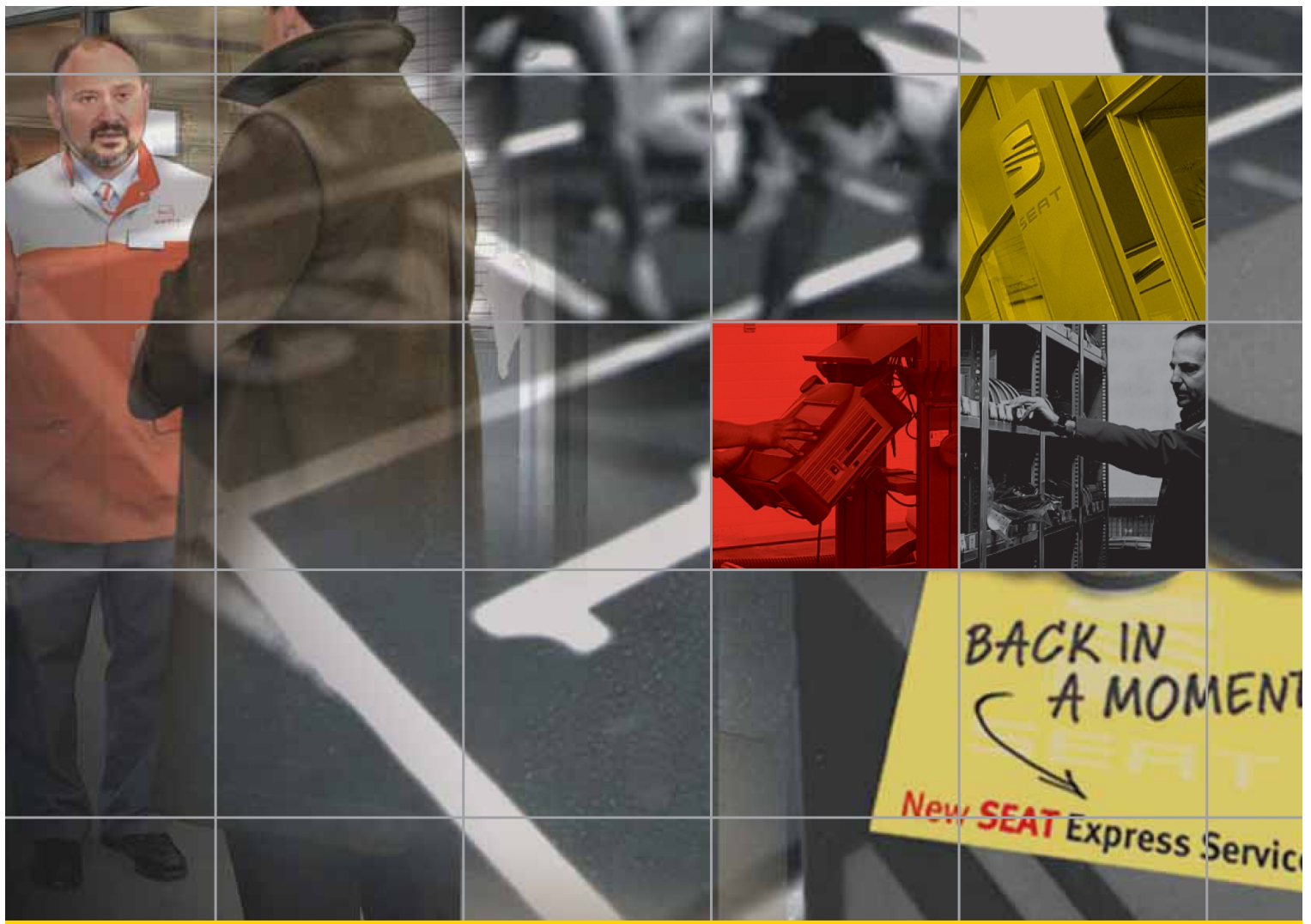




SEAT Ekspres Servis Mimari ve Donanım

Servis Organizasyonu El Kitabı
Özel kitapçık



Mimari ve Donanım



İÇİNDEKİLER

1. Mimari.....	5
2. Ön cephe	6
3. Ekipman.....	7
4. Müşteri alanı.....	9
5. Yedek parça alanı takımlar ve aksamları	10
6. Giysiler	11



A yellow sticky note is placed on a dark, curved background that resembles an airport departure board. The board has white airplane icons and curved lines with numbers like 01, 02, 09E, 10, 20, and 300. The sticky note has the text "BACK IN A MOMENT" written in black marker, with a faint SEAT logo in the background. Below the handwritten text, the text "New SEAT Express Service" is printed in a sans-serif font, with "SEAT" in red.

