправність виробу. Однак, при поганих відносинах з сервісом і консультантом сервісу трапилася несправність може привести до розриву з маркою і з дилером.

Тому задоволеність від роботи сервісу є не самоціллю, а необхідною передумовою нашого спільного успіху.

## 2. Значення і роль консультанта з сервісу

Після продажу нового або вживаного автомобіля за вірність клієнта марці відповідальний насамперед консультант сервісу. Консультанти більше інших контактують з клієнтом і отримують найбільш повну інформацію протягом життєвого циклу виробу.

Вони відповідають за досягнення кількісних і якісних показників діяльності на основі хороших відносин з клієнтами:

- в кількісному відношенні консультанти забезпечують продаж послуг з ремонту та технічного обслуговування та інших послуг і пов'язану з цим продаж запасних частин та аксесуарів.
- в якісному відношенні вони відповідають за безперебійне виконання замовлень і досягнення оптимальних результатів.

На цьому насамперед ґрунтується вірність клієнта продукції фірми, марці та дилеру (див. Також «Стратегія сервісу Hyundai»).

Консультант сервісу має найбільш широкі можливості позитивного впливу на думку клієнта

### **Оцінка очікувань клієнта**

Задоволення запитів клієнта і виконання його очікувань не завжди є легкою справою. Це перш за все відноситься до області діяльності консультантів сервісу.

Якщо ми в фірмі Hyundai хочемо бути більш успішними, ніж конкуренти, то необхідною важливою передумовою для цього є загальна конструктивна позиція при роботі з клієнтами.

Клієнт по відношенню до нас незалежний. У нього завжди є альтернатива - наші конкуренти. Вони можуть бути гірше нас, але ми не побачимо результатів такого порівняння. Це означає, що або клієнт прийде до нас, або ми втратимо його і в його особі - джерело доходу.

Повернемося обличчям до бажань і вимогам наших клієнтів. Будемо розглядати їхні прохання як шанс і як виклик на майбутнє.

Іншого шляху немає, оскільки ми живі тим, що задовольняємо потреби наших клієнтів. Тому знання очікувань наших клієнтів є вирішальною умовою успіху нашого бізнесу.

У наш час очікування наших клієнтів відносяться не тільки до вирішення їх технічних проблем, але містять у собі всю сукупність надаються їм послуг.

### **Вимоги до консультанта з сервісу та умови його роботи**

Наявність

#### **1 Робочі інструменти**

робоче місце

Місце спілкування з клієнтом

підйомник

Одяг в корпоративному стилі

Нагрудний бейдж з прізвищем

візитні картки

Зрозумілі покажчики напрямку до ділянки сервісу

#### **2 Організаційні засоби**

Список зустрічей з клієнтами

Технічні керівництва

робочі інструкції

Електронна обробка даних

цінові параметри

тимчасові параметри  
Бланки документів  
Встановлення термінів та умов ремонту  
встановлення цін  
Маркування автомобілів і ключів  
Нічний поштовий ящик

**3 Системи платежу**

Готівкові  
Кредитні картки

**4 Переваги для клієнта**

знижки  
Іграшки / подарунки дітям

**5 Зрозумілі вказівники графіку роботи**

**Консультант з сервісу повинен відповідати наступним вимогам:**

**Ступінь кваліфікації**

**1. Базова кваліфікація**

- Професійна підготовка
- Комерційна підготовка з досвідом роботи в автомобільному бізнесі
- Технічна освіта при розумінні комерційних основ

***Загальний обсяг знань***

- Достатній загальний обсяг знань
- Інтерес до поточних справ
- Ініціативність в світлі тенденцій розвитку автомобільної промисловості

**2. Особиста компетентність**

***Комунікативні здібності / чуйність***

- швидко встановлює відносини
- легко входить в контакт
- здатний адаптуватися до клієнта
- проявляє чуйність до бажань клієнта

***Орієнтованість на клієнта***

- активно ставиться до вимог клієнта
- ідентифікує себе з маркою Hyundai, виробами фірми, сервісом і дилером
- дає позитивну і конструктивну інформацію про Hyundai і дилерів

***Переконливість / впевненість***

- здатний вибудувати перед клієнтом ряд переконливих аргументів
- використовує аргументи співрозмовника
- знаходить визнання інших працівників

### ***Здатність до співпраці***

- здатний до роботи в команді
- сприяє співробітництву
- має позитивні і продуктивні відносини з усіма відділами

### ***Готовність до виконання обов'язків / самомотивація***

- виконує завдання з власної ініціативи і з великою особистою зацікавленістю
- зберігає спокійне і конструктивну поведінку при дозволі складних і заплутаних ситуацій
- має виражену здатність витримувати стреси
- розглядає завдання як виклик
- має високий поріг появи відчуття невдачі та розчарування
- має здатність і бажання до навчання та отримання інформації

### ***Орієнтація на успіх***

- орієнтований на якісне виконання роботи і досягнення поставленої мети
- позитивно ставиться до інноваційної технології, особливо в галузі автомобілебудування

### ***Систематична робота***

- здатний працювати систематично
- виробляє постійні методи роботи
- контролює себе

### ***Вирішення проблем***

- володіє хорошими аналітичними навичками
- збирає й використовує корисну інформацію для вироблення правильного рішення
- для вирішення проблем використовує знання фахівців

