

# Билет 1

## Классификация ПАС

- **В зависимости от расположения СТОА:** городские, дорожные.
- **По степени специализации по моделям ТС:** универсальные, специализированные.
- **По видам выполняемых работ:** диагностические, шиномонтажные, автомойки...
- **По производственной мощности:** малые ( до 5 постов, около 50%), средние (от 5 до 30 постов), большие (более 30 постов, около 2-5 %).
- **По числу постов:** малые – до 5 постов, средние – от 5 до 30 постов, большие – свыше 30 рабочих постов.

# Билет 1. Предпродажная подготовка комиссионных АТС.

1. Мойка автомобиля
2. Осмотр и диагностика автомобиля
3. Ремонт или замена агрегатов и элементов (при необходимости).
4. Проверка уровня технических жидкостей.
5. Регулировки ( при необходимости).
6. Косметический уход.
7. Проверка и комплектация.
8. Проверка работы всех систем АТС
9. Проверка документов на АТС

## Билет 2. Дайте определение автосервиса и укажите основные группы услуг.

- **Автосервис** – это виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей человека посредством оказания услуг через воздействие: на потребителя, на его имущество и на сознание потребителя
- **Комплекс услуг автосервиса разделится на группы:**
  - Технические** -выполнение комплекса работ по техническому обслуживанию и ремонту, дооборудованию и тюнингу автомобиля, его агрегатов, узлов, деталей и систем;
- **Коммерческие** -торговля автомобилями, запасными частями, автопринадлежностями, перевозки пассажиров или грузов;
- **Информационные** -обеспечение клиентов- потребителей услуг необходимой информацией, реклама автосервисных услуг.

## Билет 2. Продажа АТС через трейд - ин.

- Основное отличие «комиссионки» от *трейд-ин* в том, что в трейд-ин цену за автомобиль назначает автосалон, и деньги сразу переводят в зачет покупаемой машины. Системой trade in автовладельцам выгодно, если возраст автомобиля составляет от 3 до 5 лет. Новый автомобиль особенно сильно теряет в цене в первые годы эксплуатации.
- Процедура :1. Осмотр АТС. 2. Юридическая оценка сдаваемой автомашины. Определение и согласование с продавцом рыночной стоимости автомобиля. 4 Оформление документов.

# Билет 3

## 1. Порядок проектирования услуг автосервиса.

Для того чтобы успешно выживать в долгосрочной перспективе, организация должна уметь прогнозировать то, какие трудности могут возникнуть на её пути в будущем, и то, какие новые возможности могут открыться для неё. Поэтому требуется выполнить:

- SWOT- анализ и определить стратегию развития,
- Провести маркетинговый анализ для оценки конкурентной среды
- Разработать бизнес – план.
- Провести проектирование процесса оказания услуги.

# Билет 3

- **2. Особенности продажи комиссионных АТС.** До момента продажи машины новому владельцу фактически она находится в собственности продавца, который оплачивает за неё транспортный налог. Продажа комиссионных авто сопровождается стандартными документами, такими как ДКП, расписка о получении денег продавцом и акт передачи автомобиля. Согласно договору, комиссионер получает от комитента определённое вознаграждение, выраженное или в фиксированной сумме, или в процентах от суммы сделки.
- Цену на АТС устанавливает владелец.
- Салоны взимают плату за свои услуги.

# Билет 4

1. Какие задачи решаются методом SWOT-анализа?

Применяя метод SWOT, удаётся установить линии связи между сильными и слабыми сторонами, которые присущи организации, внешними угрозами и возможностями.

Позволяет провести совместное изучение внешней и внутренней среды организации с целью определения стратегии развития организации.

# Билет 4

## 1. Условия комиссионной торговли АТС.

- При сдаче ТС его владельцем в комиссионный магазин между сторонами (магазином («комиссионером») и автовладельцем («комитентом») заключается специальный документ – комиссионный договор.
- Для заключения комиссионного договора необходимы такие документы:
  - паспорт собственника авто;
  - ПТС автомобиля.
- АТС должно быть в исправном состоянии и не находиться в юридическом обременении.

# Билет 5

1. Опишите основные рабочие процессы ПАС.

- **Основные рабочие процессы** создают и продают продукт (услуги и товары).

К этим процессам относятся:

- закупка и логистика,

- оказание консультационных услуг  
(по сути, и есть процесс продажи).

- оказание технических услуг клиентам,

- послепродажное обслуживание.

# **Билет 5**

## **2. Продажа комиссионных АТС.**

# Билет 6

## 1. Опишите вспомогательные процессы ПАС.

**Вспомогательные процессы** обеспечивают возможность создания и продажи продукта.

К этим процессам относятся:

- маркетинг и продвижение услуги,
- управление персоналом,
- обеспечение жизнедеятельности и функционирования предприятия,
- управление финансами и бухгалтерия.

# Билет 6

## 2. Реализация гарантийных обязательств завода изготовителя.

- Продажа новых автомобилей занимает особое место. Прежде всего потому, что:
  - Эта деятельность строго регламентирована,
  - Предусматривается полная ответственность продавца за качество проданного автомобиля
  - Предусмотрено гарантийное обслуживание проданного автомобиля. (Ст 5. Права и обязанности изготовителя (продавца) в области установления срока службы, срока годности товара, а также гарантийного срока)
  - ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ И МОТОТЕХНИКИ  
РД 37.009.025-92

# Билет 7

- 1. Какие цели преследуют маркетинговые исследования?
- **Маркетинг** подразумевает управление рынком с целью осуществления эффективного обмена для удовлетворения нужд и запросов потребителя.
- Основными элементами маркетинга являются: потребители, поставщики и конкуренты.
- Маркетинг подразумевает анализ, планирование, реализация и контроль программ, направленных на создание выгодных отношений с целевыми покупателями для достижения целей организации.

