

РАЗДЕЛ 2. ПРИЕМКА И ВЫДАЧА АТС ПРЕДПРИЯТИЕМ АВТОСЕРВИСА

Процесс на предприятии автомобильного сервиса - это регулируемый ход событий (основа), который начинается с первого контакта с потребителем, затем следуют производство работ, предоставление услуг, возврат автомобиля и в заключение проводится опрос удовлетворенности потребителя.

Эффективность и качество процесса подтверждаются на каждом этапе соответствующими документами и параметрами.

Приведенное ниже описание соответствует типовому процессу, которого обязательно необходимо придерживаться как можно в большей степени. В определенных случаях возможны некоторые отклонения от стандартного принципа действий, несмотря на это, на всех остальных этапах необходимо придерживаться стандартов.

Поскольку процесс, осуществляемый в автосервисе, является не самоцелью, а гарантией того, что сервисное обслуживание потребителя будет надежным и эффективным, по окончании необходимо еще раз критически посмотреть на него глазами потребителя. Это нужно регулярно делать самим, а также выяснять посредством проведения опросов потребителей. Кроме того, проводятся проверки автосервиса (сервис-тесты) на предмет соответствия концепции.

Допустим, что стандарты ограничивают, сокращают возможности для принятия индивидуальных решений и уменьшают свободу действий. Но они создают уверенность, воспроизводимость и эффективность. Только благодаря соблюдению стандартов обеспечивается качество выполнения работ. Систематические методы, используемые в разговорах продавца и покупателя и при контактах с потребителями, позволяют получить сведения о желаниях и ожиданиях потребителей, выяснить их дополнительные потребности. При выполнении работ и предоставлении услуг стандартизированный процесс является важным элементом для предотвращения возникновения причины ошибки и соблюдения заданных параметров.

Договоренность о сроках - это первый контакт, который может оставить неизгладимое впечатление на потребителя. Другими словами, это визитная карточка компании.

Если назначаете встречи слишком многим потребителям в течение короткого периода времени, упускаете возможность соответствующим образом оправдать их ожидания и введете в заблуждение сотрудников.

То же самое касается и назначения нереальных сроков по возврату автомобиля.

Исходя из этого, договаривайтесь с потребителем о сроках по такой схеме:

1. приветствие;
2. запись имени звонящего по телефону;
3. выяснение пожеланий;
4. срок выполнения заказа (предложить свободные сроки);
5. узнать о возможности потребителя передвигаться;
6. подведение итогов.

Поскольку для идентификации деталей особенно необходимы цифровые обозначения, рекомендуется попросить потребителя выслать по факсу документ о допусчении транспортного средства к эксплуатации (техпаспорт).

После того, как определены объемы работ и сроки, необходимо внести данные о потребителе и автомобиле в записную книжку (ЭОД или журнал).

Для обеспечения беспрепятственного выполнения работы необходимо узнать следующую информацию, являющуюся основной для внесения данных в записную книжку:

- 1) фамилия;
- 2) номер телефона;
- 3) номерной знак и VIN-код автомобиля;
- 4) тип автомобиля;
- 5) пробег в километрах;
- 6) год выпуска;
- 7) виды работ, которые необходимо выполнить.

От потребителя требуется информация о возможных дополнительных объемах работ, например, предстоящий технический осмотр или контроль токсичности отработавших газов, проводимые в настоящее время акции.

Предложите потребителю услуги по использованию автотранспорта (в случае необходимости на платной основе) или автомобиль автосервиса взамен. Покажите потребителю, что ориентируетесь на его потребности. Установите срок для возврата автомобиля.

По окончании телефонного разговора обработайте полученную информацию: занесите в базу данных информацию о потребителе и автомобиле, составьте план загрузки мастерской (поставьте в известность механиков, позаботьтесь о подъемниках и специальных

инструментах), распорядитесь заранее о наличии запасных частей, внести в план автомобиль, предоставляемый взамен.

Определение сроков выполнения заказа

Для того чтобы было достаточно времени для беседы с каждым потребителем, мастер или приемщик должны назначать встречи как можно с большим запасом времени. В этом поможет записная книжка, в которой для каждого мастера-приемщика отводится 20:30 минут на одного потребителя.

