

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Похилько Людмила Васильевна

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Должность: И.о.директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.08.2025 17:00:18

Уникальный программный ключ:

e7d3cff548794e84d0b24d87edcdd7849a45ddd5

«Северо-Кавказский федеральный университет»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по практическим занятиям по дисциплине
МДК 03. 02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по
вопросам сервиса автотранспортных средств**

**Специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт
автотранспортных средств**

Методические указания по проведению практических занятий дисциплины МДК 03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств профессионального модуля ПМ. 03 Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпускa для получения квалификации. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Пояснительная записка

Методические рекомендации разработаны в соответствии программой ПМ 03 «Взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов» по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств» и направлены на ознакомление обучающихся с содержанием учебной дисциплины МДК03.02 Коммуникации с потребителями и поставщиками по вопросам сервиса автотранспортных средств

Выполнение практических работ ориентировано на формирование общих и профессиональных компетенций в соответствии с программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 09.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 3.3.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 3.1. Осуществлять взаимодействие с потребителями в процессе оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и их компонентов.

ПК 3.2. Осуществлять консультирование потребителей по вопросам эксплуатации автотранспортных средств и предварительной записи на сервисное обслуживание и ремонт.

ПК 3.3. Осуществлять прием и обработку рекламаций от потребителей.

Алгоритм выполнения практических заданий

Алгоритм выполнения для каждого практического задания и лабораторной работы индивидуален и представлен в каждой практической и лабораторной работе.

Практическое занятие №1

«Отработка приемов верbalного и не верbalного общения с потребителями АТС»

Теоретический материал :

Чтобы быть внимательным слушателем, необходимо соблюдать следующие правила:

- никогда не делайте предположений насчет того, что говорящий собирается сообщить в следующий момент;
- никогда не думайте наперед и не старайтесь сформулировать ответ, пока ваш собеседник говорит, потому что этому моменту вы еще не услышали все, что вам хотел сказать;
- никогда не думайте о своем во время разговора и не старайтесь сделать вид, что слушаете;

- никогда мысленно не судите и не критикуйте собеседника или то, о чем он говорит; - никогда не перебивайте собеседника, не вставляйте свои фразы в его речь и не перехватывайте инициативу разговора.

Как правильно слушать и что нужно для этого делать:

- Смотрите на собеседника.
- Выясните точку зрения собеседника и его настроение
- Выявите такие моменты в его речи, с которыми вы можете согласиться.
- Сделайте короткий анализ того, что вы услышали собеседника.
- Кивайте головой, давайте ободряющие комментарии
- Выносите свое суждение только тогда, когда выслушали все, что хотел сказать вам ваш собеседник.

Что никогда нельзя делать:

- Никогда не перебивайте говорящего.
- Никогда не думайте о посторонних вещах во время разговора.
- Никогда не допускайте, чтобы предыдущий опыт общения с данным собеседником и сложившееся о нем мнение сбивали вас с толку.
- Не позволяйте, чтобы ваши личные предрассудки являлись в разговоре.
- Никогда не осуждайте и не высмеивайте говорящего и то, о чем он говорит.
- Не пытайтесь сменить тему разговора.

Клиент как главный объект внимания.

- Не нервируйте и не расстраивайте собеседника. Правильная постановка вопросов и формулировка вопросов во многих случаях является единственным способом выяснить:
 - В чем на самом деле состоит проблема.
 - Каких действий на самом деле ждет от вас клиент.

Имеются три типа вопросов, которые можно задавать:

Однозначные,
наводящие и
открытые.

Важно, чтобы вы понимали разницу между ними и знали, какой тип вопросов нужно использовать для получения максимального количества информации.

Однозначные вопросы часто предполагают однозначные ответы, чаще всего просто «да» или «нет».

Вот несколько примеров однозначных вопросов:

- Вы платили наличными? Возможный ответ: 1. Да. 2. Нет.
 - Вы давали это дважды в день? Возможный ответ: 1. Да. 2. Нет.
 - Вы объяснили ситуацию менеджеру клиники? Возможный ответ: 1. Да. 2. Нет
- Задавая однозначные вопросы, вы не сможете получить от клиента большого количества информации; такие вопросы не помогут вам определить, в чем проблема, и решить ее.

Наводящие вопросы от которых необходимо также избегать, потому что они предполагают определенный ответ клиента. Наводящие вопросы не помогут вам добраться до корня проблемы и могут вызвать у клиента раздражение. К наводящим вопросам относятся такие, как:

Думаю, вы прочитали эти инструкции, не так ли? •

Вы, конечно, понимаете, что эти лекарства необходимо давать между кормлениями?

- Вы, скорее всего, не помыли руки сразу после этого

• Это уже длится давно, не так ли?

Открытые вопросы, которые правило начинаются со следующих слов: • Как? • Почему?
• Что? • Кто? • Когда? • Где?

