



SEAT Ekspres Servis Kişilerin Organizasyonu

Servis Organizasyonu El Kitabı
Özel kitapçık



Kişilerin Organizasyonu



İÇİNDEKİLER

1. Organizasyon şeması.....	5
1.1. Başkanın işlevlerinin tanımı.....	6
1.2. Mekanikerin işlevlerinin tanımı	8
2. Profesyonel özgeçmişler	9
2.1. Başkanın özgeçmişi	9
2.2. Mekanikerin özgeçmişi	9
3. Eğitim	10
3.1. Başkanının eğitimi	10
3.2. Mekanikerin eğitimi.....	10
3.3. Eğitim piramidi	10
4. Ödüllendirme	11
4.1. Ekspres Servis için değişken ödüllendirme.....	11



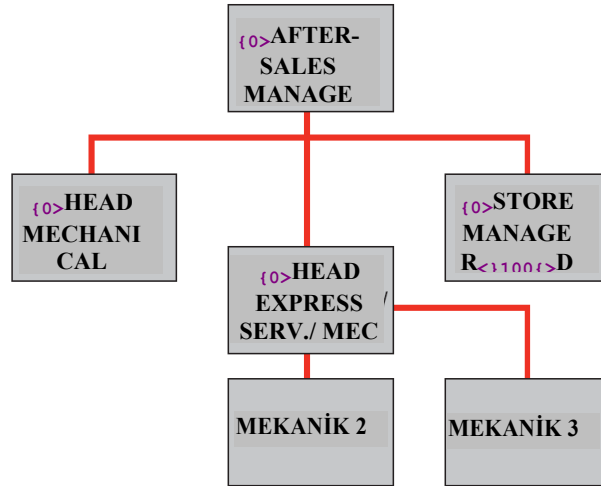
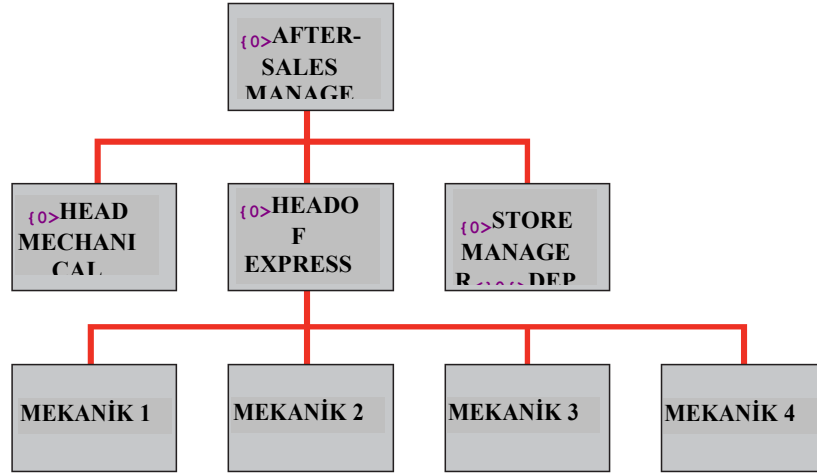
Ekspres Servis

1. Organizasyon şeması:

Geleneksel bir yetkili Servis noktasında, Ekspres servisin başkanı servis müdürü ile parça müdürünün yürüttüğü eşdeğer işlevleri yürütür.

Mekanik atölye ile Ekspres Servis yönetimi kişilerin organizasyonu, felsefi veya ticari politikaları bağlamında mukayese edilemez. Personel çalışma şeklini değiştirilmesi bu nedenle uygundur.

Öngörülen organizasyon şemaları Ekspres Servisin ölçeğine bağlı olarak aşağıdaki gibidir:



Kişilerin Organizasyonu

1.1. Başkanın işlevlerinin tanımı

1) Müşterilere katılır: Başkan müşterilerle, ister telefonla veya ister yüz yüze olsun, mümkün olduğunca kişisel olarak ilgilenmelidir.

