

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
-DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG-
HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO
DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 01/23

CHƯƠNG 1: Nguyên tắc chung

1.1. Sơ lược:

Công ty Honda Việt Nam tin rằng điều căn cơ của công tác dịch vụ là tinh thần đáp ứng và phục vụ của nhân viên để sao cho mỗi khách hàng luôn có nhận xét: "Tôi thật sự hài lòng về nhân viên phục vụ kỹ thuật của Honda". Thật ra, ấn tượng như thế này cũng chính là tiêu chí được đặt ra ngay từ đầu mà phòng Dịch vụ nói chung và Lĩnh vực huấn luyện nói riêng luôn cố gắng đạt đến và giữ vững.

Cùng song hành và góp phần với công tác dịch vụ hậu mãi, hoạt động huấn luyện cho các Cửa hàng ủy nhiệm đã mang một ý nghĩa quan trọng thật sự trong chương trình phát triển Cửa hàng bán xe và dịch vụ do Honda Việt Nam ủy nhiệm.

1.2. Mục đích:

Hướng dẫn huấn luyện đào tạo dịch vụ thị trường dựa theo HVQS-S-1001 [Dịch vụ thị trường] giúp nhân viên làm công tác huấn luyện đào tạo soạn thảo, thực hiện các kế hoạch, nhiệm vụ và chương trình liên quan đến việc nâng cao và chuyên môn hóa kỹ năng tay nghề, cũng như nhận thức công việc trên nền tảng khoa học cho các đối tượng là kỹ thuật viên của Cửa hàng ủy nhiệm để đảm bảo và duy trì tốt việc sử dụng, tính an toàn và chống ô nhiễm do công ty sản xuất, nhập khẩu và bán ra.

1.3. Phạm vi áp dụng.

Hướng dẫn này được áp dụng cho công tác huấn luyện, nâng cao trình độ kiến thức, kỹ năng tay nghề mà đối tượng chính là các kỹ thuật viên của hệ thống Cửa hàng do Honda Việt Nam ủy nhiệm (HEAD) trực thuộc trên toàn quốc.

Công ty Honda Việt Nam tổ chức huấn luyện cho các kỹ thuật viên làm việc tại các Cửa hàng bán xe và dịch vụ do Honda ủy nhiệm dựa trên chương trình huấn luyện theo các cấp độ khác nhau: Khóa huấn luyện cơ bản, khóa huấn luyện nâng cao, hướng dẫn viên kỹ thuật, tư vấn dịch vụ... Tài liệu tham khảo và dạy học dành cho học viên cũng như hướng dẫn viên của hai cấp độ trên chủ yếu dựa theo các chương trình được biên soạn và cung cấp từ Honda Motor Co.,ltd. Bên cạnh các cấp độ nói trên, Honda Việt Nam còn tổ chức hoặc kết hợp với các phòng ban khác tổ chức các hoạt động khác như: khóa học lòng hiếu khách, họp thông tin kỹ thuật , hướng dẫn kỹ thuật mẫu xe mới, thi tay nghề thợ giữa các cửa hàng trên toàn quốc. . .

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 02/23

Trung tâm Huấn Luyện của Honda Việt Nam được thành lập tại hai khu vực (một tại nhà máy của Honda Việt Nam và một tại Tp. Hồ Chí Minh).

1.4. Các thuật ngữ.

STT	THUẬT NGỮ, CỤM TỪ VIẾT TẮT	ĐỊNH NGHĨA
1	HEAD	Cửa hàng bán xe và dịch vụ do Honda ủy nhiệm
2	C1	Khóa huấn luyện cơ bản
3	C2	Khóa huấn luyện nâng cao
4	SI	Khóa huấn luyện hướng dẫn viên kỹ thuật
5	SA	Khóa huấn luyện tư vấn dịch vụ
6	<u>TTT</u>	<u>Khóa huấn luyện kỹ năng hướng dẫn</u>
7	Hosp	Khóa huấn luyện lòng hiếu khách(Khóa huấn luyện kỹ năng giao tiếp cơ bản)

CHƯƠNG 2: CÁC KHÓA HUẤN LUYỆN

2.5. CẤP ĐỘ CƠ BẢN (C1).

Đây là cấp độ yêu cầu đối với tất cả các kỹ thuật viên khi tham gia làm việc tại các Cửa hàng ủy nhiệm. Cấp độ này sẽ được tổ chức cho các kỹ thuật viên trước khi một cửa hàng ủy nhiệm mới khai trương hoặc khi Cửa hàng đang hoạt động tuyển dụng thêm kỹ thuật viên mới.

2.5.1. Mục đích

Yêu cầu chính đặt ra của cấp độ này nhằm giới thiệu các học viên về một hệ thống Cửa hàng Dịch vụ Do Honda Ủy Nhiệm, các công việc mang tính kỹ thuật như Kiểm tra xe trước khi bán, Thực hiện lịch bảo dưỡng , Cách sử dụng các dụng cụ chuyên dùng, dụng cụ chung cũng như phương cách làm việc theo tác phong công nghiệp.Học viên tham dự cấp độ Cơ Bản được cung cấp các thông tin kỹ thuật thiết yếu , nguyên tắc hoạt động cơ bản để có thể hiểu sự việc đúng hơn và giải thích cho khách hàng có tính thuyết phục hơn.

2.5.2. Thời gian

Cấp độ Cơ Bản được kéo dài trong 3 ngày.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 03/23

2.5.3. Số lượng học viên tham dự.

Cấp độ cơ bản được yêu cầu đối với tất cả các kỹ thuật viên của mỗi Cửa hàng ủy nhiệm, tuy nhiên, Số lượng học viên cho mỗi khóa huấn luyện vào khoảng 20 người.

2.5.4. Chuẩn bị.

Trước khi một Cửa hàng mới chuẩn bị khai trương, Honda Việt Nam thông báo đến Cửa hàng đó để mời các học viên tham. Đồng thời Honda Việt Nam yêu cầu cửa hàng gửi về Honda danh sách các học viên tham dự trước ngày khóa học bằng thư, điện thoại hoặc fax hoặc DCS trước khóa học.

Đối với các Cửa hàng đang hoạt động, Honda Việt Nam yêu cầu các Cửa hàng báo cáo danh sách kỹ thuật viên đang làm việc tại Cửa hàng hàng tháng thông qua DCS. Sau khi đối chiếu với danh sách được lưu tại Honda Việt Nam, các hướng dẫn viên sẽ bố trí lớp học gần nhất cho các kỹ thuật viên mới. Lớp học này sẽ được thông báo trên DCS và các Cửa hàng có thể thông qua hệ thống DCS, fax, hoặc điện thoại để đăng ký tham dự khóa học. Trong trường hợp cần thiết Cửa hàng có thể chủ động liên lạc với Honda Việt Nam để đăng ký tham dự khóa học cho các kỹ thuật viên mới.

2.5.5. Nội dung khóa học.

Nội dung chương trình khóa học C1 phải có sự chấp thuận của Trưởng phòng dịch vụ.

Trước khi vào bài học, các học viên sẽ được phát bài kiểm tra (gọi là bài kiểm tra đầu khóa). Thông qua bài kiểm tra này, Hướng dẫn viên nắm được mức độ kiến thức chung của học viên. Để có phương thức hướng dẫn thích hợp. Học viên ở cấp độ này sẽ được giới thiệu về các tài liệu kỹ thuật, các đề mục như kiểm tra định kỳ, lực xiết, hệ thống bôi trơn, hệ thống nhiên liệu, sử dụng dụng cụ, hệ thống đánh lửa, động cơ, hệ thống truyền động, các loại khung sườn, đọc hiểu các ký hiệu và thuật ngữ kỹ thuật. và các thông tin về các hệ thống mới được bổ xung trên các đời xe mới. Trong quá trình giảng, học viên có thể đưa ra câu hỏi bất kỳ lúc nào.

