

Руководство пользователя (ДЦ) Программы коммерческого участия АО АВТОВАЗ (ПКУ)

08.07.2020

СОКРАЩЕНИЯ

- ДЦ – дилерский центр
- АКУ – акт коммерческого участия
- ИПГ – инженер по гарантии
- РКС – руководитель клиентской службы
- КС ДЦ - клиентская служба дилерского центра
- КСЛ – Клиентская служба LADA
- ПКУ – программа коммерческого участия
- ТО – плановое техническое обслуживание
- АНО – акт неудовлетворенного обращения
- УОСОА – управление организации сервисного обслуживания автомобилей

ЗАЧЕМ НУЖНА ПРОГРАММА КОММЕРЧЕСКОГО УЧАСТИЯ?

ГИБКИЙ ПОДХОД К РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ КЛИЕНТА



КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ КОММЕРЧЕСКОГО УЧАСТИЯ

ПРОВЕРКА КЛИЕНТА

1

VIN = LADA
(ХТА+Z9Z+X9L+Z0X*)

2

А/м на гарантии

3

Все ТО пройдены

4

Нет претензий к LADA
и дилеру

5

Согласие на обработку
перс. данных

* Z0X касается только автомобилей LADA
Granta Drive Active 219079

РАЗДЕЛЕНИЕ ЗАТРАТ Ремонт или следующее ТО



ТОЛЬКО ФИЗ ЛИЦА!!!

ПРАВИЛА УЧАСТИЯ

- Вся коммуникация с клиентом ведется **только от имени ДЦ**
- Для участия необходимо **подписать дилерский договор по новой типовой форме (от 01.01.2020) / доп. соглашение №13 к прежней форме договора.**
- **Обучение руководителя клиентской службы ДЦ по работе в ИС ЛГ (работа с АКУ)**

СЛУЧАИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Гарантийный ремонт /
диагностика > 15 дней

Скидка 50% для клиента на след. ТО
ВАЖНО!!! Без предоставления
подменного автомобиля с компенсацией
от АО «АВТОВАЗ»

Отказ в гарантийном
ремонте в период
гарантии

Скидка 50% для клиента на комм. ремонт

ВАЖНО!!! Необходимо наличие
АНО

ВАЖНО!!! Не применяется к запчастям
после окончания ограниченного срока
гарантии

ВАЖНО!!! Не распространяется на п. 5
гар. талона (включая внесение изменений
в конструкцию а/м)

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОГРАММЫ КОММЕРЧЕСКОГО УЧАСТИЯ

1	Проверка клиента	ДИЛЕР
2	Создание АКУ	ДИЛЕР
3	Одобрение АКУ	АВТОВАЗ
4	Подписание соглашения с клиентом	ДИЛЕР
5	Выполнение работ	ДИЛЕР
6	Отчетность	ДИЛЕР

ЭТАП 1: ПРОВЕРКА КЛИЕНТА (1/2)



ПОДЭТАПЫ ПРОВЕРКИ КЛИЕНТА ДИЛЕРОМ (КС ДЦ):

1. **ВЫПОЛНЕНИЕ РЕГЛАМЕНТА ТО НА А/М КЛИЕНТА.** Автомобили с нарушением регламента ТО в программу не допускаются.
2. **ОТСУТСТВИЕ ПРЕТЕНЗИЙ** от клиента в юр. службе ДЦ
3. **СУДЕБНАЯ ИСТОРИЯ КЛИЕНТА** в ГАС ПРАВОСУДИЕ (отсутствие исковых заявлений в адрес дилеров LADA и/или АО «АВТОВАЗ» (пример - см. слайд в приложении)

ЭТАП 1: ПРОВЕРКА КЛИЕНТА (2/2)



ВАЖНО!!! При предложении от КСЛ по запуску ПКУ для клиента в адрес РКС ДЦ отправляется e-mail с предложением по созданию АКУ (тема «КСЛ, Инициация АКУ, Иванов И.И.»). При этом первичная проверка клиента выполняется дилером.