Задавая такие вопросы, вы получите максимальное количество информации. Происходит это потому, что такие вопросы вынуждают того, кому задан вопрос, представить в ответ определенную информацию. Вот несколько примеров открытых вопросов:

- С кем из врачей вы общались в клинике?
- Как давно вы обратили внимание на эту проблему?
- Как вы пытались это использовать?
- По вашему мнению, почему это произошло?
- В чем, по вашему мнению, кроется ошибка?
- Что, конкретно, вас беспокоит?
- С кем вы обсуждали эту проблему?

Как проявляется болезнь?

Если вы будете правильно слушать клиента, использовать дружеский и открытый язык жестов и задавать открытые вопросы, вам удастся выяснить:

- В чем, по мнению клиента, заключается проблема.
- Историю возникновения проблемы.
- Какова ситуация на данный момент.
- Что от вас хочет клиент.

Памятка Эффективность задаваемых вопросов обуславливается тем, что вы:

- Стаетесь избегать однозначных и наводящих вопросов.
- Используете открытые вопросы, которые начинаются со слов: Как? Почему? Что? Кто? Когда? Где? При помощи этих вопросов вы получите максимальное количество информации.

Невербальное общение. Люди не могут прочитать ваши мысли, они могут только оценивать ваши. Если вы не разговариваете в данную минуту с собеседником, это не значит, что вы не общаетесь. Практически 90% общения имеет невербальный характер. Не забывайте, что древние люди сначала использовали невербальное общение, пока не сформировался язык.

Невербальное общение широко распространено и очень разнообразно; четкие правила такого общения определить невозможно, потому что оно не только многогранно, но и имеет много тонкостей. Жесты, выражения или интонации голоса могут быть интерпретированы по разному, в зависимости от того, какими другими знаками общения они сопровождаются, каковы ситуация и культурный уровень собеседников.

Когда вы общаетесь с клиентом, насколько вы осведомлены о невербальных знаках, которыми пользуетесь во время общения? Реагируете ли вы на невербальные знаки, посыпаемые собеседником? Каким образом можно использовать невербальными знаками. Сведения о невербальном общении. Существует множество способов передачи информации. Вот некоторые из них:

- Выражение лица.
- Выражение глаз.
- Положение тела.
- Жесты.
- Место, которое занимает собеседник в комнате по отношению к другим присутствующим.
- Интонация голоса.
- Выразительность /темп речи/ изменение интонации голоса.
- Паузы в разговоре.
- Выбор времени разговора.
- Одежда внешний вид собеседника.
- Прикосновение.

Передача информации Что нужно делать: будьте уверены в том, что вы говорите, смотрите прямо в лицо собеседнику. Излагайте свои мысли понятно:

- Стаетесь понять, какие чувства испытывает ваш собеседник.
- Выбирайте правильное время и место для разговора.
- Следите, чтобы слова соответствовали тому, как вы их произносите.
- Удостоверьтесь, понимает ли вас собеседник.
- Изменяйте интонацию голоса и темп речи. Что недопустимо делать:

- Отягощать речь подробностями или жаргонизмами.
- Говорить слишком много, так что собеседник не в состоянии прокомментировать ваши слова или задать вопрос.
- Изъясняться неясно.
- Критиковать и высмеивать собеседника.
- Высказывать свое мнение по вопросам, которые могут раздражать собеседника.
- Не обращать внимание на смущение, негодование или незаинтересованность собеседника в разговоре.
- Притворяться или преувеличивать.
- Общаться отрешенно, не проявляя заинтересованности. Когда вы общаетесь с клиентом или с коллегами по работе, всегда следите за тем, какое невербальное общение вы используйте, и помните:

Позитивное невербальное общение с вашей стороны, характеризующее вас как внимательного слушателя:

- Смотрите собеседнику в лицо.
- Чуть наклонитесь в сторону собеседника, а не отдаляйтесь от него и на протяжении всего разговора периодически пересекайтесь с ним взглядами, но не смотрите постоянно ему в глаза.
- Кивайте в знак согласия.
- Страйтесь чаще улыбаться, не смотрите хмуро и сердито.
- Держитесь свободно и открыто, не проявляйте нервозности, теребя листок бумаги или постоянно смотря на часы.

Негативное невербальное общение с вашей стороны, которое даст понять собеседнику, что вы невнимательно слушаете его:

- Вы отворачиваетесь от собеседника.
- Вы хмурите брови, бросаете враждебные взгляды или ваше лицо не выражает каких-либо эмоций (каменное лицо).
- Вы отклоняетесь от собеседника, ваши руки сложены.
- Вы избегаете смотреть в глаза собеседнику, смотрите по сторонам или поверх головы собеседника.
- Стучите пальцами или вертите в руках ручку.
- Перекладываете бумаги.

Тесты на невербальное общение

Расположите невербальные знаки в соответствии с их значением:

Невербальные знаки:

1. Собеседник отворачивается;
2. Собеседник ерзает на стуле;
3. Собеседник периодически кивает головой;
4. Собеседник не смотрит вам в лицо, глядит по сторонам или вниз;
5. Собеседник сжимает кулаки;
6. Собеседник сидит, выпрямившись на краешке стула;
7. Глубоко дышит;
8. Ходит в зад — вперед;
9. Широко улыбается;
10. Громко говорит;
11. Пожимает плечами;
12. У собеседника сомнение и нерешительность в голосе; |
13. Собеседник крутит в руках ключи, перебирает мелочь в кармане, теребит сумку;
14. Собеседник сидит со сложенными руками и скрещенными ногами;
15. Собеседник откинулся на кресле, заложив руки за голову

Значения невербальных этих знаков:

1. Собеседник скучает, не проявляет интереса, находится в плохом расположении духа.