Trong mỗi phần của khóa học, học viên sẽ làm bài kiểm tra, qua kết quả của bài kiểm tra này, hướng dẫn viên sẽ đánh giá được khả năng tiếp thu của học viên qua khóa học, đồng thời giúp hướng dẫn viên hoàn thiện hơn việc truyền đạt trong các bài giảng kế tiếp.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 04/23

2.5.6. Tài liệu áp dụng.

Tài liệu phát cho học viên trong chương trình này chủ yếu dựa trên các tài liệu được viết và cung cấp bởi Honda Motor dưới dạng các module hướng dẫn các công việc bảo trì bảo dưỡng .được tập hợp trong 4 cuốn tài liệu .

STT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ
01	Khóa học dành cho nhân viên bảo trì quyền 1	01
02	Khóa học dành cho nhân viên bảo trì quyền 2	02
03	Khóa học dành cho nhân viên bảo trì quyền 3	03
04	Khóa học dành cho nhân viên bảo trì quyền 4	04

2.5.7. Tiêu chuẩn đánh giá và chứng chỉ.

Trong từng phần của khóa học, các học viên sẽ làm bài kiểm tra. Bài kiểm tra được xem là cơ sở để hướng dẫn viên quyết định những học viên nào đạt được yêu cầu của khóa học và được trao chứng nhận hoàn thành cấp độ cơ bản (C1) của Honda Việt Nam. Các học viên đạt yêu cầu có số điểm bài kiểm tra từ 50/100 điểm trở lên với tất cả các phần.

Đối với các học viên không đạt yêu cầu trong bài kiểm tra, Honda Việt Nam yêu cầu tự tìm hiểu lại phần chưa đạt được và làm lại bài kiểm tra (1lần) hoặc Honda Việt Nam sẽ mời tham dự lại khóa học cơ bản khác gần nhất.

2.5.8. Quy định.

Trong trường hợp các thợ được mời không tham dự khóa học, thì việc khai trương Cửa hàng mới sẽ bị hoãn lại cho đến khi thợ của cửa hàng đó nhận được Giấy chứng nhận hoàn thành khóa cơ bản.

Đối với các cửa hàng đang hoạt động, Honda Việt Nam yêu cầu các cửa hàng báo cáo danh sách kỹ thuật viên đang làm tại cửa hàng hàng tháng thông qua DCS. Sau khi đối chiếu với danh sách được lưu tại Honda Việt Nam , các hướng dẫn viên sẽ bố trí lớp

học gần nhất cho các học viên mới. Lớp học này sẽ được thông báo trên DCS và các cửa hàng có thể thông qua hệ thống DCS, Fax hoặc điện thoại để đăng ký tham gia khóa học. Trong trường hợp cần thiết của hàng có thể chủ động liên lạc với Honda Việt Nam để tham dự khóa học cho các kỹ thuật viên mới.

Honda Việt Nam cũng yêu cầu các HEAD không sử dụng những nhân viên chưa tham dự khóa huấn luyện C1 vào các công việc chính tại Trạm dịch vụ của HEAD như trực tiếp sửa chữa, bảo dưỡng xe cho khách hàng.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 05/23

2.6. CẤP ĐỘ NÂNG CAO (C2).

Cấp độ này được tổ chức cho các kỹ thuật viên đang làm việc tại những cửa hàng đang hoạt động và đã hoàn thành cấp độ cơ bản.

2.6.1. Mục đích.

Sau khi hoà tất cấp độ cơ bản Honda Việt Nam mong muốn bổ sung thêm cho các kỹ thuật viên này những kiến thức, kinh nghiệm chuyên sâu hơn thông qua khóa học Nâng cao nhằm ngày càng nâng cao chất lượng bảo trì sửa chữa tại Cửa hàng.

Hơn nữa, đây cũng là dịp để cho các học viên ôn lại những kiến thức mà họ đã lĩnh hội trong cấp độ cơ bản. Tại khóa học này, Hướng dẫn viên đồng thời cũng sẽ giải đáp các thắc mắc, câu hỏi của kỹ thuật viên phát sinh trong suốt thời gian công việc vừa qua kể từ sau cấp độ Cơ bản.

2.6.2. Thời gian.

Cấp độ nâng cao tổ chức trong 2 ngày .

2.6.3. Số lượng học viên

Nhằm đảm bảo công việc của cửa hàng nên Honda Việt nam chỉ mời từ 1 đến 2 kỹ thuật viên tham dự cho mỗi cửa hàng trong mỗi đợt. Số lượng học viên cho mỗi khóa huấn luyện vào khoảng 20 người.

Những kỹ thuật viên này phải hoàn thành khóa huấn luyện Cơ Bản.

2.6.4. Chuẩn bị.

Cấp độ này tổ chức cho những kỹ thuật viên đã hoàn thành cấp độ cơ bản được ít nhất là từ 3 đến 6 tháng.

Honda Việt Nam sẽ gửi thông báo đến cửa hàng bằng DCS hoặc bằng điện thoại để mời người tham dự trước khi khóa học được tổ chức và đồng thời yêu cầu Cửa hàng đăng ký với Honda Việt Nam danh sách học viên tham dự thông qua DCS, điện thoại hoặc fax trước khóa học.

2.6.5. Nội dung.

Trước khi bắt đầu bài giảng của ngày đầu tiên, tất cả các học viên sẽ làm bài kiểm tra đầu khóa, như vậy hướng dẫn viên có thể nắm được mức độ kiến thức chung của học viên.

Vì đây là cấp độ nâng cao nên nội dung phải mang tính chuyên sâu, cụ thể cho từng vấn đề.

Do vậy, Hướng dẫn viên cần phải biết mở xẻ, tạo tình huống trên bối cảnh thực tế cũng như trên phương diện lý thuyết.

Một ví dụ: Khi hướng dẫn viên muốn trình bày về hệ thống đánh lửa bằng CDI, có thể ứng dụng phương diện lý thuyết bằng cách đặt ra những tình huống chẳng hạn như:

Nếu ta làm như vậy. . . .thì cái gì. . . .sẽ xảy ra?

Trên bình điện thực tiễn , Hướng dẫn viên sẽ tạo ra tình huống làm đứt dây mát (dây âm) của CDI một cách khéo léo, khó nhận ra và yêu cầu học viên dùng thiết bị đo để tìm ra nguyên nhân.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>-DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG-</p> <p>HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 06/23

Như vậy, Hướng dẫn viên đã tạo ra được một kiến thức rất cụ thể mà mọi học viên đều có thể tiếp thu và nhớ được.

Trong cấp độ này, học viên sẽ được thực hành với những công việc thực tiễn hơn như kiểm tra các chức năng của một hệ thống nào đó, thực hành đo đạc và so sánh để đưa một số hư hỏng trên xe về hệ thống lửa, xăng và động cơ. . .

Trong chương trình đào tạo khóa học nâng cao 2 ngày này, các học viên sẽ làm các bài kiểm tra theo từng phần nhằm giúp hướng dẫn viên đánh giá được tình hình tiếp thu của học viên.

2.6.6. Tài liệu áp dụng

Tài liệu áp dụng cho chương trình này được biên soạn và cung cấp từ Honda Motor dưới dạng module liên quan đến các kỹ năng sửa chữa nâng cao được tập hợp trong 3 cuốn tài liệu

STT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ
01	Khóa học dành cho kỹ thuật viên sửa chữa Q5	05
02	Khóa học dành cho kỹ thuật viên sửa chữa Q6	06
03	Khóa học dành cho kỹ thuật viên sửa chữa Q7	07

2.6.7. Tiêu chuẩn đánh giá và chứng chỉ.

Trong quá trình đào tạo, học viên sẽ làm bài kiểm tra. Cũng như ở cấp độ Cơ bản, các học viên đạt yêu cầu và có số điểm kiểm tra từ 50/100 trở lên đối với tất cả các phần sẽ được cấp Giấy chứng nhận khóa học nâng cao của Honda Việt Nam.

Đối với các học viên không đạt yêu cầu trong khóa học này, Honda Việt Nam yêu cầu học viên tự tìm hiểu lại phần chưa đạt và làm lại bài kiểm tra phần đó (1 lần) hoặc mời tham dự lại khóa học nâng cao khác gần nhất.

2.6.8. Quy định.

Trong quá trình hoạt động của cửa hàng, dựa vào Danh sách báo cáo định kỳ của Cửa hàng, các hướng dẫn viên sẽ có kế hoạch đào tạo cho những cửa hàng chưa hoặc ít kỹ thuật viên hoàn thành khóa này hoặc Cửa hàng có nhân viên đã tham dự nhưng đã nghỉ việc. Trong trường hợp cần thiết, Cửa hàng có thể liên hệ với Honda Việt Nam để đăng ký khóa học.

