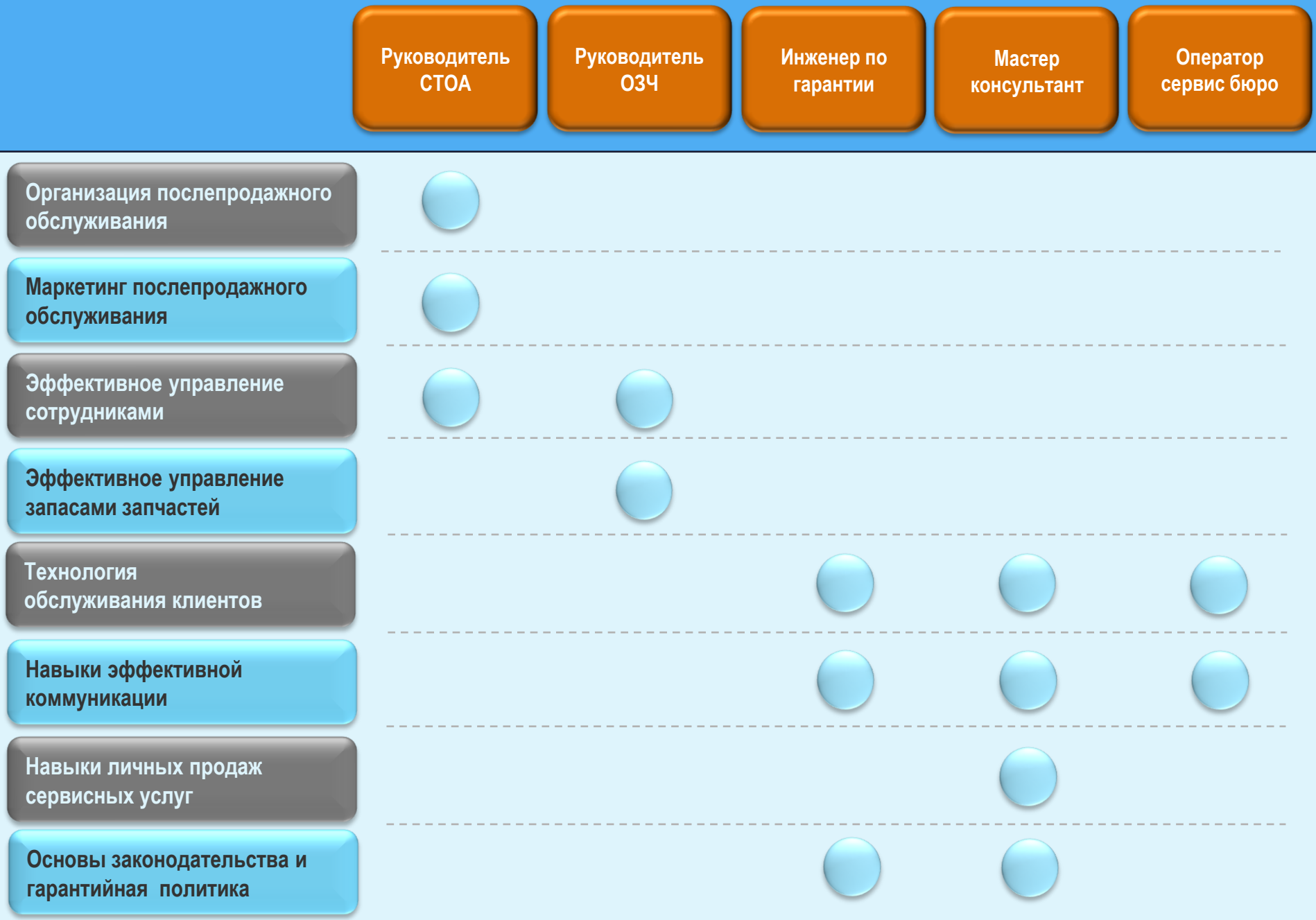
Тренинги для сотрудников Послепродажного обслуживания автомобилей:

Бизнес процессы и навыки

Содержание

1. Вариант программы подготовки 3

2. Описание тренингов 4


Руководитель СТОА
Руководитель ОЗЧ
Инженер по гарантии
Мастер консультант
Оператор сервис бюро
Организация послепродажного обслуживания
Маркетинг послепродажного обслуживания
Эффективное управление сотрудниками
Эффективное управление запасами запчастей
Технология обслуживания клиентов
Навыки эффективной коммуникации
Навыки личных продаж сервисных услуг
Основы законодательства и гарантийная политика

Организация послепродажного обслуживания

Содержание:

- Что такое клиентский сервис;
- Процессы обслуживания (предварительная запись, подготовка к приему, консультация при приёме, выполнение работ, контроль качества, выдача, звонок после обслуживания);
- Показатели эффективности работы СТОА, способы их повышения;
- Ключевые показатели работы службы запчастей;
- Бизнес-планирование и функциональная структура СТОА;
- Понятие себестоимости нормо-часа.

Продолжительность: 3 дня, очное обучение.

Целевая аудитория:

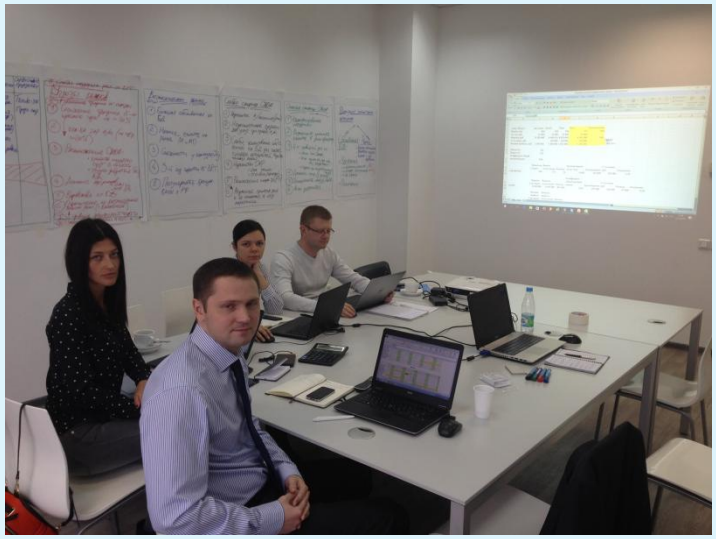
- Руководитель СТОА

Маркетинг послепродажного обслуживания

Содержание:

- Маркетинг, как наука. Основные понятия и определения;
- Основы стратегического маркетинга;
- Роль и задача послепродажного обслуживания в бизнесе Дилерского центра;
- Комплекс маркетинга – 4P (product, price, promotion, placement) + 3P (people, physical environment, process) и 4C (customer needs and wants, costs to the customer, convenience, communication);
- Наш продукт – услуги. Особенности маркетинга услуг;
- Потенциал рынка и наша доля на нём. Зачем нужен фирменный стиль;
- Цена и потребительская ценность. Методы ценообразования. Акции и уникальные торговые предложения;
- Комплекс продвижения услуг. Взаимодействие подразделений при его реализации. Управление потоком клиентов. Работа с жалобами;
- Разработка оперативного маркетингового плана и маркетингового мероприятия, включая экономическую оценку его эффективности;
- Роль и задачи функции маркетинга в послепродажном обслуживании.

Продолжительность: 3 дня, очное обучение.



Целевая аудитория:

- **Руководитель СТОА**
- Маркетолог (факультатив)

Эффективное управление сотрудниками

Содержание:

- Отбор и найм сотрудников. Поведенческое интервью, как инструмент оценки кандидата;
- Адаптация новых сотрудников. Основы наставничества;
- Ситуационное руководство и правила постановки задач. Основы делегирования;
- Правила контроля и предоставления обратной связи;
- Мотивация (материальная и нематериальная);
- Инструменты формирования команды. Правила проведения совещаний;
- Обучение и развитие сотрудников.