ВАЖНО!!! Проверяются иски клиента, поданные в адрес «АВТОВАЗ» или в адрес дилера LADA. Так как иск может быть подан по месту регистрации истца / нахождения ответчика, зона проверки должна включать в себя:

- А) Регион регистрации клиента,
- Б) Регион регистрации дилера – продавца а/м,
- В) Самарская область, как место нахождения АО АВТОВАЗ.

ВАЖНО!!! Клиент может воспользоваться ПКУ не чаще одного раза в 6 месяцев.

ЭТАП 2: СОЗДАНИЕ АКУ



* при отказе в гар. ремонте

ПОДЭТАПЫ СОЗДАНИЯ АКУ (ИПГ / РКС ДЦ):

- 1. ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ АНО.** Если АНО не создано - создать в ЛГ с указанием дефекта и его кода для устранения через ПКУ.
- 2. СОЗДАНИЕ ФОРМУЛЯРА ИНИЦИАЦИИ АКУ.** (пример - см. слайд в приложении)
- 3. СОЗДАНИЕ АКУ.** (см. слайды в приложении, рекомендуется создавать через ИПГ). При создании и сохранении АКУ – сообщение в ДЦ «АКУ №, ФИО, дилер создан»

ВАЖНО!!! Расчет ремонта производится по гарантийным расценкам. Расчет планируемой в рамках АКУ скидки на ТО производится, исходя из действующих рекомендованных расценок на ТО для региона Дилера.

ЭТАП 3: ОДОБРЕНИЕ АКУ (1/3)



ПОДЭТАПЫ ОДОБРЕНИЯ АКУ (КСЛ / УОСОА):

1. **СУДЕБНАЯ ИСТОРИЯ КЛИЕНТА.** Повторная проверка со стороны сотрудника КСЛ.
2. **ОТСУТСТВИЕ ПРЕТЕНЗИЙ** от клиента в АО АВТОВАЗ (проверка в УОСОА)
3. **ОДОБРЕНИЕ МЕТОДА РЕМОНТА.** (одобрение через отдел технической поддержки дилеров УОСОА)
4. **ОДОБРЕНИЕ СУММЫ РЕМОНТА.** (со стороны АО АВТОВАЗ)

ЭТАП 3: ОДОБРЕНИЕ АКУ (2/3)



ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА АКУ НА ЭТАПЕ ОДОБРЕНИЯ И ИНФО СООБЩЕНИЯ

1. Статус и инфо сообщение **«СОГЛАСОВАНИЕ СУДЕБНОЙ/ПРЕТЕНЗИОННОЙ ИСТОРИИ»** (после отправки на согласование и статуса **«ОТКРЫТ»** - подэтапы 1) и 2)
2. Инфо сообщение **«СОГЛАСОВАНО ПО СУДЕБНОЙ ИСТОРИИ»** и перевод в статус **«ОДОБРЕНИЕ МЕТОДА РЕМОНТА»** / статус и инфо сообщение **«НЕ СОГЛАСОВАНО ПО СУДЕБНОЙ ИСТОРИИ»**
3. Инфо сообщение **«МЕТОД РЕМОНТА СОГЛАСОВАН»** и перевод в статус **«ОДОБРЕНИЕ СТОИМОСТИ РЕМОНТА»**, далее в статус **«ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ»**
4. Инфо сообщение в ДЦ **«... одобрен. Свяжитесь с клиентом для начала работ»** / статус и инфо сообщение **«МЕТОД РЕМОНТА НЕ СОГЛАСОВАН»**. Если метод ремонта не согласован, АКУ отправляется на доработку либо процесс завершается. Инфо сообщение в ДЦ **« ... на доработку»**

ЭТАП 3: ОДОБРЕНИЕ АКУ (3/3)



ВАЖНО!!! Срок одобрения: от 2 (при доле участия дилера <15 000 руб.) до 5 рабочих дней от даты отправки АКУ на согласование. При необходимости дополнительной проработки срок ответа может быть увеличен с предварительным уведомлением дилера.

ВАЖНО!!! Решение по АКУ действует в течение 30 календарных дней. Напоминания дилеру : через 15 дней + через 27 дней.

