



SEAT Ekspres Servis Servisler

Servis Organizasyonu El Kitabı
Özel kitapçık



Ekspres Servisler



İÇİNDEKİLER

1. Ekspres Servisler.....	5
1.1. Yağ incelemeleri ve değişimi	6
1.2. Lastikler	6
1.3. Frenler (balatalar ve diskler)	6
1.4. Motor susturucu	6
1.5. Darbe emiciler.....	7
1.6. Akü	7
1.7. Ön cam silecek braketleri.....	8
1.8. Kirlilik	8
1.9. Far ayarı	8
1.10. Aksesuarlar	8
2. Açılış saatleri	9
2.1. Standart açılış saatleri	9
3. Fiyat şeffaflığı	9
4. Ekspres servisin nasıl işler	10
4.1. Telefonla temas	10
4.2. Müşteri araçlarının park edilmesi	10
4.3. Müşterilerin karşılanması	10
4.4. Müşteri kabul	11
4.5. İş emri ve tahminin açılması	11
4.6. Bekleme alanı	12
4.7. Araç teslim	12
4.8. İş planlama	12



BACK IN
A MOMENT

New SEAT Express Service

Ekspres Servis

1. Ekspres Servisler

Ekspres Servis aralığı destek pazarında çabuk servis veya hızlı uyarılama olarak bilinen yeni operatörler tarafından sunulan tipik çalışmalardan oluşur.

Bu çalışmalar genelde aşınmaya maruz kalan aksesuar satışı ve uyarlamasıyla birlikte yürüten, elemanların değişimini gerektirir. Bütün bu çalışmalar görece hızlı yapılabilir.

Bu düşük maliyetli ancak sıkça tekrarlanan çalışma, SEAT Yetkili Servis resmi ağında, değişim zincirlerinden kaynaklı artan rekabet ve geleneksel değerlerimizle sınırlı ilişkili, bu açık çalışmalardaki teknik beceri ve güvenilirliğe göre düşük yayılma derecesine sahiptir.

Bu bir dizi faaliyetin devamlı karakteristiğinden bir diğeri, operatörlerden beklenen geleneksel olandan farklı olarak Yetkili Servisleri daha rekabetçi kılacak farklı bir ödüllendirme sisteminin kurulmasına olanak tanıyan sınırlı kalifikasyondur.

Ekspres servis çalışmaları:

- **İnceleme ve yağ değişimleri**
- **Lastikler**
- **Frenler (balata, diskler, sıvı)**
- **Susturucular**
- **Darbe emiciler**
- **Aküler**
- **Ön cam silecekleri**
- **Kirlilik**
- **Far ayarı**
- **Aksesuarlar**



Express Services

1.1. Yağ incelemeleri ve değişimleri

Üç farklı türde yağa sahip olmak, müşterilerimize çekici bir başlangıç fiyatı aynı zamanda servisimizde maksimum kalite sunmamızı sağlamaktadır. Ekspresin başı en azından yarı sentetik yağları ve mümkün olduğunca sentetik yağları satmaya çalışmalıdır. Bir satış argümanı satış karışımındaki bu gelişmeleri kırmak için operatörün kişiliğine uyacak şekilde hazırlanmalıdır.

Daha fazlası, incelemeler, bu faaliyeti olan Ekspres Servislerin pazara hızlı yayılma ve karlılığın keyfini çıkaran ve ancak Ekspres sunumuna uyarlı kısa süreli ve fazla uzmanlık gerektirmeyen karakteristiğine göre, yüksek seviyeli etkinliğini garantiler.

1.2. Lastikler

Müşteriye lastik değişiminde ne tür çalışmaların yapıldığını içeren, özelliklede müşterinin ilk olarak tahmin ettiğinden daha fazla, net bir açıklama yapılmalıdır.

- Lastiklerin sökülmesi ve yeniden takılması, ayrılması ve birleştirilmesi.
- Jant temizliğinin zorunluluğu

- Valfin değişimi.
- Elektronik rot balans
- Destek yüzeylerinin temizlenmesi.
- Aksların yağlanması.
- Süspansiyon bağlantı cıvatalarının sıkılması ve beş lastiğin doğru basınçta şişirilmesi.
- Kullanılan lastikler için çevre dostu bir işlemin garantilenmesi.