2.7. KHÓA HỌC HƯỚNG DẪN VIÊN KỸ THUẬT (SI).

Cấp độ này được tổ chức cho các kỹ thuật viên đang làm việc tại những cửa hàng đang hoạt động và đã hoàn thành cấp độ khóa huấn luyện cơ bản. và nâng cao

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 07/23

2.7.1. Mục đích.

Sau khi hoàn tất cấp độ nâng cao Honda Việt Nam mong muốn bổ sung thêm cho các kỹ thuật viên này những kiến thức, kinh nghiệm chuyên sâu phục vụ cho việc chẩn đoán các lỗi phát sinh trên xe của khách hàng tại cửa hàng.

2.7.2. Thời gian.

Cấp độ đào tạo tổ chức trong 3 ngày .

2.7.3. Số lượng học viên

Nhằm đảm bảo công việc của cửa hàng nên Honda Việt nam chỉ mời từ 1 đến 2 kỹ thuật viên tham dự cho mỗi cửa hàng theo từng đợt huấn luyện. Số lượng học viên cho mỗi khóa huấn luyện vào khoảng 20 người.

Những kỹ thuật viên này phải là người đã hoàn thành khóa huấn luyện Cơ Bản và Nâng Cao

2.7.4. Chuẩn bị.

Cấp độ này tổ chức cho những kỹ thuật viên đã hoàn thành cấp độ nâng cao được ít nhất là từ 3 tháng đến 9 tháng

Honda Việt Nam sẽ gửi thông báo đến cửa hàng bằng DCS hoặc bằng điện thoại để mời người tham dự trước khi khóa học được tổ chức và đồng thời yêu cầu Cửa hàng đăng ký với Honda Việt Nam danh sách học viên tham dự thông qua DCS, điện thoại hoặc fax trước khóa học.

2.7.5. Nội dung.

Trước khi bắt đầu bài giảng của ngày đầu tiên, tất cả các học viên sẽ làm bài kiểm tra đầu khóa, như vậy Hướng dẫn viên có thể nắm được mức độ kiến thức chung của học viên. Hướng dẫn viên cần phải biết mổ xẻ, tạo tình huống trên bối cảnh thực tế cũng như trên phương diện lý thuyết, về chẩn đoán các vấn đề trên xe dựa vào các hiện tượng, các biện pháp thử hoặc sử dụng các thiết bị kiểm tra đo đạc.

Một ví dụ: Khi kiểm tra xe không nổ được máy thì cần phải phỏng vấn khách hàng, kiểm tra thực tế của xe (có tín hiệu khởi động hay không có tín hiệu khởi động hoặc thiết bị khởi động không hoạt động hay thiết bị khởi động hoạt động nhưng xe vẫn không nổ được máy...)

Như vậy, Hướng dẫn viên đã tạo ra được một kiến thức rất cụ thể mà mọi học viên đều có thể tiếp thu và nhớ được.

Trong cấp độ này, học viên sẽ được học về cách thức chẩn đoán và phỏng vấn cũng như cách thức tư vấn cho khách hàng khi tiếp xúc và trao đổi hay kiểm tra xe của khách hàng

Sau mỗi phần trong chương trình 3 ngày, các học viên sẽ làm các bài kiểm tra theo từng phần nhằm giúp Hướng dẫn viên đánh giá được tình hình tiếp thu của học viên.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 08/23

2.7.6. Tài liệu áp dụng

Tài liệu áp dụng cho chương trình này được biên soạn và cung cấp từ Honda Motor dưới dạng module liên quan đến các kỹ năng huấn luyện hướng dẫn người khác cũng như tài liệu hướng dẫn về kỹ năng chẩn đoán phòng vấn khách hàng được tập hợp trong 2 cuốn tài liệu

STT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ
01	Khóa học dành cho hướng dẫn viên kỹ thuật Q8	08
02	Khóa học dành cho hướng dẫn viên kỹ thuật Q9	09

2.7.7. Tiêu chuẩn đánh giá và chứng chỉ.

Cũng như ở cấp độ Cơ bản và nâng cao, các học viên đạt yêu cầu và có số điểm kiểm tra cho từng phần đạt 50/100 trở lên sẽ được cấp Giấy chứng nhận khóa học về kỹ năng huấn luyện của Honda Việt Nam.

Đối với các học viên không đạt yêu cầu trong khóa học này, Honda Việt Nam yêu cầu tự **tìm hiểu lại phần chưa đạt và làm lại bài kiểm tra phần đó (1 lần) hoặc** tham dự lại khóa học khác gần nhất.

2.7.8. Quy định.

Trong quá trình hoạt động của cửa hàng, dựa vào Danh sách báo cáo định kỳ của Cửa hàng, các Hướng dẫn viên sẽ có kế hoạch đào tạo cho những cửa hàng chưa tham dự hoặc ít kỹ thuật viên đã khóa huấn luyện này hoặc Cửa hàng có nhận viên đã tham dự nhưng đã nghỉ việc. Trong trường hợp cần thiết, Cửa hàng có thể liên hệ với Honda Việt Nam để đăng ký khóa học.

2.8. KHÓA HUẤN LUYỆN KỸ NĂNG HƯỚNG DẪN (TTT)

2.8.1. Mục đích.

Trong hoạt động dịch vụ tại Cửa hàng, việc nâng cao tay nghề của nhân viên kỹ thuật phải được diễn ra thường xuyên. Vì vậy ngoài việc tham gia các khóa học tại Honda, ở tại cửa hàng cũng cần tổ chức các khóa học cho nhân viên kỹ thuật tại cửa hàng mình. Khóa huấn luyện kỹ năng hướng dẫn của Honda Việt Nam nhằm cung cấp phương pháp và kỹ năng đào tạo cho nhân viên phụ trách hướng dẫn tại cửa hàng.

2.8.2. Thời gian.

Khóa huấn luyện kỹ năng hướng dẫn (TTT) kéo dài trong 1 ngày.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 09/23

2.8.3. Số lượng học viên tham dự.

Khóa huấn luyện kỹ năng hướng dẫn được yêu cầu đối với các kỹ thuật trưởng, kỹ thuật phó và (hoặc) nhân viên phụ trách hướng dẫn của cửa hàng (đã học qua khóa học huấn luyện cơ bản, nâng cao và khóa huấn luyện SI). Số lượng học viên cho mỗi khóa huấn luyện vào khoảng 20 người.

2.8.4. Chuẩn bị.

Honda Việt Nam sẽ thông báo bằng DCS hoặc điện thoại đến cửa hàng để mời người tham dự trước khi khóa học được tổ chức và đồng thời yêu cầu cửa hàng đăng ký với Honda Việt Nam danh sách học viên tham dự thông báo bằng DCS, điện thoại hoặc fax trước khóa học.

2.8.5. Tài liệu áp dụng.

Tài liệu phát cho học viên trong chương trình này chủ yếu dựa trên các tài liệu được viết và cung cấp bởi Honda Motor.

<u>STT</u>	<u>TÊN TÀI LIỆU</u>	<u>MÃ SỐ</u>
<u>01</u>	<u>Khóa huấn luyện kỹ năng hướng dẫn</u>	<u>TTT</u>

2.8.6. Nội dung.

Vào bắt đầu khóa học các học viên thực hiện bài kiểm tra đầu khóa để thông qua đó các hướng dẫn viên có thể đánh giá được mức độ hiểu biết chung của học viên để có thể hướng dẫn một cách phù hợp nhất.

Nội dung khóa học này nhằm cung cấp cho các hướng dẫn viên tại cửa hàng các kỹ năng hướng dẫn.

Ví dụ: Các hướng dẫn viên cần hướng dẫn ra sao để một khóa học không bị nhàm chán hay hướng dẫn viên nên bao quát lớp học như thế nào hoặc khi gặp một câu hỏi khó chưa trả lời được thì hướng dẫn viên cần ứng xử ra sao...