ВАЖНО!!! АКУ не одобрен: процесс на этом завершается.

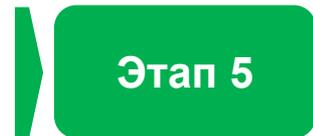
ЭТАП 4. ПОДПИСАНИЕ СОГЛАШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ (1/3)



ПОДЭТАПЫ ПОДПИСАНИЯ СОГЛАШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ (КС ДЦ):

1. **ОЗВУЧИТЬ УСЛОВИЯ КЛИЕНТУ.** Свяжитесь с клиентом в течение 1 дня с момента одобрения АКУ.
2. **ПОЛУЧИТЬ СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА.** Согласовать дату и время визита клиента в ДЦ для подписания соглашения.
3. **ПОДПИСАТЬ СОГЛАШЕНИЕ.** Оформить с клиентом соглашение на работы в рамках ПКУ по установленному образцу.
4. **ВЛОЖИТЬ ПОДПИСАННОЕ СОГЛАШЕНИЕ В АКУ.**

ЭТАП 4. ПОДПИСАНИЕ СОГЛАШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ (2/3)



КАК ФОРМИРОВАТЬ КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДЛЯ КЛИЕНТА В РАМКАХ ПКУ

ШАГ 1: Сформировать **КОММЕРЧЕСКУЮ СТОИМОСТЬ РЕМОНТА**

ШАГ 2: Сделать **СКИДКУ НА РАЗМЕР РАЗНИЦЫ МЕЖДУ КОММЕРЧЕСКОЙ И ГАРАНТИЙНОЙ СТОИМОСТЬЮ** и озвучить ее клиенту

ШАГ 3: После согласования АКУ **ДАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ СКИДКУ В 50%**.

ЭТАП 4. ПОДПИСАНИЕ СОГЛАШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ (3/3)



ВАЖНО!!! Дилер вправе по своему усмотрению увеличить долю своего участия в ремонте (в зависимости от ситуации).

ВАЖНО!!! Если клиент отказывается от ремонта, то в поле «Выполнение ремонта» дилер проставляет значение «Отказ клиента».

ДЛЯ ИНФОРМАЦИИ!!! Дилеру отправляется напоминание о необходимости провести ремонт на 14 и 27 день после даты согласования АКУ.

ВАЖНО!!! Гарантия на запасные части дается на условиях коммерческого ремонта.

ВАЖНО!!! При возникновении любых внештатных ситуаций сотрудник клиентской службы дилера оперативно связывается с ответственным за данного клиента специалистом КСЛ посредством e-mail.

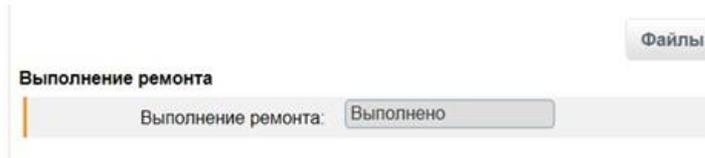
ЭТАП 5. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ



Этап 6

ПОДЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ:

1. **ПРОВЕСТИ ОДОБРЕННЫЕ РАБОТЫ**,
2. **ВЫДАТЬ АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ** клиенту,
3. **ПРОСТАВИТЬ ОТМЕТКУ О ВЫПОЛНЕНИИ** (статус «Выполнено») в АКУ в ЛГ в день выдачи акта выполненных работ клиенту. (статус «Выполнено» - сообщение в КСЛ «... отработан», дальнейшие изменения невозможны)



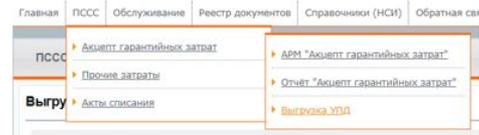
РЕКОМЕНДАЦИЯ!!! 3-й день после выдачи а/м опросить клиента на предмет удовлетворенности проведенными работами.

ДЛЯ ИНФОРМАЦИИ!!! Через 5 дней после отметки о выполнении работ КСЛ опрашивает клиента на предмет удовлетворенности условиями специального предложения и качеством проведенных работ.

