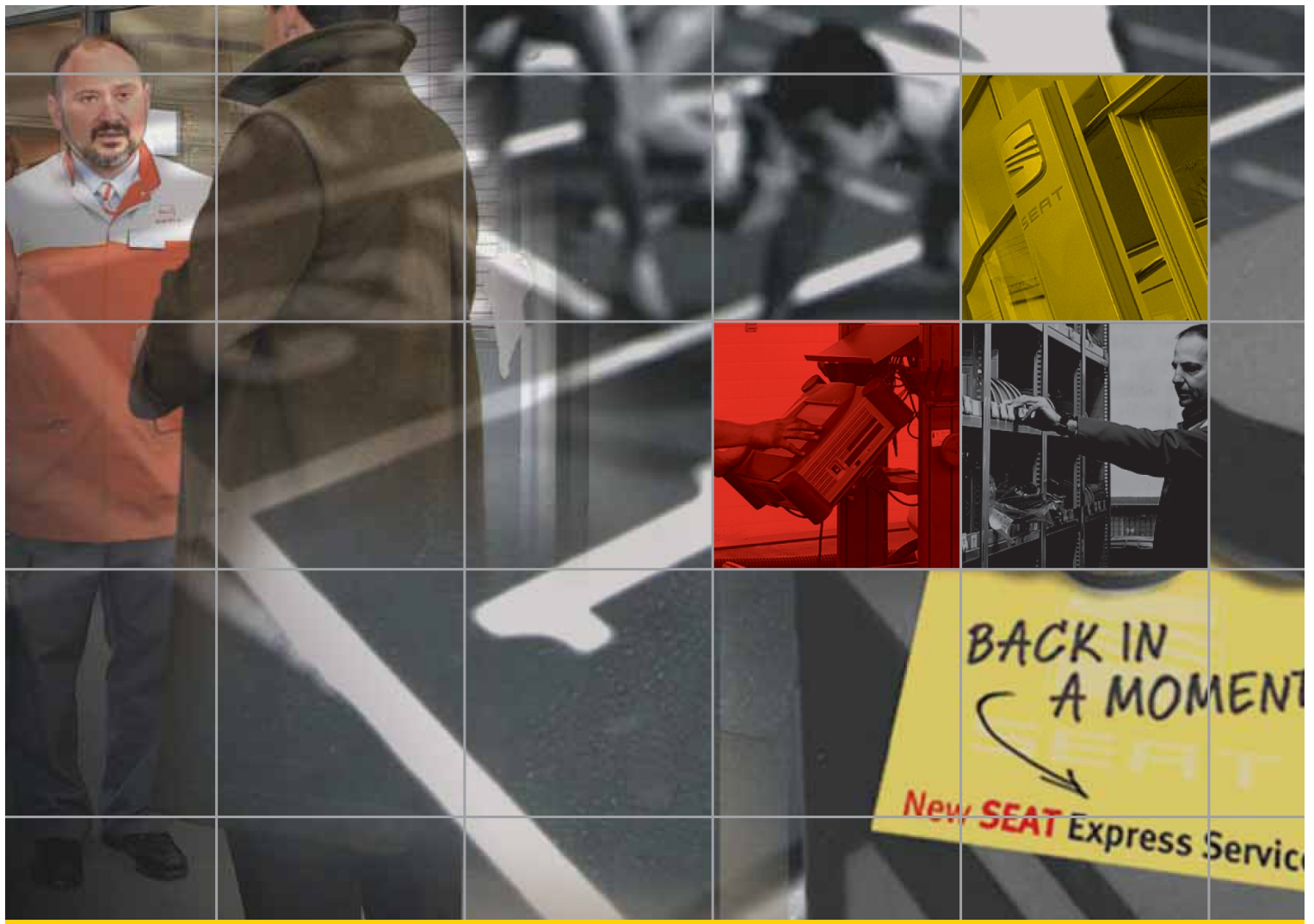




SEAT Ekspres Servis Kavram

Servis Organizasyonu El Kitabı
Özel kitapçık



Ekspres Servis kavramı



İÇİNDEKİLER

1. “Ekspres Servis”in tanımı	5
1.1 Başlangıç koşulları.....	5
1.2 standartlar	6
1.3 Onay dosyaları.....	8
1.4 Eylem planı	9
2. Müşteriye verilen teklif.....	10
2.1 Verilen Sözler	10
3. Bu verilen sözler bize ne veriyor?	10