2. «Нет, я так не считаю» или «Нет, вы не, станете это делать».
3. Собеседник не желает слушать, что вы говорите, расстроен.
4. Собеседнику не интересен разговор, он чувствует себя виноватым.
5. Внимательность или нервозность.
6. Враждебность, оборонительная позиция.
7. Чувство неловкости, беспокойства, нервозность.
8. Шоковое состояние или волнение перед тем, как говорить о неприятных вещах.
9. Раздражение, беспокойство.
10. Удовольствие.
11. Гнев, превосходство.
12. Неуверенность, нервозность, страх.
13. «Ничего не знаю, меня это не волнует».
14. Чувство неловкости, беспокойства, раздражение.
15. Уверенность, расслабление, превосходство.

Отличное обслуживание клиентов заключается в том, чтобы предоставить ему обслуживание, которое чуть превысит его ожидания. Это значит:

- Иметь заинтересованный вид и всегда быть готовым помочь клиенту.
- Быть достаточно мобильным — при необходимости оставить свои занятия и оказать клиенту необходимую помощь.
- Дать клиенту возможность почувствовать себя правым (даже если он не прав). Если вы сможете удовлетворить потребности клиентов, то считайте, что они останутся довольны вашей работой и посетят вашу клинику снова.

Контрольные вопросы

Какие основные черты хорошего слушателя?

Что такое невербальное общение?

Как проявляется пренебрежение при невербальном общение?

Как проявляется презрение?

Что нельзя делать при разговоре с клиентом?

Как отлично принять клиента?

Практическое занятие №2-3

«Отработка ситуации общения с клиентами при приемке АТС в ТО или ремонт»

Теоретический материал :

Первая задача сервиса – понравиться клиенту. Если клиент уже обратился в сервис, значит он увидел рекламу, услышал отзывы о сервисе, или кто-то из друзей клиента уже является клиентом сервиса и посоветовал сюда обратиться. Задача сервиса – удержать клиента. Для этого необходимо иметь конкурентоспособные цены и приветливый и грамотный персонал. Отсутствие чего-либо из перечисленного оттолкнет клиента и вернуть его будет очень сложно. Если отторжение произошло в первую встречу, то практически невозможно.

Для начала обязательно клиента необходимо встретить – вовремя ответить на звонок или направить вошедшего человека в нужный ему отдел. Тем самым клиент не будет беспомощно озираться по сторонам, выискивая знакомые ему надписи или «висеть» на телефоне, ожидая ответа и проклиная тот день, когда он впервые обратился в этот сервис. При правильно организованной встрече клиент поймет, что он желанный и ожидаемый гость и это добавит баллов в копилку впечатлений от встречи с сервисом.

Не забывайте, что встречают по одёжке, а провожают по уму.

Как бы великолепно не выглядел сервис, какие бы ковры или люстры в его оформлении не использовали, неграмотный персонал все старания сведет на нет. Доброжелательный тон должен поддерживаться знаниями автомобиля и необходимых для

ремонта работ. Стоимость работ должна быть указана максимально точно, даже при телефонном разговоре. Если при выполнении ремонта или технического обслуживания обязательно потребуется выполнение дополнительных работ или замена дополнительных деталей, то это необходимо рассказать клиенту и указать стоимость основных и дополнительных работ, объяснить причину выполнения работ и условия при которых эти работы необходимо будет выполнить.

Знание тонкостей выполнения ремонта, наличие необходимых запасных частей и расходных материалов позволяет клиенту рассчитывать, что он обратился к профессионалам.

Если клиент удовлетворен первым общением и собирается приехать в сервис, то начинается процесс оказания услуг владельцу автотранспортного средства, построенный на давно отработанных правилах. В последнее время чаще всего говорят о семи стадиях приемки автомобиля. Возможно разбиение на более мелкие стадии и их станет больше, но основных – семь.

Приемка и выдача автотранспортного средства являются составной частью процесса оказания услуг его владельцу. На предприятиях автотехобслуживания должны быть организованы специализированные посты по приемке и выдаче автотранспортных средств.

Приемка - это комплекс контрольно-осмотровых работ по определению общего технического состояния, комплектности и необходимого объема работ, а также оформлению первичной документации.

Выдача - это комплекс контрольных работ по определению фактического объема и качества выполненных работ.

Стадия первая – запись на обслуживание.

В случае производственной невозможности принятия автотранспортного средства в день обращения, а также для оптимизации работы производства производится запись заказчика на планируемый период в журнале с указанием даты и времени представления автотранспортного средства на автобслуживающее предприятие. Предварительная запись может осуществляться по телефону. Желательно наиболее полно знать планируемые клиентом работы для корректного определения требуемого для ремонта времени и стоимости выполняемых работ. Это необходимо для определения возможного времени приемки следующего автомобиля.

