



Организация сервиса. Программа самообучения 5

**Ключевой процесс 4:
выполнение ремонтных работ/оказание услуг**





Добро пожаловать!

Уважаемые коллеги сервисного центра Volkswagen,

эта программа самообучения по организации сервиса поможет Вам изучить ключевые процессы и окажет помощь в их практической реализации.

Ориентация на процесс:

Ключевой процесс в сервисном обслуживании — это инструмент управления качеством работы сервисного центра. Ключевой процесс в сервисном обслуживании состоит из 7 ключевых процессов, которые в дальнейшем для большей ясности называются этапами ключевого процесса в сервисном обслуживании. Эта программа самообучения по организации рабочего процесса наглядно объясняет все необходимые процессы, позволяющие реорганизовать или усовершенствовать систему управления качеством. В основе рабочего процесса лежит ключевой процесс по версии *plus*. Более подробная информация по версиям *light* и *plus* ключевого процесса в сервисном обслуживании изложена в руководстве «Лучший сервис легко и просто. Всё о ключевых процессах сервиса: *light* и *plus*».

Идеальная модель:

На примере идеальной модели рабочего процесса в автоцентре Volkswagen происходит знакомство с основами ключевого процесса в сервисном обслуживании и практическими рекомендациями по его организации.

Индивидуальный подход:

Вы будете сопровождать трёх клиентов с различными заказ-нарядами через весь процесс сервисного обслуживания в автоцентре Volkswagen. При этом важно настроиться на индивидуальную ситуацию каждого клиента.

Вашей задачей будет организация выполнения ремонтных работ/оказания услуг. Это даст Вам представление о порядке Ваших действий. При выполнении данного задания происходит знакомство с практическими нюансами выполнения ремонтных работ/оказания услуг, которые помогут Вам на практике выполнять свои задачи более целенаправленно и более понятным способом, а следовательно, легче и быстрее.

Надеемся, что наши примеры окажутся интересными, и Вы часто и с удовольствием будете обращаться за советом к нашей программе самообучения по организации рабочего процесса.

Содержание

Выполнение ремонтных работ/оказание услуг как часть ключевого процесса в сервисном обслуживании

Выполнение ремонтных работ/оказание услуг — это Вы!	4
Небольшой, стандартный заказ-наряд или заказ-наряд на диагностику?	5
Обзор действий, выполняемых при выполнении ремонтных работ/оказании услуг	6
Упражнения по выполнению ремонтных работ/оказанию услуг	7

Примеры ситуаций

Заказ-наряд К: господин Краузе	8
Заказ-наряд S: господин Шнайдер	10
Заказ-наряд D: госпожа Даманн	12

Коротко

Обобщение	14
Важно: краткие сведения о выполнении ремонтных работ/оказании услуг	16

Обзор

Дальше в программе	18
Сокращения	19

Ключевой процесс в сервисном обслуживании — 7 ключевых процессов/этапов ключевого процесса

- 1 Предварительная запись
- 2 Подготовка к визиту клиента
- 3 Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда

4 Выполнение ремонтных работ/ оказание услуг

- 5 Контроль качества/подготовка к выдаче автомобиля
- 6 Выдача автомобиля/разъяснения по счёту
- 7 Постсервисный опрос





Выполнение ремонтных работ/оказание услуг — это Вы!

Клиенту было обещано полное и точное выполнение его заказ-наряда в согласованные сроки. Он доверяет Вашей компетенции и с полным основанием ожидает безупречного качества работ. В конце концов, он ведь платит за это.

Теперь от Вас зависит, будут ли оправданы ожидания клиента и будет ли он полностью удовлетворён.

Главная цель ясна: избежать повторного ремонта и с первого раза успешно выполнить заказ-наряд. А потенциал улучшения в этой области ещё не исчерпан: причиной почти каждого пятого повторного ремонта является неправильный или неполный первичный ремонт. В этом вопросе можно и нужно совершенствоваться.

В конце концов, Ваши услуги и качество Ваших работ — это лицо Вашего предприятия.