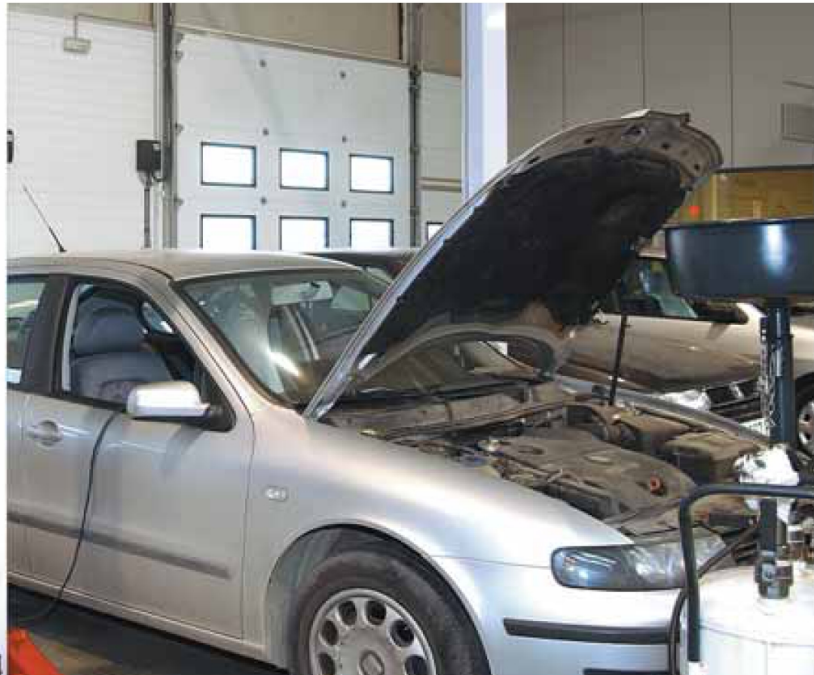
1.3. Frenler (balatalar ve diskler)

- Balataların değişimi.
- Aşınmanın incelenmesi.
- Disklerdeki işaretlerin kontrolü ve balata kılavuzlarının temizlenmesi
- Boşlukların kontrolü ve fren devrelerinin kontrol edilmesi.

Fren hidroliği Müşteri her iki yılda bir fren hidroliğinin değiştirilmesinin gerektiği konusunda bilgilendirilmelidir.

1.4. Motor egzoz susturucusu

Susturucuyu, kutu askısı ile kazmayı sökünü ve bütün birimin konumunu kontrol edin.



Express Services

1.5. Darbe emiciler

Darbe emiciler pazarı uzmanlaşmış merkezler tarafından tamamıyla tutulmuştur. Bu alanda Pazara yayılmamızı artırmak için sistematik bir arıza teşhis, yani 40000 km'yi aşan bütün araçlarda, dinamik en azından görsel bir kontrol yürütmeliyiz.

Bu tür testler tam anlamıyla güvenilir olmasalar da, müşteri ile bir sohbet başlatmanızı ve bu alandaki motivasyonunu belirlemenizi ve böylece bir satış teklifi yapmanızı mümkün kılar.

Görsel bulgular:

Sızıntılar, pas, deformasyon vuruntuları, kırık veya aşınmış rakorlar.

Standart sorular

Frenlerken aracınız yan yattı mı?

Aracınız bir kamyonu geçerken sallandı veya sarsıldı mı?

Aracınız virajlarda düzgün bir yol izledi mi?

Ekstra satışlar

Koruma elemanları, Sarmal yaylar, Süspansiyon takozları denge çubuğu Süspansiyon takozlarını kaplar Süspansiyon Lastiklerinde, eğer yüksek oranlı aşınma varsa düzeltir.

Temel ilke

Sürüş dengesinde güvenlik esası nedenleriyle, darbe emiciler (dördü de) doğal olarak bu sırada yerleştirilmiştir.

1.6. Akü

Akü değişiminin iki temel nedeni yaşlanma ve soğuk havadır. Akü değişimi montaj fiyatı kapsamında sunulur. Daima test cihazını kullanınız. Yükleme devresini kontrol ediniz.



Express Services

1.7. Ön cam silecek braketleri

Bu piyasa büyük ticari otomobil merkezlerinin hakimiyetindedir. Kitleri görülebilir bir alanda spontane talebi canlandırmak için göstermek önemlidir. Benzer şekilde, bu donanımların bulunduğu yerlerin önemine göre güvenlik ve sürüş konforu sağlamak için “Güvenlik ve önleme” kontrolünün yürütülmesi önerilir.

1.8. Kirlilik

Kirlilik kontrolünün satışı, yıpranmaları sadece bir gözden geçirme sonucu tespit edilen bir dizi aşınma elemanlarının satışı için bir fırsattır. Bu hava ve yağ filtreleri, yağ değişimi, ateşleme bujilerinin değişimi, karbüratör ayarı katalizör değişimi sorunudur; bütün bu çalışmalar yanma sisteminin yeniden gözden geçirilmesini izleyen gerekli olarak tespit edilebilir.