### ***Організаторські здібності***

- здатний ефективно виконувати конкретні завдання
- бачить завдання в цілому
- виробляє і дає чіткі вказівки

### ***Зовнішність, презентабельність і вираз обличчя***

- має приємну зовнішність
- створює враження впевненості в собі

### ***Мовні здібності***

- виражається ясно і зрозуміло
- задає точні питання
- має гарну товариськість

### ***Надійність***

- завжди виконує домовленості і дотримує терміни
- правильно веде справу

### **3. Професійна компетентність**

#### ***Знання виробів фірми***

- має глибокими знаннями по výroбах Hyundai (пропозиція, технічні аспекти, гідності виробів, вигоди для клієнта)
- має гарні знання за пропозиціями додаткових і сервісних послуг

#### ***Володіє знаннями з продажу та консультуванню***

- володіє основними методами продажу і консультування

#### ***Організація***

- здатний професійно користуватися сучасним обладнанням

#### ***Технічні знання***

- володіє хорошими знаннями сучасної автомобільної техніки, на основі яких встановлює точний діагноз і планує виконання робіт
- знає сучасне діагностичне та випробувальне обладнання

#### ***Комерційна та юридична підготовка***

- має базовими комерційними знаннями
- знайомий з базовою юридичною структурою дилера

### **3. Шість етапів процесу роботи з клієнтом**

Задоволення клієнта якістю роботи консультанта сервісу дилера Hyundai у все більшій мірі залежить як від відчуттів клієнта, так і від результатів цієї роботи. клієнт:

- відчуває себе бажаним гостем
- відчуває свою важливість
- відчуває, що консультант сервісу не шкодує часу на нього
- відчуває, що його розуміють
- відчуває, що консультант сервісу проявляє розуміння ситуації, в якій знаходиться клієнт
- відчуває, що отримує професійну консультацію
- відчуває, що отримує послуги найкращої якості
- відчуває, що консультант сервісу забезпечує досягнення найкращого можливого результату
- відчуває, що консультант сервісу буде піклуватися про нього і після надання послуги
- відчуває, що консультант сервісу намагається діяти найкращим чином, коли мають місце скарги або невдоволення клієнта

Робота Hyundai з підвищення якості відноситься не тільки до всієї гамі виробів, а й до всіх внутрішніх і зовнішніх аспектів діяльності, які можуть впливати на клієнта.

1. Призначення зустрічі з клієнтом
2. Підготовка та організація виконання замовлень
3. Прийом та консультування клієнтів
4. Контроль виконання замовлень
5. Передача автомобіля клієнтові

## 6. Підтримка після виконання замовлення

### Над чим варто подумати

Поставте себе на місце власника автомобіля Hyundai або краще постарайтеся думати, як клієнт. Може бути, навіть як клієнт в такому тонкому і важливій справі, як відвідування лікаря. Адже для багатьох клієнтів їх автомобіль являє собою щось дуже важливе.

### *Відвідування лікаря*

1. Ви очікуєте дотримання призначеного строку відвідування
2. Ви хочете бути впевненим, що доктор приділить вам необхідний час
3. Ви хочете, щоб враховувався раніше зроблений діагноз і проведене лікування
4. Ви хочете вірити своєму лікарю
5. Ви очікуєте отримати точний і обґрунтований діагноз
6. Ви очікуєте, що отримаєте докладний опис лікування
7. Ви раді дізнатися, що можна застосувати альтернативний метод лікування
8. Ви очікуєте, що лікар ретельно Вас огляне

Таке порівняння ролей лікаря і консультанта автосервісу цілком виправдане. Висока якість обслуговування клієнта базується на дотриманні певного процесу та отриманні ясно означеного результату.

### Визначення цілей та переваги процесу

Робочий процес починається з певною стартовою точки і закінчується досягненням необхідного результату. Звідси ясно, які умови необхідні для реалізації процесу і яким має бути кінцевий результат.



Очікувану якість результату ясно визначається на основі спеціальних стандартів. Особа, яка бере участь у процесі, несе відповідальність за кінцевий результат і передачу інформації, необхідної всім учасникам процесу.

**Мета:** підвищення якості в більш короткі терміни і з меншими витратами. У результаті: краще задоволення запитів клієнта!

Орієнтація на процес служить підтримкою для всіх його учасників при досягненні потрібних результатів, проте вона не зрівнює особисті та культурні особливості людей!

## Структури процесу на сервісі

| Очікування клієнта                                                         | Побоювання клієнта |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Працездатність автомобіля і свобода пересування клієнта                    | Витрати часу       |
| Дотримання призначених термінів зустрічі з клієнтом та інших домовленостей | Витрати            |
| Бездефектне і повне виконання ремонту або технічного обслуговування        |                    |
| Чесне і зрозуміле співвідношення ціна / вигоди                             |                    |

Орієнтація на процес гарантує підтримку збалансованих відносин

## Структура процесу



Ці процеси впливають на якість обслуговування клієнта у Вашій країні. Консультант сервісу відповідає за його організацію та професійне здійснення.