This is a sample of a Volkswagen service order form, specifically a VAUDIS form. It features the Volkswagen logo at the top right. The form is filled out with various details, including a date, a time, and a signature. The signature is written in cursive and appears to be 'L. Müller'. The form has a structured layout with various fields and checkboxes.

Ориентированная на процесс классификация облегчает знакомство с ключевым процессом в сервисном обслуживании и может сократить время прохождения. Предпосылкой для этого является систематическое выполнение всех типовых этапов работы. (Более подробная информация приведена в руководстве «Лучший сервис легко и просто. Всё о ключевых процессах сервиса: *light* и *plus*» в главе 2: Новая классификация заказ-нарядов)

5

Небольшой, стандартный заказ-наряд или заказ-наряд на диагностику?

Оптимальная обработка заказ-наряда

Все заказы разные. Мы различаем три категории заказ-нарядов в зависимости от объёма или степени сложности подлежащих выполнению работ, то есть в зависимости от затрат на обработку. Такая классификация способствует быстрой и простой организации ежедневных процессов. Не следует путать небольшие, стандартные заказ-наряды и заказ-наряды на диагностику с типами заказ-нарядов в системе DMS (Dealer Management System, например, VAUDIS): N (стандартный), I (внутренний), G (на гарантийное обслуживание); K (на послегарантийное обслуживание), NU, GU и KU (U = без налога с оборота).

Тип заказ-наряда и удовлетворённость клиента

Правильная оценка заказа имеет большое значение для обеспечения удовлетворённости клиента. Заказ-наряды категории

K (небольшой заказ-наряд) не требуют очень большого внимания при обработке, так как риск возникновения необходимости повторного ремонта относительно невелик. Клиент получает быстрое, несложное сервисное обслуживание; степень удовлетворённости клиента согласно CSS, соответственно, высока. В категории S (стандартный заказ-наряд) и особенно в категории D (заказ-наряд на диагностику) риск возникновения необходимости повторного ремонта возрастает. Здесь необходимо уделить повышенное внимание качеству (например, привлечь высококвалифицированных специалистов) для того, чтобы обеспечить действенное влияние на удовлетворённость клиента согласно CSS.



Обзор действий при выполнении ремонтных работ/оказании услуг

На основании полного и чётко сформулированного заказ-наряда следует добросовестно и основательно проработать все указания по выполнению работ и рабочие позиции.

При этом постоянный порядок и чистота в сервисном центре и стабильно высокий уровень тщательности выполнения работ являются залогом высокого качества. Сюда относятся также применение соответствующих инструментов и постоянное использование доступной актуальной технической литературы (руководства по ремонту, таблицы технического обслуживания, подробные сведения по техническому обслуживанию, решение технических проблем, принципиальные схемы и т. д.).

Ваша задача при выполнении ремонтных работ/оказании услуг:

Выполнить заказ-наряд точно и в полном объёме! По необходимости использовать доступные информационные средства, диагностические приборы и специнструмент. Каждый заказ-наряд выполнять добросовестно и в указанный срок. Письменно фиксировать обнаруженные неисправности и передавать информацию о них далее. Сразу же отмечать выполнение каждой рабочей позиции. Постоянно использовать DISS. Полностью и правильно учитывать затраченное на работы время.



Упражнения по выполнению ремонтных работ/оказанию услуг

В чём заключается задача?

На следующих страницах Вы познакомитесь с таким этапом ключевого процесса, как выполнение ремонтных работ/оказание услуг на примере заказ-нарядов господина Краузе, господина Шнайдера и госпожи Даманн. Речь идёт о тех же заказ-нарядах, о которых Вы уже знаете из предыдущих программ самообучения по организации рабочего процесса.

Зачем нужно этим заниматься?

Вам знакомы такие ситуации? Необходимый для выполнения заказ-наряда специнструмент отсутствует на предусмотренном для него месте. Вы находите его после долгих поисков у коллеги, которому он больше не нужен, но он забыл вернуть его на место. Работа по выполнению одного заказ-наряда прервана для выполнения другого заказ-наряда. Через некоторое время Вы понимаете, что при переходе от одного заказ-наряда к другому Вы забыли поставить печати и штампы.

