

# Презентация тренинга для сервисных консультантов

# 1.1 Необходимость проведения

## данного тренинга

1. Сервисный консультант является одним из самых важных связующих звеньев между клиентом и маркой Hyundai.
2. Сервисный консультант оказывает огромное влияние на потребительскую удовлетворённость и, как следствие, на лояльность клиента.
3. Хорошо обученный сервисный консультант - это шаг вперёд к достижению первого места в процессе удовлетворённости клиентов.

**Вывод:** Достижение высокого уровня обслуживания клиентов посредством обучения и дальнейшей сертификации сервисных консультантов.

## 2.1 Методы достижения данной цели

1. НМС предоставляет своим дистрибьюторам полный комплект обучающей программы для сервисных консультантов.
2. Одной из целей данной программы является достижение положительного влияния на клиентов посредством знаний, возможностей и правильного отношения к клиенту со стороны сервисного консультанта.
3. Дистрибьютор обязан помочь своим дилерам поднять статус и поддержать мотивацию сервисного консультанта в глазах клиента.

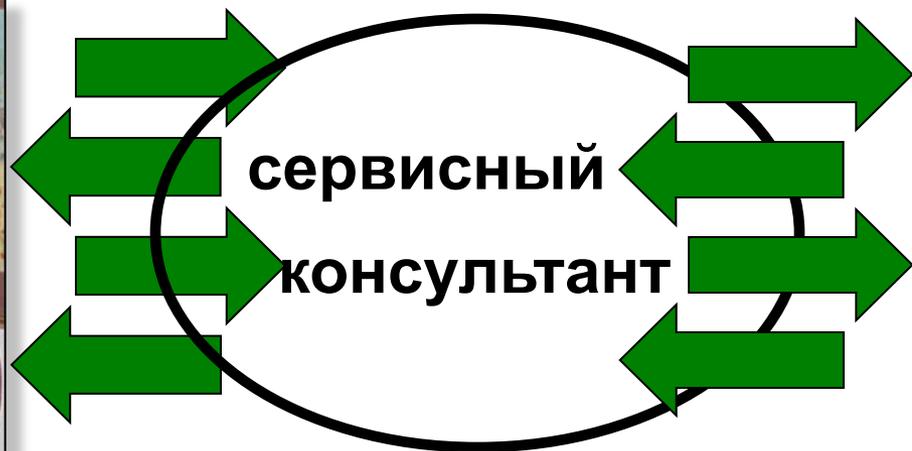
**Вывод:** Каждый дилер обязан помочь сервисному консультанту развить личные и профессиональные качества.

## 3.1 Роль сервисного консультанта

- Сервисный консультант марки Hyundai является связующим звеном между сервисным центром и клиентом



Клиент



СТО

## 3.2 Роль сервисного консультанта

- Сервисный консультант марки Hyundai должен иметь следующее:
  - Технические знания
  - Все сведения о продукции
  - Безупречные человеческие качества
- Сервисный консультант марки Hyundai-это значит :
  - Аккуратный, организованный и профессиональный
  - Убедительный и настойчивый
  - Ориентированный на успех
  - На 100% сфокусированный на покупателя

## 3.3 Роль сервисного консультанта

**Сервисный консультант –  
это знаток продукции,  
специалист по сервису и  
продавец в одном лице**

## 4.1 Стадии обучения

Для достижения поставленных целей в обучении, предлагается следующая квалификационная программа:

1. Данный тренинг состоит из 2-х уровней.
2. Для прохождения уровня 1-го приглашаются сервисные консультанты, имеющие, по крайней мере, годовой опыт работы с продукцией компании Hyundai. После прохождения данного уровня, обучаемому присуждается степень сертифицированного сервисного консультанта.
3. Сертифицированный сервисный консультант приглашается для прохождения 2-го уровня, для получения степени высококвалифицированного сервисного консультанта марки Hyundai. Данный уровень также влечёт за собой аттестацию и квалификационный тест.