Tôi cảm ơn câu hỏi của bạnvới câu hỏi này cũng là một cơ hội học hỏi cho tôi.hiện tại tôi chưa nghe thấy vấn đề..... bao giờ.... Tôi sẽ tìm hiểu và trả lời bạn sau?

Cuối khóa học học viên làm bài kiểm tra cuối khóa để đánh giá mức độ tiếp thu của học viên.

2.8.7. Tiêu chuẩn đánh giá và chứng chỉ.

Các học viên hoàn thành khóa huấn luyện kỹ năng hướng dẫn, bài kiểm tra cuối đạt từ 70/100 điểm sẽ được Honda Việt Nam lưu giữ dữ liệu tuy nhiên khóa học này không cấp chứng chỉ cho các học viên đã hoàn thành.

Đối với các học viên không đạt yêu cầu trong khóa học này, Honda Việt Nam yêu cầu tham dự lại khóa học khác gần nhất.

<p>HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</p> <p>-DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG-</p> <p>HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG</p>	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 10/23

2.8.8. Quy định.

Trong quá trình hoạt động của Cửa hàng, dựa vào danh sách báo cáo định kỳ của Cửa hàng các Hướng dẫn viên sẽ có kế hoạch đào tạo cho những Cửa hàng chưa tham dự khóa học này hoặc Cửa hàng có nhân viên đã tham dự nhưng đã nghỉ việc. Trong trường hợp cần thiết, Cửa hàng có thể liên hệ với Honda Việt Nam để đăng ký khóa học.

2.9. KHÓA HUẤN LUYỆN KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG (LÒNG HIẾU KHÁCH)

2.9.1. Mục đích.

Trong hoạt động dịch vụ tại Cửa hàng, chất lượng dịch vụ không chỉ nằm ở yếu tố chuyên môn và kỹ năng tay nghề mà còn bao gồm cả cung cách phục vụ, thái độ và tiến trình phục vụ cho khách hàng. Những quan điểm này nhằm góp phần làm cho cửa hàng mang tính cách chuyên nghiệp hơn. Khóa học: lòng hiếu khách (kỹ năng giao tiếp cơ bản)(kỹ năng tiếp nhận khách hàng) được tổ chức để đáp ứng nhu cầu này.

2.9.2. Thời gian.

Khóa học: lòng hiếu khách được tổ chức trong vòng 1 ngày.

2.9.3. Số lượng học viên tham dự.

Khóa kỹ năng tiếp nhận khách hàng được yêu cầu đối với các kỹ thuật trưởng và (hoặc) nhân viên tiếp nhận của cửa hàng. Tuy nhiên đối tượng tham dự ngoài hai thành phần yêu cầu trên không bị khống chế. Số lượng học viên cho mỗi khóa huấn luyện vào khoảng 20 người.

2.9.4. Chuẩn bị.

Honda Việt Nam sẽ thông báo bằng DCS hoặc điện thoại đến cửa hàng để mời người tham dự trước khi khóa học được tổ chức và đồng thời yêu cầu cửa hàng đăng ký với Honda Việt Nam danh sách học viên tham dự thông báo bằng DCS, điện thoại hoặc fax trước khóa học.

2.9.5. Tài liệu áp dụng.

Tài liệu phát cho học viên trong chương trình này chủ yếu dựa trên các tài liệu được viết và cung cấp bởi Honda Motor.

STT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ
01	Khóa học cơ bản về lòng hiếu khách	HOSP

2.9.6. Nội dung của khóa học.

Trước khi bắt đầu bài giảng của ngày đầu tiên, tất cả các học viên sẽ làm bài kiểm tra đầu khóa, như vậy Hướng dẫn viên có thể nắm được mức độ kiến thức chung của học viên.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 11/23

Nội dung của khóa học sẽ là các điểm chính về tầm quan trọng của khách hàng, lấy được ấn tượng tốt ngay từ lần gặp đầu tiên và các kỹ năng giao tiếp thông thường với khách hàng.

Kết thúc khóa học học viên sẽ làm bài kiểm tra cuối khóa .

2.9.7 Cấp chứng chỉ.

Các học viên tham dự khóa học lòng hiếu khách (huấn luyện kỹ năng giao tiếp cơ bản) sẽ được Honda Việt Nam cung cấp chứng chỉ sau khi hoàn thành bài kiểm tra cuối và đạt từ 70/100 trở lên.

Đối với các học viên không đạt yêu cầu trong khóa học này, Honda Việt Nam yêu cầu tham dự lại khóa học khác gần nhất.

2.9.8. Quy định.

Trong quá trình hoạt động của Cửa hàng, dựa vào danh sách báo cáo định kỳ của cửa hàng các hướng dẫn viên sẽ có kế hoạch đào tạo cho những cửa hàng chưa tham dự hoặc ít nhân viên hoàn thành khóa học này hoặc cửa hàng có nhân viên đã tham dự nhưng đã nghỉ việc. Trong trường hợp cần thiết, cửa hàng có thể liên hệ với Honda Việt Nam để đăng ký khóa học.

2.10. KHÓA HUẤN LUYỆN VỀ TƯ VẤN DỊCH VỤ (SA).

Cấp độ này được tổ chức cho các kỹ thuật viên đang làm việc tại những cửa hàng đang hoạt động và đã hoàn thành khóa học về lòng hiếu khách và khóa hướng dẫn viên kỹ thuật

2.10.1. Mục đích.

Sau khi hoàn tất khóa học lòng hiếu khách Honda Việt Nam mong muốn bổ sung thêm cho các kỹ thuật viên này những kiến thức, kinh nghiệm chuyên để tư vấn cho khách hàng cũng như kiểm soát các hành vi của bản thân khi giao tiếp với khách hàng .

2.10.2. Thời gian.

Khóa học: tư vấn dịch vụ được tổ chức trong vòng 2 ngày.

2.10.3. Số lượng học viên

Nhằm đảm bảo công việc của cửa hàng nên Honda Việt nam chỉ mời từ 1 đến 2 kỹ thuật viên tham dự cho mỗi cửa hàng theo từng đợt huấn luyện. Số lượng học viên cho mỗi khóa huấn luyện vào khoảng 20 người.

Đặc biệt những kỹ thuật viên này phải là người đã hoàn thành khóa học về lòng hiếu khách và hướng dẫn viên kỹ thuật.

2.10.4. Chuẩn bị.

Honda Việt Nam sẽ gửi thông báo đến cửa hàng bằng DCS hoặc bằng điện thoại để mời người tham dự trước khi khóa học được tổ chức và đồng thời yêu cầu Cửa hàng đăng ký với Honda Việt Nam danh sách học viên tham dự thông qua DCS, điện thoại hoặc fax trước khóa học.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS- 2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 12/23

2.10.5. Nội dung.

Trước khi bắt đầu bài giảng của ngày đầu tiên, tất cả các học viên sẽ làm bài kiểm tra đầu khóa, như vậy hướng dẫn viên có thể nắm được mức độ kiến thức chung của học viên. Nội dung của khóa học sẽ là các điểm chính về triết lý Honda trong thỏa mãn khách hàng. Cũng như cách thức quản lý hoạt động và vệ sinh 5S làm cho không gian của xưởng dịch vụ thu hút khách hàng. Cũng như cách thức kiểm soát hành vi của bản thân trước một sự việc để có hành động đúng đắn và hợp lý nhất làm hài lòng khách hàng tối đa.

Kết thúc khóa học học viên sẽ làm bài kiểm tra cuối khóa .

2.10.6. Tài liệu áp dụng

Tài liệu áp dụng cho chương trình này được biên soạn và cung cấp từ Honda Motor và tập đoàn Honda

STT	TÊN TÀI LIỆU	MÃ SỐ
01	Triết lý về Honda trong thỏa mãn khách hàng
02	Kỹ năng giao tiếp nâng cao	HOSP 2

2.10.7. Tiêu chuẩn đánh giá và chứng chỉ.

Kết thúc khóa học, học viên sẽ làm bài kiểm tra cuối khóa. Cũng như ở cấp độ khóa học giao tiếp cơ bản Cơ bản, các học viên đạt yêu cầu và có số điểm kiểm tra từ 80/100 trở lên sẽ được Honda Việt Nam cấp chứng chỉ hoàn thành khóa học này.

