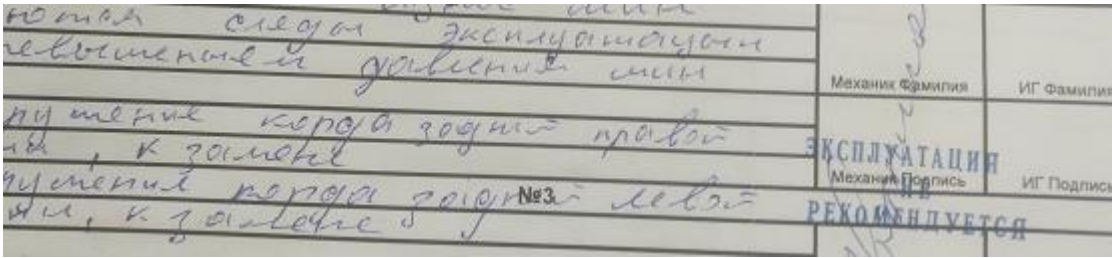
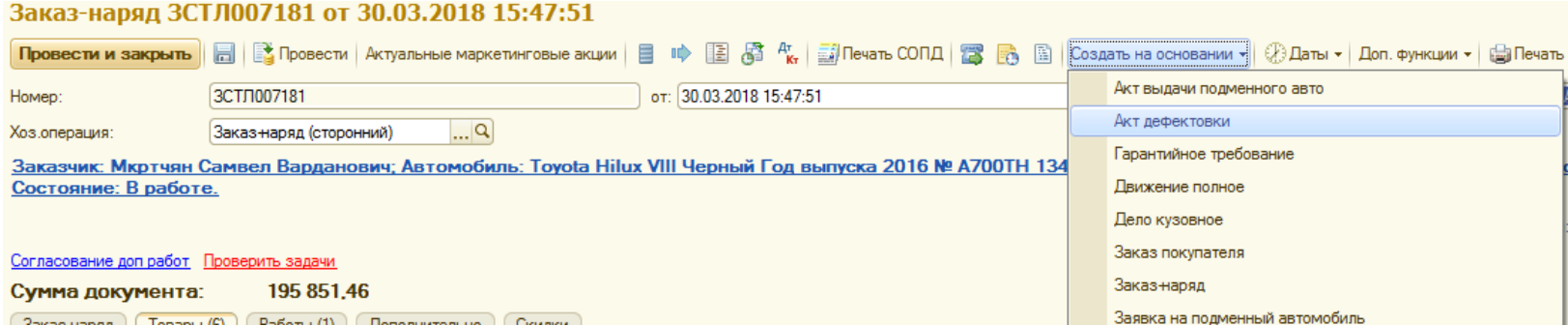
 TOYOTA	<p align="center">Согласование с клиентами дополнительных работ и изменение сроков ремонта (обслуживания)</p>	<p align="center">№ от 01.04.2018 г.</p>
<p>Исполнители:</p>	<p align="center">Мастер ремонтной зоны, слесарь по ремонту автомобилей, руководитель отдела запасных частей, сервисный консультант, технический лидер, старший сервисный консультант</p>	<p align="center">«Утверждаю»</p> <p align="center">Директор ООО «Стелла» Шагапов К.М.</p>
<p>Оборудование и инструмент:</p>	<p align="center">1С¹, внутренняя почта Outlook</p>	<p align="center">«Согласовано»</p>
<p>Цель:</p>	<p>Своевременное информирование Клиента о необходимости проведения дополнительного ремонта (обслуживания) его автомобиля, согласование объема, сроков и стоимости дополнительных работ.</p>	<p align="center">Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.</p>

¹ 1С- база данных ДЦ Тойота Волгоград Восток.