## 4.2. Стадии обучения

Ступени достижения высшего разряда мастерства

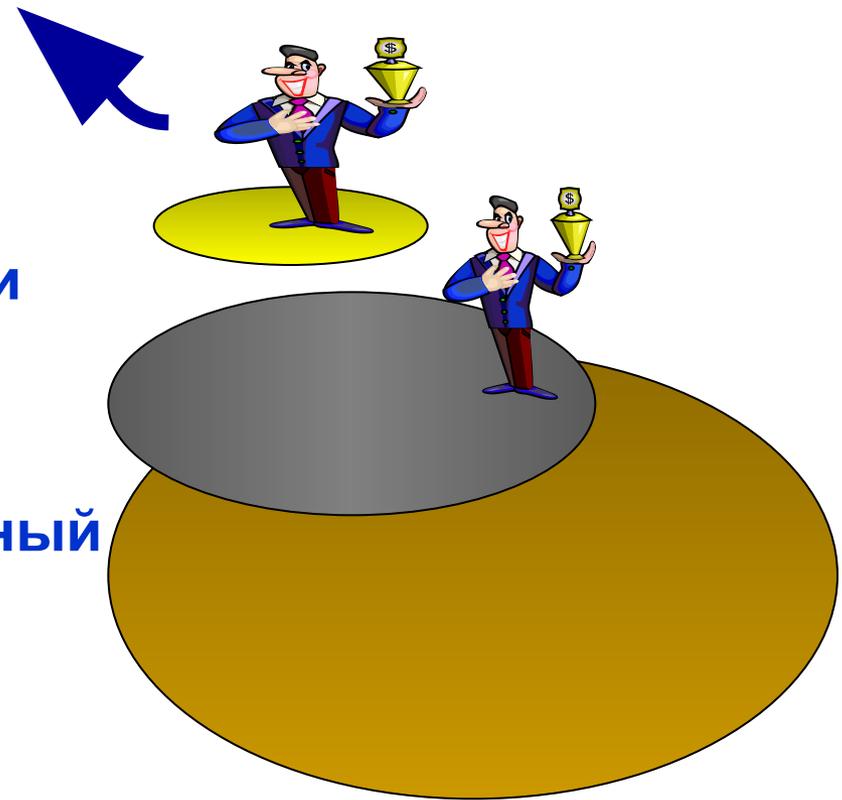


Высший  
разряд

Высококвалифицированный  
сервисный консультант марки  
Hyundai

Сертифицированный сервисный  
консультант марки Hyundai

Сервисный консультант



## 4.3 Стадии обучения

### Квалификация для сертификации

Уровень квалификации	Требования для сертификации	Опыт
Сертифицированный сервисный консультант марки Hyundai	<ul style="list-style-type: none"><li>• Завершить уровень 1</li><li>• Сдать квалификационный тест, уровень 1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Работа с маркой Hyundai в течение 1 года или более</li><li>• Работа в другой компании в течение 2-х лет или более</li></ul>
Высококвалифицированный сервисный консультант марки Hyundai	<ul style="list-style-type: none"><li>• Завершить уровень 2</li><li>• Сдать квалификационный тест, уровень 2</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Работа с маркой Hyundai в течение 2-х лет или более</li><li>• Работа в другой компании в течение 3-х лет или более</li></ul>

# 5.1 Модули 1-го уровня

## 1.1 Общее ознакомление.

Тематика модуля: Основная структура тренинга (Уровень 1).

## 1.2 Сервисная стратегия компании Hyundai.

Тематика модуля: Необходимость наличия профессионального сервисного консультанта.

## 1.3 Роль сервисного консультанта.

Тематика модуля: Значимость сервисного консультанта для клиентов.

## 5.2 Модули 1-го уровня

### 1.4 Шесть этапов правильного обслуживания клиентов со стороны сервисного консультанта.

Тематика модуля: Достижение высокого уровня обслуживания клиентов путём поэтапного процесса.

### 1.5 Возникновение конфликтных ситуаций с клиентами.

Тематика модуля: Влияние конфликтных ситуаций на потребительскую удовлетворённость. Способы решения споров.

### 1.6 Сервисные операции.

Тематика модуля: Гарантийные случаи.

## ТЕСТ И СЕРТИФИКАЦИЯ

# 6.1 Модули 2-го уровня

## 1.1 Общее ознакомление.

Тематика модуля: Основная структура тренинга (Уровень 2).

## 1.2 Повторение и закрепление 1-го уровня.

Тематика модуля: Повторение 6-этапного процесса обслуживания клиента.

## 1.3 Обращения с клиентами. Оправдание ожиданий.

Тематика модуля: Методы достижения взаимопонимания с клиентами.

## 1.4 Активные продажи в сервисе.

Тематика модуля: Умение вносить вклад в экономический успех вашего дилерства.

## 6.2 Модули 2-го уровня

### 1.5 Сервис-маркетинг 1 - Основные положения.

Тематика модуля: Значимость сервис-маркетинга для послепродажного процесса.

### 1.6 Сервис-маркетинг 2 – Сохранение клиентов.

Тематика модуля: Правильное обращение и взаимопонимание с клиентами.

### 1.7 Запчасти и аксессуары.

Тематика модуля: Работа с запчастями и аксессуарами. Взаимосвязь с финансовым успехом вашего дилерства.

## ТЕСТ И СЕРТИФИКАЦИЯ

**Спасибо за внимание!**