

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Алексеевич

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 14:27:06

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к самостоятельным занятиям по дисциплине

МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

Специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств

Методические указания по проведению самостоятельных занятий дисциплины МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами 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 выпуска 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 МДК03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами в количестве самостоятельных занятий 56 часов.

Данное методическое пособие рассчитано на 60 часов внеаудиторной самостоятельной работы. Задача практических занятий – закрепить знания по лекционному курсу, привить студентам навыки самостоятельной работы с литературой и нормативно-технической документацией, научить выполнять расчеты и делать выводы.

Самостоятельная работа позволяет повысить эффективность получаемых, в ходе изучения курса, знаний и навыков. Самостоятельная работа развивает способности акцентировать внимание на главном, четко обозначать проблему и находить варианты ее решения, оценки промежуточных и конечных результатов, а также, эффективного поиска необходимой информации и ее анализа.

Самостоятельная работа способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем профессионального уровня.

Дидактические цели самостоятельной работы состоят в том, чтобы:

- научить студентов самостоятельно добывать знания из различных источников;
- способствовать формированию навыков и умений, необходимых будущим специалистам;
- повысить ответственность студентов за свою профессиональную подготовку, формированию личностных и профессионально- деловых качеств;
- формировать у студентов профессиональное мышление на основе самостоятельной работы над выполнением индивидуальных творческих заданий.

Самостоятельная работа призвана выполнять следующие функции:

- образовательную (систематизацию и закрепление знаний студентов);
- развивающую (развитие познавательных сил студентов – их внимания, памяти, мышления и речи);
- воспитательную (воспитание устойчивых мотивов учебной деятельности, навыков культуры умственного труда, самоорганизации и самоконтроля целого ряда ведущих качеств личности – честности, трудолюбия требовательности к себе, самостоятельности).

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

при выполнении самостоятельных работ по дисциплине Управление процессом технического обслуживания и ремонта автомобилей

Вид работы	К р и т е р и и		
	« 5 »	« 4 »	« 3 »
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа выполнена верно, в полном объеме, правильно	Самостоятельная работа выполнена верно, в полном объеме, имеются	Самостоятельная работа выполнена в полном объеме, имеются ошибки в

	оформлена защищена.	и	неточности оформлении орфографии	в и	оформлении и орфографии, имелись затруднения в ответе на дополнительные вопросы.
--	------------------------	---	--	--------	---

Виды и содержание самостоятельной работы студента

2.1. МДК03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами

№	Наименование разделов и тем дисциплины, их краткое содержание; вид самостоятельной работы	Форма контроля	Зачетные единицы (часы)
	7-8 семестры		
	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Собеседование	6
1	Тема 1.2 Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Собеседование	12
2	Тема 1.3 Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Собеседование	12
3	Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Собеседование	6
4	Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Собеседование	12
5	Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса	Собеседование	12
	Итого за 7- 8 семестр		60
	ВСЕГО		60

Методические рекомендации к СРС

1. Методические рекомендации по проведению собеседования.

Собеседование - наиболее распространенный метод контроля знаний учащихся, вариант текущей проверки, процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных возможностей усвоения учащимися учебного материала.

При подготовке к собеседованию студент должен:

1. Предварительно повторить теоретический материал темы (тем) по которой проводится устный опрос.
2. Ознакомиться с заданием, уяснить его фабулу и поставленные вопросы.
3. Продумать логику и последовательность изложения материала. Ответы на поставленные вопросы должны быть аргументированными.

1. Критерии оценивания компетенций

1. Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос.

2. Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть

исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

3. Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками преподавателя.

4. Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.

Самостоятельные работы

Алгоритм выполнения для каждого самостоятельного задания представлен в каждой работе.

Самостоятельная работа 1

**к теме 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)
6 часов**

Самостоятельная работа по теме «**Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)**» обычно включает изучение технологических процессов, нормативной базы и перечня обязательных работ, которые превращают «автомобиль с завода» в товар, готовый к эксплуатации клиентом.

Ниже представлена структура и основные материалы, которые помогут вам выполнить эту работу.

1. Цели и задачи предпродажной подготовки (PDI)

В международной практике этот процесс называется **PDI (Pre-Delivery Inspection)**.