Отвечающий за составление счёта коллега жалуется, что после выполнения заказ-наряда не было заполнено заключение сервисного центра в сообщении DISS. Сотрудник, желающий произвести контроль качества выполнения ремонтных работ на автомобиле, интересуется, почему в заказ-наряде не отмечены рабочие позиции.

При отсутствии чёткой структуры в стрессе рабочих будней может легко случиться так, что будет упущено и не выполнено то или другое действие. А это почти всегда приводит к затягиванию дальнейшего хода процесса. Кроме того, от этого страдает качество выполнения работ. Выполняя задания по этапу ключевого процесса «выполнение ремонтных работ/оказание услуг», Вы получите полное представление обо всех действиях. Это придаст Вам больше уверенности при проведении рабочих процессов в будущем. Ключевой процесс в сервисном обслуживании будет проходить успешно, а качество работ будет на должном уровне.

Для чего нужно данное упражнение?

Следующие упражнения помогут получить представление о структуре действий при выполнении ремонтных работ/оказании услуг. Вы можете ещё больше расширить эту структуру при выполнении повседневных работ. Развивая свои навыки в этом структурированном процессе, Вы сможете в дальнейшем выполнять работу ещё более систематизированно и основательно. И это будет способствовать повышению качества работ.

Как?

Внимательно изучить примеры. Решить, какие действия из перечисленных следует выполнить в каждой из ситуаций при выполнении ремонтных работ/оказании услуг, отметить нужное в списке. Записать также, какие системы для этого будут использоваться (например, Elsa, TPS), и кто в сервисном центре будет выполнять каждый вид работ (например, сервис-консультант, сервис-ассистент и т. д.). В процессе выполнения упражнений используйте личные наблюдения и опыт. Внимательно прочтите примеры. Одно и то же решение не может быть применено для всех заказ-нарядов, каждый заказ-наряд обладает своими особенностями.



«Я ожидаю от сотрудников сервисного центра подробных объяснений по всем предстоящим работам, чтобы я мог подсчитать предстоящие расходы».

Клиент К: господин Краузе

Служащий земельного суда

Сведения о клиенте для сотрудника дилерского центра:

Господин Краузе всегда пользовался автомобилями среднего класса другой марки и в этом году принял решение приобрести автомобиль Passat Variant, поскольку ему очень нравится новый Passat. Ему 44 года, женат, имеет 3 детей, служащий земельного суда. В дилерский центр «Hansa» обратился в первый раз.

Он уверен, что товары немецкого производства пользуются успехом потому, что основное внимание в них уделяется точности. Он ценит точность и для него важно, чтобы персонал дилерского центра придавал этому такое же значение при обращении с его автомобилем.

Автомобиль

Passat Variant, бензиновый двигатель, пробег 15 000 км, первая постановка на учёт состоялась 12 месяцев назад.

Ситуация, требующая выполнения ремонтных работ/оказания услуг

Господин Краузе хочет произвести сезонную замену колёс. Он принёс колёса из дома.

Колёса необходимо заменить. Господин Краузе тем временем ждёт в кафетерии.

Небольшой заказ-наряд (К)

- Чёткий заказ-наряд на конкретную услугу
- Пробная поездка не требуется
- Приёмка возможна в любое время
- Работы, не требующие диагностики (без разборки)
- Возможна подготовка запчастей
- Запрос на послегарантийное обслуживание
- Не требуется привлечения специалистов
- Предложения PASS и Fokus
- Можно сразу же произвести предварительную запись
- Отсутствие особой необходимости в диалоговой приёмке

Выполнение
ремонтных работ/
оказание услуг

Замена ламп накаливания?
Замена зеркал?
Замена щёток стеклоочистителей?
Ясно: небольшой заказ-наряд!



