



МЕТОДЫ

ОРГАНИЗАЦИИ ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

для кого: ответственные за приемку (или заменяющие сотрудники), консультанты по сервису Citroën, консультанты по запасным частям для послепродажного обслуживания, руководители служб послепродажного обслуживания.

• ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОДГОТОВКА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ



МЕТОДЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОДГОТОВКА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

| СТАНДАРТЫ: | ОПЕРАЦИОННЫЕ СТАНДАРТЫ: |
|---|--|
| - «Работа с клиентом начинается в установленное по записи время». | <ul style="list-style-type: none"> • Отображение записи клиентов в зоне приемки. • Личная встреча клиента. |

ЦЕЛИ: Оптимизировать организацию приемки для обеспечения вашим клиентам качественной приемки, учета загрузки ремонтного цеха и расширить таким образом коммерческую деятельность.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

| ЭТАПЫ | ФУНКЦИЯ | РЕКОМЕНДОВАННЫЕ СРЕДСТВА |
|--|---|--|
| ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ | | |
| Универсальные средства, используемые для всего Метода: Руководство по работе по телефону Подробное руководство по работе по телефону | | |
| 1 | <p>A. Ответить на телефонный звонок клиента не позднее 3-го сигнала.</p> <p>B. Принять клиента (если клиент прибывает лично, чтобы записаться).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Схема организации работы по телефону • Руководство по работе по телефону для случаев повторного обращения клиентов • Общий стандарт физической приемки клиента |
| 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Идентифицировать данные по клиенту и автомобилю (необходим номер VIN), а также причину записи. • Идентифицировать повторно обратившихся клиентов • Дополнить досье клиента (адрес e-mail, номер мобильного телефона, пробег...). • Проверить необходимость проведения отзывных кампаний. • По просьбе клиента передать ему калькуляцию стоимости работ. | <ul style="list-style-type: none"> • Руководство по использованию электронного журнала записи клиентов на портале Citroën Service • Руководство по использованию регламентов технического обслуживания • Руководство по использованию калькуляций |
| 3 | <p>Предлагать клиентам запись в соответствии с принципом планирования консультантом по сервису Citroën с разбивкой по 15 минут.</p> <p>Записывать не более 3 клиентов в час на одного консультанта по сервису Citroën.</p> <p>Затем планировать одну запись для выдачи готового автомобиля.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Руководство по использованию электронного журнала записи клиентов на портале Citroën Service |
| 4 | Предложить, при необходимости, клиенту варианты проезда. | <ul style="list-style-type: none"> • Метод предложения вариантов проезда |
| 5 | <p>A. Повторно сформулировать элементы записи (кто, время, содержание записи).</p> <p>B. Уточнить документы, которые потребуются в день прибытия по записи.</p> <p>C. Уточнить клиенту участок прибытия (слесарный цех, экспресс-обслуживание, кузовной цех)</p> <p>D. При личном прибытии клиента для записи передать ему карточку записи.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Карточки подтверждения записи |

| ЭТАПЫ | ФУНКЦИЯ | РЕКОМЕНДОВАННЫЕ СРЕДСТВА |
|-------------------------------------|---|--|
| ПОДГОТОВКА ПРИБЫТИЯ КЛИЕНТОВ | | |
| 6 | <p>За 24 часа или 48 часов до прибытия клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ознакомиться с записью и проверить досье, которые могут быть подготовлены заранее. – Открыть заказ-наряд и подготовить по нему необходимые запасные части. – Проверить наличие запасных частей и, при необходимости, заказать их у консультанта по запасным частям для послепродажного обслуживания (CPA). – Предупредить клиента, если запасные части отсутствуют на дату записи. – Зарезервировать запасные части для оформления счета. – Поместить запасные части в идентифицированный контейнер (фамилия клиента, N° заказа-наряда...) – Поместить контейнеры на стелаж. <p>В зависимости от организации торговой точки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Расположить контейнеры для использования механиками в безопасном и доступном месте. – Доставлять контейнеры к рабочим местам механиков. | <ul style="list-style-type: none"> • Citroën Service или DMS • Заказ-наряд • Процедура предварительной подготовки запасных частей с оформлением или без оформления DI • Руководство по работе по телефону в случае задержки в поставке запасных частей |
| 7 | <p>Если клиенту необходимо обеспечить проезд:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подтвердить клиенту резервирование подменного автомобиля на дату его прибытия. – Предварительно заполнить контракт на предоставление автомобиля с координатами клиента. – Приложить контракт на предоставление подменного автомобиля к досье клиента. | <ul style="list-style-type: none"> • Citroën Service: досье клиента • Контракт на предоставление автомобиля |
| 8 | Направить клиенту подтверждение записи за 24 часа с помощью SMS, по e-mail или по телефону. | <ul style="list-style-type: none"> • Карточки подтверждения записи |

Ссылки на средства портала Citroën Service:



Информация по клиенту /
автомобилю



Заказ-наряд



Описание работ



Электронный журнал
записи клиентов



Заказать



Перемещение



Расценка

ИМЕЮЩИЕСЯ УЧЕБНЫЕ КУРСЫ : ◀

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ: ◀

Ссылки на соответствующие документы или программы:



для стандартов



для методов



для средств