ЭТАП 6 ОТЧЕТНОСТЬ (1/2)



= Завершение кейса



ПОДЭТАПЫ ОТЧЕТНОСТИ:

1. **СФОРМИРОВАТЬ УПД** (Универсальный передаточный документ) и **ВЫСТАВИТЬ РАСХОДЫ** к возмещению АО АВТОВАЗ (25% стоимости ремонта)
2. **ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ ДИЛЕРУ** со стороны АО АВТОВАЗ

Выгрузка УПД

Параметры формирования

Подписант:

Тип акта:

Отчетный период:

№ Счет-фактуры:

ВАЖНО!!! Если УПД пустой, то проверить правильность проставления даты (должна быть любая дата месяца когда АКУ был закрыт).

ЭТАП 6 ОТЧЕТНОСТЬ (2/2)



КАК СФОРМИРОВАТЬ УПД:

1. **Сроки формирования УПД** - в отчетный период (до 10-го числа месяца следующего за отчетным).
2. **НДС** добавляется к стоимости ремонта автоматически при формировании УПД.
3. **Тип документа** «Акты коммерческого участия».
4. **№ счет-фактуры** = № из книги продаж (бухгалтерия).
5. **Сведения о предоставляемых услугах** «Коммерческий ремонт автомобилей».
6. **Тип гарантии:** 48
7. **В ИС Signatura.ЭДО:** подписать УПД и отправить для акцепта в АО АВТОВАЗ.

ЭТАП 6 ОТЧЕТНОСТЬ (1/2)



ВАЖНО!!! Демонтированные в ходе работ в рамках ПКУ детали могут быть истребованы АО «АВТОВАЗ» в течение 30 календарных дней с момента закрытия АКУ.

ВАЖНО!!! АО «АВТОВАЗ» оставляет за собой право запросить у дилера любые первичные документы в рамках проведенных ремонтов по ПКУ.

ВАЖНО!!! АО «АВТОВАЗ» оставляет за собой право полностью или частично перевыставить дилеру расходы, понесённые в рамках условий применения ПКУ, при нарушении дилером правил работы по программе.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ: ПРОВЕРКА СУДЕБНОЙ ИСТОРИИ ПО ГАС ПРАВОСУДИЕ (1/2)

Выполнить проверку по трем параметрам:

- 1) **Первая проверка** - регион регистрации клиента,
- 2) **Вторая проверка** – регион регистрации дилера – продавца а/м,
- 3) **Третья проверка** - Самарская область как место нахождения АО «АВТОВАЗ»

Важно! Если по одному из регионов не удалось получить данные, основываемся на имеющихся.

<https://sudrf.ru/>

Информация о деятельности федеральных судов общей юрисдикции

[Найти федеральный суд общей юрисдикции](#) [Поиск по делам и судебным актам](#) [Поиск по категориям уголовных дел](#)
[Поиск по территориальной подсудности](#) [Поиск текстов судебных актов](#)
[Извещения о времени и месте рассмотрения административных дел в порядке главы 27.1 КАС РФ, главы 27.2 КАС РФ](#)

С помощью предложенной поисковой формы можно получить информацию, связанную с рассмотрением находящихся в судах дел и принятых по ним судебным актам. Для поиска укажите номер дела и/или фамилию стороны по делу. Для ускорения поиска информации дополнительно выберите регион и суд, в котором рассматривается дело.

Субъект Российской Федерации: ?

Наименование суда: ?

Номер дела (материала): ?
Не менее 3 символов

Участник процесса (ФИО): ?
Не менее 3 символов

Дата поступления: с по ?

[\[расширенный поиск\]](#)

ПРИЛОЖЕНИЕ: ПРОВЕРКА СУДЕБНОЙ ИСТОРИИ ПО ГАС ПРАВОСУДИЕ (1/2)

Клиент считается проверенным на судебную историю, если в реестре дел, представленном ГАС ПРАВОСУДИЕ, в ответчиках не значатся дилеры LADA и/или АО АВТОВАЗ

1 2 >

Всего по запросу найдено - 89. На странице записи с 1 по 50.

