

VW YETKİLİ SERVİS STANDARTLARI

UYARI

Doğuş Otomotiv tarafından, servis standartları belirlenirken niteliksel seçici sistem tercih edilmiştir.

Aday tarafından "Yetkili Servis" başvurusu internet üzerinden yapılır. Yapılan başvurulara e-mail ile cevap verilir ve başvuru dosyası için gereken dökümanların listesi adaya sunulur. Başvuru dökümanları, aday tarafından eksiksiz olarak hazırlanmalı, T.Garanti Bankası (062), İstanbul Kurumsal Şube (381), 6291352 nolu TL hesabına 4.250 TL+KDV başvuru ücreti yatırılmalı ve başvuru dosyası Doğuş Otomotiv'e sunulmalıdır.

Başvuru sahibi gerekli şartları yerine getiremediği takdirde söz konusu bedel iade edilmez.

VW Yetkili Servis Minimum Standartları (Örnek)

Gerekli İş Yeri Adedi	<ul style="list-style-type: none">A Grubu için 45 adet (4 metre x 7 metre ebatlarında.)B Grubu için 32 adet (4 metre x 7 metre ebatlarında)C Grubu için 20 adet (4 metre x 7 metre ebatlarında) <p>(Yukarıda belirtilen iş yerleri dışında, A Grubu için en az 2 adet, B Grubu ve C Grubu için en az 1 adet araç kabul alanı ayrılmalıdır.)</p>
Gerekli Servis Alanı Yüksekliği (m)	<p>Ticari Araçlar için 5,20 metre net giriş altı yükseklik gereklidir. Binek Araçlar için 4 metre net giriş altı yükseklik gereklidir. (Not : VW Binek ve VW Ticari Yetkili Servislikleri ayrı ayrı verilmemektedir.)</p>

A Grubu : İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Antalya

B Grubu : Adana, Kayseri, Konya, Diyarbakır, Mersin, Sakarya, Kocaeli, Çorlu, Gaziantep, Hatay, K.Ereğli, Denizli, Samsun

C Grubu : Diğer iller

Kalite Standartları

Özet

- A) Fiziksel Koşullar :** Çalışma alanı bilgileri ve atölye planlaması ve düzenlenmesi ile ilgili kaliteye yönelik standartlar bulunmaktadır.
- B) Kurumsal Kimlik :** Kurumsal kimlik elemanları, birincil ve ikincil yönlendirme tabelaları, mobilya ve yazılı matbuatlarla ilgili standartlar vardır.
- C) Ekipman ve Cihazlar :** Servis organizasyonunda gerekli olan minimum özellik ve adetlerde alet ve ekipmanlarla ilgili standartlar yer almaktadır.
- D) İnsan Kaynakları :** Yetkili Servis'in verimli ve etkin çalışabilmesi için gerekli organizasyon yapısının kurulmuş, personelin görev, sorumluluk ve yetkinliklerinin belirlenmesine ilişkin standartlar vardır.
- E) Eğitim :** Teknik ve teknik olmayan eğitimler yıllık olarak planlanmaktadır.
- F) Bilgi İşlem Altyapısı :** İnternet bağlantısı ve donanımla ilgili standartlar mevcuttur.
- G) Literatür :** Marka bazında araç bakım-onarımı yapabilmek için gerekli literatürler bulunmaktadır.
- H) Standart Verilen Hizmetler :** Mobil Servis Aracı, Çekici ve Geçici Araçlar ile ilgili standartlar bulunmaktadır.

I) İşletme Yönetimi :

Müşteri Memnuniyeti Araştırması : Yetkili Servisler müşteri memnuniyeti araştırmaları ölçüm sonuçlarına katılır ve müşteri memnuniyetini artırıcı önlemleri alır.

Sertifikasyon ve Denetleme : Üretici ve Distribütör standartlarına göre denetime tabi tutularak denetimden geçmek Yetkili Servis olmanın ön şartıdır. Yetkili Servisler, Distribütör tarafından belirlenen dönemlerde Yetkili Servis standartlarının kontrolü amacıyla rutin olarak denetlenir.

J) Şikayet Yönetimi : Farklı kanallardan (telefon, faks, mektup, internet vs...) gelen müşteri başvuruları (şikayet, istek, tavsiye, teşekkür) Distribütör Otomotiv Çağrı merkezinde görevli müşteri temsilcileri tarafından karşılanarak kayıt altına alınır. İlgili başvuru, ilgili takip süreci sonunda müşteriye cevap vermeyi gerektiriyorsa, açılan kayıt Müşteri İlişkileri Departmanı'na aktarılır. Müşteri İlişkileri Departmanı müşteri başvurusunu irdelleyerek Distribütör ve Yetkili Servis kanadında ilgili birimlerle paylaşır.

K) Yol Yardım : Yetkili Servis, Acil Servis ve Çekici Servis mobil telefonlarının yılın hergünü 24 saat açık ve ulaşılabilir olmasını sağlar. Yetkili Servis en kısa zamanda olaya müdahale eder.

Ayrıca Kalite Standartları ve Prosedürleri Kitapçığı'nda; Yetkili Servislere "Garanti Prosedürü", "Teknik Hizmet Prosedürü", "Parça Satış Prosedürü", "Pazarlama Prosedürü", "İşletim Yönetimi Prosedürü", "Yazılım Paketi Prosedürü", "Muhasebe ve Finans Prosedürü" sunulmaktadır.