BACK IN
A MOMENT

New SEAT Express Service

Architecture and equipment

1. Mimari

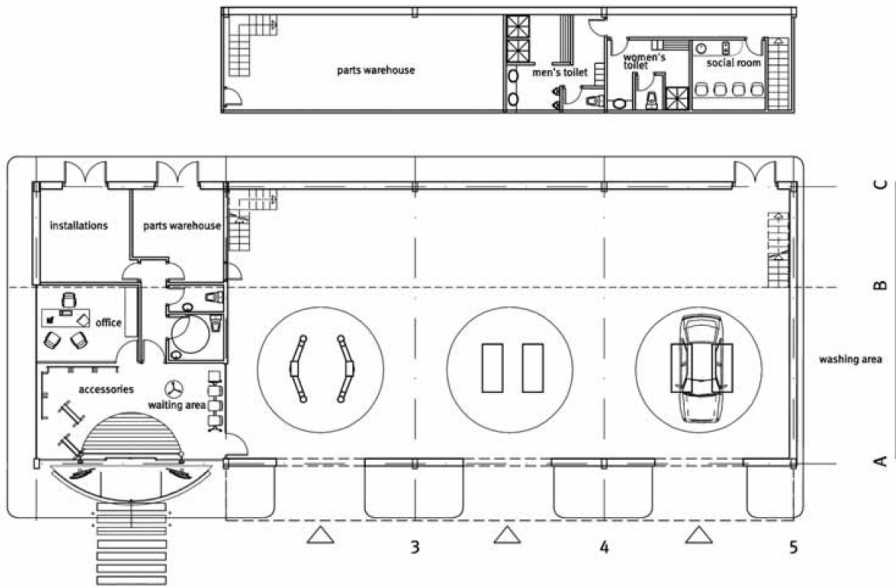
Uzman mimar ve otomobil mühendislerinden oluşan karışık bir takım bir yıldan fazla Ekspres Servis merkezlerinin modern ve albenili bir görünümünden vazgeçmeksizin, Marka imajımıza olumlu bir katkı sağlayan maksimum işlevselliği için çalıştı.

Ekspres servisin mimarisi Satış Sonrası sancak gemisinde olduğu gibi beklentileri karşılayacak şekilde dikkatlice tasarlanmıştır. Bu mimari standartların neden kati şekilde uyulması gerektiğini açıklar.

Ekspres Servisin dizaynı hem mevcut binaları hem de yenilerini uyarlanabilme olasılığını belirtir. Bir Yetkili Servis veya bağımsız bir binaya ve hatta

Yetkili SEAT tesisinden ayrı bir şekilde entegre olma olasılığı olan Ekspres servis sağlanmaktadır.

Ekspres Servis için bağımsız tesisler yapılma olasılığının sunulmasının nedeni, bir çok servislerimizin, özellikle şehir içinde olanların, genişletilmesinde yer alan zorlukların büyüklüğünü fark etmemizdir. Bu yetkili Merkezlerin, canlılık derecesi yüksek, destek kapasitelerinin artırılmasının yanı sıra, müşterilerine yakından değişime ve bakım servisleri getiren bu türdeki bağımsız merkezler coğrafi desteklerini dağıtabilme imkanına sahip olabileceklerdir.



Architecture and equipment

2. Ön cephe

Ön cephe materyalleri ve tanımlayıcı elemanları Ekspres Servisi Yetkili Servislerimizin mükemmel tamamlayıcı yapmak üzere seçilmiş ve tasarlanmıştır. Ekspres Servis kendine özgü bir kişiliği servise kazandırmakta ve müşterileri tutmak için Ekspres Servis merkezlerinin gerekli tasarımını teminat altına almaktadır.