Ошибочное высказывание о предполагаемом ориентировании на потребности потребителей - «мы ждем с 07:00 часов» - практически не приносит никакой пользы, поскольку в таком случае все потребители могут приехать в одинаковое время.

Если даже речь идет о стандартной работе, которую можно выполнить в этот же день, данные все равно необходимо внести в записную книжку.

Бесспорно, ведение диалога при приеме автомобиля способствует увеличению оборота (объема продаж), но не у каждого потребителя есть время или интерес для этого. Ориентировочно у около 80% частных потребителей осуществляется прием автомобилей в форме диалога. Работа автосервиса планируется в соответствии с имеющимися в распоряжении ресурсами - в список заносится информация об отсутствующих механиках, вносятся исправления относительно назначенного времени.

В зависимости от положения дел (случайные потребители), как правило, около 80 % работы автосервиса спланировано заранее. Оставшиеся 20% необходимы для того, чтобы обслуживать потребителей, не записанных на прием заранее и для того, чтобы устранять задержки при выполнении ремонтных работ (трудности и увеличение заказа).

Если выполнение заказа приводит к сверхурочной работе, сотрудник может взять отгул в незагруженное для автосервиса.

Календарное планирование должно осуществляться таким образом, чтобы вечером также можно было принимать автомобили для осмотра на следующий день и избегать простоя в первой половине дня.

Рекомендации относительно времени работы: для приема автомобиля утром необходимо около получаса, то есть, например, при режиме работы с 07:30 до 18:00 часов приемщики автомобилей

приступают к работе уже в 07:15 для того, чтобы в 07:30 находится в распоряжении потребителей.

Предварительный заказ деталей

Если детали не были заказаны при согласовании сроков, за день до даты выполнения ремонтных работ необходимо составить заказ на основании копии документа о допущении транспортного средства к эксплуатации с полной информацией о потребителе и автомобиле и соответствующего текста заказа.

Кроме того, следует убедиться в наличии необходимых деталей, заказав их на складе, подготовив их для работы в соответствующем боксе и предоставив механику копию заказа. Относительно деталей, которых нет в наличии, составляется заказ, позднее они распределяются согласно заказам. Если потребитель не приехал в назначенное время, детали возвращаются на склад или отдаются поставщику.

Прием автомобиля

При приеме автомобиля на техническое обслуживание или ремонт следует просмотреть план сервисного обслуживания и провести осмотр автомобиля вместе с потребителем.

Обязательно обратить внимание на то, чтобы приемщик автомобиля завозил автомобиль в приемный пункт, поскольку он как специалист сразу сможет определить первые признаки неисправностей, например, шум двигателя, механические сложности или необычные звуки. Перед въездом используйте чехлы для сидений, рулевого колеса и места для ног. Укажите потребителю на возможные неполадки. При этом используйте позитивные формулировки, старайтесь избегать негативных высказываний (об автомобиле или предыдущих ремонтных работах). При помощи искусной техники постановки вопросов узнайте о потребностях потребителя. Целью является оптимальное консультирование потребителя. В заключение спросите потребителя о других возможных пожеланиях и особенностях. Если информация, полученная от потребителя, или визуальный осмотр автомобиля приемщиком свидетельствуют о необходимости проведения ходового испытания, проведите его вместе с потребителем. Когда все технические моменты выяснены, полностью оформите заказа, распечатайте план технического обслуживания (например, с использованием системы ESI) и обсудите его с потребителем.

По окончании разговора выясните:

- срок возврата автомобиля;
- номер телефона (по которому потребителю можно звонить в течение дня);
- способ оплаты (наличный, безналичный расчет, финансирование);
- возможность потребителя передвигаться (автомобиль взамен, служба по предоставлению автомобилей, такси или общественный транспорт).

Обязательно следует удостовериться о получении подписей потребителя. В качестве расписки потребитель получает копию заказа.