KISA SÜRE İÇİNDE

BURDAYIM*

SEAT haberle servis

Express Service

Ekspres Servis kavramı

1. “Ekspres Servis” konseptin tanımı

1.1. Başlangıç koşulları

Ekspres Servis merkezleri belli asgari gereklerle projenin başarılı gelişimini sağlamak için uyumlu olmalıdır. Amaç her bayide sadece bir Ekspres servis sağlamak değil, aynı anda müşterilere gerçek hızlı servis sağlayarak müşteri bağlılığı yaratmak için büyük potansiyeli olan alalarda araç kabul kapasitesini artırmak ve geliştirmektir. Bu çözüm tesislerini genişletemediği için yüksek talebe hizmet edemeyen Yetkili Servisleri büyümek için destek verilmesini sağlayan ekstra avantaj sağlar

Ekspres Servis merkezi market potansiyelinin aşağıdaki verilere dayanarak yeterli olduğu düşünülmektedir:

- Araç sayısı: 3,500 araç
- Ortalama tamirler: 15 giriş/gün (mekanik).

Ekibin, bayiliğin ve satış sonrası müdürünün motivasyonu, önemlidir. Bu bağlılık Ekspres servis başarısının temel taşıdır.



Ekspres Servis kavramı

1.2. Standartlar

Aşağıdaki standartlardan konseptin toplam ve uzun süreli başarısını garantilemek için vazgeçilemez.

1) Başkan: Merkezin bağımsızlığı, servisi yönetmek, belirlenen amaçları karşılamak için sorumlu bir kişinin varlığını gerektirir. Bu başkan merkezlerde üç eleman ve daha fazlasıyla birlikte tam zamanlı bulunacaktır. Küçük servislerde bu kimse teknik ve üretim etkinliklerinde de çalışacaktır.

2) Servis görünümü: Ekpres servis satış sonrası "servis-penceresi"dir. Şeffaflığa adanan sorumluluk sadece ekonomik bir problem (fiyat katalogu) değildir, kapsamlı bir konsepttir. Fiyat göstergeleri ve bina yüzündeki taahhütler veya saydam kapılar, bütün süre boyunca tamiri izleyen müşterinin güvenine aksettirilmesine yardımcı olacaklardır.

3) En az iki çalışma istasyonu: Ekpres servis merkezleri Marka imajımızın parçasına katkıda bulunur. Bu nedenledir ki, Ekpres Servis Merkezlerinin düzenli ve iyi bakıldığıının görünmesi, en az iki çalışma istasyonundan oluşan kurulu standartlara bağlı olması önemlidir.

4) Minimum iki uzman: Bu karlılık merkezine adanmış Ekpres Servis merkezinde operatörler olmadığı sürece bağımsızlık ve karlılığa ulaşılamaz. Ekpres Servise bağlılık hissi var olmalı ve ödüllendirilmelidir.

5) Bağımsız tesisler: Yetkili Servisin diğer tesislerine keli olsun olmasın, müşterinin erişimi doğrudan dışardan içeri veya araç parkından olmalıdır. Mevcut tesislerin genişletilmesinin zorluğunu bilerek, bayilikten bağımsız, yakın veya uzak bir alanda kurulan Ekpres Servis merkezlerinin olabilme olasılığını sağladık. Ekpres Servis merkezi Yetkili servisin diğer tesislerinden bağımsızsa, aksam görünümünün yerleştirildiği bir müşteri alanı (masa, sandalye, kahve makinesi, dergiler, vb.'den oluşan bir oda) oluşturulmalıdır .