Предварительная запись необходима сервису и клиенту. Это помогает обоим скорректировать своё время для оптимизации рабочего процесса. Сервис предлагает, а клиент подтверждает время когда будет принят автомобиль мастер-приемщик сможет уделить внимание клиенту. Это значит, что если клиент приедет вовремя, ему не надо будет ждать когда его смогут принять, а мастер-приемщик будет общаться только с этим клиентом и сможет уделить ему все свое внимание, а после принятия автомобиль без задержек попадет к диагносту или автослесарю и им начнут заниматься. При этом совершенно не обязательно, что клиент согласиться приехать в ближайшее свободное время. Скорее всего, он постараётся оптимизировать свое время. Это может быть ближайший свободный выходной день или дни предстоящей командировки или отдыха и т.д., как ему удобно. Только при таком обоюдном уважении возможен полноценный контакт сервиса и клиента.

Стадия вторая – подготовка к приезду клиента и приему автомобиля.

Подготовка проводится за день до приезда или утром в день приезда. Она заключается в просмотре истории клиента и автомобиля для того, чтобы понять как лучше себя вести с клиентом, что делали с автомобилем, что рекомендовали сделать и что клиент собирается делать с автомобилем.

Эта информация поможет уверенно и правильно разговаривать с клиентом, ведь к каждому человеку должен быть свой подход. Поможет предложить дополнительные работы, которые клиент выполняет часто (уборка салона, полировка кузова, проверка

ходовой, проверка ошибок в модулях и т.д.), работы, которые в прошлый раз не выполнили по какой-либо причине и занесли в рекомендованный ремонт. А также позволит правильно установить какие регламентные работы необходимо выполнить, в каком объеме и какие детали при этом использовать (марка масла, оригинальные или нет фильтры и т.д.)

При правильном проведении этой стадии, мастер-приемщик на основании этой информации и записи клиента может заранее составить заготовку заявки на ремонт (обслуживание) автомобиля и сможет уделить больше времени общению с клиентом.

Стадия третья – оформление в ремонт.

Оформление заявки на ремонт (обслуживание) автомобиля производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность заказчика, технического паспорта на автотранспортное средство или свидетельства о регистрации. Заказчик, не являющийся собственником, предъявляет заверенную в установленном порядке доверенность на право распоряжения автотранспортным средством.

Каждый раз при обращении клиента в сервис заключается **договор** в котором указываются необходимые данные, оговоренные в Положении о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащим гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора) (далее РД 37.009.026-92):

- наименование, марка и модель (модификация) автотранспортных средств, подлежащих обслуживанию;
- фамилия, имя, отчество, контактный телефон и адрес клиента (человек, который подписывает договор);
- виды, периодичность и объемы работ по обслуживанию;
- сроки и стоимость выполняемых работ;
- показатели качества обслуживания, гарантии;
- порядок взаимоотношений юридических лиц, участвующих в процессе обслуживания;
- права и обязанности юридических лиц, участвующих в процессе обслуживания и т.д.

Исполнитель (автосервис) обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Эта информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

- а) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;*
- б) наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);*
- в) сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);*
- г) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;*
- д) гарантийные сроки, если они установлены;*
- е) сведения о сроках выполнения заказов;*
- ж) указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).*

Также Исполнитель (автосервис) обязан также предоставить потребителю для ознакомления:

- а) Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;*
- б) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;*
- в) образцы договоров, заказов-нарядов, приемо-сдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;*
- г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.*

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.

При оформлении заказа в случае оставления автотранспортного средства на предприятии для ремонта одновременно составляется приемо-сдаточный акт, в котором при приемке автотранспортного средства отражаются его комплектность, видимые наружные повреждения и дефекты, а также переданные заказчиком запасные части и материалы.

Необходимо производить осмотр чистого автотранспортного средства. Поэтому очень часто рядом с основным сервисом размещают мойку автомобилей, которая в определенное время обслуживает только автомобили сервиса или обслуживает их вне очереди. Это позволяет разделить мойку автомобиля и сервис. Приемо-сдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя. Экземпляры договора и приемо-сдаточного акта выдаются потребителю. Так как описывают чистый автомобиль, то видны все повреждения кузова, что предотвращает возможность скрыть повреждения, появившиеся до сервиса. В момент проверки состояния кузова клиент также осматривает весь автомобиль, что редко делается перед поездкой или после нее. Поэтому повреждения кузова автомобиля, полученные незадолго до посещения сервиса, могут стать для клиента неприятной неожиданностью, особенно если эти повреждения получены на стоянке с той стороны, которую клиент не видит, подходя к автомобилю. Если указать на эти повреждения клиенту после выполнения ремонта, то сервису придется доказывать, что это произошло до попадания автомобиля в сервис. Очень часто сделать это трудно.