Если потребитель нуждается в том, чтобы автосервис предоставил ему автомобиль взамен, необходимо заполнить и подписать договор о прокате автомобиля. К договору необходимо приложить документ о допущении транспортного средства к эксплуатации. При выполнении повторных ремонтных работ, работ по гарантийному обслуживанию и особых договоренностях необходимо составить счет о предоставлении услуг и засвидетельствовать сумму.

После того как потребитель уехал, оставить для механика или слесаря на доске планирования заказ вместе с ключами от автомобиля, контрольным списком, документом о допущении транспортного средства к эксплуатации (копия) и планом технического обслуживания, указав сроки выполнения заказа и соответствующего механика ответственного за этот заказ.

Диалог с потребителем во время приемки автомобиля

Во время диалога по приемке автомобиля, автомобиль систематически осматривается в присутствии потребителя на специально предусмотренном для этого инспекционном участке с подъемником. В процессе обсуждать состояние автомобиля согласно контрольному листу и фиксируете информацию в письменном виде. Поскольку речь идет о контакте с потребителем, участок приемки автомобиля должен быть оформлен так же, как торговое помещение, то есть помещение должно быть чистым и аккуратным, хорошо освещенным и обогретым. В нем должно быть достаточно места, чтобы потребитель мог обойти вокруг автомобиля.

Подводя итог, следует отметить, что это помещение предназначено не для ремонта автомобилей, а в большей степени ориентировано на содействие продаже. Этого можно добиться, развесив

в приемном пункте рекламные плакаты, выставив моторные масла и разместив другие наглядные материалы. Рекомендуется использовать диагностические приборы уже на стадии приема автомобиля на участке приемки автомобиля (в присутствии потребителя). Практический опыт показывает, что использование диалога на специальном участке приемки автомобиля увеличивает оборот на 20-30%.

Организационные моменты

Доска планирования является неотъемлемым организационным вспомогательным средством для распределения заказов в мастерской. Она предназначена для того, чтобы распределять по времени заказы между сотрудниками.

Использование доски планирования является целесообразным для компаний различной величины.

Даже в небольших мастерских, где работает всего один мастер, случается так, что он не всегда бывает на месте в связи с проведением испытания ходовой части (тест-драйв), разговора с потребителем. Используя доску планирования, можно сократить время ожидания, и соответственно простой в мастерской.

Лучше поместить доску планирования на центральном месте, чтобы к ней удобно было подойти как из мастерской, так из помещения для приема потребителей (зона стола заказов). Таким образом, это место становится в мастерской центральным. Рекомендуется также поставить в непосредственной близости от доски планирования ПК и письменный стол для того, чтобы можно было дополнять или закрывать заказы. Если учет времени в мастерской не ведется при помощи электронной обработки данных (ЭОД), рядом необходимо также поместить контрольные часы.

Принцип работы с доской планирования

У каждого сотрудника есть своя ячейка на доске планирования. Мастер делает копию заказа. Заказ вместе с ключами от автомобиля, планом технического обслуживания помещается в папку заказа. Затем папка с заказом и копия размещаются на доске планирования в ячейке конкретного механика с учетом времени. Документы рекомендуются размещать на доске планирования за полчаса до начала срока выполнения заказа с учетом времени, необходимого на проведение ремонтных работ.

Пример: для выполнения технического обслуживания требуется около полутора часов, потребитель желает забрать свой автомобиль в 15:30, исходя из этого, папку с заказом нужно оставить для слесаря в 13:30.

Помимо ячеек слесарей, существует ячейка, как «готовый автомобиль». Она предназначена для проведения мастером заключительного контроля качества и тест-драйва.

Учет времени

Рабочие часы представляют собою важнейший источник дохода для каждой мастерской. Кроме того, они являются определяющим коммерческого успеха для деятельности организации. Поэтому абсолютной необходимостью является не просто следить за временем, но и уметь его точно использовать.

Если в системе ЭОД автосервиса не установлен модуль учета времени, следует прибегнуть к ручному способу (карточки учета времени). Обратите внимание на то, что нужно учитывать все время без пропусков или мастеру принадлежит принятие решения относительно расчета времени, выставляемого в счет потребителю.