- **Цель:** Выявление и устранение повреждений, возникших при транспортировке, а также проверка работоспособности всех систем для обеспечения безопасности и комфорта покупателя.
- **Задачи:**
 - Снятие консервационных покрытий.
 - Проверка комплектности.
 - Контроль технических жидкостей.
 - Диагностика электронных сист

2. Основные этапы работ

Процесс обычно делится на три блока:

А. Внешний осмотр и расконсервация

- **Удаление защитных покрытий:** Снятие пленок, воска или специального состава (кокона) с кузова.
- **Мойка и чистка:** Тщательная мойка кузова и уборка салона.
- **Визуальный контроль:** Проверка ЛКП (лакокрасочного покрытия) на наличие сколов, царапин и вмятин, возникших при доставке.

Б. Техническая часть (Механика)

- **Проверка уровней жидкостей:** Масло в двигателе и КПП, антифриз, тормозная жидкость, омыватель.
- **Аккумулятор (АКБ):** Проверка напряжения, плотности электролита и надежности крепления клемм.
- **Давление в шинах:** Приведение давления к норме (зачастую для транспортировки шины перекачивают до бар).

- **Ходовая часть:** Проверка затяжки колесных болтов и осмотр узлов подвески на предмет утечек.
- **В. Функциональная проверка и электроника**
- **Компьютерная диагностика:** Удаление «транспортного режима» (Transport Mode), в котором большинство функций электроники ограничено для экономии заряда АКБ.
- **Проверка световых приборов:** Фары, стоп-сигналы, поворотники.
- **Мультимедиа:** Настройка часов, проверка радио, установка навигационных карт.

3. Документальное оформление

Результаты фиксируются в специальном документе — **Листе предпродажной подготовки** (Сервисной книжке).

Документ	Значение
Чек-лист PDI	Список всех проверенных пунктов с подписью мастера.
Акт приема-передачи	Подтверждает отсутствие претензий у покупателя к внешнему виду.
Сервисная книжка	Ставится отметка о проведении предпродажной подготовки (начало гарантии).

Самостоятельная работа 2

Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом 12 часов

Самостоятельная работа по теме «**Предпродажная подготовка АТС с пробегом**» (Used Car Preparation) существенно отличается от работы с новыми авто. Здесь основной акцент смещается с «расконсервации» на **восстановление** товарного вида и **углубленную диагностику** износа.

Ниже представлена структура учебного материала, которую вы можете использовать для оформления своей работы.

1. Специфика предпродажной подготовки авто с пробегом

В отличие от новых машин, работа с подержанными АТС преследует две главные цели:

1. **Повышение ликвидности:** Придание автомобилю вида, максимально приближенного к новому.
2. **Юридическая и техническая прозрачность:** Гарантия того, что автомобиль безопасен и соответствует заявленному состоянию.

2. Основные этапы подготовки

А. Комплексная диагностика (Дефектовка)

Перед началом работ проводится полный аудит:

- **Проверка кузова:** Замер толщины ЛКП (выявление шпаклевки и окрасов), проверка геометрии.

- **Технический аудит:** Компьютерная диагностика (считывание ошибок, проверка реального пробега), осмотр подвески, проверка компрессии двигателя.

- **Тест-драйв:** Выявление посторонних шумов, вибраций и особенностей работы КПП.

Б. Детейлинг (Восстановление внешнего вида)

Это самый важный этап для успешной продажи.

- **Глубокая химчистка салона:** Удаление пятен, запахов (озонирование), ремонт прожогов или потертостей кожи/пластика.

- **Полировка кузова:** Удаление мелких царапин и «паутинки», восстановление блеска лака.

- **Мойка подкапотного пространства:** Проводится диэлектрическими составами во избежание замыканий.

- **Полировка фар:** Возвращение прозрачности пластику оптики.

В. Техническое обслуживание (Предпродажный сервис)

Дилер или продавец обычно выполняет «гигиенический минимум»:

- Устранение критических неисправностей (влияющих на безопасность).

- Долив или замена технических жидкостей.

- Устранение мелких дефектов (замена перегоревших лампочек, изношенных щеток стеклоочистителя).

3. Сравнительная таблица: Новые АТС vs С пробегом

Характеристика	Новые АТС (PDI)	АТС с пробегом
Главная цель	Снятие консервации, проверка систем	Скрытие следов износа, ремонт
Работы по кузову	Снятие пленок, мойка	Полировка, локальный окрас, удаление вмятин
Интерьер	Проверка комплектности	Глубокая химчистка, реставрация
Тех. часть	Настройка систем	Замена изношенных деталей
Юридическая часть	Активация гарантии	Проверка на залоги, штрафы, история владения

4. Юридическая и информационная подготовка

Важной частью подготовки подержанного авто является формирование «Прозрачной истории»:

1. Сбор всех чеков и заказ-нарядов на прошлые ремонты.
2. Подготовка отчета из баз данных (в РФ это Автотека, ПроАвто и др.).
3. Оформление диагностической карты.

