


 TOYOTA	<p align="center">Процедура выдачи автомобиля клиенту после ТО и ТР</p>	<p align="center">№ от 01.04.2018 г.</p>
<p align="center">Исполнители:</p>	<p align="center">Сервисный консультант, мастер ремонтной зоны, охранник, специалист отдела качества, технический лидер, специалист контактного центра, логист.</p>	<p align="center">«Утверждаю»</p> <p align="center">Директор ООО «Стелла» Шагапов К.М.</p>
		<p align="center">«Согласовано»</p> <p align="center">Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.</p>
<p align="center">Оборудование и инструмент:</p>	<p align="center">1С¹, трубка ДЕСТ, трубка FMC</p>	
<p align="center">Цель:</p>	<p align="center">Оперативное и качественное обслуживание Клиентов ДЦ² при приеме на сервисное обслуживание и выдаче автомобиля Клиенту.</p>	

¹ 1С - база данных ДЦ.

² ДЦ – дилерский центр «Тойота Центр Волгоград Восток».

№	Действие и условия его совершения	Ответственный исполнитель
Выдача автомобиля после проведения сервисного обслуживания.		
1.	После выполнения работ Механиком и проверки качества выполненных работ мастер РЗ дает команду логисту переместить автомобиль на парковку «Зона выдачи готовых автомобилей». Логист устанавливает машину на пронумерованное парковочное место и передает охраннику ключи от автомобиля и делает в пункте охраны запись в журнал с указанием времени сдачи ключей, гос. номера автомобиля и номера парковочного места.	Мастер РЗ, логист
2.	<p>Далее Логист размещает первичную документацию, полученную от мастера РЗ в специальную ячейку «Доски для коммуникаций» в папку «Подготовка к выдаче» к ответственному сервисному консультанту</p> 	Логист

3.	<p>После получения первичных документов Сервисный консультант обязан проверить местонахождение автомобиля, его чистоту, крепление водительского коврика, проводит выходной контроль качества, уровни всех технических жидкостей, состояние кузова, лакокрасочных покрытий, наличие пакета с замененными запасными частями в условленном месте (при необходимости возврата) и сравнить их состояние с результатами первоначального всестороннего осмотра.</p>	Сервисный консультант
4.	<p>Сервисный консультант забирает документы из «Доски для коммуникаций» . Переносит в 1С из «Дефектовочной ведомости» в заказ-наряд все невыполненные рекомендации, толщину тормозных колодок и дисков, состояние АКБ, наличие/отсутствие кодов DTC, рекомендации по установке дополнительного оборудования и необходимости проведения дополнительных работ на следующем ТО. Для этого производит в 1с следующий алгоритм действий:</p> <p>Во вкладке «Дополнительно» заказ-наряда в блоке «Рекомендации и заключения» необходимо нажать кнопку «Создать»</p>	Сервисный консультант

Заказ-наряд ГРА...

Перейти

Запросы по сделкам ...

Комментарии к заказ...

Напоминания

Промокарты

Распечатка СОПД (Д...

Результаты выгрузк...

ТЗК

См. также

Взаиморасчеты

Открыть карту серви...

Товары в производст...

Заказ-наряд ГРА0000060 от 13.11.2015 11:05:28

Провести и закрыть

Провести | ГТО | История изменений | Реестр | Создать на основании | Все действия

Номер: ГРА0000060 от: 13.11.2015 11:05:28 ООО "АртКар"; Автосалон ХНД: Hyundai; Баженова

Заказчик: Бровкоин Владимир Николаевич; Автомобиль: MITSUBISHI ASX СЕРИЙ № E493PP 152 VIN JMBXNGA1WCZ002818; Вид ремонта: Ком...

Долг по сделке контрагента составляет

Согласование доп работ

Сумма документа:

Заказ-наряд | Товары | Работы | Дополнительно | Скидки

Номер рекламации в GWMS: Код причины неисправности С:

Код признака неисправности N:

< Договор не выбран >

Распределение гарантии | Журнал обращений | Маркетинговые программы от производителя | Справочные данные | Ввести счет-фактуру

Гарантии | Заключение | Рекомендации и заключения

Гарантия на работы: слесарные - 30 дней, электрические - 30 дней, оригинальные з/ч - 2 года, з/ч, связанные с электрооборудованием, подачей топлива и системой впрыска - гарантии нет, неоригинальные з/ч - гарантии нет.