Services
Servisl
er

Inspections and
oil
changes
İncele
me ve yağ
değişimleri

Tyres
Lastik
ler

Brakes
Frenle
r

(lining, disks,
fluid)
(balata,
diskler, sıvı)

Ekspres Servis kavramı

6) **Özel parça alanı:** Ekspres servis karlılığı temel tamirde bulunabilen lastik ve yedek parçaların olmasıyla tamirlerde artan verimlilik temeline dayanır. Bütçe hesaplama sistemi, gerçekte, her iş için parçaları referansları bunun bilinmesine yardımcı olur. Ekspres Servisin başkanı stokları belli bir önceden tanımlı frekans ve metoda göre güncellemelidir.

7) **Uygun araç panelleri ve ekipman:** Ergonomi ve çalışma prosedürleri optimum verimliliği sağlamada önemli faktörlerdir.

8) **Tamir kitleri:** Müşterilere yapılan teklifin temeli aynı zamanda bir iletişim ve yönetim aracıdır.

9) **Müşteri beklentilerine uyarlı çizelgeler:**

Ekspres servisin açılış saatlerinin belirleyen müşterilerdir. Organizasyonumuzu ayarlamak zorundayız. Yetersiz ayarlanmış çizelgeler müşterilerin geri dönmesi demektir.

10) **Bağımsız faturalama ve nakit:**

Bu müşteriye doğrudan faturalandırmayı, verimliliğin artması ve diğer satış sonrası servislerde farklı açılış saatlerinin olmasına olanak tanır.

11) **Belirli işaretler: Bu tanımlama:**

- Bu aksettirmek istediğimiz Ekspres servisin imajı
- Müşterinin aldığı bilgi
- Ekibin bağımsızlığı fikri
- Tamamıyla marka tanımına uygun olmanın **bir parçasıdır.**



12) **Zorunlu çeşitli hizmet bedeli:**

Ekspres Servis karlılığı aynı çalışanlarla elde edilen yüksek orandaki tamire bağlıdır. Bu artış ekiplerin ekstra satışlara ulaşmaya olan ilgisini destekleyerek başarılıdır. Sonuç, Ekspres Servis ekibi tarafından toplam ödüllendirmenin en az %10'u ile yapılan tamirlere dayalı birleşik bir çeşitli ödüllendirme ile elde edilir.

13) **Satış sonrası başkanına verilen raporlama:**

eğer ekspres servis gerçekten bağımsızsa, hiyerarşik yapıdaki başkan Yetkili Servisin başkanı olmalıdır; başkan servis başkanına hiçbir hesapla ilgili rapor sunmaz. Müşteri hizmeti, organizasyon ve yönetim sistemleri farklıdır.

EKSPRES SERVİS ONAY DOSYASI

[illegible]

Ekspres Servis kavramı

2. Müşteriye verilen teklif

2.1 Yükümlülükler

SEAT Servisin stratejik amacı müşterilerine güveni, rekabetçi, kişisel anlamda dürüst bir hizmet sunarak, aksettirmektir. Ekspres Servis merkezleri bu stratejik hedefi tutturmalıdırlar. Bunu yapmak için, ve müşterilerimizin güvenini korumak için Ekspres Servis Merkezleri müşterilerine açık ve şeffaf bir söz vermelidir. Aşağıdaki “Verilen Sözler” bu güven

çerçevesini sağlamak için bir realite olmasının ve Ekspres Servis Merkezleri tanımlı standartlara uyma garantisinin temel taşıdır:

- 1) Tamirin size olan maliyetini bilirsiniz.
- 2) Bir randevuya ihtiyacınız yok.
- 3) Aracınızın güvenli elemanları ücretsiz olarak kontrol edilecek: “Güvenlik ve koruma”
- 4) Sadece orijinal SEAT parçalar kullanıyoruz.
- 5) Bütün bakım ve yedek parçalar 2 yıl garantilidir.
- 6) İki inceleme ve revizyon arasında kalan bütün seviyeleri ücretsiz kontrol edeceğiz.
- 7) SEAT geri dönüşümde çevresel yönetmeliklerle uyumludur.