1. Призначення зустрічі з клієнтом
2. Підготовка та організація виконання замовлень
3. Прийом та консультування клієнтів
4. Контроль виконання замовлень
5. Передача автомобіля клієнтові
6. Підтримка після виконання замовлення (Післясервісний супровід)



### 3.1 Призначення зустрічі клієнтові

Призначення зустрічі з клієнтом і визначення термінів є ключовими вимогами для організації всього процесу обслуговування. Без призначення зустрічей мета досягнення повного розуміння причин покупки послуг та збільшення обсягу послуг з ремонту та технічного обслуговування піддається серйозній небезпеці. Призначення зустрічей базується на професійній якості спілкування, зокрема на результатах останнього особистого контакту з клієнтом. Домовленість по конкретних зустрічам та строками є першим кроком безперервного процесу обслуговування. Цим гарантується високий рівень задоволення клієнта якість ремонту або технічного обслуговування. Це знаходить відображення в сприйнятті клієнтом якості марки, свого автомобіля, дилера і тієї особи, з яким він має справу: з консультантом сервісу.

Огляд теми:

1. Принципи спілкування
2. Організація призначення зустрічей
3. Диференційований підхід до ситуації, в якій знаходиться клієнт, і до виду замовлення
4. Вимоги до складання списку зустрічей і його структура
5. Професійне досягнення домовленості по зустрічам і замовленнях

#### 1. Принципи спілкування

Консультанти сервісу віддають собі звіт в необхідності і важливості спілкування з клієнтом.

Вони усвідомлюють відмінності між різними формами спілкування і цілеспрямовано користуються ними.

Використовуючи форми внутрішнього і зовнішнього повідомлення, вони здатні досягти найкращих результатів для клієнтів Hyundai.

Консультант сервісу є сполучною ланкою між клієнтом і станцією техобслуговування. Тому особливо важливо, як він розуміє отриману інформацію, оцінює її значення і як він передає інформацію далі.



### **Причини, за якими виникають проблеми в спілкуванні:**

- Відсутність зацікавленості при вислуховуванні
- Повідомлення спотворюється або переривається
- Одержувач інформації неправильно розуміє її
- Сенс повідомлення спотворюється
- Якась частина інформації передається або сприймається неправильно
- Якась частина інформації тлумачиться за відсутності знання істинного змісту повідомлення

### **Елементи спілкування**



### **Використовуються і які особливості (небезпеці!) слід враховувати.**

Іноді при спілкуванні використовуються різні засоби. Говорить може також змінювати ці кошти в ході спілкування.

Якщо ми подивимося на джерела перешкод для спілкування, ми побачимо, що існує величезна небезпека спотворення інформації, що посиляється по засобам зв'язку або повідомленої усно.

До цих пір ми говорили тільки про об'єктивне спілкуванні. Суб'єктивне тлумачення інформації особою, собою, повідомляючим або приймаючим її, значно погіршує результат спілкування.

#### **Сприйняття інформації:**

Візуально 83%

На слух 11%

На запах 1.5%

На смак 1.0%

На дотик 1.5%

### **3.2 Підготовка та організація виконання замовлень**

#### **Мета**

Результат відвідування з точки зору сервісу, а також з точки зору клієнта в значній мірі залежить від ефективності організаційного процесу. Процес підготовки та організації виконання замовлення закладає основи для успіху процесу обслуговування в цілому - від призначення зустрічі по телефону до завершення обслуговування.

Тому ми маємо справу з процесом, який займає значний час і включає в себе кілька етапів при потенційно високу ймовірність помилки. Мета полягає в тому, щоб консультант по сервісу послідовно контролював хід виконання замовлення і його проміжні результати. У разі змін в ході виконання

замовлення консультант по сервісу зобов'язаний втрутитися, внести корективи і надати підтримку з тим, щоб кінцевий результат задовольнив клієнта.

**Огляд теми:**

1. Види замовлень / Ситуація із замовленням
2. Підготовка замовлення з урахуванням його виду
3. Наявність запасних частин
4. Попереднє планування роботи СТО
5. Рішення проблеми свободи пересування клієнта
6. Оформлення замовлення
7. Повідомлення клієнта про необхідність зміни часу зустрічі

**2. Підготовка замовлення з урахуванням його виду**

Загальні заходи щодо підготовки кожного замовлення

- Призначення часу прийому автомобіля в ремонт і можливість встановлення ступеня пошкодження

- Визначення і резервування потужностей СТО
- Визначення і резервування фахівця з ремонту
- Наявність запасних частин і аксесуарів і забезпечення ними
- Забезпечення свободи пересування клієнта
- Перевірити, чи не займається з клієнтом будь-хто з його колег
- Перевірити, які види документів необхідні для виконання замовлення (контракти, технічна інформація, специнструмент, випробувальне обладнання, бланки)

- Перевірити наявність інструкцій з виконання замовлення даного виду для автомобіля Hyundai даної моделі

- Чи є особливі домовленості з клієнтом у зв'язку із замовленням?
- Якщо з'ясується, що термін виконання замовлення не буде дотриманий (наприклад, через відсутність запасних частин, необхідності додаткових робіт), негайно повідомити про це клієнта!