Выполнение ремонтных работ/оказание услуг — SKP версия *plus*

в случае с господином Краузе

Задачи/действия	✓	Системы/инструменты	Ответственный
Ставить печати и штампы на заказ-наряд			
Полностью и правильно учитывать затраченное на работы время			
Использовать защитные чехлы и накидки			
Использовать актуальную техническую литературу и доступную дополнительную информацию по выявлению неисправностей и обработке заказ-наряда			
Подготавливать оригинальные запчасти (ОТ)			
Указывать в заказ-наряде время, затраченное на каждую рабочую позицию			
Выполнять каждый вид работ в указанный для рабочих позиций срок			
Письменно фиксировать обнаруженные дополнительные неисправности и передавать эту информацию далее			
При расширении заказ-наряда			
- проверить доступность запчастей			
- проверить производственные мощности сервисного центра			
- проверить возможность продления пользования подменным автомобилем			
- подсчитать дополнительные расходы			
- поддерживать обратную связь с клиентом			
- зафиксировать в заказ-наряде ответ клиента			
- зарезервировать дополнительные производственные мощности для расширения			
- сообщить механикам о расширении заказ-наряда			
Отмечать рабочие позиции сразу же после выполнения			
Следить за соблюдением срока выполнения работ			
Хранить снятые детали			
Проводить распродажи отложенных оригинальных запчастей (ОТ)			
Заполнять сообщение DISS (заклучение сервисного центра)			
Отвозить автомобиль к месту стоянки			

Этот тренировочный лист можно загрузить для печати из ServiceNet.



Стандартный
заказ-наряд



«Жить самому и не мешать жить другим.
Главное, что мы понимаем друг друга».

Клиент S: господин Шнайдер Маляр

Сведения о клиенте для сотрудника дилерского центра:

Господину Шнайдеру 53 года, работает маляром. Как постоянный клиент он, естественно, исходит из того, что у его визави есть для него время, и личный контакт для сотрудника так же важен, как и для самого клиента. В конце концов, другие тоже могут извлечь пользу из его жизненного опыта. Если ему покажется, что его не поняли, то он охотно объяснит причину своего обращения в дилерский центр ещё раз. Он только что вернулся из своего первого длительного отпуска, проведённого в Италии.

Стандартный заказ-наряд (S)

- Чётко обозначенный объём работ (с точки зрения клиента)
- Возможна необходимость пробной поездки с клиентом
- Сообщить клиенту время, которое потребуется для приёмки
- Необходима квалифицированная приёмка автомобиля (контрольный список)
- Возможна подготовка запчастей
- Запрос на послегарантийное обслуживание
- Необходим резерв времени
- Проводимая сервисным центром акция по отзыву
- Важна история ремонта

Автомобиль

Touran TDI, серебристый металлик (reflex silber metallic), первая поставка на учёт состоялась 20 месяцев назад, пробег 38 000 км.

Ситуация, требующая выполнения ремонтных работ/оказания услуг

На горной дороге с щебёночным покрытием из-под колёс впереди идущего автомобиля вылетел камень и попал в ветровое стекло. Возникшая вследствие удара трещина на стекле постоянно увеличивается. Кроме того, изношены передние тормозные колодки и диски.

Производится установка нового ветрового стекла. Дополнительно выполняется замена передних тормозных колодок и дисков. Господин Шнайдер хочет забрать свой Touran завтра в обеденный перерыв.

10

Выполнение
ремонтных работ/
оказание услуг

Стандартный заказ-наряд
на инспекционный сервис?
Тормоза?
Сцепление?

**Однозначно стандартный
заказ-наряд!**



Выполнение ремонтных работ/оказание услуг — SKP версия *plus*

в случае с господином Шнайдером

Задачи/действия	✓	Системы/инструменты	Ответственный
Ставить печати и штампы на заказ-наряд			
Полностью и правильно учитывать затраченное на работы время			
Использовать защитные чехлы и накидки			
Использовать актуальную техническую литературу и доступную дополнительную информацию по выявлению неисправностей и обработке заказ-наряда			
Подготавливать оригинальные запчасти (ОТ)			
Указывать в заказ-наряде время, затраченное на каждую рабочую позицию			
Выполнять каждый вид работ в указанный для рабочих позиций срок			
Письменно фиксировать обнаруженные дополнительные неисправности и передавать эту информацию далее			
При расширении заказ-наряда			
- проверить доступность запчастей			
- проверить производственные мощности сервисного центра			
- проверить возможность продления пользования подменным автомобилем			
- подсчитать дополнительные расходы			
- поддерживать обратную связь с клиентом			
- зафиксировать в заказ-наряде ответ клиента			
- зарезервировать дополнительные производственные мощности для расширения			
- сообщить механикам о расширении заказ-наряда			
Отмечать рабочие позиции сразу же после выполнения			
Следить за соблюдением срока выполнения работ			
Хранить снятые детали			
Проводить распродажи отложенных оригинальных запчастей (ОТ)			
Заполнять сообщение DISS (заклучение сервисного центра)			
Отвозить автомобиль к месту стоянки			

Этот тренировочный лист можно загрузить для печати из ServiceNet.