3. Bu verilen sözler bize ne veriyor?

- 1) Tamirin size olan maliyetini bilirsiniz: Sabit bir fiyat katalogu kullanımı ve bunu destekleyen belirli bir yazılım müşteriye peşin tamir maliyetini bilmesine yardımcı olur. Faturanın hemen yazılacağı ve Ekspres Servis merkezi yönetiminin düzenli olduğu anlamına gelir.



Ekspres Servis kavramı

2) Bir randevuya ihtiyacınız yok.

Geleneksel tamirhanelere benzemeksizin, Ekspres Servis merkezlerinde müşteri aracını servisten ne zaman alacağına özgürce karar verir. Araç kati olarak ilk giren ilk hizmeti alır kuralına göre alınır.

3) Aracınızın güvenli elemanları ücretsiz olarak kontrol edilecek: “Güvenlik ve koruma”: bu noktanın amacı müşteri güvenine olan ilginizi vurgulamak ve araç için en asgari servis koşullarını garantilemektir. Bundan fazlası, önceden dikkate almadıkları yenilemeleri müşterilerimize satmak için harika bir fırsattır. Bu kontrolleri yürütmek için ayrılan zaman (5 ile 8 dakika) ekstra satışla doğrudan karlılığa ayrılır ve dolaylı olarak müşteri bağlılığı oluşturur. Bu mümkün olduğunca müşterinin önünde gerçekleşecektir, böylece hesaba kendi görüş ve isteklerini eklemekte mümkün olacaktır. Tespit edilen herhangi bir işlevsel problem müşteriye rapor edilecektir.

4) Sadece orijinal SEAT parçalar kullanıyoruz.: Kullandığımız parçalar markamızın araçları için özel olarak oluşturulmuş ve test edilmiştir. Bunlar aynı zamanda yüksek güvenlik standartlarını karşılamakta ve aynı zamanda işçiliği garantilidir. Bu standart bizi rakiplerimizden ayıran ve kendine özgü satış noktası olarak kullanılmasında önemli bir özelliktir.



5) Bütün bakım ve yedek parçalar 2 yıl garantilidir: Ekspres Servis tarafından yürütülen işlemler herhangi bir SEAT Yetkili Serviste yürütülen kaliteyle aynıdır. Müşterilere bakan profesyoneller sürekli eğitim alırlar ve kullanılan parçalar orijinaldir. Sunulan garantinin herhangi bir SEAT Yetkili Servisle aynı olmasının nedeni budur.

6) Uzmanlarımız SEAT-eğitimidir: Bütün SEAT uzmanlarına SEAT araçlarda ideal bir tamir sunmak amacıyla genel ve özel teknik eğitim verilir. Ekspres Servis uzmanları müşteri araçları hakkında geniş bir bilgiye sahiptir ve tamir etmeye en uygun kişilerdir.

Ekspres Servis kavramı



7) İki inceleme ve revizyon arasında kalan bütün seviyeleri ücretsiz kontrol edeceğiz: Bizler, SEAT Markasının ve bütün verdiğimiz sözlerin bir parçası olarak, müşterilerimizin güvenliğini gerekli bütün seviyeleri kontrol ederek ve doldurarak gözetleriz: Yağ, soğutucu suyu, fren hidroliği, akü, hidrolik direksiyon ve ön cam

silecekleri. Açı aşağıdaki gibi olacaktır: “ziyaretiniz sırasında, ücretsiz olarak yağ seviyelerini, soğutucu suyunu, aküyü, hidrolik direksiyonu ve ön cam sileceklerini kontrol ediyoruz ve gerektiği şekilde ekliyoruz”. Ekstra ürünlerin sunum olasılığını size bırakıyoruz. Bu tür ürünlerin sunumu müşterilerimiz açısından güçlü bir noktadır. Bu vaat marka bağlılığı yaratır, müşterinin tekrar gelmesini sağlar ve bazı ekstra satışlar yapmak için iyi bir fırsattır.

8) Ekspres Servis çevresel geri dönüşüm standartlarına saygılıdır: SEAT için, çevrenin korunması geçici bir moda değildir. Endüstriyel bir strateji, bir sivil düşünce sorunu ve sosyal sorumluluktur. Çevre, sonuçta, bir Pazarlama konusudur.



HSO200512SB16A