Ekspres servisin bir parçası olan ön cephe, Marka İmajımıza en büyük katkıyı sağlamaktadır. Bundan da fazlası, SEAT'ın fark edilebilirliğini artırmalı ve Ekspres Servis merkezlerimize destek almaya gelen müşteriler için bir cazibe merkezi olarak hizmet etmelidir.

Önem derecesi açısından, ön cephe dizayn ekibi tarafından dikkatlice çalışılmış böylece form, renk ve materyaller açısından bütün ön cephe tanımlama elemanlarının mükemmel şekilde tanımlanmasını sağlamışlardır.

Ön cephenin dışarı bakan yüzeyi kurumsal gri yatay metal suntalardan yapılmış, merkez bayiliğe eklendiği takdirde, birlik ve devamlılığın bir elementi olarak kullanılacak şekilde, yukarıdan yatay kırmızı bir bantla tamamlanmıştır.

Standart "Küçük" tip posterler "Ekspres servis" adıyla kutularda yer almaktadırlar. 600x4000 mm olan bu posterler, Ekspres Servis merkezlerine derin renk kombinasyonları bağlamında büyük bir perspektif sağlar: Kırmızı fon üzerine beyaz yazılar.

Kapıların yanına dikey konan bilgilendirici posterler, müşterilere fiyatlar ve teklifler üzerinden Ekspres servislerde sunulan hizmetleri anlatmaktadır.

Ekspres Servis merkezleri karakteristiği üzerine daha detaylı bilgi için lütfen Kurumsal Kimlik Merkezleri'ne bakınız.



Architecture and equipment



3. Ekipman

Servis ekipmanı Ekspres servis merkezlerinde yürütülecek çalışmalar tarafından belirlenmektedir. Ekipmanın çalışmaları mümkün olduğunca hızlı yapılmasını sağlaması ve operatörlere en yüksek muhtemel dereceli ergonomi sağlaması, merkezin karlılığın büyük bir noktaya kadar buna bağlı olmasından dolayı önemlidir.

Çalışma alanının tasarımında dikkate alınması gereken bir diğer önemli hususta güvenliktir.

Ekspres servis merkezlerindeki alanın kullanımı maksimize etmek için, asansörler makas veya kasa tipli olmalıdır. Elverişli olmalarına rağmen, yüksek maliyetli olmaları sonucu, iş potansiyeline ve talebi karşılayacak gerekli boş alan miktarına dayalı olarak "Trio" kaldırıncılarda kullanılabilir.

Bu durumda, bu köprünün kullanımını optimize etmek için iyi bir eğitim düzeyi sağlanmalıdır.

Architecture and equipment

Diğer ekipman merak edildiğinde ve Ekspres servis merkezlerini karakterize eden bağımsız çalışma dikkate alındığında, aşağıda bu işler için ayrılan ekipman bulunacaktır:

- Bir teker sökücü
- Bir tekerlek ayarlayıcısı
- Bir dört egzoz gazı inceleyici
- A VAS5051
- Bir far ayarlayıcı

{0} • A bulk oil distributor (at least two grades) <1>0 { } • Hacimsel bir yağ dağıtıcısı (en az iki kademe) <0>

{0} • An oil suction system <1>0 { } • Bir yağ emme sistemi <0>

{0} • A battery checker <1>0 { } • Bir akü denetleyicisi <0>

{0} • A brake fluid checker <1>0 { } • Bir fren sıvısı denetleyicisi <0>

Çalışmalar için gerekli bütün araçlar çalışma otonomisini sağlamanın tek yolu olması nedeniyle, hazır bulunmalıdır.

Araçlar, doğru aletin yerleştirilmesinin kolay olması ve kayıpların önlenmesi nedeniyle duvar panellerine yerleştirilebilir. Bu alet saklama sistemi kaybedilen zamanı azaltmak açısından verimlidir, ancak etkisi küçüktür, çünkü günün sonunda Ekspres Servis karlılığını zayıflatan bu küçük zaman kayıplarıdır.