Спеціальні питання, що з'ясовуються при підготовці кожного замовлення

- Минулі ремонти
  - Перевірити, чи не є даний ремонт повторним (не чекайте, поки клієнта не скаже про це сам!)
  - Якщо так, докладно з'ясувати, який ремонт був проведений і які заходи були прийняті

- Перевірити, занесені чи відомості про минулі ремонтах в дос'є (комп'ютерний файл) клієнта і автомобіля

- Порівняти замовлення з обсягом необхідних робіт по черговому техобслуговуванню автомобіля (підкажіть яке влаштовує клієнта рішення, якщо ці роботи будуть дублювати один одного)

- Прийміть організаційні заходи, пов'язані зі специфікою країни!

**Резюме**



### 3. Наявність запасних частин

Наявність необхідної інформації по запасним частинам і аксесуарам

Залежно від виду замовлення та ситуації, в якій знаходиться клієнт консультант сервісу вибирає оптимальний шлях передачі інформації

- Негайно виконувати замовлення: інформація від відділу запасних частин виходить особисто, письмово або по телефону
- Замовлення з звичайному терміном виконання (наприклад, 2 дні): передача знову відкритого замовлення або переліку матеріалів відділу запасних частин
- Додаткові послуги (наприклад, заміна шин): особисто перевірити наявність шин, передати інформацію відділу запасних частин. При необхідності зарезервувати від імені клієнта.
- Замовлення, що вимагають використання зовнішніх сервісних послуг: з'ясувати потужність зовнішнього сервісу і забезпечити можливість користування його послугами

У разі відсутності запасних частин до потрібного моменту відділ запасних частин повинен забезпечити зворотний зв'язок!

Узгодженість дій служб при виконанні замовлення / наявність запасних частин

При узгодженні дій служб завжди можливі помилки. Найчастіше причиною невдоволення клієнта результатами обслуговування є несинхронність дій служби консультування та відділу запасних частин.

#### **4. Попереднє планування роботи станції техобслуговування**

Диференційований підхід відповідно до необхідними потужностями станції техобслуговування устаткування:

- Наявність робочого місця, придатного для виконання даного виду ремонту (наприклад, підйомника, ями, стенда для ремонту кузова, спеціальних робочих місць з випробувальним обладнанням)
  - Випробувальне обладнання
  - Спеціальні пристосування і інструмент
- персонал
- Загальний обсяг робіт, який можуть виконати механіки, з урахуванням можливих отлучек (з причини знаходження у відпустці, через хворобу, навчання)
  - Наявність механіків-фахівців (наприклад, фахівців з електроніки або двигунам)
  - Механіки, які мають спеціальну підготовку за особливостями конструкції автомобілів Hyundai

Надійне виконання замовлення неможливо без урахування можливостей і потужностей станції техобслуговування!

#### **Практичні поради з оптимального визначенню потужностей станції техобслуговування**

1. Записати можливий обсяг робіт, виконуваних відповідними механіками за один робочий день в рамках графіка робіт (див. 3.1.5. Список зустрічей з клієнтами)
2. Передати інформацію з сервісу, витікаючу від керівних інстанцій компанії Hyundai, щодо існування необхідної також і для консультанта з сервісу спеціальної підготовки і спецінструменту і пристосувань.
3. Відправити оглядову довідку про кваліфікацію механіків, в тому числі за спеціальною внутрішній підготовці Hyundai або видати її копію консультанту по сервісу.
4. У разі, коли для виконання замовлення потрібні спеціальна підготовка механіків або спеціальне обладнання, повідомити про це керівника станції техобслуговування.
5. Організувати надійну зворотний зв'язок у разі зміни умов, необхідних для виконання замовлення.

При явному наявності вузьких місць, пов'язаних з нестачею потужностей, негайно повідомити про це клієнта!

#### **6. Оформлення замовлення**

- Оформлення документів по замовленню, виконуваного в жорстко встановлений термін
- Записати ключовими словами отриману від клієнта важливу попередню інформацію, що відноситься до замовлення
- Внести короткі замітки за результатами перевірки минулих ремонтів і технічної інформації по автомобілю

- Передати оформлюваний замовлення (копія / досьє) відповідним службам (відділу запасних частин, станції техобслуговування і, можливо, бухгалтерії) (перевірити платоспроможність клієнта) для складання жорсткого графіка виконання робіт та / або врахування можливостей клієнта

- Ввести замовлення в пам'ять комп'ютера для негайного його виводу після прибуття клієнта. Роздруківку робити тільки після прибуття клієнта

- Інші питання або додаткові пропозиції клієнту зберігаються у вигляді короткої довідки (наприклад, резервування підмінного автомобіля)

Оформлення замовлення до прибуття клієнта дозволяє легше зосередитися на консультуванні і гарантує поліпшення організаційного процесу!

7. Повідомлення клієнта про необхідність зміни часу зустрічі

Клієнта влаштовує тільки суворе дотримання домовленостей

Більшість клієнтів сприймає звернення на сервіс як тягар, т.к. воно пов'язане з втратою часу і свободи переміщення, а також з непередбачуваними витратами.

**Резюме:**

- Консультант з сервісу коротенько прояснює з клієнтом всі організаційні вимоги.

- Консультант з сервісу інформує всі відповідні служби і координує з роботу.

- Консультант з сервісу забезпечує дотримання всіх домовленостей.

- У складній ситуації консультант по сервісу забезпечує її позитивне сприйняття клієнтом з точки зору надійності сервісу та задоволення його вимог.