## Билет 7

### 2. Организация гарантийного обслуживания АТС.

- «Положение о гарантийном обслуживании л/а и мототехники» РД 37.009.025-92
- Устанавливается гарантийный период.
- Организуется предпродажная подготовка.
- Предприятие-изготовитель несет ответственность за создание и работу системы технического обслуживания, предназначенной для обеспечения качества выпускаемой продукции в эксплуатации и реализации гарантийных обязательств.

# Билет 8

1. Перечислите основные этапы маркетинговых исследований.

Процесс состоит из 5 этапов:

- Оценка реальной и потенциальной емкости рынка.
- Сегментирование рынка.
- Отбор целевых сегментов рынка
- Позиционирование рынка – это комплекс мер, обеспечивающих условие занятия особого места
- Формирование бизнес-плана.

# Билет 8

## 2. Функции IT- отдела.

- Основные функции отдела:
  - Создание и поддержка базы аппаратного и программного обеспечения.
  - Помощь работникам компании в работе на ПК.
  - Поддержка сайта компании.

# Билет 9

1. Перечислите основные разделы бизнес - плана ПАС.

- Резюме:
- Характеристика работ, услуг
- Анализ рынка:
- План маркетинга
- План производства
- Организационный план
- Финансовый план

# Билет 9

## 2. Функции отдела CRM.

- Сопровождение единой базы данных клиентов автосалона.
- Поздравление клиента с покупкой автомобиля в виде поздравительных посылок.
- Рассылка поздравительных открыток.
- Приглашение клиентов на особые акции и презентации автосалона.
- Создание атмосферы особого отношения с клиентом

# Билет 10

1. Раздел - «План маркетинга».

- Должен детально раскрывать политику предприятия по развитию видов и форм планируемых услуг
- Политика ценообразования
- Рекламная стратегия
- Инструменты контроля за показателями реализации услуг
- Выявить и описать существующие проблемы и пути их решения

# Билет 10

## 2. Функции отдела маркетинга.

- Организация разработки стратегии проведения рекламных акций в средствах массовой информации под лозунгом нашей компании.
- Участие в подготовке годового плана продаж.
- Организация выставок и мероприятий по привлечению потенциальных клиентов.

# Билет 11

1. Раздел - «План производства».

- Определяется и описывается производственная база предприятия (площади, размещение, здания, оборудование, персонал)
- Приводятся данные расчета производственной мощности проектируемого предприятия
- Аргументируется необходимость реконструкции или строительства нового производства

# Билет 11

## 2. Функции отдела продаж.

- Встреча клиента в автосалоне.
- Помощь и консультация в выборе автомобиля.
- Проведение тест-драйва.
- Заказ автомобиля необходимой комплектации.
- Обслуживание склада автосалона.
- Ведение необходимого документооборота.
- Оформление кредита и страхование автомобиля.
- Выдача автомобиля клиенту.

# Билет 12

1. Раздел - «Организационный план».

- Указывается форма собственности и вид юридического лица нового предприятия в соответствии с гражданским кодексом РФ
- Организационная структура предприятия
- Структура управления предприятия
- Критерии отбора кадров
- Организация повышения квалификации
- Формы поощрения
- Способы обеспечения безопасных условий труда

# Билет 12

## 2. Организационная структура автосалона.

• В подчинении исполнительного директора находятся следующие подразделения:

- **отдел продаж,**
- **бухгалтерия,**
- **отдел маркетинга,**
- **служба безопасности,**
- **информационный отдел,**
- **отдел кадров, административно-хозяйственный отдел,**
- **отдел CRM(custom relation management).**

# Билет 13

## 1. Раздел - «Финансовый план».

- Откуда и когда предприятие должно получать финансирование
- Объем финансирования
- Виды расходования финансов
- Планируемое финансовое положение к концу проекта
- Формируется таблица в которой приводятся источники финансирования (Наименование, вариант финансирования, % кредитования, срок кредита, дата погашения и сумма погашения)

# Билет 13

2. Процесс предпродажной подготовки новых АТС.

# Билет 14

1. Что представляет собой система обучения вождению?

- Систему подготовки водителей транспортных средств можно определить как совокупность:
  - образовательных программ подготовки водителей транспортных средств,
  - федеральных государственных требований по подготовке водителей транспортных средств,
  - образовательных учреждений, реализующих программы подготовки водителей.

# Билет 14

## 2. Предпродажная подготовка новых АТС.

- Осуществление мероприятий по предпродажной подготовке автомобиля может выполняться как в организации продающей клиентам новые автомобили так и в интересах клиентов обращающихся на автосервисное предприятие с просьбой подготовить к продаже их подержанный автомобиль.
- Необходимость проведения предпродажной подготовки обусловлена тем, что при доставке автомобилей к месту продажи и во время их хранения поверхность кузова и салона загрязняется, нарушаются некоторые регулировки, появляются различные повреждения и мелкие неисправности

# Билет 15

1. Требования для лицензирования автошколы.
  - Наличие своего оборудованного автодрома с площадью 1 га.
  - «Внутренний» медицинский осмотр на компьютере по стрессо устойчивости.
3. Учебные автомобили
4. Страховка;
5. Персонал с необходимой квалификацией;
6. Образовательная программа подготовки.
7. Рабочие программы дисциплин.
8. Учебные пособия.

# Билет 15

2. Должностные обязанности менеджера по продажам.