Architecture and equipment

İş üzerinde, operatör hareketini indirgeyen ve yorulmayı azaltarak karlılığı artıran maksimum ergonomi gerekir. Araçların, ekipman ve parça stoklarının yerleşim düzeni, Ekspres Servis başkanı ve danışmanı tarafından, eğer bir çalışma varsa, ergonomi-özellikli hedeflerin yerine getirilmesi açısından işbirliği içinde dikkatlice çalışılmalıdır.

İçerdeki operatörün hareketini azaltmanın bir yolu Ekspres Servisin bazı çalışmalarında, her çalışma için gerekli olan belirli araç ve ekipmanın yapılan iş için ayrılan alanın yanına yerleştirilmesi anlamına gelen çalışma istasyonlarını uzmanlaştırmaktır.

4. Müşteri alanı

Ekspres Servis tesisleri bayilere eklendiğinde, hatta çok yakın oldukları durumlarda dahi (caddenin karşısında, vb.), müşteri alanı bayilikte olacaktır. Bu nedenle, gerekli yatırımı azaltmakla kalmıyor aynı zamanda Ekspres Servis müşterilerine Markanın, hem yeni araçları hem de aksesuarları olarak yeni ürünlerine aşina kılan bir fırsatı da yaratmış oluyoruz.

Diğer yanda, Ekspres Servis merkezleri ayrı binalar olduğunda, müşteriler için araçlarının tamir edilmesini beleyebileceği küçük bir alan yaratılması iyi bir fikir olacaktır. Bu müşteriler için aksesuarlara ve belki araçlarına bir tanesini taktırmak üzere seçmeleri için ideal bir süredir. Bu nedenle, müşteri alanı aksesuar görüntüleriyle aynı zamanda takım ve aksamlar ile kahve ve hafif içecek makineleriyle donatılacaktır.

Fiyat katalogları ve genel bilgi katalogları da müşterinin daha huzurlu beklemesi için hazır bulundurulabilir.



Architecture and equipment

5. Yedek parça alanı takımlar ve aksamaları

Ekspres Servis karlılığı her bir ve bütün süreçlerdeki verimlilik tarafından belirlenir. Alandan gelen değişirme parçalarının koleksiyonu, iş hızı ve bu nedenle de merkezin karlılığı üzerinde önemli etkisi olan süreçlerden biridir.

Ekspres serviste parçaların yerleştirilme işlemi, hesaplama sistemi gerekli parça referanslarını karşıladığı için oldukça hızlıdır ve günlük çalışma stokunu yenileyen gerekli parçalar Ekspres Servise özel yedek parça noktasında hazır bulunacaktır.

Bu çalışma sistemi, üç çalışma istasyonu olan bir merkezde, günlük çalışma süresinde yaklaşık iki saatlik bir tasarruf anlamına gelen her çalışmada muhtemel 5 ile 8 dakikalık bir tasarruf sağlamaktadır.

Dükkanındaki takım ve aksamalar geleneksel türde olup belli ölçüde istiflenebilir parçalar için raflar ve hafif parçalar için duvar panellerinden oluşmaktadır. Tekerler duvar askıları üzerine herkesin görebileceği şekilde konulmalıdır.



Architecture and equipment

6. Donatılar

Ekspres Servis merkezleri çalışanları kurumlar kıyafetler giymelidir. Her resmi serviste, her çalışanın aynı şekilde giyinmesi önemlidir çünkü bu Marka imajına ve müşteriler tarafından en çok takdir edilen değerlere yansımaktadır: Resmi bir servis tarafından yansıtılan güven.

Bu kurumsal homojenlik çalışma istasyonlarının serbest plan olmasından dolayı Ekspres Servis merkezlerinde daha da önemlidir. Bu onları daha

görünür kılar ve böylece müşterilere verdiğimiz imajın olası etkileri ve potansiyel müşterilerde daha fazla artış demektir.

Ekspres Servis operatörleri kıyafeti Markanın resmi servislerindeki farklı değildir. Diğer servislerin durumunda olduğu gibi, iklime, faaliyet türüne ve operatörün konforuna göre uyan çeşitli türde giysiler seçilebilir.





HSO200512SB19A