Создать

Рекомендация	Тип расширения	Решение по гарантии	Обоснование решен...	Заключение
--------------	----------------	---------------------	----------------------	------------

Комментарий:

Не проведен

Баженова Мария Александровна

Далее необходимо выбрать «Новые рекомендации»

ента: 16 931.09

Товары (9) Работы (2) Дополнительно Скидки

и в GWMS:

Код причины неисправности С:

справности N:

овору долг контрагента составляет: 0,00 Руб

ий

[Маркетинговые программы от производителя](#)

[Товары по спец. цене](#) [Справочные данные](#)

[Ввести счет-фактуру](#)

Заключение

Рекомендации и заключения

ты: слесарные
лческие - 30
ые 3/4 - 30
ные с
анием, подачей
той впрыска -
ригинальные
г. Гарантийные
з работы
эмой только
и акта приемки
паспорта

Рекомендации

Запрос на гарантию

стория важн...

Р..

Рекомендуемая дата в...

Комментарий

Новые рекомендации

Создать заявку по рекомендациям

Рекомендации по обслуживанию (создание)

Провести и закрыть Провести

Номер: от: 28.06.2018 14:54:38 ВЛГ, Стелла, ООО; Сервис продажи на Ленина

Важность: Критично Важно Желательно Рекомендуемая дата выполнения: Сумма документа: 0.00 Заполнить из з/н

Товары Работы

Добавить

N	Номенклатура	Ед. изм.	Количество	Цена	Сумма	% скидки	Скидка	Всего
---	--------------	----------	------------	------	-------	----------	--------	-------

Описание рекомендаций:

Посчитать итоговую стоимость

Новый Долгих Максим Михайлович

В открывшемся окне есть возможность выбрать «Важность» рекомендации (критично, важно, желательно), рекомендуемую дату выполнения (заполняется вручную), товары и работы по рекомендациям (полностью совпадают с позициями из 1с) и описание рекомендации (поле заполняется вручную, выводится на печать клиенту без изменений). Для автоматического расчета скидки для клиента необходимо нажать кнопку справа снизу «Посчитать итоговую стоимость».

По окончании редактирования рекомендации необходимо нажать кнопку «Провести».

Все внесенные рекомендации далее будут отражаться в истории обслуживания автомобиля для дальнейшей коммуникации с клиентом.

Рекомендации по обслуживанию 000000495 от 28.06.2018 14:54:33 *

Провести и закрыть

Все действия

Номер: 000000495 от: 28.06.2018 14:54:33 ВЛГ, Стелла, ООО, Сервис продажи на Ленина

Важность: Критично Важно Желательно Рекомендуемая дата выполнения: 28.06.2018 Сумма документа: 790,69 Заполнить из з/н

Товары (1) Работы (1)

Добавить

Все действия

N	Номенклатура	Ед. изм.	Количество	Цена	Сумма	% скидки	Скидка	Всего
1	ЛАМПА 12V, W5W Б/Ц	шт	1,000	30,69	30,69			30,69
			1,000		30,69			30,69

Описание рекомендаций:

Рекомендуется заменить правую лампу подсветки гос. номера.

Отменить расчет итоговой стоимости

Не проведен

Долгих Максим Михайлович

5.

По результатам выполненных работ Механиком Сервисный консультант заблаговременно (до начала выдачи автомобиля) подготавливает окончательный пакет документов с сформированными рекомендациями по работам, запчастям, аксессуарам, от которых клиент отказался в рамках визита и распечатывает на принтере «Акт выполненных работ» (в двух экз.), «Заказ-наряд» (в двух экз.), «Акт списания ТМЦ на производственные нужды» и делает два комплекта документов. Заполняет сервисную книжку клиента, проставляя дату прохождения ТО и пробег на момент заезда и ставит Дилерский штамп в кассе.