- Консультант з сервісу заздалегідь повідомляє клієнта, якщо виникає необхідність перенесення зустрічі також пропонує альтернативне рішення за погодженням з клієнтом

Досконало володіє своєю професією консультант по сервісу діє як компетентний і ефективний партнер, здатний вирішувати проблеми.

### **3.3 Прийом та консультування клієнтів**

Прийом, вітання і подальше консультування клієнта ведуться на основі інформації, отриманої при контактах між клієнтом і сервісним відділом дилера Hyundai. При цьому з'ясовується, чи повністю виконуються очікування клієнта. Цей процес включає в себе консультування та продаж послуг і підтримуючих функцій з урахуванням вимог клієнта. Тут консультант з сервісу не тільки показує свої професійні знання, а й свою здатність до спілкування і створенню потрібних відносин. Залежно від побажань клієнта і технічної необхідності він виробляє пропозицію по сервісу, приводячи в підтримку аргументи з урахуванням потреб клієнта. Крім вироблення технічного рішення, кінцева мета полягає також і в тому, щоб у створити у клієнта відчуття, що в обмін за сплачені гроші від отримує від свого партнера - фірми Hyundai - додаткову вартість щодо сервісу.

### Огляд теми:

1. Основні вимога клієнта до сервісу і його очікування
2. Орієнтація клієнтів в області сервісу
3. Прийом та обговорення замовлення
4. Визначення обсягу робіт
1. Основні вимоги клієнта до сервісу і його очікування

Потреби та очікування клієнта засновані на минулому досвіді

Хороший консультант з сервісу виявляє розуміння негативного минулого досвіду клієнта!

Потреби клієнта, що мають вирішальне значення для його якісного обслуговування



При кожному відвідуванні сервісу клієнт Hyundai набуває позитивний досвід, якщо його потреби задовольняються!

Приклади по кожному виду потреб



Орієнтований на клієнта консультант по сервісу

- проявляє компетентність і професіоналізм, сприймає кожного клієнта всерйоз, намагається зрозуміти його мотиви (чому він тут?)
- консультує клієнта, виходячи з прийняття оптимального рішення для нього і його ситуації
- пояснює рішення зрозумілим для клієнта мовою переконує клієнта, але нічого не нав'язує йому

- говорить про вигоди і переваги, а не про товари
- має здатність до переконання, впевнений в собі і справляє враження володіння життєвою силою
- гнучко реагує і здатний адаптуватися
- може зробити особливий упор на можливості, що відкриваються, використовуючи ретельно підібрані аргументи
- проявляє зацікавленість, шукає рішення, діє не як адміністратор
- завжди робить трохи більше того, що відповідає розміру оплати сервісу або очікуванням клієнта, виконуючи таким чином основна вимога до консультанта по сервісу

## 2. Орієнтація клієнтів в області сервісу

Клієнт бачить в сервісі можливість виконати ремонт, а не отримати установку на споживання. Як це робиться, показують інші сектори з менш привабливими продуктами.

### **Від консультанта з сервісу до консультанта по системам**

Консультант з сервісу є сполучною ланкою між відділом сервісу і клієнтом!

- Він ставить діагноз, а не просто записує замовлення.
- Він враховує ефективність витрат і пропонує альтернативи ремонту, якщо вони мають сенс.
- Він дає клієнтові поради, але залишає рішення за ним.
- Він відчуває відповідальність за відносини з клієнтом і якість його обслуговування.
- Він вселяє клієнтові довіру.
- Він не забуває про комерційні результати роботи сервісу та станції техобслуговування.

Консультант з сервісу є сполучною ланкою між відділом сервісу і клієнтом!

### **Основні помилки при орієнтації клієнта:**

1. Консультант з сервісу відчуває нестачу часу, знаходиться в стані стресу.
2. Консультант з сервісу обслуговує декілька клієнтів одночасно.
3. Консультант з сервісу на створює основу довіри.
4. Консультант з сервісу пропонує клієнту готові рішення, не пояснюючи їх.
5. Консультант з сервісу визначає причину несправності, не бачачи автомобіля.
6. Консультант з сервісу не відчуває впевненості в організаційних і технічних питаннях.
7. Консультант з сервісу не дотримується домовленості.

## **3. Прийом клієнта та обговорення замовлення**

### **Прийом клієнта починається ще до того, як він прийде:**

- Шлях до місця парковки автомобілів відвідувачів сервісу помечен покажчиками.
- Є достатньо місць для паркування.



- Місця паркування не заблоковані автомобілями, що не належать сервісу.

- Шлях до місця прийому клієнтів сервісу показаний покажчиками ..

### Привітання клієнту в письмовому вигляді

- У зоні прийому клієнт бачить вітальний плакат з його ім'ям і умовленого часом прийому його замовлення (див. Таблицю на наступній сторінці).

- Вітальний плакат сприймається клієнтом як знак гостинності і дуже ввічливе нагадування про необхідну пунктуальності. Завдяки цьому персонал може вітати клієнта по імені.

### Особистий прийом

- Якщо консультант ще не закінчив розмову з попереднім клієнтом або його ще немає на місці, клієнта вітає особа, що веде прийом. Якщо виявляється, що клієнту доведеться почекати кілька хвилин, йому пропонують напій або що-небудь почитати.

- Прийшовши на місце, консультант з сервісу вітає клієнта по імені і запрошує його пройти на своє робоче місце.