Учет времени является инструментом для увеличения продуктивности компаний любой величины и эффективности работы мастерской.

Еще одно преимущество состоит в том, что учет времени создает объективную и воспроизводимую основу для расчета фактического времени, необходимого на выполнение заказа потребителя.

Если существуют расхождения между заданным и необходимым на выполнение заказа временем система учета времени позволяет проанализировать дополнительные расходы с высокой точностью и правильно рассчитать дополнительный объем работы для выставления счета потребителю.

Бесспорно, что ручной учет времени (запись) является несколько затратным, но, тем не менее, оказывается, что выгода компенсирует эти затраты в избытке.

Проведение ремонтных работ

Слесарь забирает с собой документы на заказ и ключами от автомобиля, заказ-наряд и другие документы. Копия заказа остается на доске планирования для того, чтобы мастер мог иметь представление об

актуальном состоянии дел в мастерской.

Слесарь ставит печать о принятии заказа, отмечает время работы на технологической карте и приступает к работе над автомобилем. Никогда не забывайте о чехлах для сидений, рулевого колеса и места для ног. После этого автомобиль размещается на рабочем месте, не забывайте также о других защитных приспособлениях, например, чехлы для крыльев. Если автомобиль не был осмотрен вместе с потребителем в пункте приемки автомобиля, необходимо начать с обработки контрольного листа приема автомобиля, после чего выполнить диагностику неисправностей и испытания, предписанные в плане технического обслуживания.

После того как слесарь произведет осмотр автомобиль, мастер - приемщик сообщает ему о возможных дополнительных работах.

После установления полного объема работ слесарь собирает соответствующий бокс с предварительно заказанными запчастями и доставляет другие запасные детали со склада для выполнения определенных дополнительных работ. Детали, которых нет в наличии, необходимо заказать. На бланке заказа отмечаются все необходимые запасные детали и материалы. Собственно только после этого начинается процесс технического обслуживания и ремонта. Демонтированные детали необходимо сохранить, чтобы предоставить их потребителю при сдаче автомобиля.

По окончании ремонтных работ автомобиль моется. Объем определяется в производственном порядке, по меньшей мере, очистить пепельницу и почистить коврики. Посоветовавшись с потребителем, при выполнении серьезных заказов проводится мойка автомобиля.

Рабочее место приводится в порядок и очищается.

Слесарь полностью заполняет бланк заказа (время работы, запасные детали, дополнительные работы), подписывает план технического обслуживания, вкладывает все документы в папку заказа и оставляет ее в ячейке «готовые автомобили» на доске планирования. Затем механик забирает с доски планирования следующий заказ, ставит на нем печать о принятии заказа (на выполненном заказе ставит печать о его сдаче), вывозит автомобиль на стоянку, оставляет в автомобиле рекламные материалы, анкету для определения удовлетворенности потребителя и, возможно, небольшой подарок.

После того как на рабочее место будет поставлен следующий автомобиль, в папку заказа необходимо вложить ключ от автомобиля.

С этого момента начинается выполнение следующего заказа.

Мастер проводит тест-драйв и заключительный контроль качества

на подъемной платформе. После того как все работы с автомобилем завершены, можно снять защитные чехлы с рулевого колеса, сидений и убрать чехол с места для ног. Затем проставляется печать на плане сервисного обслуживания, проверяется бланк заказа (корректировка времени, затраченного на выполнение заказа и выставленного в счет, полный перечень деталей), делается копия плана технического обслуживания и выставляется счет.

Для сдачи подготавливаются счет, план технического обслуживания, документы на автомобиль (документ о допуске транспортного средства к эксплуатации, документы о техосмотре и контроле токсичности ОГ) и ключ от автомобиля.

Дополнительные работы в заказ-наряде

Если во время диагностики, технического обслуживания, ремонта автомобиля выяснится, что целесообразным или необходимым является выполнение определенных работ, которые не были поручены потребителем, сообщите потребителю об этом до начала выполнения ремонтных работ. Если потребитель согласится на проведение этих работ, тогда речь пойдет о дополнительном объеме работ. Если потребитель откажется, в счете необходимо указать на это.