Đối với các học viên không đạt yêu cầu trong khóa học này, Honda Việt Nam yêu cầu tham dự lại khóa học khác gần nhất.

2.10.8. Quy định.

Trong quá trình hoạt động của cửa hàng, dựa vào Danh sách báo cáo định kỳ của Cửa hàng, các Hướng dẫn viên sẽ có kế hoạch đào tạo cho những cửa hàng chưa tham dự khóa này hoặc Cửa hàng có nhân viên đã tham dự nhưng đã nghỉ việc. Trong trường hợp cần thiết, Cửa hàng có thể liên hệ với Honda Việt Nam để đăng ký khóa học.

2.11. KHÓA HUẤN LUYỆN MẪU XE MỚI.

2.11.1. Mục đích.

Khóa huấn luyện mẫu xe mới được tổ chức khi có một mẫu xe mới được cung cấp ra ngoài thị trường. Khóa huấn luyện này nhằm cung cấp các thông tin kỹ thuật mới trên mẫu xe này, những điểm thay đổi hoặc thiết kế mới...

2.11.2. Thời gian.

Vì không thể tổ chức duy nhất một khóa cho tất cả các Cửa hàng cho nên cần phải tính toán bố trí thành nhiều khóa khác nhau. Tuy nhiên, để đảm bảo tính bảo mật thông tin thì khóa đào tạo này cần được tổ chức cùng với thời điểm giới thiệu xe mới ra thị trường. Phòng dịch vụ khách hàng xe máy sẽ đưa hướng dẫn sửa chữa và danh sách

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 13/23

phụ tùng lên hệ thống DCS để kỹ thuật viên tham khảo. Thời gian cho khóa tập huấn tùy theo những đặc điểm thay đổi trên mẫu xe mới là nhiều hay ít.

2.11.2. Thời gian.

Vì không thể tổ chức duy nhất một khóa cho tất cả các Cửa hàng cho nên cần phải tính toán bố trí thành nhiều khóa khác nhau. Tuy nhiên, để đảm bảo tính bảo mật thông tin thì khóa đào tạo này cần được tổ chức cùng với thời điểm giới thiệu xe mới ra thị trường. Phòng dịch vụ khách hàng xe máy sẽ đưa hướng dẫn sửa chữa và danh sách phụ tùng lên hệ thống DCS để kỹ thuật viên tham khảo. Thời gian cho khóa tập huấn tùy theo những đặc điểm thay đổi trên mẫu xe mới là nhiều hay ít.

2.11.3. Số lượng học viên.

Nhằm đảm bảo công việc vẫn tiếp tục tại cửa hàng nên Honda Việt Nam chỉ mời từ 1 đến 2 kỹ thuật viên tham dự cho mỗi cửa hàng. Số lượng kỹ thuật viên tham dự khóa học này vào khoảng 30 kỹ thuật viên.

Các kỹ thuật viên tham dự khóa học sẽ truyền đạt lại nội dung khóa học cho những kỹ thuật viên khác tại cửa hàng thông qua tài liệu và thực tế công việc hàng ngày tại Cửa hàng.

2.11.4. Chuẩn bị

2.11.4.1. Chuẩn bị nội dung khóa tập huấn

Các hướng dẫn viên nghiên cứu tài liệu, dụng cụ chuyên dùng và thực tập trên mẫu xe mới. Các thắc mắc nếu có sẽ được gửi cho Honda Motor để được giải đáp.

Chuẩn bị tài liệu cho khóa tập huấn, xe máy, động cơ, phụ tùng.

Nội dung khóa huấn luyện mẫu xe mới sẽ do trưởng phòng dịch vụ quyết định.

2.11.4.2. Chuẩn bị tổ chức khóa tập huấn.

Honda Việt Nam sẽ gửi thông báo đến cửa hàng bằng DCS hoặc điện thoại để mời người tham dự trước khi khóa học được tổ chức và đồng thời yêu cầu Cửa hàng đăng ký kỹ thuật viên tham dự với Honda Việt Nam trước khóa học.

2.11.5. Nội dung.

Khóa học tập trung giới thiệu vào những điểm mới, những điểm thay đổi bao gồm các yếu tố kỹ thuật và hình dáng bên ngoài, các tài liệu, và dụng cụ chuyên dùng áp dụng cho đời xe mới.

2.11.6. Tài liệu áp dụng.

Dùng tài liệu Hướng dẫn sửa chữa bảo trì của mẫu xe mới.

Phát hành tài liệu đề cập đến những điểm thay đổi mới của mẫu xe mới.

2.11.7. Quy định.

2.11.7.1. Những đời xe không có thay đổi về cấu tạo và kết cấu chỉ thay đổi về màu sắc và tem nhãn thì không cần tổ chức các khóa huấn luyện cho kỹ thuật viên của đại lý vì bản thân những đời xe này sử dụng hướng dẫn bảo trì chung với những đời xe tương tự trước đây. Hoặc các đời xe có thay đổi nhưng những thay đổi này đã từng được áp dụng trong các mẫu xe khác và đã được Honda Việt Nam giới thiệu ra thị trường.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 14/23

2.11.7.2. Hướng dẫn gián tiếp, thông qua tài liệu cung cấp cho cửa hàng thông qua hệ thống DCS. Áp dụng cho các đời xe có quá ít thay đổi về cấu tạo so với đời xe trước. (không có thêm những kết cấu mới, hoặc nhận những kết cấu mới đã được áp dụng trong model khác đã được Honda Việt Nam sản xuất.)

- Cửa hàng sẽ gửi bảng ghi nhớ huấn luyện cho bộ phận huấn luyện, (Honda Việt Nam sẽ quy định thời gian gửi bản ghi nhớ kết quả huấn luyện về Honda).

- Trường hợp có nhân viên không tham dự được, cửa hàng phải lập kế hoạch hướng dẫn bổ xung.

DANH SÁCH NHÂN VIÊN DỊCH VỤ ĐÃ THAM DỰ HƯỚNG DẪN ... (bảng 1) (Bảng số 1 này và bảng số 2 chấm điểm sẽ được gửi cùng về HVN)					
Nội dung hướng dẫn trong tháng 1: Đời xe mới MSX 125					
Người Hướng dẫn : _____ Tên HEAD _____ Mã HEAD _____					
TT	Họ tên người học (ghi đầy đủ họ tên)	Vị trí làm việc (bắt buộc ghi)	Đánh dấu vào mục hướng dẫn (Bắt buộc đánh dấu đúng ô hướng dẫn)	Ký xác nhận (lấy chữ đủ chữ ký)	Ghi chú Ghi lý do của mục chưa hướng dẫn
1			1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>		
2			1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>		
3			1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/>		
..... Tổng số nhân viên dịch vụ đang làm việc tại HEAD: _____ Số Nhân viên chưa tham dự học cả ba nội dung trên: _____ Lý do: _____ Kế hoạch hướng dẫn bổ xung vào: _____					
Địa chỉ gửi chuyển phát nhanh hoặc cửa hàng có thể dùng máy scand sau ghi đã lấy dấu và gửi bằng email. 01001 đến 260XX gửi về Phòng dịch vụ Honda Việt Nam, Phúc thắng Phúc Yên Vĩnh Phúc 0211-3868888 (máy lẻ : 6466)					

2.11.7.3. Hướng dẫn trực tiếp là mời kỹ thuật viên tham dự trong trường hợp đời xe có nhiều thay đổi.

Việc quyết định phương pháp huấn luyện trên do trưởng phòng quyết định.

2.11. BÀI KIỂM TRA CHO HỌC VIÊN.

2.11.1. Bài kiểm tra đầu khóa.

2.11.1.1. Mục đích.

Nhằm giúp cho giảng viên hệ thống được kiến thức, điểm mạnh của học viên, qua đó giảng viên sẽ linh động hơn trong việc truyền đạt, giảng giải, nhấn mạnh những điểm học viên chưa nắm được. Có vậy, quá trình bài giảng sẽ có tính xuyên suốt hơn.