Суд	Номер дела	Дата поступления	Информация по делу	Судья	Дата решения	Решение	Дата вступления в законную силу	Судебные акты
Автозаводский районный суд г. Тольятти	5-755/2019	11.09.2019	Иванов И.И. - КоАП: ст. 18.8 ч.1;	Сабанова В. Л.	11.09.2019	Вынесено постановление о назначении административного наказания	24.09.2019	"екст документа"
Ленинский районный суд г. Самары	2-4849/2019 ~ М-4832/2019	15.08.2019	КАТЕГОРИЯ: 2.127 - Споры, возникающие из жилищного законодательства -> Иные жилищные споры ИСТЕЦ(ЗАЯВИТЕЛЬ): Малкина М.М. ОТВЕТЧИК: НО" Региональный оператор Самарской области "Фонд капитального ремонта" ЛИЦА: ТРЕТЬЕ ЛИЦО: Иванов И.И., ТРЕТЬЕ ЛИЦО: Иванова Е.И.	Наточеева М. А.	28.10.2019	Иск (заявление, жалоба) УДОВЛЕТВОРЕН		"екст документа"
Кинельский районный суд	9-147/2019 ~ М-1341/2019	01.08.2019	КАТЕГОРИЯ: 2.127 - Споры, возникающие из жилищного законодательства -> Иные жилищные споры ИСТЕЦ(ЗАЯВИТЕЛЬ): Малкина Майя Максимовна в интересах несовершеннолетнего Малкина Алексея Андреевича ОТВЕТЧИК: Некоммерческая организация "Региональный оператор Самарской области "Фонд капитального ремонта" ЛИЦА: ТРЕТЬЕ ЛИЦО: Иванов И.И., ТРЕТЬЕ ЛИЦО: Иванова Е.И.	Лейнова С. В.	05.08.2019	Заявление ВОЗВРАЩЕНО заявителю	21.08.2019	"екст документа"

ПРИЛОЖЕНИЕ: ФОРМУЛЯР ИНИЦИАЦИИ АКУ

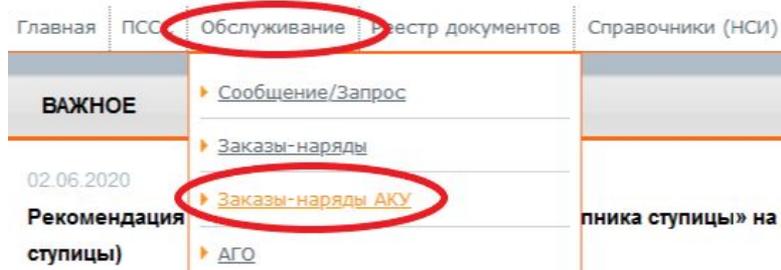
Формуляр инициации (*.excel файл приложение 1 к данной презентации) **заполнить и вложить в АКУ** должен давать представление почему:

- у клиента возникла рассматриваемая ситуация? Описать обстоятельства возникновения неисправности, приведшей к необходимости запроса ПКУ, хронология событий, описание действий клиента и дилера;
- данный клиент номинируется дилером на применение ПКУ, история клиента в рамках бренда, факты подтверждающие добросовестную эксплуатацию автомобиля LADA. В общем, любая информация, помогающая раскрыть как объективную, так и субъективную стороны данного дела Приложение Б, СТО 00232934-39.02—2019.