Пакет документов для клиента включает в себя Акт выполненных работ, заказ-наряд и

Сервисный консультант

заполненная карта VSR

Заказ-наряд ЗСТЛ006976 от 22.03.2018 17:40:59

Провести и закрыть



Провести

Актуальные маркетинговые акции



Создать на основании



Даты



Доп. функции



Печать



Печать СОПД



Создать на основании



Даты



Доп. функции



Печать



Печать СОПД



Создать на основании

Номер:

ЗСТЛ006976

от:

22.03.2018 17:40:59

ВЛГ, Стелла, ООО; Сервис продажи на Лени

Хоз. операция:

Заказ-наряд (сторонний)

Заказчик: Сбербанк России ПАО; Автомобиль: ИМЯ-М-19282 Бежевый Год выпуска 2013 № В478АС 134 VIN Z9S192820DA000605; Вид ремонта: Коммерче
Состояние: В работе.

[Согласование доп работ](#) [Проверить задачи](#)

Сумма документа: 123 169.40

Заказ-наряд

Товары (30)

Работы (21)

Дополнительно

Скидки



Добавить



Удалить



Переместить



Обработать CAPS



Добавить



Состояние



Заполнение



Подбор



Перемещение



Multi



Проставить по себестоимости



Изменить цену текущ

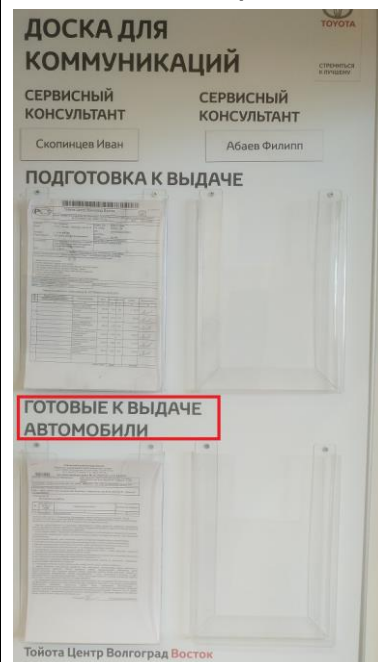
N	№ по кат.	Номенклатура	Количество	Остаток в пр...	Склад	Единица из...	Цена
1	R	Расходные материалы	1,000		Основной склад Стелла	шт	350,00
2	0986479307	ТОРМОЗНОЙ ДИСК ПЕРЕДНИЙ	2,000	2,000	Основной склад Стелла	шт	3 135,00
3	0986479390	ТОРМОЗНОЙ ДИСК ЗАДНИЙ	2,000	2,000	Основной склад Стелла	шт	2 250,00

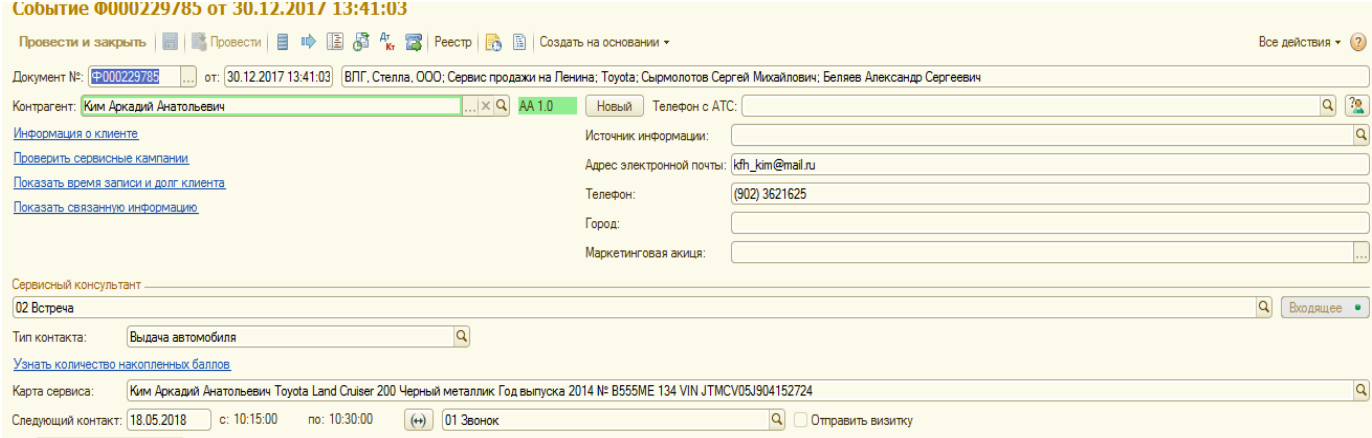
- Акции
- Печатные формы по кузовному ремонту
- Акт выполненных работ
- Акт гос контракт
- Акт приема передачи ТС
- Акт списания ТМЦ на производственные нужды
- Гарантийный талон
- Дефектовочная ведомость
- Дефектовочный бланк
- Доверенность
- Доверенность: представление интересов на СТО
- Заказ наряд
- Заказ-наряд гарантийный