2.11.1.2. Lưu quản lý.

Như đã đề cập trong phần mục đích, bài kiểm tra đầu khóa chỉ giúp Hướng dẫn viên đánh giá kiến thức chung của học viên nên chỉ cần bảo lưu kết quả.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 15/23

2.11.2. Bài kiểm tra cuối khóa.

2.11.2.1. Mục đích.

Nhằm giúp giảng viên đánh giá được khả năng tiếp thu của học viên, những điểm nào khó lĩnh hội, như vậy giảng viên sẽ có cơ sở để nghiên cứu lại phương pháp trình bày của vấn đề đó. Bên cạnh điều này, bài kiểm tra cuối khóa còn mang ý nghĩa trong việc giúp cho học viên tự nhìn ra những vấn đề trong chương trình mà bản thân đã hiểu sai hoặc chưa hiểu.

Bài kiểm tra cuối khóa đồng thời là cơ sở cho việc cấp chứng chỉ cho các học viên đã lĩnh hội tốt các kiến thức yêu cầu.

2.11.2.2. Lưu quản lý.

Căn cứ vào chỉ tiêu đánh giá, đồng thời dựa vào kết quả bài kiểm tra, giảng viên sẽ quyết định những học viên đạt yêu cầu để trao chứng nhận chương trình khóa học.

Mọi kết quả của học viên đều được bảo lưu. Bài kiểm tra cuối khóa của học viên cần lưu trữ ít nhất là 6 tháng.

CHƯƠNG 3: CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC

Ngoài các cấp độ cho kỹ thuật viên của Cửa hàng, Honda Việt Nam còn tổ chức các chương trình khác như Họp thông tin kỹ thuật, Thi tay nghề thợ giỏi. . . Các hoạt động này nhằm đến việc bổ sung và củng cố các kỹ năng, kiến thức cho kỹ thuật viên.

3.1. Họp thông tin kỹ thuật.

3.1.1 Mục đích.

Qua một thời gian(có thể theo định kỳ), Honda Việt Nam sẽ tổ chức một buổi họp để thông báo với kỹ thuật viên Cửa hàng về những vấn đề kỹ thuật xảy ra trên thị trường mà rất khó chuẩn đoán, phát hiện nguyên nhân hoặc sửa chữa. Thông qua buổi họp này, Honda Việt Nam cũng mong muốn là cơ hội:

- Để thu thập thông tin kỹ thuật từ Cửa hàng.
- Nắm bắt những khó khăn mà cửa hàng đang gặp phải.
- Để các kỹ thuật viên có thể trao đổi kinh nghiệm chuẩn đoán sửa chữa.
- Hướng dẫn viên sẽ giải đáp những câu hỏi về kỹ thuật cũng như chế độ bảo hành mà kỹ thuật viên chưa tìm được lời giải đáp.

3.1.2. Thời gian tổ chức.

Qua thực tế, cuộc họp nên được tổ chức theo định kỳ 6 tháng đến 12 tháng. Thời lượng cuộc họp tùy thuộc lượng thông tin cần thảo luận.

3.1.3. Số lượng tham dự.

Nhằm đảm bảo công việc vẫn tiếp tục tại cửa hàng nên Honda Việt Nam chỉ mời từ 1 đến 2 kỹ thuật viên tham dự cho mỗi Cửa hàng.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 16/23

Các kỹ thuật viên tham dự buổi họp sẽ truyền đạt lại nội dung cho các kỹ thuật viên khác tại Cửa hàng thông qua tài liệu của buổi họp và thực tế công việc hàng ngày tại cửa hàng.

3.1.4. Nơi tổ chức.

Các buổi họp thông tin kỹ thuật được tổ chức tại Trung tâm huấn luyện của Honda Việt Nam . Tuy nhiên để thuận tiện cho các kỹ thuật viên ở xa Trung tâm huấn luyện,

Honda Việt Nam sẽ tổ chức buổi họp này tại một vài khu vực thuận lợi cho các cửa hàng có thể tham dự

3.1.5. Chuẩn bị.

Honda Việt Nam sẽ thông báo đến các Cửa hàng bằng DCS hoặc điện thoại. Đồng thời cũng yêu cầu các Cửa hàng đăng ký danh sách tham dự với Honda Việt Nam thông qua DCS, điện thoại hoặc fax trước ngày họp.

Hướng dẫn viên chuẩn bị các tài liệu, thông tin, để phát cho người tham dự.

3.1.6. Nội dung cuộc họp.

Nội dung thông tin cuộc họp phải được trưởng phòng dịch vụ ký chấp nhận.

Như đã được đề cập trong phần mục đích, nội dung của cuộc họp trọng tâm vào :

- Thông báo, hướng dẫn các thông tin kỹ thuật hoặc sự cố xảy ra trên thị trường.
- Hướng dẫn cách chẩn đoán và khắc phục những vấn đề này.
- Ghi lại tất cả các ý kiến của người tham dự.
- Giải đáp thắc mắc và đưa ra giải quyết cho mỗi ý kiến.

3.2. HỘI THI TAY NGHỀ THỢ GIỎI.

3.2.1. Mục đích.

Honda Việt Nam biết rằng để mang đến cho khách niềm vui và sự phấn khích thì yêu cầu xây dựng một đội ngũ kỹ thuật viên có kỹ năng tay nghề cao, thái độ phục vụ tốt luôn là điều đáng quan tâm. Từ ý tưởng này thông qua nhiều hoạt động khác nhau, trong đó có Hội thi Tay nghề thợ giỏi được tổ chức hàng năm. Với hoạt động này Honda Việt Nam mong đợi:

- Các kỹ thuật viên có cơ hội để cùng thi tài năng, qua đó có thể học hỏi lẫn nhau
- Động viên tinh thần học hỏi của các kỹ thuật viên.
- Thấy được những điểm yếu và mạnh của đội ngũ kỹ thuật viên, từ đó có thể khắc phục hoặc duy trì những điểm này.

3.2.2 Thời gian tổ chức.

Hội thi dự tính tổ chức mỗi năm một lần.

3.2.3. Nội dung hội thi.

Hội thi được tiến hành qua ba vòng thi.

3.2.3.1. Vòng thi thứ nhất.

Nội dung thi :Thi lý thuyết.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 17/23

Thí sinh tham dự : Tất cả kỹ thuật viên của cửa hàng đang hoạt động trên toàn quốc đều có quyền hạn dự thi.

Nơi tổ chức thi : Vòng thi này được tổ chức ngay tại mỗi cửa hàng.

Cách thức thi : Honda Việt Nam gửi bài thi về Cửa hàng và yêu cầu mỗi cửa hàng tổ chức thi cho kỹ thuật viên vào một ngày thống nhất trên toàn quốc.(Vòng thi do các phụ trách cửa hàng giám sát). Sau khi hoàn thành vòng thi, Cửa hàng sẽ gửi bài trả lại về lại Honda Việt Nam bằng bưu điện theo thời gian quy định. Honda Việt Nam chấm điểm và chọn ra ứng cử thi tiếp vòng 2. Honda Việt Nam sẽ thông báo kết quả này về cửa hàng.

3.2.3.2. Vòng thi thứ 2.

Nội dung thi:Thi thực hành và lý thuyết.

Thí sinh tham dự: Khoảng 80 thí sinh đã dự vòng thi đầu và đạt kết quả cao.

Nơi tổ chức thi: Tại 3 địa điểm: TP.HCM, Miền Trung, Vĩnh Phúc.

Cách thức thi: Các thí sinh ở vòng thi này sẽ thi các mục thực hành và lý thuyết .

3.2.3.3. Vòng thi chung kết.

Nội dung thi: Thi thực hành và lý thuyết.

Thí sinh tham dự: Các thí sinh có kết quả cao nhất từ vòng thi thứ 2 sẽ được tham dự vòng thi chung kết.

Nơi tổ chức thi: Tại Trung tâm huấn luyện của Honda.

Cách thức thi: Về thực hành các thí sinh ở vòng thi này sẽ chuẩn đón các hư hỏng xảy ra trong thực tế. Về lý thuyết sẽ liên quan đến những vấn đề đã trình bày trong các khóa học.

3.3. YÊU CẦU ĐỐI VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN.

Để trở thành một hướng dẫn viên, yêu cầu đặt ra là phải hoàn thành cả hai cấp độ Cơ bản và Nâng cao.