### Пример приветственного плаката

| Мы приветствуем наших клиентов |               |              |               |
|--------------------------------|---------------|--------------|---------------|
| Консультант по сервису         |               |              |               |
| <b>1</b>                       | Г-н Джанг     | <b>2</b>     | Г-н Альт      |
| <b>Время</b>                   | <b>клиент</b> | <b>Время</b> | <b>клиент</b> |
| 07.00                          | клиент А      | 07.15        | клиент J      |
| 07.30                          | клиент В      | 07.45        | клиент К      |
| 08.00                          | клиент С      | 08.15        | клиент L      |
| 08.30                          | клиент D      | 08.45        | клиент M      |
| 09.00                          | клиент E      | 09.15        | клиент N      |
|                                |               |              |               |
| 11.00                          | клиент F      | 11.30        | клиент O      |
|                                |               |              |               |
| 12.00                          | клиент G      | 12.30        | клиент P      |
|                                |               |              |               |
| 15.00                          | клиент H      | 15.30        | клиент Q      |
|                                |               |              |               |
| 16.00                          | клиент I      | 16.30        | клиент R      |



Дилер .....

Ретельне обговорення замовлення дозволяє уникнути непорозумінь

### Перевірка замовлення

- Перевірити перелік пунктів, які відпрацьовуються згідно замовлення.
- Прояснити разом з клієнтом, не з'явилися і нові пункти, які потрібно внести в замовлення.
- Додати будь-які відсутні дані, що відносяться до автомобіля або клієнту.
- Оформити і роздрукувати замовлення.
- Включити до замовлення бланк огляду автомобіля, при необхідності з зазначенням специфіки країни.
- У разі порушення роботи або несправності з'ясувати, як проявляється дефект.
- З точністю зареєструвати скарги клієнта з тим, щоб персонал станції техобслуговування зміг ефективно провести пошук несправностей.

Це якраз той етап роботи, на якому відбувається більша частина втрат в результаті марною або неправильно виконаної роботи з пошуку несправностей.

Якщо залишаються якісь неясні моменти, незважаючи на те, що клієнт описав дефекти, слід у всіх випадках виконати пробну поїздку разом з клієнтом. Це відноситься, зокрема, до випадків, коли є проблеми, пов'язані з сторонніми шумами або періодично з'являються несправностями. Якщо навіть при цьому несправність не відображається, ми будемо знаходитися в кращому становищі в психологічному сенсі, т.к. клієнт відчує, наскільки складно механіку відшукати несправність.

#### Диагностика неисправностей по жалобе клиента ☐

|                                                                                  |                                                                                    |                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>→ Краткое описание</b><br>(КАКОВА неисправность и КАК она проявляется?)       |                                                                                    |                                                               |
| <hr/>                                                                            |                                                                                    |                                                               |
| <hr/>                                                                            |                                                                                    |                                                               |
| <hr/>                                                                            |                                                                                    |                                                               |
| <b>→ Анализ условий работы</b><br>(При каких условиях появляется неисправность?) |                                                                                    |                                                               |
| <b>При работающем двигателе</b>                                                  |                                                                                    | <b>Во время движения</b>                                      |
| <input type="checkbox"/> на холодном двигателе                                   | <input type="checkbox"/> при постоянной скорости                                   | <input type="checkbox"/> При торможении                       |
| <input type="checkbox"/> на горячем двигателе                                    | <input type="checkbox"/> при разгоне                                               | <input type="checkbox"/> При парковке                         |
| <input type="checkbox"/> неисправность появляется периодически                   | <input type="checkbox"/> при трогании с места                                      | <input type="checkbox"/> на холостом ходу                     |
| <input type="checkbox"/> в зависимости от оборотов двигателя                     | <input type="checkbox"/> в зависимости от скорости                                 | <input type="checkbox"/> в зависимости от включенной передачи |
|                                                                                  |                                                                                    | Передача/<br>Скорость                                         |
| <b>Внешние условия</b>                                                           |                                                                                    | <b>Прочее</b>                                                 |
| <input type="checkbox"/> в зависимости от температуры                            | <input checked="" type="checkbox"/> в зависимости от погоды                        | <input type="checkbox"/>                                      |
|                                                                                  | °C <input type="checkbox"/> сухая погода <input type="checkbox"/> дождливая погода |                                                               |
| Наружная температура                                                             |                                                                                    |                                                               |
| <input type="checkbox"/> Прочие сведения                                         |                                                                                    |                                                               |

#### **4. Визначення обсягу виконуваних робота**

Визначення обсягу замовлення, не бачачи автомобіля - це припущення, не засноване на фактах

#### **Переваги сервісного консультування по автомобілю для**

##### ***1. Якості роботи:***

- Підвищення ефективності
- Ослаблення враження про високу вартість (більш висока окупність витрат в очах клієнта)
- Довіра з боку клієнта (підвищується прозорість ціни та сервісу)
- Збільшення збуту запасних частин та аксесуарів (шин, масла, дисків коліс, спойлерів і т.п.)
- Підвищення професіоналізму
- Правильне витрачання матеріальних засобів, постійне використання потужностей станції техобслуговування
- Враження від підприємства дилера як місця, де відбуваються події