№	Действие и условия его совершения	Ответственный исполнитель
1.	<p>Слесарь по ремонту автомобилей обязан при работе с автомобилем Клиента произвести первично диагностику узлов и агрегатов автомобиля в первые 20 минут с начала работ с целью выявления дефектов и неисправностей, требующих проведения дополнительных работ. При возникновении необходимости проведения дополнительных работ, слесарь по ремонту автомобилей обязан:</p> <p>указать все дополнительные работы в «Дефектовочной ведомости»²;</p> <p>проинформировать мастера производственного отдела о необходимости проведения дополнительных работ, передать ему заполненную «Дефектовочную ведомость»;</p> <p>если возможно, продолжить заявленные работы до получения дополнительных указаний от мастера производственного отдела.</p>	Слесарь по ремонту автомобилей
2.	<p>Мастер ремонтной зоны, при получении информации от слесаря по ремонту автомобилей о необходимости проведения на автомобиле Клиента, находящегося в ремонтной зоне, дополнительных ремонтных работ (обслуживания) или необходимости рекомендовать их Клиенту, и «Дефектовочной ведомости» обязан:</p> <p>удостовериться в целесообразности рекомендаций, высказанных слесарем по ремонту автомобилей, лично осмотрев необходимые агрегаты и узлы автомобиля;</p> <p>В случае выявления слесарем дефектов/технических проблем основных систем и элементов автомобиля влияющих на безопасность Мастер ремонтной зоны/Технический лидер обязан проставить в дефектовочной ведомости печать «Эксплуатация не рекомендуется»,</p>  <p>заверить своей подписью «Дефектовочную ведомость», передать ее сервисному консультанту</p>	Мастер ремонтной зоны, технический лидер

² В случае, если не возникла необходимость провести дополнительные работы на автомобиле Клиента, слесарь по ремонту автомобилей перечеркивает бланк «Дефектовочной ведомости» и передает его вместе с «Заявкой на ремонт» мастеру ремонтной зоны.

	либо лично в руки, либо отсканированную версию посредством внутренней корпоративной почты Outlook, либо посредством мобильных приложений Viber, WhatsApp	
3.	<p>Сервисный консультант обязан:</p> <p>изучить «Дефектовочную ведомость», при необходимости, получить разъяснения по списку работ у мастера производственного отдела;</p> <p>если необходимо³, составить на основании «Дефектовочной ведомости» документа в 1С акт «Акт дефектовки»,</p> <p>Для того, чтобы в 1С создать документ «Акт дефектовки» необходимо в заказ-наряде нажать кнопку «Создать на основании» и выбрать тип документа «Акт дефектовки»</p>  <p>Затем внести в полях заполнения следующие данные:</p> <p>наименование детали;</p> <p>part-number⁴;</p> <p>стоимость детали;</p> <p>наличие на складе ДЦ⁵;</p> <p>возможный срок поставки (в случае отсутствия на складе ДЦ).</p>	Сервисный консультант, старший сервисный консультант
4.	Сервисный консультант обязан после составления окончательной калькуляции	Сервисный консультант,

³ Необходимость составления «Акта дефектовки» определяется сервисным консультантом в зависимости от сложности рекомендуемых дополнительных работ.

⁴ Номер детали по каталогу.

⁵ ДЦ – дилерский центр.

	<p>незамедлительно согласовать с мастером цеха возможные сроки выполнения работ, с учетом наличия запасных частей на складе ДЦ и сроков поставки отсутствующих в наличии в данный момент, уточнить собственный график загрузки, определяя возможное время выдачи автомобиля Клиенту после проведения дополнительных работ.</p>	<p>старший сервисный консультант</p>
<p>5.</p>	<p>Сервисный консультант обязан, после согласования с мастером производственного отдела сроков выполнения работ и уточнения собственного графика загрузки (выполнения п. 2-3 настоящей Процедуры), в случае наличия на складе ДЦ необходимых запасных частей незамедлительно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при нахождении Клиента на территории ДЦ⁶: согласовать с ним лично (подробно объяснив, разъяснив актуальность предлагаемых работ) список дополнительных работ, сроки и стоимость и на основании полученной от Клиента информации подписать с ним новую «Заявку на ремонт» расширить на согласованные с Клиентом работы и запасные части «Заказ-наряд», сформировать и послать на принтер склада новое «Требование-накладную» запасных частей, переведя несогласованные с Клиентом работы в статус рекомендаций к «Заказ-наряду» и сообщить Мастеру производственного отдела о результате согласования в течение десяти минут; - при отсутствии Клиента на территории ДЦ: следует связаться с Клиентом по телефону, подробно объяснить причину необходимости проведения дополнительных работ, сроки и стоимость, и пригласить в ДЦ для согласований; после приезда Клиента провести согласование и на основании полученной от Клиента информации расширить на согласованные с Клиентом работы и запасные части «Заказ-наряд», сформировать новое «Требование-накладную» запасных частей на склад, сообщить мастеру о результате согласования в течение десяти минут (<u>в случае, если Клиент не приехал на согласование дополнительных работ, проводить дополнительные работы на автомобиле Клиента запрещено!</u>). <p>В случае успешного согласования дополнительных работ с Клиентом и наличием всех необходимых запасных частей на складе необходимо согласовать с клиентом новое время выдачи исходя из загрузки цеха и личной загрузки сервисного консультанта. Для этого в 1С в</p>	<p>Сервисный консультант, старший сервисный консультант</p>