3.4 PHƯƠNG TIỆN HUẤN LUYỆN.

3.4.1. Sử dụng cụ và tài liệu.

Có nhiều dụng cụ và tài liệu trợ giáo khác nhau như: sách tham khảo, bảng, tranh ảnh, đèn chiếu, mẫu cắt, video. . .Dĩ nhiên, Hướng dẫn viên phải biết ứng dụng từng loại theo thời điểm thích hợp để làm tăng hiệu quả giảng dạy.

3.4.2. Sử dụng, đèn chiếu, máy chiếu.

Đây là một trong những phương tiện hữu hiệu để thu hút sự chú ý của học viên. Một hình ảnh có được minh họa với kính cỡ lớn không chỉ giúp học viên dễ hiểu, thích thú mà còn làm cho bài giảng sinh động hơn.

3.4.3. Sử dụng Video.

Trong truyền đạt, nếu không sử dụng video đúng lúc, sẽ làm mất đi tính trợ giáo của nó. Vì vậy, nếu sử dụng video một cách lạm dụng, sẽ làm cho học viên trở nên thụ động, không kiểm soát được khả năng tiếp thu của mình.Video chỉ đem lại hiệu quả chỉ khi:

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 18/23

- Một đề mục nào đó nếu chỉ giải thích bằng lời nói, học viên sẽ khó hình dung ra được.
- Hướng dẫn viên muốn học viên nắm được điểm quan trọng khi một vật thể nào đó hoạt động nhanh chóng và diễn ra trong thời gian tích tắc.

Tuy nhiên cần lưu ý:

- Khi sử dụng Video, song song với những hình ảnh trình bày trên màn hình, hướng dẫn viên cần có thêm lời giải thích, như vậy học viên không cảm thấy bối rối khi một hình ảnh nhanh chóng đi qua.

3.5. BỐ TRÍ LỚP HỌC.

- Bàn ghế của Hướng dẫn viên phải được bố trí để có thể quan sát được toàn bộ lớp học.
- Bên trong lớp học cần có không gian yên tĩnh, cách biệt với tiếng ồn bên ngoài.
- Video nên được đặt ở độ cao ngang tầm so với đầu người khi ngồi, như vậy người ngồi xa nhất video cũng có thể thấy được thoải mái.
- Đèn chiếu sang trong lớp học nên được lắp đặt sao cho không chiếu thẳng vào bảng mà nên phân bố sang đều.Trang bị loại đèn đảm bảo độ sáng sẽ tăng thêm sự hưng phấn về mặt tâm lý của học viên.
- Trong phòng học, có thể trang trí, trưng bày một vài tranh ảnh, minh họa, vật mẫu cắt, tài liệu. . liên quan đến nội dung giảng dạy.

3.6. MỘT NGÀY CỦA LỚP HỌC.

3.6.1. Trước khi bắt đầu.

Học viên nên có mặt tại lớp học ít nhất 15 phút sớm hơn thời gian bắt đầu, như vậy học viên có thời gian để chuẩn bị cho bài học sắp đến (như về sinh, hút thuốc, uống nước).

Trong lúc đó, Hướng dẫn viên kiểm tra lại bố trí phòng học, chương trình, tài liệu, dụng cụ, những nội dung chính trong chương trình.

3.6.2. Bắt đầu.

- Hướng dẫn viên tự giới thiệu (giữa Hướng dẫn viên và học viên) .
- Giới thiệu về mục đích của khóa học.
- Giới thiệu chương trình, thời gian khóa học (Giải lao, ăn trưa, kết thúc).
- Hướng dẫn dùng các vật dụng, phòng ban trong khuôn viên lớp học.
- Giới thiệu nội dung chương trình (Các chủ đề được trình bày trong khóa học)
- Thông báo các quy định, điều lệ khu vực lớp học.. . .

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 19/23

3.6.3. Giải lao.

Cần thiết phải có giờ nghỉ giải lao cho học viên. Như vậy họ sẽ thấy khóa học nhẹ nhàng hơn cũng như tinh thần thoải mái hơn để tiếp tục khóa học. Đôi khi, thời gian giải lao cũng là thời gian thuận tiện cho các học viên trao đổi thông tin với nhau.

3.6.4. Kết thúc.

Trước khi kết thúc một ngày của khóa học, hướng dẫn viên cần nhắc lại những điểm chính của bài giảng trong ngày.

CHƯƠNG 4: LƯU QUẢN LÝ HỒ SƠ

Tất cả hồ sơ, danh sách của khóa học đều được lưu giữ tại Honda Việt Nam nhằm quản lý tốt các công việc khi có liên quan.

4.1. LƯU KẾT QUẢ, HỒ SƠ CỦA KHÓA HỌC, HỌP VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG KHÁC.

Kết quả của các khóa huấn luyện, các hoạt động liên quan đến đào tạo, thi tay nghề thợ giỏi được bảo lưu dưới hình thức theo đặc tính của từng hoạt động và nội dung hoạt động. Tuy nhiên một bảng hình thức vẫn phải thể hiện được những điểm chính sau:

- 4.1.1. Ngày tổ chức hoạt động.
- 4.1.2. Nơi tổ chức hoạt động.
- 4.1.3. Học và tên Hướng dẫn viên
- 4.1.4. Họ và tên học viên hay người tham dự
- 4.1.5. Tên và mã code Cửa hàng tham dự
- 4.1.6. Điểm kiểm tra đầu khóa và cuối khóa (nếu có).
- 4.1.7. Người lập và người duyệt
- 4.1.8. Thời gian lưu trữ hồ sơ

Để dễ dàng trong công tác quản lý hồ sơ, các kết quả huấn luyện cũng đồng thời được cập nhập vào trong một bảng tổng hợp kiểm soát danh sách thợ làm việc tại HEAD (Control mechanics at HEAD sheet). Bảng tổng hợp này cũng được cập nhập thường xuyên những thay đổi về nhân sự tại cửa hàng thông qua các thông báo thay đổi nhân sự do các Cửa hàng báo về bằng DCS, fax hay điện thoại.

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG - HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 20/23

Sau đây là một số mẫu ví dụ kết quả huấn luyện:

- Bảng lưu kết quả khóa huấn luyện C1:

HONDA VIETNAM CO., LTD.
SERVICE DIVISION

INVENTORY OF MECHANICS ATTENDING SERVICE STAFF TRAINING COURSE

Date : **07-08-09-JAN 2015**
Place : North Training Center
Instructors : Nguyen Xuan Tung

Approved by	Checked by	Prepared by
Soichi Yamana Date 12 Jan 2014	Dinh Quoc Vinh Date 12 Jan 2014	Duong Thi Hien Date 12 Jan 2014

No	HEAD CODE	HEAD NAME	MECHANIC NAME	INITIAL	MODUL TESTING SCORE (STD=50)											AVERAGE	Remark
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
1	03903	HSF ĐĂNG TUYẾT	ĐỖ HOÀNG QUÂN	33	90	90	100	80	85	70	65	80	80	80	95	83	PASSED
2	04001	NAM Á	NGUYỄN TIẾN THÔNG	55	90	100	100	100	75	70	90	90	70	100	85	88	PASSED
3	04003	LINH NAM	HOÀNG ĐIẾP ĐẠT	41	80	100	90	90	85	80	75	60	70	70	90	81	PASSED
4	15003	PHƯƠNG HÀ #2	ĐỖ VĂN TRƯỜNG	55	70	80	80	80	80	90	80	90	70	90	100	83	PASSED
AVERAGE				54	83	91	91	85	86	80	83	81	75	85	93	85	

- Bảng lưu kết quả khóa huấn luyện C2:

HONDA VIETNAM CO., LTD.
SERVICE DIVISION

INVENTORY OF MECHANICS ATTENDING SERVICE MECHANIC TRAINING COURSE

Date : **19 - 20 JAN 2015**
Place : North Training Center
Instructors : Nguyen Manh Ha

Approved by	Checked by	Prepared by
Soichi Yamana Date : 22 JAN 2015	Dinh Quoc Vinh Date : 22 JAN 2015	Duong Thi Hien Date : 22 JAN 2015

No	HEAD CODE	HEAD NAME	MECHANIC NAME	INITIAL	MODUL TESTING SCORE (STD=50)							AVERAGE	Remark
					1	2	3	4	5	6	7		
1	09012	HẠ LONG	TRẦN MINH HOÀNG	50	85	100	70	90	80	100	100	89	PASSED
2	11003	BÌNH MINH #1	NGÔ VĂN TÁM	54	70	60	60	60	75	80	95	71	PASSED
3	14027	HCN #2	PHẠM ĐOÀN LƯỢNG	68	85	80	100	90	70	80	100	86	PASSED
4	14030	HẢI DƯƠNG	NGUYỄN KHẮC THỦY	57	75	100	70	80	100	90	80	85	PASSED
5			DƯƠNG THANH SƠN	75	80	100	80	70	90	90	80	84	PASSED
AVERAGE				65	80	88	79	83	80	89	91	84	

Tương tự như vậy với lớp SI. Với các lớp học không phải là kỹ thuật, hoặc không phân chia các phần khi hướng dẫn thì bảng lưu trữ kết quả sẽ không có điểm của từng phần.

