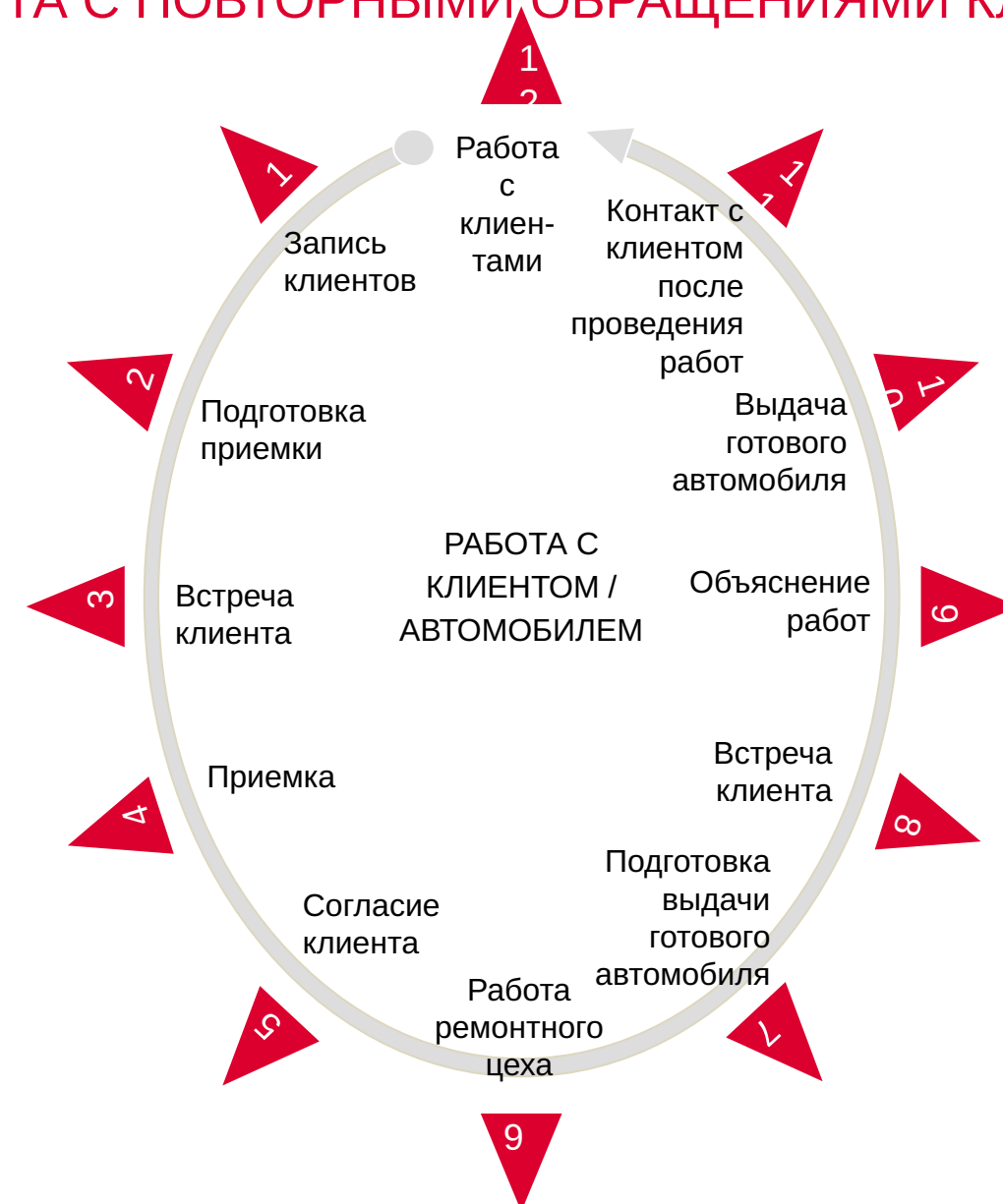




ОРГАНИЗАЦИИ ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

для кого: Руководитель службы послепродажного обслуживания, ответственный за приемку (или совмещающий эту должность сотрудник), консультант по сервису Citroën, контролер качества, технический консультант, механик, секретарь-оформитель, бригадир.

• РАБОТА С ПОВТОРНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ



МЕТОДЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ РАБОТА С ПОВТОРНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

СТАНДАРТЫ:	ОПЕРАЦИОННЫЕ СТАНДАРТЫ:
- "Клиенту гарантируется качество выполненных работ".	• Работа с повторными обращениями клиентов.

ЦЕЛИ: Организовать работу для улучшения работы и контроля по повторным обращениям клиентов, обеспечения их удовлетворенности и снижения затрат, связанных с низким качеством работ.