⁶ ДЦ – дилерский центр «Тойота Центр Волгоград Восток».

планировщике в графе «Время выдачи» необходимо проставить вновь согласованное с клиентом время, а также увеличить время загрузки поста механика и перенести время уборки салона и ОТК

Открыть заявку | Открыть ЗН | Создать ЗН | Записать | Мойка | Создать резерв | X

Статус визита клиента: Клиент прибыл в ДЦ ...

1.Клиент 2.Авто 3.Работы 4.План 5.Итог

4. Планирование визита:

Общая продолжительность по выбранным работам: 1,5(90 мин.)
 Общее время по уже записанным по постам работам: 1,5(90 мин.)

[В среднем на приемку: 6,57 \(мин\)](#) [Среднее время работ](#)

+ ✎ ✖ | Добавить ОТК, уборку | Добавить выдачу

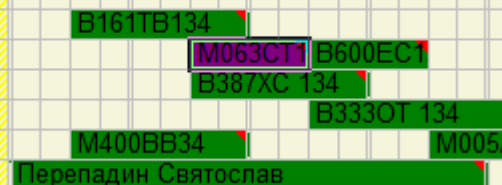
номер строки	Пост мастер	Дата начала	Дата окончания	Вид запи...
1	Беляев Александр Сергеевич	01.04.2018 10:30:00	01.04.2018 11:00:00	Приемка
2	Мойка №1	01.04.2018 10:30:00	01.04.2018 11:00:00	Мойка
3	2. Пост 2-х стоечный №15 Сте...	01.04.2018 11:00:00	01.04.2018 12:30:00	Работа
4	Пост ОТК и Уборки 1	01.04.2018 12:30:00	01.04.2018 13:00:00	ОТК_Убо...
5	ОТК	01.04.2018 12:30:00	01.04.2018 12:45:00	ОТК_Убо...
6	Уборка салона	01.04.2018 12:45:00	01.04.2018 13:00:00	ОТК_Убо...
7	Беляев Александр Сергеевич	01.04.2018 15:00:00	01.04.2018 15:15:00	Выдача

- 6.** В случае если, новое согласованное время обслуживания пересекается со следующим клиентом, необходимо совершить перепланирование.
- Для этого следующий за текущим автомобиль необходимо перенести на другой свободный пост другому механику соответствующей квалификации.

Сервисный консультант,
старший сервисный консультант

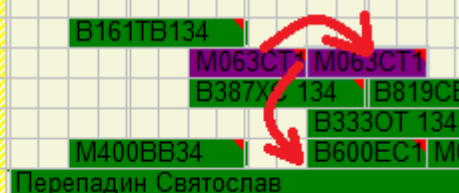
Посты Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)

1. Пост 2-х стоечный №1 Стелла (Диагност). Ха
1. Пост №11 рег. сход-развала (4т) Стелла, Де
1. Пост №16 шиномонтажа Стелла
2. Пост 2-х стоечный №10 Стелла, Лосев А. Н
2. Пост 2-х стоечный №14 Стелла, Максиков П
2. Пост 2-х стоечный №15 Стелла, Свиридов В
3. Пост 4-х стоечный № 2 Стелла, Ермаков М.
3. Пост 4-х стоечный № 3 Стелла, Кобликов Д.
3. Пост 4-х стоечный №13 Стелла, Пономарев
4. Пост №17 (Тонировка без подъемника) Стел
4. Пост №7 (Люкс без подъемника) Стелла, Ро