Перед тем как позвонить потребителю, необходимо выяснить три вопроса:

- 1) Имеются ли в наличии запчасти?
- 2) Хватит ли времени для проведения дополнительных работ?
- 3) Сколько будет стоить проведение ремонтных работ?

Только после выяснения этих вопросов можно связаться с потребителем.

С правовой точки зрения дополнения в заказ защищаются соответствующей заметкой на бланке заказ-наряда.

Если речь идет о потребителях компании, рекомендуется выяснить вопрос относительно дополнения заказа по электронной почте или факсу.

К сожалению, как показывает практика, зачастую об обнаружении неисправности потребитель узнает только при получении счета или приеме-сдаче автомобиля. Не упускайте шанс сделать эту работу во время нахождения автомобиля в мастерской. В худшем случае потребитель поручит выполнение работ другим мастерским относительно неисправностей, которые были установлены.

Выставление счета

При выставлении счета должны быть учтены все необходимые данные согласно законодательству (налоговые ставки, защита информации и т.д.). Сюда также относится:

- фамилия и адрес получателя счета;
- дата и пробег автомобиля в километрах;
- данные об автомобиле (номерной знак, номер шасси);
- рабочие позиции, например, аккумулятор установлен или снят;
- запасные детали (например, аккумулятор «Silver 36AH»);
- другие услуги (предоставление автомобиля взамен, утилизация аккумуляторов и шин);
- указания об опасности использования автомобиля и возможном косвенном ущербе в связи с отказом от выполнения дополнительных ремонтных работ;
- указание о предоставлении бесплатных услуг.

Прием-сдача автомобиля и пояснение счета

Вместе с потребителем изучите план технического обслуживания, гарантию мобильности, позиции счета и укажите на особенности (например, давление воздуха в шинах на всех 4 колесах было слишком низким, ситуация исправлена, теперь уменьшится износ и расход топлива). Обсудите проведение следующих ремонтных работ и сроки и акции (например, бесплатная проверка освещения в следующем месяце, день открытых дверей и т.д.).

При помощи аргументации с точки зрения выгоды поясните потребителю еще раз преимущества проведения ремонтных работ, следует убедить потребителя в правильности принятого решения.

В идеальном случае сдача автомобиля осуществляется тем же сотрудником, который принимал автомобиль. Если это по каким-то причинам невозможно сделать, убедитесь в том, что счет может быть компетентно и полностью пояснен другим квалифицированным представителем.

После оплаты потребителю передаются все документы и ключ, и проводится осмотр автомобиля. Если потребитель эксплуатировал автомобиль автосервиса, проводится совместный осмотр, фиксируется пробег автомобиля в километрах, заполнение бака и состояние автомобиля.

Опросы для определения удовлетворенности потребителей

Опросы для определения удовлетворенности потребителей позволяют рассматривать мастерскую с позиции потребителя. Это очень ценный информационный источник о том, что потребитель воспринял, чего ему не хватало, что его рассердило и что он думает об организации. Необходимо серьезно относиться к этим мнениям, и реагировать на них. Кроме того, это создает возможность обнаружить и устранить недостатки.

В любом случае необходимо проводить актуальные опросы для определения удовлетворенности потребителей. В зависимости от величины компании и условий опрос может проводиться по телефону или в форме простой анкеты.

Опросы для определения удовлетворенности потребителей должны проводиться обученным персоналом (обучение ведения телефонных разговоров). Цель заключается в том, чтобы узнать о конкретных высказываниях потребителя (как позитивных, так и негативных), при наличии рекламаций обязательно определить дальнейший ход действий.

При этом необходимо также учитывать основные правила по проведению любого разговора с потребителем. Выслушайте мнение потребителя, не оправдывайтесь, не вразумляйте его и уж тем более не спорьте о процессе выполнения работ в мастерской.

Контрольные вопросы:

1. Принцип работы с «доской планирования»
2. Правила выдачи автотранспортного средства потребителю после выполнения заказа?
3. Как выполняется план сервисного обслуживания и осмотр автомобиля?