Заказ-наряд
на диагностику



«Быстрота, уважительное отношение и честность. Я ожидаю этого от своих сотрудников, а также от сотрудников дилерского центра».

Клиент D: госпожа Даманн

Начальник отдела в универмаге

Сведения о клиенте для сотрудника дилерского центра:

Госпожа Даманн — начальник отдела в универмаге. Ей 43 года. Она является постоянным клиентом дилерского центра уже 5 лет. Кстати, из личных бесед всем известно, что госпожа Даманн отстаивает собственное мнение, когда это важно. С другой стороны, она всегда готова пойти на компромисс.

Заказ-наряд на диагностику (D)

- Отсутствует чёткий объём работ
- Повышенная потребность в диагностике (пробная поездка, приёмка на подъёмнике,...)
- Приёмка на ремонт вне часа пик
- Квалифицированное планирование визита и приёмки
- Сложности при подготовке запчастей
- Запрос на послегарантийное обслуживание
- Необходимо использование диагностических приборов
- Необходимо участие специалистов
- История ремонта
- Необходим резерв времени
- Решение технических проблем (TPL)
- Необходимо отправить сообщение DISS
- Подменное транспортное средство в зависимости от продолжительности ремонта
- Аварийный автомобиль
- Необходим чуткий подход к клиенту
- Предположительно только консультация (обслуживание)
- Использование Service-TPL

Автомобиль

Golf V, пробег 31 300 км, инспекционный сервис на 30 000 км пройден, первая постановка на учёт состоялась 28 месяцев назад.

Ситуация, требующая выполнения ремонтных работ/оказания услуг

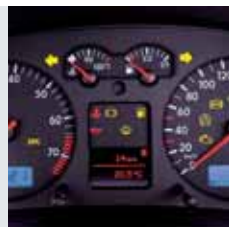
Госпожа Даманн уже дважды была в сервисном центре «Hansa» из-за рывков автомобиля в холодном состоянии, один раз для диагностики, а второй раз — для ремонта. Однако рывки не пропали.

Согласно заказ-наряду клиента жалуется, что автомобиль в непрогретом состоянии двигается рывками. В папке заказ-наряда лежит протокол памяти неисправностей, составленный при приёмке автомобиля. Вакуумный шланг негерметичен и будет заменён.

12

Выполнение
ремонтных работ/
оказание услуг

Контрольная лампа двигателя?
Шумы?
Выход из строя системы навигации?
**Внимание: заказ-наряд
на диагностику!**



Выполнение ремонтных работ/оказание услуг — SKP версия *plus*

в случае с госпожой Даманн

Задачи/действия	✓	Системы/инструменты	Ответственный
Ставить печати и штампы на заказ-наряд			
Полностью и правильно учитывать затраченное на работы время			
Использовать защитные чехлы и накидки			
Использовать актуальную техническую литературу и доступную дополнительную информацию по выявлению неисправностей и обработке заказ-наряда			
Подготавливать оригинальные запчасти (ОТ)			
Указывать в заказ-наряде время, затраченное на каждую рабочую позицию			
Выполнять каждый вид работ в указанный для рабочих позиций срок			
Письменно фиксировать обнаруженные дополнительные неисправности и передавать эту информацию далее			
При расширении заказ-наряда			
- проверить доступность запчастей			
- проверить производственные мощности сервисного центра			
- проверить возможность продления пользования подменным автомобилем			
- подсчитать дополнительные расходы			
- поддерживать обратную связь с клиентом			
- зафиксировать в заказ-наряде ответ клиента			
- зарезервировать дополнительные производственные мощности для расширения			
- сообщить механикам о расширении заказ-наряда			
Отмечать рабочие позиции сразу же после выполнения			
Следить за соблюдением срока выполнения работ			
Хранить снятые детали			
Проводить распродажи отложенных оригинальных запчастей (ОТ)			
Заполнять сообщение DISS (заключение сервисного центра)			
Отвозить автомобиль к месту стоянки			