Посты Автоцентр на Ленина ВЛГ (Toyota)

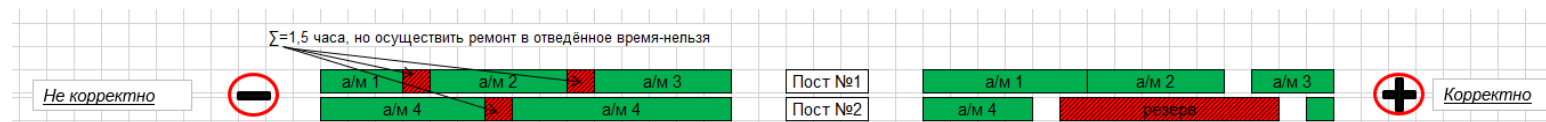
1. Пост 2-х стоечный №1 Стелла (Диагност). Ха
1. Пост №11 рег. сход-развала (4т) Стелла, Де
1. Пост №16 шиномонтажа Стелла
2. Пост 2-х стоечный №10 Стелла, Лосев А. Н
2. Пост 2-х стоечный №14 Стелла, Максиков П
2. Пост 2-х стоечный №15 Стелла, Свиридов В
3. Пост 4-х стоечный № 2 Стелла, Ермаков М.
3. Пост 4-х стоечный № 3 Стелла, Кобликов Д.
3. Пост 4-х стоечный №13 Стелла, Пономарев
4. Пост №17 (Тонировка без подъемника) Стел



В случае, если перепланирование осуществить нельзя (нельзя перенести следующий автомобиль), с клиентом согласовывается другое время обслуживания (позже, либо в другой день).

- 7.** Перепланирование работ не должно противоречить концепции 80/20, целью которой является «Обеспечение оптимальной загрузки ремзоны с выделением необходимого резерва для клиентов, обратившихся без записи». Т.е. 80% табельных рабочих часов отводится под обслуживание автомобилей по предварительной записи, а 20% табельных рабочих часов для клиентов без записи.

Резервирование 20% табельных часов работы поста с механиком не должно производиться исходя из суммы коротких интервалов между уже записанными клиентами.



Резервирование 20% осуществляется выделением специальных резервных постов,

Сервисный консультант, старший сервисный консультант

	<p>предварительная запись на которые не ведется.</p>  <p>На данный пост возможна запись только при отсутствии клиентов без записи, только непродолжительными работами, по согласованию с мастером ремонтной зоны.</p> <p>Резерв работы сервисных консультантов не осуществляется. В случае обращения клиента без записи, автомобиль принимает первый освободившийся СК, если нет возможности, то старший СК, если нет возможности, то руководитель отдела сервиса, при этом время с момента обращения клиента до начала его приёма не должно превышать 30 минут.</p>	
8.	<p>Сервисный консультант, в случае отказа Клиента от проведения дополнительных работ, обязан в зависимости от причины отказа:</p> <p>перевести несогласованные с Клиентом работы в статус рекомендаций к «Заказ-наряду»;</p> <p>предложить записаться на другое, более удобное для Клиента время (в случае если дальнейшая эксплуатация автомобиля возможна и Клиент готов продолжить ремонт позже);</p> <p>сообщить Клиенту о невозможности дальнейшей эксплуатации автомобиля (по рекомендации мастера), подробно объяснив причину невозможности эксплуатации и необходимости проведения дополнительных работ, сроки и стоимость (при возникновении данного случая);</p> <p>поблагодарить Клиента, и продолжить выполнение запланированных работ в случае, если Клиент не соглашается проводить на своем автомобиле дополнительные работы;</p> <p>сообщить мастеру о результате согласования в течение десяти минут.</p>	Сервисный консультант, старший сервисный консультант
9.	<p>Сервисный консультант, в случае отсутствия необходимых запасных частей, обязан:</p> <p>если Клиент находится на территории ДЦ, согласовать расширение «Заказ-наряда» дополнительными работами и запасными частями, новый срок выдачи автомобиля (или</p>	Сервисный консультант, старший сервисный консультант