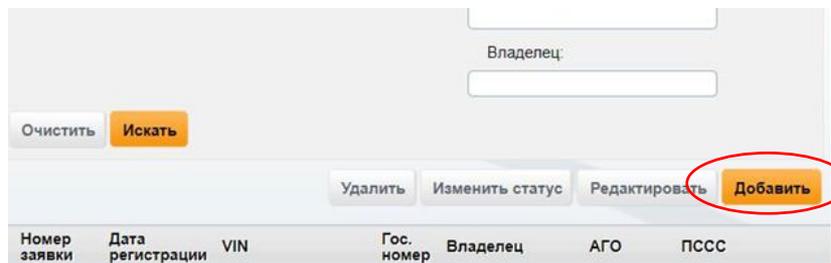
Формуляр формуляр инициации Акта коммерческого участия					
АВТОМОБИЛЬ					
VIN автомобиля	X	T	A	XTAGAB130H0968988	
ДАТА ПОКУПКИ	10	/	02	/	2017
ДИЛЕР продавец / ID	Яр ЛАДА СЕРВИС				/ 15063
ДИЛЕР инициатор / ID	Яр ЛАДА СЕРВИС				/ 15063
ВЛАДЕЛЕЦ					
Фамилия	Казанцев				
Имя	Сергей				
Отчество	Петрович				
Мобильный телефон	89 474 258 695				
ДИЛЕР инициатор / ID	Яр ЛАДА СЕРВИС				/ 15063
Прохождение ТО у ОД	Да				
Есть ли оформленные претензии	Нет				
Судился ли клиент с Дилером или ПАО АВТОВАЗ	Нет				
Обстоятельства предшествующие инициации программы					
ДАТА ОБРАЩЕНИЯ	05	/	07	/	2017
ДИЛЕР / ID	Яр ЛАДА СЕРВИС				/ 15063
Событие/Жалобы + первичная диагностика	При обращении на дилерский центр были обнаружены, повышенный расход масла двигателя и дымный выхлоп. От диагностики вскрытием клиент отказался.				
ДАТА ОБРАЩЕНИЯ	15	/	10	/	2017
ДИЛЕР / ID	Яр ЛАДА СЕРВИС				/ 15063
АНО					/ 832645
Событие	При обращении на дилерский центр клиент повторно пожаловался на дымный выхлоп и большой расход масла на угар. После диагностики двигателя в вскрытием выяснилось, что причина выявленных дефектов есть задиры стенки цилиндра вследствие недостаточной смазки трущихся пар двигателя. Причина дефекта низкий уровень масла двигателя.				

ПРИЛОЖЕНИЕ: СОЗДАНИЕ АКУ (1/6)

1. Раздел «Обслуживание» – > Заказ-наряды АКУ



2. После перехода на вкладку Заказ-наряда АКУ, выбираем «Добавить».



3. Выбор автомобиля

Заказ-наряд

Номер: 11152

VIN:

Владелец:

Водитель:

ПРИЛОЖЕНИЕ: СОЗДАНИЕ АКУ (2/6)

4. Указать пробег и водителя

Регистрация Заказа-наряда АКУ

Изменить статус Фотографии

Заказ-наряд

Номер:	11153	Пробег:	15 км
VIN:	XTAGFK440KY350723	Дата продаж:	17.03.2020
Владелец:	ПЕТРОВ МАКСИМ ВИКТОРОВИЧ	Гос. номер:	61Н
Водитель:	Иванов Иван Иванович		

5. Заполнить неисправности со слов клиента.

Неисправности со слов клиента:

Добавить запись Удалить запись

№ п/п	Описание проблемы
1	Описание проблемы

6. Сохранить. При появлении ошибок в заполнении исправить их.

Отправить на согласование Закрыть Печать **Сохранить**

ПРИЛОЖЕНИЕ: СОЗДАНИЕ АКУ (3/6)

7. Заполнить разделы:

А) Раздел «Дефекты»

- Указать тип гарантии 48
- Указать дефект – > ввести код – > выбрать
- Дефектная деталь – > ввести номер – > Выбрать
- Заполнить «Описание дефекта»

Б) Раздел «Работы»

- Выбрать дефект – > Добавить
- Найти работы по коду – > Добавить – > Закрыть

В) Раздел «Запчасти и материалы»

- Выбрать деталь по номеру – > Добавить
- Указать дату изготовления, количество, цену

Г) Раздел «Затраты».