Дополнительно хотелось бы сказать о необходимости записи изображения с видеокамер, установленных на территории автосервиса, в том числе в рабочей зоне. Это нужно для дистанционного контроля мастером цеха и мастером-приемщиком за состоянием подъемника (занят или свободен), процессом ремонта автомобиля, а также за поведением сотрудников и состоянием автомобиля. Не является секретом, что среди автослесарей находятся нечестные люди, которые могут не установить выписанную деталь, не сделать заявленную работу или выполнить работу без оплаты через кассу и т.д. Камера заставит этих людей не совершать правонарушения. А если возникает спорная ситуация с клиентом, всегда можно просмотреть запись и убедиться, что автомобиль никто кроме мастеров и обслуживавшего механика не прикасался к автомобилю и во время движения автомобиль ничего не задевал. А для предотвращения подобных обвинений со стороны клиента, можно на приемке автомобиля указать, что в сервисе ведется видеонаблюдение. То есть камера наблюдения – это дополнительный молчаливый помощник сервиса в работе с клиентом. Она не заменяет никого и ничего, а является лишь дополнением в системе безопасности общения сервиса с клиентом.

Автотранспортное средство (узел, агрегат), поступающее в ТО или ремонт, должно быть чистым. Услуги по мойке автотранспортного средства (узла, агрегата) предоставляются автообслуживающим предприятием. Данное требование основано на необходимости правильного оформления автомобиля и агрегата в ремонт (смотри выше), а также на безопасности выполнения работ с автомобилем. При работе с грязным

автомобилем автослесарь может поцарапать лакокрасочное покрытие автомобиля, а также испачкается сам, что приведет к тому, что он испачкает салон грязного автомобиля, если автослесарю придется туда залезть, а также поцарапает и испачкает автомобили, которые автослесарь будет обслуживать после грязного автомобиля. То есть мойка автомобиля – это благо для клиента и сервиса. А если сервис может предоставить бесплатную мойку при выполнении ремонта автомобиля – это приятный подарок клиенту.

При оформлении договора необходимо записывать все жалобы клиента в том виде, как их описывает клиент. После фиксации жалобы клиента необходимо убедиться в ее обоснованности. То есть клиент должен продемонстрировать мастеру-приемщику неисправность, ведь зачастую клиент хочет получить от автомобиля значительно больше, потратив на его приобретение как можно меньше. Возможно, клиент жалуется на «неисправности», которые являются особенностью данного автомобиля. Это могут быть стуки ремня безопасности об обивку салона, звуки при проезде неровностей на дороге, повышенный шум двигателя, вибрации при работе двигателя и т.д.

При наличии неисправности оговариваются сроки и стоимость проведения диагностики неисправности, разборки и дефектовки, дополнительных заявленных клиентом работ, а окончательные сроки и стоимость ремонта объявляются после проведения дефектовки и определения порядка заказа и сроков поставки запасных частей.

Во время проведения диагностики и дефектовки определяются детали требующие замены и причина выхода их строя, в том числе рассматривается попадает ли этот случай под действие гарантии или нет. Но необходимо помнить, что все дополнительные работы, которые не вошли в первоначальный список, и которые клиент будет оплачивать, можно выполнять только после согласования их с клиентом.

Как уже было сказано, при заключении договора с клиентом на ремонт или обслуживание автомобиля необходимо указать стоимость выполняемых работ и запасных частей. Стоимость деталей известна, а как оценить работу? Если подобная работа выполнялась неоднократно, то объявить стоимость не составит труда, но при первом обращении сделать это затруднительно.

Стоимость всех необходимых запасных частей можно определить исходя из необходимости замены деталей в соответствии с инструкции по ремонту (в ней указаны детали подлежащие замене обязательно, остальные определяются после дефектовки). С определением стоимости работ все значительно труднее.

Мастер-приемщик фирменного автосервиса имеет данные о времени, необходимом для выполнения работы одним квалифицированным механиком, выполнившим такую работу неоднократно - нормо-час. Эти данные предоставляются фирмой-изготовителем автомобиля исходя из собственных исследований. Учитывая стоимость нормо-часа для данной категории работ (в зависимости от сложности операции) можно рассчитать стоимость операции и приблизительное время для ее выполнения.

Если сервис не является фирменным, то необходимо использовать данные о стоимости работы для всех автомобилей, предоставляемые фирмой-производителем запасных частей или независимыми экспертами, которые выпускают справочники, такие как AutoData, Mitchel и т.д. В таких справочниках можно найти данные почти по всем автомобилям мира, в том числе инструкцию по ремонту, схему электрооборудования, список запасных частей, регламент ТО и т.д. Но эти сведения являются неточными. Любой производитель автомобилей меняет электрические схемы, конструкцию деталей и агрегатов, а также время ремонта в зависимости от многих факторов, таких как комплектация, дата производства, модификация автомобиля и т.д. Все это может найти отражение в фирменных программах, но Вы вряд ли узнаете об этом в сводных таблицах. Но несмотря на все эти погрешности эти сводные таблицы можно рекомендовать для определения первоначальных данных по стоимости работ и методике их выполнения для нефирменных сервисов.