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

ЭТАПЫ	ФУНКЦИЯ	РЕКОМЕНДОВАННЫЕ СРЕДСТВА
ОРГАНИЗОВАТЬ И ПОДГОТОВИТЬ ПРИБЫТИЕ ПОВТОРНО ОБРАТИВШЕГОСЯ КЛИЕНТА		
1	Организовать запись Установить, является ли запрос записи повторным обращением клиента. По возможности более точно получить комментарии клиента. Проверить готовность к работе технического консультанта - в зависимости от характера повторного обращения. Предусмотреть проведение тест-драйва техническим консультантом с участием клиента - при необходимости. Работа с повторно обратившимся клиентом проводится в приоритетном порядке.	• Метод организации записи клиентов • Руководство по работе по телефону для случаев повторного обращения клиентов • Электронный журнал записи клиентов Citroën Service или другой
2	Подготовить запись для приемки Информировать руководителя службы послепродажного обслуживания о дате и времени прибытия клиента. Руководитель службы послепродажного обслуживания анализирует досье клиента и последние работы, проведенные с автомобилем. Консультант по сервису Citroën проверяет наличие запасных частей для проведения предстоящих работ и, при необходимости, заказывает их. На заказе-наряде четко указывается "Повторное обращение".	• Citroën Service: досье клиента • Стандарт Работа с повторными обращениями клиентов
РАБОТА ПО ПОВТОРНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ КЛИЕНТОВ		
3	Гарантировать клиенту особое внимание при приемке Клиента принимают в спокойной обстановке в присутствии руководителя службы послепродажного обслуживания. Консультант по сервису Citroën получает информацию по признакам и условиям возникновения неисправности с помощью карты неисправности автомобиля клиента (FIC) (при необходимости). Технический консультант проводит тест-драйв с участием клиента - в зависимости от характера повторного обращения. Ответственный за приемку предлагает запись для выдачи готового автомобиля и проверяет возможность участия руководителя службы послепродажного обслуживания - при необходимости или в зависимости от характера повторного обращения.	• Citroën Service: Карта неисправности автомобиля клиента • Электронный журнал записи клиентов Citroën Service или другой

ЭТАПЫ	ФУНКЦИЯ	РЕКОМЕНДОВАННЫЕ СРЕДСТВА
4	Выполнить работы В первую очередь поручить работу механику, выполнившему работы. Технический консультант контролирует проведение работ и информирует руководителя службы послепродажного обслуживания о ходе работ. Технический консультант проводит тест-драйв после выполнения работ.	Механик Технический Эксперт Руководитель службы послепродажного обслуживания Бригадир • Метод диагностики и ремонта
ПРОВЕРИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ		
5	Проверить качество выполненных работ. Контролер качества проверяет соответствие работ. Бригадир подтверждает клиенту запись для выдачи готового автомобиля. Бригадир или контролер качества оформляет случай в контрольной таблице повторных обращений клиентов и определяет мероприятия, направленные на устранение возможности их повторения. Качество работ проверяется в 100% случаев повторных обращений клиентов.	Контролер качества Бригадир • Контрольная таблица проведения контроля качества работ • Метод контроля качества работ
6	Подготовить запись для выдачи готового автомобиля Зачислить расходы на соответствующий счет. Применять коммерческую политику изготовителя и торговой точки в соответствии с распределением обязанностей по согласованию с клиентом.	Консультант по сервису Citroën Руководитель службы послепродажного обслуживания Секретарь -оформитель Бригадир • Политика работы с клиентами
ПРОВЕРИТЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТА		
7	Гарантировать успешное проведение выдачи готового автомобиля клиенту Объяснить проведенные работы и подтвердить клиенту устранение неисправности, по которой он повторно обращался в сервисный центр. Предложить клиенту, в зависимости от случая, тест-драйв после проведения работ. Объяснить клиенту счет или перечень работ.	Консультант по сервису Citroën Руководитель службы послепродажного обслуживания Технический Эксперт • Метод выдачи клиенту готового автомобиля
8	Связаться с клиентом после проведения работ Связаться с клиентом в течение 48 часов после выдачи ему готового автомобиля, чтобы убедиться в его удовлетворенности.	Руководитель службы послепродажного обслуживания • Руководство по работе по телефону для контактов с клиентами после проведения работ • Метод контакта с клиентом после проведения работ • Таблица анализа и контроля контактов с клиентами после проведения работ
СПОСОБСТВОВАТЬ КОНТРОЛЮ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО ПОВТОРНЫМ ОБРАЩЕНИЯМ КЛИЕНТОВ		
9	Указывать значения внутренних показателей: - % повторных обращений клиентов / количество машино-заездов за месяц. - Расходы, вызванные низким качеством работ (стоимость работ, ставших предметом повторных обращений). - Число дней простоя автомобиля за месяц.	Руководитель службы послепродажного обслуживания • Контрольная таблица проведения контроля качества работ

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