Обобщение

Ваш результат:

На трёх прозрачных листах в конце этой брошюры приведён образец решения задания со всеми пунктами, необходимыми для полного осуществления ремонтных работ/оказания услуг. Если у Вас отмечены те же пункты, Вы имеете хорошее представление об этом этапе ключевого процесса.

Если Вы отметили не все пункты, то причины ошибок могут быть разными. Сначала проверьте, сможете ли Вы воспроизвести это решение. Может быть, Вы что-то упустили. Если правильное решение кажется Вам слишком объёмным, то есть если Вы или Ваше предприятие не выполняете какое-то действие (например, письменная фиксация каждой дополнительно обнаруженной неисправности), стоит задуматься: почему так происходит? И что необходимо и возможно изменить, чтобы выполнять ремонтные работы/оказывать услуги в полном объёме и профессионально? И какие преимущества это даст Вам или Вашему предприятию?

Ваша выгода:

Если Вы имеете представление об этапе ключевого процесса «выполнение ремонтных работ/оказание услуг», Вы чувствуете себя увереннее. Вы знаете свои задачи и можете сконцентрироваться только на работе. Ваша уверенность обеспечит стабильность ключевого процесса в сервисном обслуживании и высокое качество работ.





Последующее расширение заказ-наряда

Большинство неисправностей выявляются с помощью добросовестно проведённой приёмки автомобиля уже в присутствии клиента. Это позволяет в большинстве случаев избежать последующего расширения заказ-наряда. Но некоторые неисправности несмотря на комплексную приёмку автомобиля могут быть обнаружены только при выполнении ремонтных работ. В таких случаях речь идёт о необходимости расширить оговорённый при приёмке автомобиля объём заказ-наряда, внести необходимые дополнительные работы и получить согласие клиента на выполнение этих работ.

Удовлетворённость клиента — это главное

Даже при расширении заказ-наряда удовлетворённость клиента находится в центре внимания. Клиент имеет полное право ожидать, что все неисправности будут заблаговременно выявлены и устранены. Всё-таки заранее обнаруженная неисправность избавляет клиента от необходимости дополнительного визита в сервисный центр. Но обязательно следует учитывать: клиент имеет право на то, чтобы его сначала спросили. Поэтому сервисный центр должен письменно зафиксировать обнаруженную неисправность и как можно скорее передать эту информацию начальнику сервисного центра или компетентному сервис-консультанту.

Ситуация клиента

Прежде чем, Вы как компетентный сотрудник сервисного центра, свяжетесь с клиентом по вопросу расширения заказ-наряда, Вам необходимо представить эту ситуацию с точки зрения клиента: он удивится Вашему звонку. До этого он не замечал этой неисправности и не предвидел дополнительных работ. Следовательно, он не предвидел возникающие расходы, а теперь должен принять спонтанное решение. Кроме того, клиент не может убедиться в наличии неисправности по телефону. Он не может лично проверить и должен, откровенно говоря, вслепую доверять Вам. Поэтому может случиться так, что у клиента возникнут сомнения в правдивости Ваших сведений.

Систематизированная подготовка разговора

Важно систематизированно готовиться к разговору с клиентом, чтобы произвести впечатление хорошо подготовленного, компетентного собеседника. Следует предварительно выяснить следующее, частично с помощью опроса компетентных сотрудников: доступны ли необходимые запчасти? Какие дополнительные расходы предстоят клиенту? Достаточно ли производственной мощности сервисного центра, чтобы выполнить работы в срок? Или необходим перенос сроков? Возможно ли при необходимости продлить срок пользования подменным автомобилем?