##### ***2. Клієнта:***

- Клієнт пояснює свої побажання і що з ним сталося
- Консультант дає поради - клієнт приймає рішення за обсягом майбутнього ремонту
- Консультант своєму розпорядженні час для консультування
- Створюється невимушена обстановка
- Точна домовленість по ціні (вранці ми говоримо клієнту про повну вартість, яка буде визначена ввечері)
- Підвищення довіри до консультанта (відноситься до усіх відділів дилера)
- Клієнт хоче отримати технічні пояснення по своєму автомобілю (це підвищує загальне взаєморозуміння за деякими технічними аспектам)
- Визначення характеру несправностей, які, можливо з'являються в наслідку

##### ***3. Консультанта по сервісу:***

- Невимушена атмосфера / робота без стресу
  - Консультант з сервісу отримує уявлення про те, як доглядають за автомобілем і про його стан
  - Передає свій висновок
  - Підвищується якість діагностики
  - Підвищується рівень визнання професіоналізму консультанта серед працівників дилера (в тому числі серед колег по станції техобслуговування)
  - Знижується ймовірність розширення замовлення та скарг клієнта
  - Мінімізуються сумніви клієнтів при видачі їм їхніх автомобілів
- Інші позитивні аспекти діалогу у автомобіля при прийомі замовлення
- Прийом замовлення, якщо він зводиться тільки до того, щоб записати види робіт, які на думку замовника слід виконати, може призвести і некваліфікований працівник.
  - Професійний консультант з сервісу буде прагне підвищити рівень відносин з клієнтом

- Вказавши на позитивні моменти в стані автомобіля (наприклад: автомобіль виглядає доглянутим)
- Включаючи в бесіду особисті моменти (наприклад, свій досвід використання зчіпного пристрою для буксирування катери по вихідних)
- Клієнт говорить консультанту по сервісу, коли він планує купити новий автомобіль
- Знижується небезпека появи надалі скарг клієнтів, викликаних ушкодженням автомобіля під час знаходження у дилера (консультант по сервісу знає внутрішній і зовнішній стан автомобіля)
- Установка чохлів (сидінь, рульового колеса) до початку робіт
- Перевірка стану автомобіля по контрольному переліком, слідуючи певним порядком (як перевірка перед злетом літака)

Контрольний перелік перевірок при прийманні автомобіля в ході діалогу

|                   |                                                                                            |                                                         |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Клиент: _____     |                                                                                            |                                                         |
| Модель: _____     |                                                                                            |                                                         |
| Идент. №: _____   |                                                                                            |                                                         |
| Дата/ Время _____ |                                                                                            |                                                         |
|                   |                                                                                            | Исправно                                                |
|                   |                                                                                            | Да Нет                                                  |
| 1.                | Проверка освещения                                                                         | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 2.                | Следующий официальный технический осмотр                                                   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> _____ |
| 3.                | При необходимости/ по заказу: проверка тормозов                                            | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 4.                | При необходимости/ по заказу: проверка бамперов                                            | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 5.                | Внешний осмотр салона                                                                      | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 6.                | Проверка пробега автомобиля                                                                | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> _____ |
| 7.                | Проверка на повреждение лакокрасочного покрытия слева/справа                               | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 8.                | Проверка на повреждение лакокрасочного покрытия спереди/сзади                              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 9.                | Проверка состояния фар (отражателей)                                                       | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 10.               | Открыть капот и произвести внешний осмотр (трубопроводов, проводов)                        | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 11.               | Проверка уровня масла в двигателе: мин ..... макс                                          | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 12.               | Проверка уровня жидкости в бачке насоса гидроусилителя рулевого управления: мин ..... макс | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 13.               | Уровень охлаждающей жидкости: мин ..... макс                                               | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 14.               | Уровень жидкости в бачке омывателя ветрового стекла                                        | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 15.               | А) Желательно долить антифриз                                                              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
|                   | В) Желательно добавить сильное моющее средство                                             | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
|                   | Внешний осмотр клинового ремня                                                             | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 14.               | Состояние зубчатого ремня (Срок замены .....)                                              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 15.               | Проверка качества тормозной жидкости Хорошее 1 2<br>3 4 Неудовлетворительное               | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |
| 16.               | Проверка щеток стеклоочистителя                                                            | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>       |