Satış argümanı iki temel enstrümana dayanır:

- Yakıt tasarrufları
- Çevre dostluğu

1.9. Far ayarı

Sadece aydınlatmanın çalışıp çalışmadığını kontrol etmemeliyiz. Işıları temizlemeli ve bağlantıların doğru olduğunu kontrol etmeliyiz. Bu kontrolü üç zeminde doğrulayabiliriz. Bir yanda, optimal görünürlüğü sağlamak için esas güvenlik. Bundan da fazlası, yolda karşılaşacağımız diğer araçların güvenliği açısından iyi far ayarı önemlidir. Son olarak, far aralarının yasal çağrışımları vardır.

1.10. Aksesuarlar

Aksesuarlar Ekspres Servis merkezlerindeki bir çok amacı karşılamaktadır. Araçlarına farklı derecelerde aksesuar bakmak için gelen müşteriler için önemli bir cazibe aracıdır. Marka imajımıza yakışan, sportif ve duygusal imaj ile değiştirme pazarında kendimize bir kişilik sağlıyor. Servise özellikle müşteri alanına sıcaklık getiriyorlar. Son olarak, bekleme sırasında müşterinin görünene aksesuarlarla teması sayesinde, yüksek karlı ürün grubuna sahip olmamızı sağlıyorlar.



Express Services

2. Açılış saatleri

Açılış saatleri farklı bir kritere tabidir;

Bir yanda ve her şeyden önce müşteri ihtiyaçları. Bu noktada, yetkili servis için yapılan IDA araştırması bayi müşterilerinin Yetkili servis açılış saatleriyle ilgili memnuniyet derecelerini belirlemelerinden ötürü önemli bir bilgi kaynağıdır.

Rekabetçi açılış saatleri dikkate alınması gereken bir diğer konudur. Düzenli bir takiple yerel rakiplerin açılış saatlerinin detay çalışmasının yürütülmesinin nedeni budur. Bazen açılış saatleri yılın farklı zamanlarına göre değişebilir.

Diğer alakalı bilgi sadakatsiz müşterilerin neden geri gelmediğinin bilinmesini içerir. Bunun nedenlerinden biri olarak yanlış açılış saatleri olabilir. Sadakatsiz SEAT müşterileriyle ilgili bir çalışmanın yapılması olasılığı kural dışı bırakılmamalıdır.

2.1. Standart açılış saatleri

Pazartesi cumaya 8.00 ile 20.00 saatleri arasında. Cumartesi 9.00 ile 20.00 saatleri arasında.



Çizelgede yapılan düzenlemeler müşterilere sürekli olarak çeşitli kanallarla Ve haftalar boyunca bildirilmelidir. İleri bildirim, Ekspres servis merkezinde en azından görünür levhalar kullanılarak ve doğrudan pazarlama ile faturalara ekli uyarılarla verilmelidir. Bu iletişimler yürürlüğe girecek yeni açılış saatleri hakkında net bir bilgi içermelidir.

3. fiyat şeffaflığı

Ekspres servislerdeki fiyat şeffaflığı belitsetl olmalıdır. Bu yaklaşım bu tür değıştirme faaliyetleri olan geleneksel Yetkili servislerdeki satış olasılıklarının büyük bir kısmını engellemektedir.

Şeffaflığa:

- Fiyat tarifiesi kullanarak,
- Fiyat tarifiesi katalogu ile görsel araçlara sahip olunması böylece müşterilerin serbestçe bunları inceleyebilmesi,
- Faaliyetlerin fiyatlarıyla ilgili bilgilendirici panolar kullanılarak erişebilir.

Ekspres servis merkezleri yönetim için faturalandırma için kati olarak gerekenlerin dışında, bir çok işlevin kapsandığı kullanışlı bir hesaplama aracına sahip olmalıdır.

Hesaplama uygulaması:

- Bir iş emri, tahminleme ve fatura düzenlenmesi
- Yedek parça alanından çıktının düzenlenmesi
- Merkezin faaliyetlerini çalışılması
- Belirlenen hedeflerin karşılanma derecesini baz alan pazarlama faaliyetlerinin ileri sürülmesi olasılıklarını sunmalıdır.

Express Services



Rakiplerimizi ve neler sunduklarını bilmek hayati önem taşır ve bize mantıklı sunumlar yapmamızı sağlar. Müşteri markanın verdiği güvenin ve servisteki profesyonelliğimizin yaklaşık %10 fazlasını öder. Bu sınırı bastırmak pazarda gerçek bir kayboluş olasılığına sürükler.

4. Ekspres servis nasıl işler

4.1. Telefonla temas

Müşteriler bilgi almak üzere Ekspres Servis merkezlerini arayabilir. Ekspres serviste yürütülen fiyatlar ve çalışmalar hakkında genel bilgi isteyebilirler. Ancak, ücretsiz bir tetkik için merkeze gitmeleri önerilecektir.