Разговор

В начале разговора необходимо вкратце и без лишних слов объяснить, по какому поводу Вы звоните. Сообщите ему об обнаруженной неисправности и необходимых дополнительных работах. Опишите, какие преимущества даст ему устранение неисправностей (например, увеличение степени безопасности, экономия затрат за счёт предотвращения косвенных убытков или за счёт возможных сопутствующих работ). Обязательно назовите ему стоимость работ. При необходимости предложите ему осмотреть при выдаче автомобиля снятые детали и потом самостоятельно убедиться в наличии неисправности.

Ваша цель — получить согласие клиента. Активно спрашивайте его, можно ли проводить названные работы и расширить в соответствии с этим заказ-наряд. В заключение обобщите ещё раз все договорённости и поблагодарите клиента. После разговора зафиксируйте согласованный объём дополнительных работ в заказ-наряде (с датой и временем разговора), сообщите сервисному центру и обновите планирование производственных мощностей для заказ-наряда в TPS.

Важно: краткие сведения о выполнении ремонтных работ/оказании услуг.

Пояснения:  Это сообщение должен получить клиент  Влияние на последующие этапы ключевого процесса в сервисном обслуживании

Ставить печати и штампы на заказ-наряд	Следите за тем, чтобы на Ваши заказ-наряды были правильно поставлены печати и штампы, даже если Вы просто на время прервали выполнение заказ-наряда. ➔ 5 Таким образом, Вы обеспечиваете полноту и правильность учёта рабочих часов сервисного центра и помогаете быстро и правильно составить счёт по заказ-наряду.
Полностью и правильно учитывать затраченное на работы время	
Использовать защитные чехлы и накидки	➔ 3 Было бы идеально, надеть чехлы и защитные накидки ещё при приёме автомобиля в присутствии клиента. Если это не было сделано при приёме, все необходимые чехлы для защиты от загрязнений необходимо установить перед началом ремонтных работ (например, на сиденье, рулевое колесо, коврик для ног).
Использовать актуальную техническую литературу и доступную дополнительную информацию по выявлению неисправностей и обработке заказ-наряда	К добросовестной обработке заказ-наряда относится и то, что Вы при выполнении ремонтных работ или оказании услуг постоянно обращаетесь к актуальной технической литературе. Используйте систему ELSA для получения актуальной информации: руководства по ремонту, решения технических проблем, таблицы технического обслуживания, подробные сведения по техническому обслуживанию, интерактивные принципиальные схемы, специфические указания для данного автомобиля и т. д. При заказ-нарядах на диагностику, при которых пока не удалось выяснить причину жалобы, необходимо сначала провести систематизированный поиск неисправностей. Используйте все доступные информационные средства и дополнительную информацию. - Проверить, нет ли в папке заказ-наряда информации, собранной при подготовке к визиту клиента (например, отметка о повторном ремонте, копия последнего счёта, ссылка на запись в истории ремонта). Имеющаяся информация может содержать полезные указания для диагностики. - Установить при необходимости диагностические приборы для считывания памяти неисправностей, для составления протокола общей самодиагностики и/или ведомого поиска неисправностей. - Проверить, имеются ли TPL по данной проблеме. - Посоветоваться с коллегами и специалистами. - Если Вы испробовали все вышеназванные возможности, а причину жалобы клиента на автомобиль установить так и не удалось, необходимо обратиться к начальнику сервисного центра для составления с помощью DISS технического запроса в TSC.
Подготавливать оригинальные запчасти (ОТ)	Убедитесь, что необходимые для заказ-наряда запчасти подготовлены во время и в полном объёме.
Указывать в заказ-наряде время, затраченное на каждую рабочую позицию	В случае добавления рабочих позиций в заказ-наряд, нужно зафиксировать соответствующие этим позициям ZE.
Выполнять каждый вид работ в указанный для рабочих позиций срок	В основном при выполнении каждого заказ-наряда необходимо следить за соблюдением сроков, которые указаны в заказ-наряде по каждой рабочей позиции.
Письменно фиксировать обнаруженные дополнительные неисправности и передавать эту информацию далее	С помощью добросовестно проведённой приёмки автомобиля большинство неисправностей выявляются ещё в присутствии клиента. Но некоторые неисправности можно обнаружить только в сервисном центре, например, после разборки. Если при проведении ремонтных работ обнаружена неисправность, которая не указана в заказ-наряде, отметьте её в заказ-наряде и сообщите об этом мастеру сервисного центра или сервис-консультанту.