2) Ekspres Servis merkezini yönetir:

- Mekanikerleri yönetir, karlılığı birleştirmek, yönetmeliği yürütmek ve insanların ihtiyaçlarına saygı duymak için iş planını düzenler. İş mümkün olan en etkin ve en karlı şekilde dağıtır.
- İşletme merkezini yönetir, işletmenin bağımsız şekilde yürümesini sağlar ve belirlenen hedeflere ulaşır.

3) Merkezin düzenleme süresi: Maksimum taleplerde müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve aynı zamanda beklenmedik işleri kapsamayı mahfuz tutmasına karşı kendini ve takımını ayarlamak.

Aynı zamanda takımın eğitimi, stok alımları ile servis, müşteri bekleme alanları ve mekanik alanların, vb. bakımından sorumludur.

4) Kontrol işi: Başkan iş kalitesini garantilemelidir. Merkezden ayrılan bütün araçları kontrol (veya kontrolünü ele alır) eder. Tamir kalitesini garantilemek için olağan iş kontrollerini yürütür.

5) Büyük ve daha iyi satışları güvence altına alır:

Satışların daha iyi ve daha büyük olduğunu veya diğer bir deyişle satışlarda kayıp olmaması için satış teknikleri uygular. Ancak, satışların dürüstçe yapıldığı, itici satışlara engel olunduğu, böylece müşterilerin Ekspres Servise duydukları güvenin teminat altına alınmasının sağlanması eşit derecede önemlidir.

Takım yönetimi teknikleri kullanarak (birebir toplantılar, hedef belirleme, motivasyon, etc.), takımını motive eder.

İşlerdeki ertelenmeleri ve müşteri memnuniyetsizliğini önlemek amacıyla bir yedek parça stoku sağlar.



Kişilerin Organizasyonu



Yerel pazarlama planına ve yerel Pazar talepleri ile ürün dönerselliğine uyarlı ticari faaliyetlerle satış noktalarını destekler.

Satışları artırmak için haberleşme araçlarını kullanır.

6) Takımını eğitir: Takımının eğitim gereksinimlerini profesyonel ilerleme, motivasyon ve Ekspres Servis merkezinin karlılığı olgusuna göre belirlemelidir.

Çalışanları eğitim kurslarına katılmadan önce, izlenen hedefler hakkında bilgilendirir ve ardından eğitimin etkili olup olmadığını kontrol eder.

Aynı zamanda, adaylarına yeni kazandıkları bilgilerini pratiğe dökme konusunda yardımcı olmalıdır.

7) Üretime katılır: İki kişilik takım durumlarında Ekspres servis başkanı bir mekaniker gibi ikiye katlanır. Daha büyük merkezlerde, bu teknik çalışma sadece tek tük olacak ve sıçrayış zamanlarında veya müşteri hizmetleri, iş yükünün paylaştırılması ve merkezi yürütülmesi ile ilgili diğer işlere odaklanacağından belirli işleri ele almak için, bir destek olarak kalacaktır.

Kişilerin Organizasyonu

1.2. Meanikerin işlevlerinin tanımı

1) Müşterilere katılır: Mekaniker, kural gereği memnun edici bir şekilde kendini sunmalıdır. Daima memnuniyet veren bir gülümsemeyle müşterilerle hemen ilgilenmeli ve onları merkezin başkanına yönlendirmelidir.

2) Araç üzerinde yapılan işleri garanti altına almalıdır: Belirlenen teknik kılavuzlara göre çalışmalıdır. Gerekliği üzere ilgili belgeleri tamamlamalıdır.

3) Daha fazla ve daha iyi satmalıdır: Müşterilerin herhangi bir ekstra iş gerektiğinde daima bilgilendirildiğinden emin olmalıdır. Satış tekniklerinin bunun profesyonel bir şekilde sunulduğundan emin olacak şekilde kullanılmalıdır. Ancak, satışların dürüstçe yapıldığı, itici satışlara engel olunduğu, böylece müşterilerin Ekspres Servise duydukları güvenin teminat altına alınmasının sağlanması eşit derecede önemlidir.

Mevcut yardımcı satış araçlarını kullanacaktır.