Важное замечание: Этическая сторона подготовки подразумевает устранение дефектов, а не их маскировку (например, использование присадок для временного устранения стука двигателя считается недобросовестной практикой).

5. Вопросы для закрепления (для самопроверки)

- В каких случаях экономически нецелесообразно проводить полную покраску элемента перед продажей?
- Какие операции входят в «предпродажный детейлинг»?
- Чем отличается мойка двигателя нового авто от мойки двигателя с пробегом 150 000 км?

Как оформить практическую часть?

Если ваша самостоятельная работа требует **практического кейса**, рекомендую составить таблицу «**Расчет эффективности подготовки**»:

1. Рыночная цена авто "как есть".
2. Затраты на подготовку (химчистка + полировка + мелкий ремонт).
3. Рыночная цена после подготовки.
4. Чистая прибыль от проведенных мероприятий.

Самостоятельная работа 3

Тема 1.3 Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт

12 часов

Самостоятельная работа по теме «**Приемка АТС на техническое обслуживание (ТО) и ремонт**» охватывает ключевой этап взаимодействия автосервиса с клиентом. От качества приемки зависит правильность диагноза, стоимость работ и юридическая защищенность обеих сторон.

Ниже структурированный материал для оформления вашей работы.

1. Цели и задачи процесса приемки

Приемка — это не просто передача ключей, а комплексная процедура, решающая задачи:

- **Идентификация:** Проверка соответствия документов (СТС, ПТС) и реальных номеров агрегатов (VIN).
- **Диагностика:** Согласование объема работ и фиксация жалоб клиента («стучит», «не тянет»).
- **Оценка состояния:** Фиксация внешних повреждений, чтобы избежать претензий в духе «этой царапины здесь не было».
- **Юридическая фиксация:** Заключение договора на оказание услуг.

2. Алгоритм действий мастера-приемщика

Процесс обычно делится на следующие шаги:

Шаг 1. Предварительная запись и первичный опрос

- Выяснение симптомов неисправности.
- Согласование примерного времени и стоимости.

Шаг 2. Визуальный осмотр (Наружная приемка)

- Проверка чистоты автомобиля (грязный автомобиль принимать нельзя, так как под грязью не видны дефекты ЛКП).
- Осмотр кузова, стекол, оптики и зеркал на предмет сколов и трещин.
- Проверка комплектности (наличие запасного колеса, домкрата, автомагнитолы, ковриков).

- Фиксация уровня топлива в баке и текущего пробега.

Шаг 3. Инструментальная приемка (Активная приемка)

- Осмотр автомобиля на подъемнике в присутствии клиента.
- Проверка световой сигнализации, уровней технических жидкостей.

- Предварительная диагностика узлов, на которые жалуется клиент.
- 3. Документальное оформление (Ключевой блок)**
Результатом приемки является пакет документов:
1. **Заказ-наряд:** Основной документ, где указаны данные владельца, авто, перечень работ и запчастей.
 2. **Акт приема-передачи (Акт осмотра):** Лист с изображением автомобиля (вид сверху/сбоку), где мастер отмечает все царапины, вмятины и повреждения.
 3. **Договор на оказание услуг:** Описывает права, обязанности и гарантийные обязательства.
- 4. Типичные ошибки при приемке**
- **Приемка грязного авто:** Ведет к спорам о повреждениях кузова после мойки.
 - **Неточное описание неисправности:** Например, запись «ремонт двигателя» вместо «устранение течи масла» может привести к лишним работам.
 - **Отсутствие фиксации ценных вещей:** Мастер должен попросить клиента забрать ценности из салона.

5. Практическое задание (для вашей работы)
Для закрепления материала предлагаю составить таблицу «Чек-лист осмотра при приеме».