4.2. Müşteri araçlarının park edilmesi

Müşteri uygun olarak işlet edilen ve özellikle Ekspres servise ayrılan Ekspres Servis park alanına park edecektir. Parka alanı Ekspres Servisin çalışma alanının ön tarafında olmalıdır.

4.3 Müşterilerin karşılanması

Araç park edildikten sonra müşteri Ekspres Servisten sorumlu personele katılarak Ekspres Servise girecektir. Müşteri hiçbir konu hakkında bir dakikadan fazla bekletilmemelidir. Bu ekspres servisin öncelikli amacıdır.

Express Services

Müşteriler kazara serviste kapsanmayan bir tamir arıza veya çalışma için Ekspres Servise gidebilirler. Bu meydana gelirse geleneksel mekanik atölyesine yönlendirilmelidirler.

4.4. Müşteri kabul

Eğer boş bir Ekspres Servis çalışma alanı varsa, müşteriye ne tür bir çalışma istediği sorulacaktır.

Müşterinin aracında çalışmaya başlamadan önce müşterinin önünde bir dizi aktivitenin yürütülmesi önemlidir. Her şeyden önce müşterinin ön teşhisinin doğru olup olmadığını, aracın herhangi bir ekstra iş gerektirip gerektirmediğini kontrol ederek doğrulamalıyız. Bu revizyonu müşterinin yanında gerçekleştirmeniz tavsiye olunur, olası bir ekstra işe karar vermek ona kalacağı için dolayısıyla bilgilendirilecektir ve bu nedenle müşterinin bu olayları görmesi önemlidir. Revizyon sırasında önemli güvenlik elemanlarının çalışır durumda olduğundan emin olmak amacıyla bilgilendirilir.

Boş bir çalışma alanı yoksa araç kabul park için kullanılacak ve müşteriye güvenlik elemanlarının derhal kontrol edileceği söylenecek.

4.5. İş emri ve tahminin açılması

Yürütülecek çalışma hakkında müşteriyle uzlaşmaya varılır varılmaz işin kesin maliyeti söylenecek ve yazılı bir tahmin verilmesiyle iş emri oluşturulacak. Aynı zamanda kendisine bir geri dönüş süresi vereceğiz.

Müşteri iş emrini imzaladığı an operatör işler sürdürülürken bekleme alanına gidebileceğini söyleyecek. Müşteri operatör araç üzerinde çalışırken kendisiyle birlikte kalabilir.



Express Services

4.6. Bekleme alanı

Diğer yetkili SEAT yerleşimlerine ekli ekspres servis merkezleri bekleme alanı klasik atölyelerde müşteriler için ayrılan alanlarla aynı olacaktır. Diğer yetkili SEAT tesisi bekleme alanı kullanıma ayırmaya elverişsiz iken Ekspres servis merkezi yeteri uzaklıktaysa, ekspres servis müşterileri için oturma alanı olan, dergiler, kahve ve hafif içecek makineleri v aksesuarları gösteren bir alan oluşturulacak.

4.7. Araç teslim

Raç üzerinde çalışma tamamlandığında operatör imzalı iş emrini kasaya verecek. Bu noktada işlem Ekspres Servis merkezinin ölçeğine göre değişecek. Üç çalışma istasyonundan az olan merkezlerde teknisyen/şef faturayı imzalayacak, bunun yanında en az üç çalışma istasyonu olanlarda Ekspres servis şefi faturayı yazacak.

Diğer olaylarda işlem aynıdır. Operatör emri kasaya iletir; eğer müşteri tamir sırasında kendisiyle birlikte beklemişse kasaya müşteriyle birlikte gidecektir. Eğer müşteri bekleme alanında ise faturanın çıkarıldığı kasaya çağrılacaktır.

4.8. İş planlama

Ekspres servis şefi tarafından yürütülen aktivitelerden bir diğeri de iş planlamasıdır. Ekspres servis açılış saatleri teknisyenlerin iş gününden daha geniştir bu nedenle vardiyalar ayarlanmalıdır.

Ekspres Servis merkezlerinde gün içinde iş yükünü dağıtmalarını yardımcı randevular yoktur bu nedenle Ekspres Servis şefi bu alandaki talebi gözlemlemelidir.

Burada vardiya sürelerini veya müşteri tercihlerindeki göstergeleri öngörmek, bu tip alışkanlıklar yerel ve bir yerden diğerine büyük farklar gösterebileceği için zordur.

Genel olarak konuşulduğunda, vardiyaları tanımlarken ulaşılabilecek hedef , Ekspres Servis açılış saatlerinin, bu esnada bütün çalışma istasyonlarının kapsandığından emin olmak için talebin tavan yaptığı süreleri dikkate alarak mümkün olan en etkin şekilde ele alınmalıdır.



HSO200512SB17A