Стадия четвертая – ремонт автомобиля.

В соответствии с Положением о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащим гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора) (РД 37.009.026-92):

1.6. *Система технического обслуживания (ТО) представляет собой совокупность планируемых и систематически выполняемых воздействий по контролю, поддержанию и восстановлению исправного состояния автотранспортных средств.*

1.7. Целью системы технического обслуживания является обеспечение соответствия состояния автотранспортных средств установленным требованиям и повышение эффективности их использования владельцами.

1.12. *Владелец в соответствии с действующим законодательством несет полную ответственность за техническое состояние принадлежащих ему автотранспортных средств.*

1.13. Поддержание автотранспортных средств в технически исправном состоянии и предупреждение их отрицательного воздействия на окружающую среду обеспечивается своевременным и качественным выполнением полного объема работ по техническому обслуживанию и ремонту.

1.15. *Техническое обслуживание автотранспортных средств* - это комплекс работ (операций), направленных на предупреждение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

1.16. *Ремонт* - это комплекс работ (операций) по устранению возникших отказов (неисправностей) и восстановлению полной работоспособности автотранспортного средства (агрегата, узла, системы) в пределах эксплуатационных характеристик, установленных изготовителем.

1.19. По периодичности, перечню и трудоемкости работ техническое обслуживание автотранспортных средств подразделяется на следующие виды:

- ежедневное техническое обслуживание (ЕО);
- периодическое техническое обслуживание (ТО);
- сезонное обслуживание (СО).

1.20. Ежедневное обслуживание предусматривает выполнение работ, обеспечивающих безопасность движения, заправочные работы и поддержание надлежащего внешнего вида автотранспортного средства.

Работы ЕО могут выполняться как самим владельцем автотранспортного средства, так и предприятием автотехобслуживания.

1.21. Периодическое техническое обслуживание предусматривает выполнение определенного объема работ через установленный изготовителем пробег автотранспортного средства. Выполняется, как правило, на предприятиях автотехобслуживания.

1.23. Периодичность и трудоемкость обслуживания устанавливаются изготовителем в инструкции (руководстве) по эксплуатации автотранспортных средств.

1.24. Сезонное обслуживание предусматривает выполнение работ по подготовке автотранспортных средств к зимней или летней эксплуатации в соответствии с рекомендациями изготовителя

В соответствии с принятыми в России стандартами ТО подразделяются на ЕО, ТО, СО. Для повышения удовлетворенности клиентов многие фирмы применяют иное подразделение ТО:

- техническое обслуживание при каждой заправке топливом;
- периодическое техническое обслуживание в соответствии с пробегом автомобиля или со временем эксплуатации.

Это позволяет рекомендовать реже заглядывать под капот, но в то же время потребовать проводить регламентные работы достаточно часто для поддержания

автомобиля в работоспособном и безопасном состоянии. При введении электронных компонентов, способных контролировать необходимые параметры возможно полностью освободить клиента от проведения работ по ТО, связанных с открыванием капота, но это не снимает с него ответственности за проверку технического состояния автомобиля визуально (накачаны ли шины, горят ли все лампочки) или инструментально (система контроля давления в шинах, указатель неисправности ДВС или световых приборов и т.д.)

В последнее время уже нет необходимости проведения сезонного технического обслуживания, так как почти все детали, жидкости и смазки в автомобиле являются всесезонными и не требуют замены в зависимости от сезона и температуры окружающего воздуха – автомобиль всегда является работоспособным.

В то же время график проведения периодического технического обслуживания зависит от пробега, времени эксплуатации, марки и модели автомобиля (например, ТО проводится каждые 10000-20000 км или 1 год, что наступит ранее).

Все работы, выполняемые при техническом обслуживании автотранспортных средств должны соответствовать требованиям завода-изготовителя, но при этом автомобиль, прошедший техническое обслуживание, должен соответствовать приложению 4 (обязательному) РД 37.009.026-92 «Общие технические требования к автотранспортным средствам, выпускаемым из технического обслуживания и ремонта» и федеральному закону «О безопасности дорожного движения».

Поэтому количество работ, выполняемых при техническом обслуживании автомобилей иностранного производства, может быть увеличено по сравнению с тем, что предлагает завод-изготовитель. Например, при проведении ТО на иностранных автомобилях завод-изготовитель не предусматривает проверку ходовой части, считая, что в этом нет необходимости, но Российские законы настаивают на проведении этой проверки и выявлении неисправностей, влияющих на безопасность движения.

Большинство проверочных работ может быть выполнено мастером-приемщиком при тестовой поездке с клиентом или механиком при осмотре автомобиля, в том числе на подъемнике (проверка работы двигателя, сцепления, световых приборов, осмотр подтекания жидкостей и т.д.).