Объект проверки	На что смотреть?	Способ фиксации
Кузов	Царапины, вмятины, коррозия	Отметка на схеме акта
Остекление	Трещины в зоне работы «дворников», сколы	Запись в примечаниях
Салон	Пятна на обивке, состояние руля	Фотофиксация / Комментарий
Приборная панель	Горящие индикаторы (Check Engine, ABS)	Запись кодов ошибок

- Вопросы для самопроверки:**
1. Какие документы обязан предъявить клиент при сдаче авто в ремонт?
 2. Имеет ли право сервис отказать в приемке, если клиент отказывается подписывать акт осмотра?
 3. Зачем фиксировать уровень топлива в баке перед ремонтом?

Образец заполнения акта приемки
АКТ ОСМОТРА И ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ АТС № 123
к заказ-наряду № 456 от «27» февраля 2024 г.

- 1. Общие сведения**
- **Марка/модель:** Toyota Camry
 - **Гос. номер:** А 777 АА 777
 - **VIN:** XW7BK1234567890
 - **Пробег:** 85 430 км
 - **Уровень топлива:** 1/2 бака

2. Внешнее состояние (Визуальный осмотр)

Автомобиль принят в: [X] чистом виде / [] грязном виде (скрытые дефекты возможны)

Элемент кузова	Состояние / Повреждения	Код дефекта*
Передний бампер	Справа внизу глубокая царапина 5 см, сколы	Ц, С
Капот	Многочисленные эксплуатационные сколы	С
Лобовое стекло	Трещина в зоне подогрева щеток (ок. 15 см)	Т
Левая передняя дверь	Вмятина без повреждения ЛКП (диаметр 2 см)	В
Задний правый фонарь	Трещина корпуса (негерметичен)	Т
Диски колесные	Потертости об бордюр («бордюрка») на всех дисках	Ц

*Коды: Ц — царапина, В — вмятина, Т — трещина, С — скол, К — коррозия.

3. Комплектность АТС

Наименование	Наличие	Наименование	Наличие
Запасное колесо	Да	Домкрат / Ключ	Да / Да
Щетки стеклооч.	Да	Магнитола (штат)	Да
Коврики (компл)	4 шт.	Полка багажника	Да
Детское кресло	Нет	Видеорегистратор	Снят владельцем

4. Дополнительные замечания и жалобы клиента

- Стук в передней подвеске при проезде «лежачих полицейских».
- Горит индикатор низкого уровня омывающей жидкости.
- Особые отметки:** В салоне оставлены личные вещи (солнцезащитные очки в очечнике).

5. Подписи сторон

Сдал (Клиент): _____ / Иванов И.И. /
Принял (Мастер): _____ / Петров П.П. /

Лайфхак для вашей работы:

Если вы оформляете это на бумаге или в Word, добавьте **схематичное изображение автомобиля** (вид с 4-х сторон) и крестиками отметьте зоны повреждений, указанные в таблице. Это «золотой стандарт» приемки.

Продолжим? Могу подсказать, какие **юридические формулировки** стоит добавить в примечания, чтобы защитить сервис от необоснованных претензий после ремонта.

Самостоятельная работа 4

Тема 1.4 Выдача АТС клиенту

6 часов

Самостоятельная работа по теме «**Выдача АТС клиенту после ТО и ремонта**» — это завершающий и самый ответственный этап. Именно в этот момент формируется окончательное впечатление клиента о сервисе.

Ниже представлен структурированный материал для подготовки вашей работы.

1. Цели процесса выдачи

Выдача — это не просто возврат ключей, а процедура подтверждения качества выполненных работ.

- **Подтверждение выполнения:** Демонстрация того, что все заявленные неисправности устранены.

- **Обоснование стоимости:** Пояснение, за что клиент платит деньги.

- **Консультация:** Рекомендации по дальнейшей эксплуатации.

- **Лояльность:** Формирование желания вернуться в этот сервис снова.

2. Алгоритм действий мастера-приемщика при выдаче

Этап 1. Подготовка (до прихода клиента)

- **Проверка качества (ОТК):** Мастер должен лично убедиться, что машина готова, чиста, а в салоне не осталось защитных чехлов (на сиденье, руле, КПП).

- **Подготовка документов:** Заказ-наряд закрыт, все печати проставлены.

- **Возврат запчастей:** Демонтированные старые детали должны быть упакованы и лежать в багажнике (или подготовлены к демонстрации).

Этап 2. Встреча клиента и презентация работ

- **Отчет о проделанной работе:** Мастер проходит по пунктам заказ-наряда: «Заменили масло, фильтры, устранили стук в подвеске, заменив втулки стабилизатора».