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                     | Исправно                 |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                     | Да                       | Нет                      |
| Необходим подъем автомобиля для осмотра<br>(лп <input type="checkbox"/> пл <input type="checkbox"/> лз <input type="checkbox"/> пз <input type="checkbox"/> ) |                                                                                                                                                                     |                          |                          |
| 17.                                                                                                                                                           | Глубина рисунка протектора шин                                                                                                                                      |                          |                          |
|                                                                                                                                                               | лев. пер.                                                                                                                                                           |                          | ... мм                   |
|                                                                                                                                                               | пр. пер.                                                                                                                                                            |                          | ... мм                   |
|                                                                                                                                                               | лев. задн.                                                                                                                                                          |                          | ... мм                   |
|                                                                                                                                                               | пр. задн.                                                                                                                                                           |                          | ... мм                   |
| 18.                                                                                                                                                           | Износ протектора<br>(Шины с неравномерным износом лп <input type="checkbox"/> пл <input type="checkbox"/> лз <input type="checkbox"/> пз <input type="checkbox"/> ) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19.                                                                                                                                                           | Внешний осмотр рулевого управления                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20.                                                                                                                                                           | Проверка на наличие утечек из двигателя                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21.                                                                                                                                                           | Проверка на наличие утечек из картера КП                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22.                                                                                                                                                           | Проверка на наличие утечек из заднего моста                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23.                                                                                                                                                           | Проверка тормозных колодок<br>(Необходима замена передних <input type="checkbox"/> задних <input type="checkbox"/> )                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24.                                                                                                                                                           | Проверка тормозных дисков<br>(необходима замена передних <input type="checkbox"/> задних <input type="checkbox"/> )                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25.                                                                                                                                                           | Упругие опоры/ карданная передача<br>(см. ниже заметки по ремонту)                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26.                                                                                                                                                           | Сальники полуосей/ рулевого управления                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27.                                                                                                                                                           | Защита рамы/несущего основания/ нижней части кузова                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28.                                                                                                                                                           | Система выпуска отработавших газов                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29.                                                                                                                                                           | Топливный бак/топливопроводы                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                               | Легкосплавные ободья колес: наличие замков (??) колес                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                               | Проверка ободьев колес на повреждение                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                               | Радиокод                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30.                                                                                                                                                           | Ветровое стекло: наличие повреждений                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                                                               | Разрешение на мойку автомобиля                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Прочие заметки:                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                     |                          |                          |
| Аксессуары-/ Дополнительные рекомендации:                                                                                                                     |                                                                                                                                                                     |                          |                          |

### Запис результатів діалогу при прийманні і визначення обсягу робіт

- У разі виникнення значних проблем протягом постановки діагнозу рекомендується виконати пробну поїздку (см. 4.3.4.)
  - Варіант: вдатися до допомоги фахівця для визначення характеру і ступеня пошкодження
  - Точне підсумкове визначення обсягу робіт:
    - Реєстрація технічних неполадок зі слів клієнта, при необхідності внести корективи технічного характеру
    - Включення всіх дефектів, виявлених при зовнішньому огляді (фарби, скління та ін.)
  - Включення до замовлення всіх придбаних самим замовником запасних частин і матеріалів (шин, масла і т.д.)
  - Додаткові замітки із зазначенням можливості виявлення прихованих ушкоджень надалі (які не впливають на безпеку), наприклад, незначних витоків
  - Рішення про необхідність негайного виробництва якого-небудь виду ремонту надається клієнтові. Якщо такий ремонт виходить за межі бюджету клієнта, запропонувати виконати його пізніше.

### Складання замовлення - Резюме

- Те, про що існує ясна домовленість при прийомі замовлення, не стане причиною конфліктів надалі!
  - Завжди давати інформацію про ціну по кожному пункту!
  - Визначати вартість тільки після ретельної оцінки стану автомобіля
  - Запропонувати ремонт деталей і вузлів, якщо це виправдано економічно або цього бажає клієнт (наприклад, заміну переднього глушника зараз, а заднього приблизно через 6 місяців)

- Рекомендувати виконати ремонт в повному обсязі, якщо це виправдано економічно (наприклад, ремонт коробки передач з одночасною заміною зчеплення)

- Загальні пункти замовлення-наряду (= контракту), які слід прояснити:
  - Опис видів майбутніх робіт
  - Дата видачі автомобіля
  - ціна
  - Вид і способи платежу, що визначаються за погодженням з клієнтом!
  - Спосіб стягнення платежу
  - З'ясувати, яким чином можна зв'язатися з клієнтом під час знаходження автомобіля на станції обслуговування
  - Виготовити копію замовлення для вручення замовнику
  - Надати клієнту підмінне транспортний засіб, як було домовлено

#### **Класифікація видів замовлення:**

А) Замовлення, зроблене клієнтом на виконання ремонту або усунення несправностей

В) Гарантійний замовлення в разі пошкодження, передбаченого страховкою

С) Внутрішнє замовлення, якщо послуги надаються представництвом на добровільній основі (наприклад, за принципом доброї волі)

Д) Зовнішній замовлення в разі необхідності спеціальних послуг, які саме представництво надати не може. При цьому, однак, показати клієнту, що ці послуги мають зовнішнє джерело.

#### **Розширення замовлення**

- В принципі - тільки після консультації з замовником
- Обговорення додаткової вартості
- Письмові відмітки в замовленні (час, вартість, реакція замовника)

### **3.4 Контроль за виконанням замовлень**

мета

Функція консультанта сервісу полягає не тільки в тому щоб давати поради клієнту, а й контролювати якість. У цьому процесі якість має кілька вимірів:

- Встановлення термінів виконання
- Якість консультування / якість відносин з клієнтом
- Визначення вартості
- Якість послуг і виконуваних робіт

Консультант сервісу несе перед клієнтом відповідальність за якість виконуваних робіт, тобто ремонту, технічного обслуговування та сервісу. Тому він повинен стежити за тим, щоб всі робилася, як домовлено з клієнтом - як в ході виробництва робіт, так і після їх закінчення перед видачею автомобіля клієнту.

Огляд теми:

1. Попередня інформація по замовленню. Координація з СТО та відділом з / ч
2. Що робити при необхідності додаткових робіт
3. Контроль якості
4. Пред'явлення рахунки за виконані роботи