- Bảng lưu kết quả khóa huấn luyện mẫu xe mới:

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 21/23

Honda Viet nam Co.,Ltd
Service Division

RESULT OF NEW MODEL COURSES : ABC

Duration: 10-17 OCT 2014
Place: VINH PHUC TRAINING CENTER
Instructors: NGUYEN DAC TUAN
DINH QUOC VINH
PHAN NGOC TU
NGUYEN XUAN TUNG
Participant: Chief or SI mechanic
Minimum score : 70

Approved by	Checked by	Prepared by
Soichi Yamana 24-Oct-14	Dinh Quoc Vinh 24-Oct-14	Nguyen Manh Ha 24-Oct-14

No	CODE	HEAD	MECHANIC NAME	New Model : ABC		REMARK
				DATE	TEST SCORE	
1	01001	NGUYỄN HÙNG #2	LÊ LƯƠNG AN	11-Oct-14	85	Passed
2	01002	VINAMOTOR CAO BẰNG	LÊ TIẾN HẢI	11-Oct-14	88	Passed
3	02001	NHUNG NGÀ	NGUYỄN VĂN VẤN	11-Oct-14	85	Passed

-Bảng lưu kết quả khóa huấn luyện lòng hiếu khách:

HONDA VIETNAM CO.,LTD.
SERVICE DIVISION

ATTENDANTS OF HOSPITALITY COURSE

Date : 10 / JAN / 2015
Place : North Training center
Instructors : Nguyen Dac Tuan

Approved by	Checked by	Prepared by
Soichi Yamana Date : 13 Jan 2015	Dinh Quoc Vinh Date : 13 Jan 2015	Duong Thi Hien Date : 13 Jan 2015

No	HEAD CODE	HEAD NAME	ATTENDANTS	TESTING SCORE		Position	Remark	
				INITIAL	FINAL (STD pass = 70)			
1	03001	TIẾN THÀNH-LÀO CAI #1	LÊ THỊ THU HUYỆ	70	88	Rep		PASSED
2	03903	HSF ĐĂNG TUYẾT	ĐỖ HOÀNG QUÂN	60	92	Mech	C1	PASSED
3	04001	NAM Á	NGUYỄN TIẾN THÔNG	80	96	Mech	C1	PASSED

-Bảng kiểm soát danh sách thợ làm việc tại cửa hàng:

Bảng kiểm soát danh sách thợ tại cửa hàng(Control mechanic at HEAD sheet) được cập nhật thường xuyên lưu trên máy tính và in ra khi cần thiết:

- Có phát sinh thay đổi nhân sự tại Cửa hàng(insert thêm dòng khi có thêm nhân sự mới, hay gõ chữ “nghi” khi có nhân sự nghỉ việc, mã code thợ sẽ tự động bằng 0 và bị bôi đen).
- Có kết quả các khóa huấn luyện (update vào các cột tương ứng).
- Thêm các khóa huấn luyện mới(insert thêm cột vào bảng kiểm soát).

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 22/23

Mã code thợ được quy định như sau: 5 số đầu là code của cửa hàng, 2 số sau là số thứ tự của thợ tại Cửa hàng(riêng thợ trưởng là số 94, việc khác 93, rửa xe 92, nhân viên tiếp nhận 91, nhân viên bảo hành 90).

CHƯƠNG 5: NGUYÊN TẮC BỔ XUNG.

5.1. BAN HÀNH SỬA ĐỔI.

Người có trách nhiệm ban hành sửa đổi hướng dẫn này là trưởng phòng dịch vụ .

PHỤ LỤC QUẢN LÝ PHIÊN BẢN

Ngày ban hành, sửa đổi, thực hiện			Nội dung	Duyệt	Xem xét	Lập
00	Ngày lập Ngày áp dụng	01/01/2000 01/01/2000	Lập mới	Sasaki	P.Q.Phi	P.C.Quan
01	Ngày lập Ngày áp dụng	17/02/2000 17/02/2000	Sửa mục 5.8, trang 4.	Sasaki	P.Q.Phi	P.C.Quan
02	Ngày lập Ngày áp dụng	25/02/2003 25/02/2003	. Sửa trang 4, mục 5.2, trang 2 mục 5.6, trang 3 mục 5.8, trang 4 mục 6.2, 6.7, trang 6 mục 6.8, trang 6, 7 mục 7, trang 9 mục 8.7, trang 12, 13 mục 11.3	Hiroki	N.A.Dung	P.C.Quan
03	Ngày lập Ngày áp dụng	10/07/2003 10/07/2003	Sửa trang 4 mục 6.4, trang 11 mục 10.2.	Hiroki	N.A.Dung	P.C.Quan
04	Ngày lập Ngày áp dụng	15/09/2004 15/09/2004	Sửa trang 1 mục 3, trang 2 mục 5.4,5.5, trang 3 mục 5.7,5.8, trang 4 mục 6.4,6.5, trang 5 mục 6.5,6.7, trang 6 mục 7.4,7.4, trang 7 mục 8.1, 8.4.1, 8.4.2, trang 9 mục 10.5, 10.6, trang 2 mục 5, 5.4, 5.5, trang 11 mục 12.	Ninomiya	N.A.Dung	P.C.Quan
05	Ngày lập Ngày áp dụng	18/09/2006 18/09/2006	Sửa đổi 8.7	Ninomiya	D.M.Hung	P.H.Quan
06	Ngày lập Ngày áp dụng	01/08/2007 01/08/2007	Thay đổi mã số tài liệu 1601-WSE-01 ->1001-WCS-2R-02	Ninomiya	P.H.Quan	C.T.Duong
07	Ngày lập Ngày áp dụng	15/09/2008 15/09/2008	Sửa đổi các phần gạch chân 8.7	Ninomiya	D.M.Hung	N.M.Xuan
08	Ngày lập Ngày áp dụng	23/08/2012 23/08/2012	Sửa đổi mục 8.2 trang 08/17	P.H.Quan	D.M.Hung	C.T.Duong

HƯỚNG DẪN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG -DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG- HƯỚNG DẪN HUẤN LUYỆN ĐÀO TẠO DỊCH VỤ THỊ TRƯỜNG	Mã số	1001-WCS-2R-02	
	Số sửa đổi	11	Trang 23/23

09	Ngày lập Ngày áp dụng	23/10/2012 01/11/2012	. Sửa đổi các hạng mục mới bắt đầu thực hiện 01/11/2012 (Ví dụ: Chương 1 mục 1: 1.1.....) . Sửa mục: 1.4; . Thêm mục: 2.7; 2.10	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
10	Ngày lập Ngày áp dụng	28/08/2014 28/08/2014	Thay đổi mã số theo mã sơ đồ tổ chức mới 1001-WCS-2R-02 =>1001-WCS-MC-02	S. Yamana	P.H.Quan	C.T.Duong
11	Ngày lập Ngày áp dụng	30/12/2014 30/12/2014	Sửa đổi 2.7 và 2.8 Khóa huấn luyện kỹ năng hướng dẫn. Sửa phần tiêu chuẩn đánh giá và chứng chỉ. Sửa đổi mẫu form.	S. Yamana	P.H.Quan	D.Q.Vinh