- **Демонстрация автомобиля:** Показ результатов работы (например, если менялась деталь кузова или осветительный прибор).

- **Демонстрация старых запчастей:** Это снимает подозрение в том, что детали не менялись.

Этап 3. Финансовый расчет и документация

- Объяснение итоговой суммы (если она изменилась в процессе ремонта, это должно было быть согласовано заранее по телефону).

- Подписание акта выполненных работ.

Этап 4. Передача автомобиля

- Передача ключей и документов.

- Сопровождение клиента к автомобилю.

3. Обязательный пакет документов при выдаче

Документ	Описание
Счет / Заказ-наряд	Перечень работ, расходных материалов и их стоимость.

Акт выполненных работ	Подтверждает, что клиент принял работу и не имеет претензий.
Гарантийный талон	С указанием сроков гарантии на запчасти и на выполненные работы.
Рекомендации	Список работ, которые потребуются выполнить в будущем (например, «замена колодок через 5000 км»).

4. Юридические тонкости и гарантии

В самостоятельной работе важно упомянуть установленные законом или регламентом сроки гарантии:

- На **слесарные работы** (обычно от 30 дней до 6 месяцев).
- На **кузовные работы** (от 6 месяцев).
- На **оригинальные запчасти** (согласно политике производителя).

Важно: Если при выдаче клиент обнаружил новое повреждение (которого не было в акте приемки), сервис обязан устранить его за свой счет.

5. Чек-лист «Идеальная выдача» (для практической части)

Используйте этот список как пример идеального процесса:

1. Автомобиль чист снаружи и внутри.
2. Настройки сиденья и зеркал возвращены в исходное состояние (по возможности).
3. Старые запчасти лежат в багажнике в упаковке.
4. В салоне отсутствуют посторонние запахи и следы рук.
5. Клиенту выданы рекомендации на будущее.

Вопросы для самопроверки:

1. Что делать, если клиент отказывается оплачивать часть работ, аргументируя это тем, что «он этого не просил»?
2. Почему важно выдать клиенту старые запчасти?
3. В какой момент ответственность за автомобиль переходит от сервиса обратно к владельцу?

Самостоятельная работа 5

Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС

12 часов

Самостоятельная работа по теме «**Законодательство в сфере сервиса АТС**» требует понимания правовых норм, которые регулируют отношения между исполнителем (автосервисом) и заказчиком (клиентом). В России и странах СНГ эта сфера жестко регламентирована.

Ниже представлен основной опорный материал для выполнения работы.

1. Иерархия нормативно-правовых актов

Вся деятельность автосервиса опирается на три «столпа» законодательства:

1. **Гражданский кодекс РФ (ГК РФ):** Регулирует общие положения о договорах подряда и возмездного оказания услуг.

2. **Закон РФ «О защите прав потребителей» (ЗоЗПП):** Основной документ, защищающий интересы частных лиц. Регулирует сроки, качество и право на информацию.
3. **Постановление Правительства РФ № 290:** Утверждает «Правила оказания услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств». Это **главный профильный документ** для мастера-приемщика.

2. Ключевые права потребителя (согласно ЗоЗПП)

Потребитель имеет право на:

- **Информацию:** Сервис обязан предоставить данные о лицензиях, ценах, сертификатах на запчасти и квалификации персонала.
- **Соблюдение сроков:** За просрочку ремонта сервис выплачивает неустойку (в РФ — **3%** от стоимости работ за каждый день просрочки).
- **Качество:** Если ремонт выполнен плохо, клиент может требовать:
 - Безвозмездного устранения недостатков.
 - Соразмерного уменьшения цены.
 - Повторного выполнения работы.
 - Возмещения расходов на исправление дефекта в другом сервисе.

3. Обязательные требования к оформлению (Пост. № 290)

Законодательство обязывает сервис оформлять договор (заказ-наряд) в письменной форме. В нем **обязательно** должны быть:

1. Данные сервиса (ИНН, адрес) и клиента.
2. Сведения об АТС (марка, модель, госномер, VIN, номера агрегатов).
3. **Перечень работ** и их стоимость.
4. **Перечень запчастей** (с указанием, чьи они: сервиса или клиента).
5. Сроки начала и окончания работ.
6. Порядок оплаты

Самостоятельная работа 6

Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса

12 часов

Самостоятельная работа по теме **«Работа с клиентами автосервиса»** фокусируется на психологии общения, управлении конфликтами и стандартах сервисного поведения. В условиях высокой конкуренции качество общения мастера-приемщика влияет на прибыль не меньше, чем мастерство механика.