6.

Готовый пакет документов до приезда клиента в сервис сервисный консультант располагает в доске для коммуникаций в папку «Готовые к выдаче автомобили» в свою ячейку

Сервисный консультант



7.	Сервисный консультант посредством телефона DECT или FMC оповещает клиента о готовности его автомобиля (если клиент уехал из ДЦ на время ремонта) или лично приглашает его из «Зоны ожидания для клиентов» (если клиент во время ремонта находился в ДЦ) для начала выдачи автомобиля	Сервисный консультант
8.	<p>- СК дружелюбно приветствует клиента</p> <p>- Сначала объясняет заявленные проблемы (просьбы и пожелания клиента), а затем ТО. При объяснении объема и стоимости выполненных работ и замененных з/ч, израсходованных материалов, с использованием заказ-наряда, карты VSR и опросных листов, если использовались при приемке автомобиля.</p> <p>- Озвучивает все невыполненные рекомендации.</p> <p>- Назначает следующий контакт с клиентом по результатам невыполненных рекомендаций (звонок/визит), затем вносит данные в CRM</p> <p>Событие Ф000229/85 от 30.12.2017 13:41:03</p>  <p>- Напоминает о следующем ТО, сообщает на каком пробеге у него следующее ТО</p> <p>- Еще раз проверяет все контактные данные клиента: Имя клиента, номер телефона, адрес и адрес электронной почты.</p> <p>- СК предлагает перед оплатой пройти к автомобилю для демонстрации выполненных работ, для этого проходит с клиентом на стоянку готовых автомобилей, забирает под подпись у охранника ключи от автомобиля. Клиенту необходимо продемонстрировать подкапотное пространство, если там проводились работы, уровни и состояние замененных</p>	Сервисный консультант

	<p>технических жидкостей и запасных частей, акцентируя внимания клиента на проведенном контроле качества в который входят проверка всех, затронутых при ТО и ТР, узлов и агрегатов, проверка крепления тормозных суппортов, осмотр подкапотного пространства, осмотр а/м снизу на подъемнике, осмотр кузова и салона а/м, проверка работоспособности всех систем а/м, а так же внешних световых приборов и влажной уборке салона. Уточнить у клиента остались ли вопросы или замечания. Если вопросов у Клиента не осталось, то необходимо убрать защитные чехлы в присутствии Клиента (руль, сидение водителя и переднее сидение пассажира, рычаг КПП, рычаг ручного тормоза, напольные коврики возле передних сидений).</p> <p>В случае, если клиент желает сначала оплатить, а потом посмотреть выполненные работы, демонстрация, тестовая поездка, снятие защитных чехлов с элементов салона производится после оплаты и подписания документов (после пункта 14).</p>	
9.	<p>В случае, если во время приема автомобиля присутствовал технический лидер, на выдаче технический лидер также должен присутствовать. ТЛ лично объясняет клиенту, если не позволяет квалификация СК либо ТЛ участвовал при приеме а/м:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Результаты ремонта (объемы диагностических и ремонтных работ), - Подтверждает устранение неисправностей, используя VSR, опросный лист и т.д. (при необходимости, проводит тест-драйв). 	
10.	<p>Необходимо предложить клиенту пройти в кассу для оплаты услуг. Для этого СК создает на основании заказ-наряда и распечатывает документ «Приходно-кассовый ордер»:</p>	Сервисный консультант