При проведении диагностики используются диагностические карты, разработанные заводом-изготовителем. В случае возникновения неисправности, которая проявилась у многих автомобилей аналогичной марки, производитель может выпустить специальный сервисный документ, описывающий проблему и метод ее решения. В случае проявления у многих автомобилей конкретной модели неисправности, влияющей на безопасность автомобиля, завод-производитель может начать программу отзыва автомобилей для устранения этой возможной неисправности. При выполнении работ особое внимание необходимо уделить безопасности автомобиля. Если обнаружены дефекты, влияющие на безопасность автомобиля необходимо эту информацию довести до клиента и устранить эти дефекты.

Стадия пятая – проверка выполненных работ и оформление документов.

Как уже было сказано, при проведении работ мастер цеха и мастер ОТК следят за правильностью выполнения ремонта и обслуживания автомобиля. Но когда все работы выполнены мастер ОТК обязан проверить качество и объем выполненных работ, в том числе устранение заявленной клиентом неисправности, наличие замененных деталей в автомобиле (по требованию клиента) и работоспособность электрооборудования. Все работы заявленные клиентом и согласованные мастером-приемщиком должны быть выполнены, а если они не могут быть выполнены, то в рекомендациях мастера цеха должна быть указана причина невозможности выполнения указанных работ. Только после проверки мастером ОТК документы могут быть переданы для оформления заказ-наряда.

Мастер-приемщик или его помощник оформляет заказ-наряд: вносит все выполненные работы, проверяет выписанные запасные части и детали, вносит рекомендации мастера цеха и распечатывает заказ-наряд.

Мастер-приемщик проверяет соответствие заказ-наряда заявленным и согласованным работам, проверяет сумму заказ-наряда, ставит свою подпись, подтверждая правильность оформления заказ-наряда, и только после этого сообщает клиенту о готовности автомобиля. Наиболее правильный девиз мастера-приемщика в этом случае: Готовый автомобиль – это готовый заказ-наряд.

Выдаваемый автомобиль должен соответствовать Общим техническим требованиям к автотранспортным средствам, выпускаемым из технического обслуживания и ремонта (приложение 4 РД 37.009.026-92).

Стадия шестая – передача автомобиля клиенту.

На эту стадию также необходимо отводить время при планировании рабочего времени мастера-приемщика, потому что в это время мастер-приемщик должен рассказать что делали с автомобилем, по возможности продемонстрировать клиенту выполненные работы, замененные детали, составить акт приема-передачи автомобиля, дать ознакомиться с заказ-нарядом, обратив особое внимание на бесплатных работах, рекламных акциях и скидках для клиента. После ознакомления с выполненными работами и заказ-нарядом, при отсутствии претензий клиент подписывает заказ-наряд и акт приема-передачи автомобиля и оплачивает заказ-наряд.

После этого мастер-приемщик приглашает клиента посетить автосервис при очередном ТО и провожает клиента к автомобилю.

В соответствии с законом «Автомототранспортное средство выдается потребителю или его представителю после полной оплаты оказанной услуги (выполненной работы) при предъявлении приемо-сдаточного акта и договора (квитанции и т.д.), паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, а для представителя потребителя - также доверенности, оформленной в установленном порядке.

Выдача автомототранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомототранспортного средства.

Стадия седьмая – контроль качества услуги и определение следующей встречи.

Через несколько дней после проведенного ремонта или технического обслуживания мастер-приемщик или его помощник звонит клиенту для уточнения, все ли заявленные неисправности были устранены и насколько клиент остался доволен уровнем сервиса. Этот звонок особенно необходим, если проводился крупный ремонт. Даже если у клиента были какие-либо замечания по проведенному ремонту, данный звонок покажет, что сервис не становится равнодушен к клиенту после оплаты им заказ-наряда. Это поможет снять напряжение в общении между сервисом и клиентом, ведь если была допущена ошибка при ремонте, то сервис пригласит клиента для исправления этой ошибки, а не оставит клиента один на один с этой проблемой. А если клиент доволен выполненным ремонтом, то этот звонок дополнительное напоминание клиенту о предстоящей через некоторое время (полгода или несколько месяцев) встрече на ТО и просьба о возможности напомнить клиенту о такой встрече через оговоренный промежуток времени.

Таким образом, правильно и грамотно отработав все вышеперечисленные стадии приемки автомобиля, мы надежно привязываем клиента к сервису, но не устрашением клиента, а человеческим отношением к нему. И так приятно от какого-нибудь старого клиента услышать: «Я купил новый автомобиль этой марки потому что не хочу менять сервис», ведь в этом сеть и Ваши заслуга, кем бы Вы не работали в сервисе.

Контрольные вопросы

Какие основные черты хорошего слушателя?

Что такое невербальное общение?

Как проявляется пренебрежение при невербальном общение?

Как проявляется презрение?

Что нельзя делать при разговоре с клиентом?

Как отлично принять клиента

Практическое занятие №5 **Создание этического кодекса фирмы**

Целью является формирование у студентов глубоких теоретических знаний и практических навыков по проблемам построения механизма этического регулирования службы.

Задания

Задание 1. Составьте этический кодекс специалиста по экономической безопасности, используя нормативные акты, регламентирующие их деятельность.