- Указать ФИО исполнителя
- Сохранить

№ п/п	Код дефекта	Наименование дефекта
1.1	1000100-030-000	РАЗРУШЕНИЕ ПОРШНЕВОГО КОЛЬЦА

Дефектная деталь

Код: 11110-1000100-00 Наименование: КОМП

Описание дефекта и его Подробное описание дефекта

№ п/п	Код	Наименование	Исполнитель	Услуги	Детали
1.1	1000100-030-000	РАЗРУШЕНИЕ ПОРШНЕВОГО КОЛЬЦА	Иванов	135,6	1
Итого:				135,6	1

Отправить на согласование

ПРИЛОЖЕНИЕ: СОЗДАНИЕ АКУ (4/6)

8. Добавить фотографии дефекта и формуляр инициации (обязательно)

- А) Загрузить файлы
- Б) Сохранить

Фотографии на гарантийные дефекты к заказ-наряду № 16 от 05.03.2020
Код ПССС: 14165 Наименование ПССС: КОРОЛЕВ-ОРТ-ЛАДА

Информация по автомобилю Фотография

Фотоматериалы – каждый файл должен иметь формат JPG или JPEG и объем(размер) не превышающий 500кб.
Видеоматериалы – каждый файл должен иметь формат avi, mkv, mp4 и объем(размер) не превышающий 10Мб.

I – Идентификация автомобиля - VIN номер (макс. 2 файлов) Удалить **Добавить**

№ п/п	Название файла	Дата	Размер, Мб к АГО
1		05.03.2020	Нет

II – Показание пробега на комбинации приборов (макс. 1 файл) Удалить **Добавить**

№ п/п	Название файла	Дата	Размер, Мб к АГО
-------	----------------	------	------------------

9. Отправить АКУ на согласование

Отправить на согласование Закреть Печать **Сохранить**

ПРИЛОЖЕНИЕ: ПОСЛЕ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕМОНТА

1. Установить статус выполнения ремонта
«Выполнено»

Выполнение ремонта

Выполнение ремонта:

2. Установить статус АКУ «Закрит»

Номер ЗН	Дата	Тип ЗН	Срок исполнения	Статус	Дата статуса	Номер заявки	Дата регистрации
67278	24.02.2020	АКУ	03.03.2020	Закрит	03.03.2020	67278	24.02.2020

3. Отправить на проверку

Найдено актов: 1, из них выбрано 1
 [Выбрать все]

Просмотреть

	Номер ЗН	Дата	Статус	Дата статуса	VIN	Владелец	Дата заявки	Инженер по гарантии	Состояние АГО	Кол-во ошибок	Дата, время проверки
<input checked="" type="checkbox"/>	16	05.03.2020	Закрит	05.03.2020	XTAGAB110L1277489		05.03.2020		Создан	0/Не проверено	

ПРИЛОЖЕНИЕ: ОПРОС КЛИЕНТОВ ПО ПРОГРАММЕ КОММЕРЧЕСКОГО УЧАСТИЯ

Приветствие

Здравствуйте ФИО. Меня зовут "ИМЯ" Компания АВТОВАЗ. Такого то числа вы обращались к дилеру "НАИМЕНОВАНИЕ" для проведения коммерческого ремонта. Я могу задать вам несколько вопросов? ДА/НЕТ

Q1

Мастер-консультант разъяснил Вам условия оплаты ремонтных работ? ДА/НЕТ

Q2

Работы были выполнены в полном объеме? ДА/НЕТ

Q3

Вы довольны качеством выполненных работ? ДА/НЕТ

Q4

С какой вероятностью порекомендуете такой то ДЦ своим друзьям и знакомым? Оцените по 10-ти бальной шкале

Q4add

Если от 0 до 8 уточнить: ИМЯ ОТЧЕТСТВО, подскажите, пожалуйста, что можно улучшить в работе ДЦ "НАЗВАНИЕ"?

Завершение

Спасибо, что уделили мне время. От имени компании АВТОВАЗ желаю Вам всего хорошего.

ПРИЛОЖЕНИЕ: ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

1. Как поменять адрес для рассылки автоматических уведомлений?

Дилер должен выполнить предписание №27-16 (вся информация указана в предписании).

2. Как проверить наличие согласие на обработку персональных данных?

Будет создана специальная отметка в ИС Лада Гарантия.