	<p>вариант проведения дополнительных работ по записи на другой день), оформить в 1С «Заказ покупателя» и предложить Клиенту оплатить 50% от стоимости заказных запасных частей;</p> <p>если Клиент находится за пределами ДЦ:</p> <p>уточнить у начальника отдела запасных частей, на какие запасные части можно разместить заказ без предоплаты Клиента;</p> <p>в случае наличия в заказе запасных частей, за которые необходимо вносить предоплату, пригласить Клиента на территорию ДЦ для оплаты.</p>	
10	Сервисный консультант обязан сообщить первую информацию о процессе согласования с Клиентом не позднее, чем через 20 минут после получения сообщения от мастера ремонтной зоны о необходимости проведения дополнительных работ (независимо от результата общения).	Сервисный консультант, старший сервисный консультант
11	<p>Мастер ремонтной зоны обязан:</p> <p>если Сервисному консультанту не удалось связаться с Клиентом в течение первых 20 минут дать команду на остановку работ на автомобиле и в случае:</p> <p>невозможности самостоятельного перемещения автомобиля по возможности переместить на свободный пост (или оставить автомобиль на данном посту);</p> <p>при возможности перемещения автомобиля «своим ходом», дать указание экспедитору логисту по перемещению его на стоянку для автомобилей, ожидающих ремонта, производственного отдела ТО и ТР.</p> <p>Если, согласно графику загрузки ремонтной зоны, нет возможности продолжить ремонт автомобиля в настоящий момент, дать указание экспедитору-логисту по перемещению его на стоянку для автомобилей, ожидающих ремонта, производственного отдела ТО и ТР.</p> <p>если продолжение основного заявленного ремонта/обслуживания возможно без проведения дополнительных работ, дать указание слесарю по ремонту автомобиля на продолжение ремонта/обслуживания.</p>	Мастер ремонтной зоны
12	Мастер ремонтной зоны обязан после согласования с Клиентом дополнительных работ незамедлительно проинформировать Слесаря по ремонту автомобилей о необходимости проведения дополнительных работ и получения дополнительных запасных частей, передать	Мастер ремонтной зоны

	ему новую «Заявку на ремонт» и откорректировать запись в журнале загрузки ремонтной зоны.	
--	---	--

Пример согласования работ

Механик в процессе проведения технического обслуживания автомобиля зафиксировал необходимость замены передних тормозных колодок, т.к. остаток их составляет 1мм. Записал данный дефект в дефектовочную ведомость и передал её мастеру ремонтной зоны. Мастер РЗ расписался в дефектовочной ведомости, сделал её фото и переслал через WhatsUp сервисному консультанту. Сервисный консультант подобрал по VIN-коду автомобиля передние тормозные колодки, уточнил их стоимость и наличие – колодки есть в наличие. Сервисный консультант добавил в заказ-наряд передние тормозные колодки, работу по их замене, определил итоговую стоимость, проверил есть ли возможность произвести замену согласно планированию, определил итоговое время нахождения автомобиля в ДЦ. Клиент во время обслуживания находился в ДЦ в кафе на втором этаже. Сервисный консультант, подойдя к клиенту лично, проинформировал о необходимости замены передних тормозных колодок, сообщил, что в случае выполнения работ общая стоимость изменится на XXXX руб и составит XXXX руб, и работы будут завершены в ХХ:ХХ. Клиент соглашается на проведение дополнительных работ. Сервисный консультант отправляет на печать на склад «Требование-накладную» и сообщает мастеру по телефону о согласии клиента на выполнение работ, передает новое согласованное время выдачи. Мастер ремонтной зоны сообщает механику о возможности получения необходимых з/ч на складе и выполнения согласованных дополнительных работ.

Лист ознакомления с Процедурой согласования дополнительных работ и изменения сроков ремонта

[illegible]