При расширении заказ-наряда - проверить доступность запчастей - проверить производственные мощности сервисного центра - проверить возможность продления пользования подменным автомобилем - подсчитать дополнительные расходы - поддерживать обратную связь с клиентом - зафиксировать в заказ-наряде ответ клиента - зарезервировать дополнительные производственные мощности для расширения - сообщить механикам о расширении заказ-наряда	➔ 3 При последующем расширении заказ-наряда необходимо выполнить большое количество действий за короткое время вместе с различными сотрудниками (среди них механики, сервис-консультанты, управляющий сервисного центра, сотрудник отдела запчастей). Здесь весь коллектив сервисного центра может особенно хорошо показать, как чётко и надёжно они работают. И у всех одна цель: удовлетворённый клиент. Последовательность действий при последующем расширении заказ-наряда описана на странице 15.
Отмечать рабочие позиции сразу же после выполнения	Последовательно отмечайте каждую рабочую позицию в заказ-наряде сразу же после выполнения. ➔ 5 Это позволяет избежать при составлении счёта ненужных задержек из-за встречных вопросов.
Следить за соблюдением срока выполнения работ	За соблюдением сроков следить должны все занятые в выполнении заказ-наряда сотрудники. В случае возникновения задержек необходимо своевременно сообщить об этом клиенту. В основном следует придерживаться всех договорённостей, к которым Вы пришли с клиентом. Сюда относится и срок выдачи автомобиля.
Хранить снятые детали	Снятые детали должны храниться до выдачи автомобиля. В таком случае их можно будет показать клиенту, если он этого захочет.
Проводить распродажи отложенных оригинальных запчастей (ОТ)	Для поддержания минимального количества отложенных, но неиспользованных деталей отдел запчастей должен постоянно проводить распродажу отложенных оригинальных запчастей. Это позволяет избежать того, что полки для подготовленных запчастей переполняются «старыми» деталями. Так как чрезмерно большие складские запасы связаны с большими расходами.
Заполнять сообщение DISS (заклучение сервисного центра)	Если для заказ-наряда создано сообщение DISS, его нужно заполнить по окончании ремонтных работ. Для этого внесите в диалоговом окне «заклучение сервисного центра» заключение сервисного центра и сведения о выполненных работах.
Отвозить автомобиль к месту стоянки	➔ 5 После того, как автомобиль поставлен на стоянку, отметьте в заказ-наряде место его стоянки, чтобы Ваш коллега смог быстро и без лишних поисков найти автомобиль для контроля качества и подготовки к выдаче.



Дальше в программе...

... изучение программы самообучения по организации рабочего процесса.

... **Индивидуальный подход:** для ситуации в Вашем сервисном центре.

... **Ориентация на процесс:** для управления качеством.

... **Идеальный пример:** для сервисного центра Volkswagen.

Через другие этапы ключевого процесса с клиентами господином Краузе, господином Шнайдером и госпожой Даманн...

Если Вы хотите работать над своими коммуникативными навыками, тогда обучение — это прямой и самый эффективный путь.

На конкретные вопросы и пожелания по теме ключевого процесса в сервисном обслуживании Вам ответит Ваш региональный менеджер по качеству.





Сокращения

CSS	Customer Satisfaction Survey (система анализа удовлетворённости клиента)
D	Заказ-наряд на диагностику
DISS	Прямая информационная система сервиса
DMS	Dealer Management System
ELSA	Электронная справочная система по сервису
K	Небольшой заказ-наряд
PASS	Справочная система по сервис-пакетам
S	Стандартный заказ-наряд
SKP	Ключевой процесс в сервисном обслуживании
TPL	Решение технических проблем
TPS	Система планирования визитов
VAUDIS	Volkswagen/Audi Disk System

© Volkswagen AG, Вольфсбург
Все права защищены.
Артикул: VW0.2890.05.00
По состоянию на 10.2007

Volkswagen AG
Service Training VSQ-1
Brieffach 1995
D-38436 Wolfsburg

© Перевод и вёрстка ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»