Продолжительность: 3 дня, очное обучение.

Целевая аудитория:

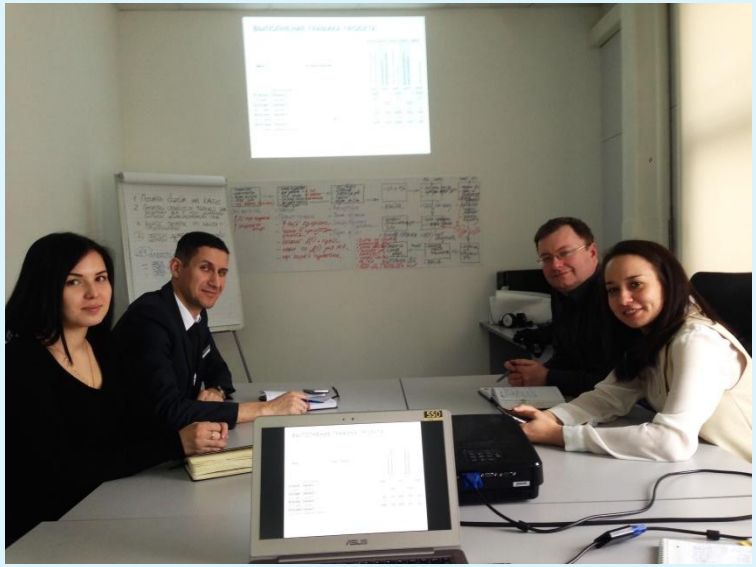
- **Руководитель СТОА**
- **Руководитель ОЗЧ**
- Мастер цеха (факультатив)

Эффективное управление запасами запчастей

Содержание:

- Принципы управления запасами;
- Методы прогноза продаж. Способы определения погрешности прогноза. Случайная модель спроса и предложения;
- Алгоритм определения оптимального складского запаса. АВС – анализ;
- Цикл заказа и его экономичный объём. Формула Вильсона. Методы планирования пополнения запаса;
- Анализ моделей управления товарным запасом. Признаки неэффективного управления. «Мёртвый склад»;
- Критерии выбора оптимальной модели управления товарным запасом. Подстройка выбранной модели к реальной ситуации;
- Ключевые показатели эффективности (сервисный коэффициент, оборачиваемость, рентабельность по валовой марже и некоторые другие).

Продолжительность: 2 дня, очное обучение.



Целевая аудитория:

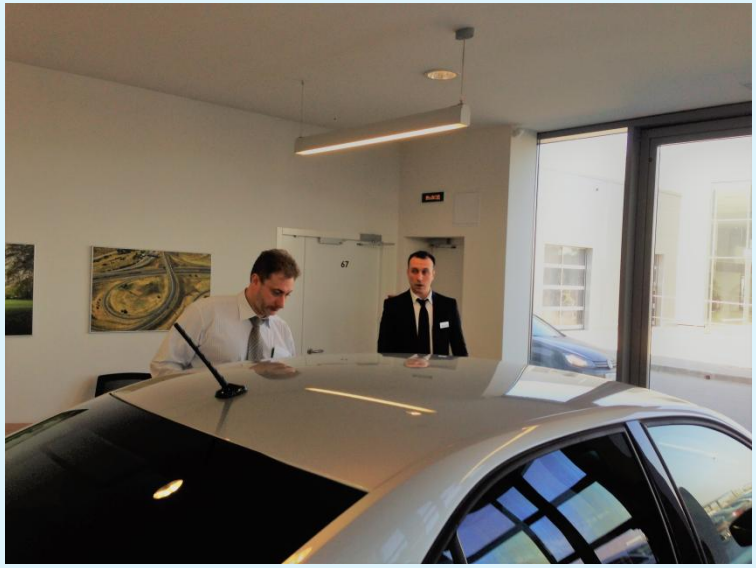
- **Руководитель ОЗЧ**

Технология обслуживания клиентов

Содержание:

- Что такое клиентский сервис;
- Процессы обслуживания (предварительная запись, подготовка к приему, консультация при приёме, выполнение работ, контроль качества, выдача, звонок после обслуживания);
- Краткая теория рабочего времени;
- Правила формирования предварительной записи;
- Теоретические основы и практика интерактивной консультации при приёме автомобиля на СТОА;
- Эффективное формирование загрузки автомеханика/ производственного участка;
- Эффективная выдача автомобиля, как инструмент формирования долгосрочных отношений с клиентом;
- Функциональные обязанности мастера-консультанта, оператора сервис-бюро, мастера цеха, механика. Взаимодействие подразделений.

Продолжительность: 2 дня, очное обучение.



Целевая аудитория:

- **Мастер-консультант;**
- **Оператор сервис-бюро;**
- **Инженер по гарантии**

Навыки эффективной коммуникации

Содержание:

- Роль и значение коммуникации в жизни общества. Понятие о роли и значение коммуникации и обратной связи при продвижении товаров и услуг;
- Понятие о комплексе продвижения товаров и услуг, способы коммуникации. Роль мастера-консультанта в личной продаже и в прямом маркетинге;
- Стадии готовности покупателя. Обязательные условия эффективной коммуникации (аудитория, цель, канал, источник и получение обратной связи);
- Уровни общения и каналы личной коммуникации. Барьеры коммуникации. Основы «языка жестов». Эффективное (активное) слушание;
- Воронка вопросов, как основной инструмент получения необходимой информации;
- Правила и основные навыки эффективного общения по телефону;
- Правила и основные навыки установления контакта;
- Психотипы покупателей по способу восприятия информации;
- Правила и основные навыки эффективной презентации;
- Возражение, как запрос на дополнительную информацию;
- Инструменты retention или как построить долговременные взаимоотношения с потребителями;
- Причины возникновения претензий. Правила и основные навыки эффективного ответа на претензию;
- Правильное поведение в конфликтной ситуации. Базовые положения теории поведения личности Эрика Берна.

Продолжительность: 3 дня, очное обучение.

Целевая аудитория:

- Мастер-консультант
- Инженер по гарантии
- Оператор сервис-бюро

Навыки личных продаж сервисных услуг

Содержание:

- Определение «продажи». Этапы продажи товаров и услуг;
- Установление контакта;
- Определение «потребности». Перечень ведущих потребностей клиентов и соответствующая аргументация;
- Виды вопросов. Выявление потребностей. Вопрос – как инструмент формирования потребности. Техника SPIN;
- Презентация с использованием техники «ХПВ_С»;
- Инициатива при заключении сделки;
- Работа с возражениями.

Продолжительность: 2 дня, очное обучение.

Целевая аудитория:

- Мастер-консультант

Основы законодательства РФ в сфере оказания услуг и гарантийная политика производителя

Содержание:

- Обзор нормативных документов в сфере оказания услуг применительно к услугам автомобильного сервиса;
- Основные положения ФЗ «Закон о защите прав потребителей»;
- «Положение о техническом/гарантийном обслуживании и ремонте автотранспортных средств»;
- Основные положения гарантийной политики производителей;
- Правила заполнения первичных документов;
- Классификация и алгоритм принятия претензий клиентов. Схема взаимодействия с дистрибутором.

Продолжительность: 1 день, очное обучение.

Целевая аудитория:

- Мастер-консультант
- Инженер по гарантии

Стоимость услуг

Количество тренинговых дней по договору, шт.	Количество тренинговых дней в месяц включительно, шт.	Стоимость тренингового дня*, руб.
-	до 4	30 000
5 - 29	5 - 7	25 000
30 - 49	8 и более	22 000
50 и более	8 и более	20 000

* - при проведении на территории заказчика, не включает изготовление раздаточных материалов, командировочных расходов (в случае выездного формата).

Кирилл Ермохин
Тренер-консультант

+7-916-674-56-93
Kirill_Ermokhin@mail.ru