Вопросы к практическому занятию:

1. Какова роль морального фактора в процессе управления?
2. По каким критериям оценивается уровень нравственного развития личности?
3. В чем специфика технологий нравственного воздействия?
4. Что представляет собой этический кодекс руководителя и каково его содержание?
5. Дайте характеристику этапам процесса самосовершенствования личности.
6. Каковы этапы процесса самосовершенствования личности?
7. Что такое нравственное воспитание? С помощью каких методов оно осуществляется?

Литература: [1, 10, 11].

Практическое занятие № 6 **«Организация и оплата труда в автосервисных предприятиях**

Цель:

освоить порядок расчёта среднесписочной численности работающих, баланс рабочего времени и показателей производительности труда, научиться рассчитывать заработную плату ремонтных рабочих при разных системах оплаты труда.

Прежде чем приступить к выполнению практического занятия, необходимо письменно ответить на следующие вопросы:

1. Что понимается под явочной, списочной и среднесписочной численностью?
2. Какие показатели движения трудовых ресурсов известны?
3. Что такое нормирование труда и виды норм?
4. Показатели эффективности использования трудовых ресурсов?
5. Что такое оплата труда и её виды и формы?
6. Заработка плата, её функции.
7. Принципы организации эффективной системы оплаты труда.
8. Сущность, необходимость мотивации труда на предприятии.

Задание № 1. На основе данных таблицы определите: а) норму выработки в месяц (Ин); б) сдельную расценку за одно изделие (руб.); в) сумму сдельной заработной платы в месяц, если за каждый процент перевыполнения плата выплачивается 1,5 % заработка по сдельным расценкам.

Таблица - Исходные данные

| Показатели | Варианты | | | | | |
|--------------------------------------|----------|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| норма времени на одно изделие (мин.) | 12 | 12 | 10 | 12 | 11 | 11 |
| часовая тарифная ставка (руб.) | 15 | 14 | 16 | 15 | 12 | 14 |

| | | | | | | |
|------------------------------|------|------|------|------|--------|------|
| кол-во рабочих дней в месяц | 24 | 23 | 23 | 26 | 25 | 23 |
| рабочая смена (час.) | 8 8 | 7,2 | 7 | 7,8 | 7,8 | 8 |
| фактически изготовлено (шт.) | 1008 | 1020 | 1015 | 1215 | 1240 1 | 1010 |

Задание № 2. По состоянию на декабрь на предприятии сложился следующий уровень оплаты труда. Начальник отдела 12700руб., ведущий инженер 10400руб., инженер высшей категории 8300руб., инженер 1 категории 8100руб., инженер 7400руб. Минимальный уровень оплаты труда на предприятии 3100руб.

С 01.01. 20__ г. предприятие переходит на бестарифную оплату труда, при этом ведущий инженер отработал всего 19 дней, а количество рабочих дней 24. Фонд оплаты труда в месяц этого отдела составил 65000руб. КТУ установить самостоятельно. Рассчитайте фактическую заработную плату работников отдела и покажите в таблице.

Задание № 3. Рабочий за месяц (выпустил) обработал 400 деталей по расценке 11,4 руб. и 700 деталей по расценке 7,28 руб. и перевыполнение плана на 10%. На предприятии установленные следующие условия премирования: за выполнение плана на 5% установлена доплата в размере 7%, а за каждый последующий процент выполнения плана выплачивается 2,5% премиальных доплат.

Определите зарплату рабочего в месяц.

Задание № 4. Рабочий на предприятии сделал за день 42 изделия. Расценка за одно изделие 80 руб. Вычислите заработок рабочего за день, месяц.

Практическое занятие № 7 **«Страховые услуги и страховые риски»**

Внимательно прочитать цель и задачи занятия. Ознакомиться с требованиями к уровню подготовки, краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, изучить основные понятия и термины страхования, признаки страхового риска, определить место страхования в системе методов управления риском

Ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Изучить условия заданий для практической работы.

Оформить отчёт о работе. В нём нужно записать тему практической работы, её номер, указать цель и ход выполнения работы с необходимыми таблицами и пояснениям

Классификация страховых рисков. В зависимости от источника опасности риски делятся на связанные с проявлением стихийных сил природы и с целенаправленным воздействием человека в процессе производства материальных благ. В зависимости от объёма ответственности страховщика риски подразделяются на универсальные и индивидуальные.

Оценка ущерба (убытка) при наступлении страхового случая в имущественном страховании.

Общая характеристика страхования автотранспорта: объекты страхования, страховые риски, урегулирование убытков при наступлении страхового случая.

- **Экономическая категория страхования, её признаки и функции.**
- **Основные условия страхования жилых и других строений граждан.**
- **Страховой риск, страховой случай, страховая выплата.**
- **Франшиза, её виды и экономическая роль.**
- **Страховая премия и страховой тариф.**
- **Структура страхового тарифа и порядок расчёта по рисковым видам страхования.**
- **Понятие и расчёт ущерба в имущественном страховании.**

Основная форма работы студентов на практическом занятии может быть связана с работой с Законом РФ от 27.11.1992 г. №4015-1 «Об организации страхового дела», в котором раскрывается деятельность субъектов страховой деятельности.