4) Merkezin düzenli şekilde yürütülmesini sağlamalıdır: Her şeyi temiz ve düzenli tutmak böylece iyi düzenlenmiş ve temiz bir merkez imajını aksettirecek şekilde, servisin ve müşteri alanının düzenlenmesine her gün katılacaktır.

Bütün çalışma araçlarını ve ekipmanını temiz ve iyi çalışır konumda saklayacaktır.

5) Ekip sürecine katılır. Toplantılara katılır ve katılımının etkisi ve pozitif tutumuyla takım ruhunu destekler.

6) Bilgisini aktarır: Diğerlerine bilgisini ve tecrübelerini aktarır



Kişilerin Organizasyonu



2. Profesyonel özgeçmişler

2.1. Başkanın özgeçmişi

- Yaş 30-40 yaş arası
- Deneyim: Servis veya oto merkezi başkanı veya servis uzmanı veya servis denetçisi.
- Kişisel özellikler: Dinamik, insanlarla kolay anlaşılan, titiz, pragmatik...
- Beceriler: Tamamen bağımsız olarak bir takım yönetmeni, iletişimci..
- Pratik bilgi: Hesaplama, müşteri yönetimi, çalışma alanında güvenlik,...
- Ticari beceriler: Hizmet ruhu, ticari profil,...
- Teknik beceriler: Ekspres Serviste yürütülen çalışmalarda en azından bilgili

2.2. Mekanikerin özgeçmişi

- Yaş: 25-35 yaş arası.
- Deneyim: Oto merkezi veya uzman serviste mekaniker,.
- Kişisel özellikler: Dinamik, insanlarla iyi anlaşılan, hızlı ve verimli.
- Beceriler: İletişimci, takım çalışmasına uyum gösterme yeteneği.
- Pratik bilgi: İyi seviyede genel bilgi.
- Ticari beceriler: Hizmet ruhu, satış becerileri
- Teknik beceriler: Ekspres Serviste sunulan çalışmaları yürütmeye teknik bilgi