Ниже представлен план-конспект для вашей работы.

1. Этапы коммуникации с клиентом

Процесс взаимодействия строится по классической воронке продаж, адаптированной под сервис:

1. **Установление контакта:** Приветствие, создание доброжелательной атмосферы, идентификация клиента (по записи или «с улицы»).
2. **Выявление потребностей (Опрос):** Использование открытых вопросов. Мастер должен понять не только «что сломалось», но и ожидания клиента (нужно «быстро», «дешево» или «идеально»).
3. **Презентация решения:** Объяснение технических нюансов простым языком. Перевод с «автомобильного» на «человеческий» (не «замена сайлентблоков», а «устранение стука и возвращение устойчивости»).
4. **Работа с возражениями:** Отработка сомнений по цене («почему так дорого?») или срокам.
5. **Завершение сделки:** Согласование заказ-наряда и времени выдачи.

2. Типология клиентов и подходы к ним

В автосервисе часто выделяют следующие психотипы:

- **«Профессионал»:** Хорошо разбирается в авто. *Тактика:* Общаться на равных, использовать технические термины, аргументировать цифрами.
- **«Новичок»:** Боится, что его обманут. *Тактика:* Максимальная прозрачность, демонстрация старых деталей, объяснение «на пальцах», исключение давления.
- **«Агрессор» (Конфликтный):** Сразу настроен на негатив. *Тактика:* Сохранять спокойствие, не вступать в перепалку, фиксировать все жалобы письменно, использовать алгоритм L.A.S.T. (см. ниже).

3. Алгоритм работы с жалобами (L.A.S.T.)

Международный стандарт решения конфликтных ситуаций:

1. **L (Listen)** — Выслушать. Дать клиенту «выпустить пар», не перебивая.
2. **A (Apologize)** — Принести извинения. Не обязательно признавать вину сразу, достаточно выразить сожаление о ситуации («Мне жаль, что возникло это недопонимание»).
3. **S (Solve)** — Решить. Предложить конкретный вариант: переделка, скидка, бонус на следующее ТО.
4. **T (Thank)** — Поблагодарить. За то, что клиент указал на проблему, помогая сервису стать лучше.

4. Стандарты сервисного поведения (Soft Skills)

- **Визуальный контакт:** Смотреть на клиента, а не только в монитор.
- **Активное слушание:** Кивки, уточняющие фразы («Правильно ли я понимаю, что...»).
- **Чистота и опрятность:** Внешний вид мастера транслирует отношение к автомобилю клиента.
- **Телефонный этикет:** Улыбка (она чувствуется в голосе), четкое представление, информирование о статусе ремонта без ожидания звонка от клиента

5. Практическое задание (Кейс для работы)

Ситуация: Клиент возмущен тем, что в процессе ремонта цена выросла на 5 000 рублей из-за обнаружения скрытой неисправности, о которой его не предупредили заранее.

Задание: Напишите правильный ответ мастера-приемщика.

- *Ошибочный ответ:* «У нас в договоре написано, что цена может меняться. Платите или не отдадим машину».
- *Правильный ответ:* «Приношу извинения, что мы не согласовали этот узел оперативно. При вскрытии обнаружился критический износ (показать деталь), который влияет на вашу безопасность. Чтобы загладить нашу вину за задержку информации, мы готовы сделать скидку на работы 10%».

Вопросы для закрепления материала:

1. В чем главная причина перехода клиента в другой сервис (статистически это обычно не цена, а отношение)?
2. Какие фразы-табу нельзя использовать при общении («Я не знаю», «Это не моя смена», «Вы сами виноваты»)?
3. Зачем нужно перезванивать клиенту через 3 дня после ремонта (Post-Service Follow-up)?

Дополнительная литература

1. Техника транспорта, обслуживание и ремонт : учебное пособие / А. М. Асхабов, И. М. Блянкинштейн, Е. С. Воеводин [и др.]. — Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2024. — 128 с. — ISBN 978-5-7638-

3934-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84162.html>

2. Эксплуатация автомобильного транспорта [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Н.Н. Якунин [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2025. — 221 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71352.html>. — ЭБС «IPRbooks»

3. Технический журнал «Автомобильная промышленность», комплект

4. Журнал «Автомобиль и сервис», комплект

5. Журнал «Автотранспортное предприятие», комплект