Kişilerin Organizasyonu

3. Eğitim

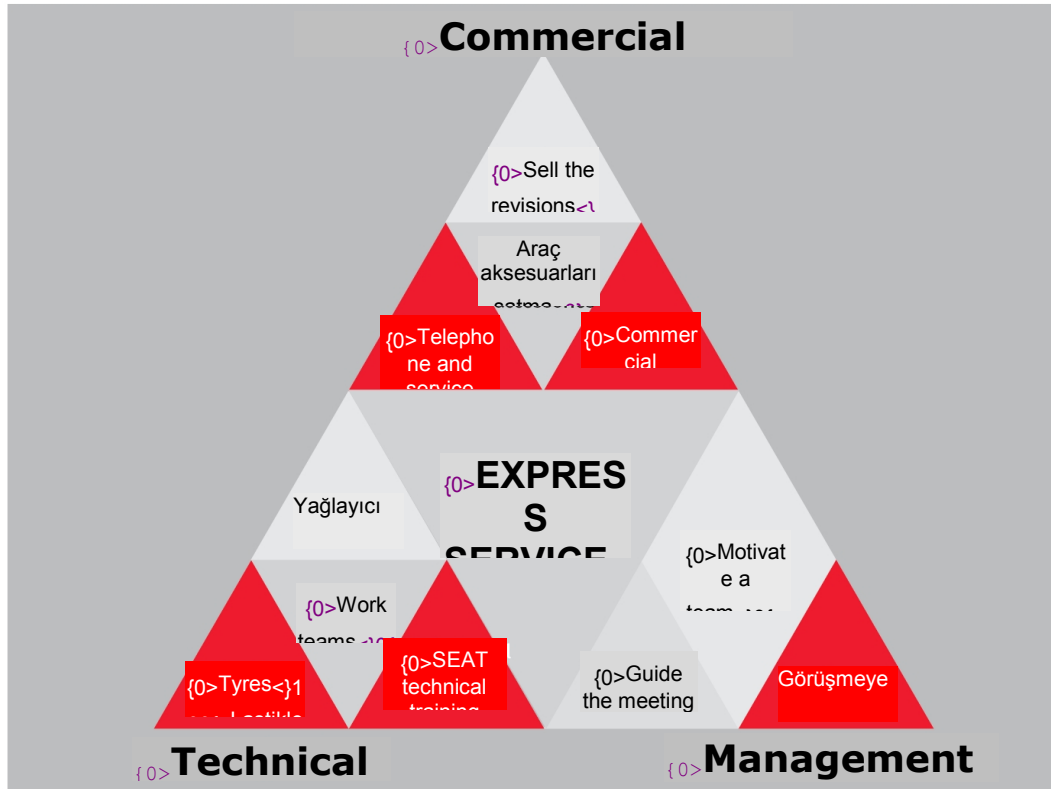
3.1. Başkanının eğitimi

- **Ekspres Servisin yönetimi:**
 - Bu eğitim çoğunlukla aracın ticari yönünden doğan Ekspres Servis yönetiminin temelini oluşturur.
- **Program:**
 - Ekspres Servis kavramı
 - Telefon tekniği
 - Fiyat katalogunun kullanımı
 - Müşteri ilgisi ve ele alınması
 - Satışlar
 - Takım yönetimi (nosyonlar)
 - İşletme yönetimi (nosyonlar)'den oluşur.

3.2. Mekanikerin eğitimi:

- **Ekspres Servis mekanikeri:**
 - Bir gün sürer ve satış desteği/yardımları faaliyetlerine derinden odaklanır. Kurs böylece ulaşım maliyetlerini düşürmek amacıyla genişletilmiş kapsamlıdır.

{0>3.3.Training pyramid:<}100{>3.3.Eğitim



Kişilerin Organizasyonu

4. Ödüllendirme

Ekspres Servisin başarısı eşit derece aşağıdaki faktörlere bağlıdır:

- Müşteriye teklif edilen hizmetin ve işlerin kalitesi
- Ticari faaliyetin ve tamir sayısının geliştirilmesi

Bu ,belirlenen hedeflere uyumlu bir değişken ödüllendirme sistemi ile başarılabılır. Ekspres servis çalışanlarını etkileyen, ödeme sistemi, aşağıdaki şartlara uymalıdır:

- Brüt maaşın en az %10'u

Ödüllendirme sistemi aşağıdaki şekilde olmalıdır (lastik sayısı,
{0>PAYMENTS for the period 01/04/00 to 30/06/00 <0{>01/04/00 - 30/06/00
periyotları arasındaki ÖDEMELER<0{>Month<0{>100{>Ay<0{>Haziran<0{>June<0{>0{>Haziran<0{>ACTIVITIES Obj./month
Actual/month Bonus > arın genel

değerlendirmelerini gösteren şekilde kısa olmalıdır.

Değerlendirmeler prim teklif etmek için kullanılabilir.

4.1. Ekspres Servis için değişken ödüllendirme:

- Sürekli: Ekspres servisi uzun dönemde karlı kılmak için teklif edilen bütün servisler geliştirilmelidir. Dönemsel bir ödüllendirme sistemi tamir kampanyalarını lanse etmek için ileri sürülür.
- Metot: Belli bir servis için belli bir sürede(örneğin çeyrek dönem) yürütülen bir dizi çalışmanın nicel hedefini oluşturun. Sunulan çalışmaları yılda 3 yada 4 kez değişin

Hedef tutturulursa prim Euro/çalışma bazında belirlenir.

{0>EXPRESS					
{0>PAYMENTS for the period 01/04/00 to	01/04/00	to	30/06/00		
Ay<0{>	Haziran				
ETKİNLİKLER	Hedef/ay	Gerçek/ay	İkramiye	≥ Hedef	< Hedef
{0>Tyres<0{>100{>Lastikler<0{>	100	134	294,80 Eu	2,20 Eu	1,00 Eu
{0>Shock absorbers	60	120	120,00 Eu	1,00 Eu	0,50 Eu
{0>Brake disks <0{>100{>Fren	50	45	45,00 Eu	2,00 Eu	1,00 Eu
TOPLAM			459,80 Eu		



HSO200512SB18A