Заказ-наряд ЗСТП0006971 от 22.03.2018 18:53:39

Провести и закрыть Провести Актуальные маркетинговые акции Печать СОПД Создать на основании Даты Доп. функции Печать Все действия

Номер: ЗСТП006971 от: 22.03.2018 18:53:39

Хоз.операция: Заказ-наряд (сторонний)

Заказчик: Ким Аркадий Анатольевич; Автомобиль: Toyota RAV 4 III Черный Год выпуска 2014 № A555PX 134 VIN обслуживание; Состояние: Закрыт

Согласование доп. работ Проверить задачи

Сумма документа: 25 387,22

Заказ-наряд Товары (13) Работы (6) Дополнительно Скидки

Добавить Разобрать CAPSИДобавить Состояние Заполнение Подбор Перемещение

N	№ по кат.	Номенклатура	Количество	Остаток в пр...	Склад
1	04152ZZA7	ФИЛЬТР МАСЛЯНЫЙ	1,000		Основной
2	0400218242	СМАЗКА (100гр.) с пишывается по 0,02 заказ не более 1 шт.	0,010		Основной
3	9008043037	ПРОКЛАДКА	1,000		Основной
4	A9601	Очиститель деталей тормозов и деталей сцепления	1,000		Основной
5	3030628	МАСЛО МОТОРНОЕ 0W-20 208П	4,200		Основной
6	87139YZZ30	ФИЛЬТР САЛОНА УГОЛЬНЫЙ	1,000		Основной
7	R	Расходные материалы	1,000		Основной
8	4881542111	ВТУЛКА СТАБИЛИЗАТОРА	1,000		Основной
9	4881542121	ВТУЛКА СТАБИЛИЗАТОРА	1,000		Основной
10	0888980017	АНТИФРИЗ КОНЦЕНТРАТ 60 Л	0,600		Основной
11	1610009501	ПОМПА ВОДЯНАЯ	1,000		Основной
12	178010D060	ФИЛЬТР ВОЗДУШНЫЙ 1.3-2.0 бенз	1,000		Основной

Акт выдачи подменного авто
Акт дефектовки
Гарантийное требование
Движение полное
Дело кузовное
Заказ покупателя
Заказ-наряд
Заявка на подменный автомобиль
Извлечение товаров из производства
Калькуляция
Мойка автомобиля
Перемещение товаров в производство
Поступление товаров
Поступление услуг сторонних организаций
Приходный кассовый ордер
Разрешение на подарок клиенту
Реализация товаров
Рекомендации по обслуживанию
Событие

Абаев Филипп Маркович, Абаев Филипп Маркович, Абаев Филипп Маркович

Проверить документ

Руб. курс: 1; Вид цен: Розничная

	% с...	Всего	Разреш
Мойка автомобиля	39 19,...	371,39	
Перемещение товаров в производство	46 19,...	159,79	
Поступление товаров	16 19,...	54,60	
Поступление услуг сторонних организаций	00 19,...	280,00	
Приходный кассовый ордер	48 19,...	2 080,09	
Разрешение на подарок клиенту	10 19,...	1 005,08	
Реализация товаров	10 19,...	240,34	
Рекомендации по обслуживанию	67 19,...	1 427,33	
Событие	67 19,...	1 427,33	
	25 19,...	139,59	
	44 19,...	6 391,67	
	59 19,...	683,11	

СУАП Toyota ВПГ Абаев Филипп Маркович, ВПГ, Стелла, ООО 14.01.94 (Ис-Предприятие)

Рабочий стол Автосервис Заказы и продажи запчастей CRM Деньги Мойка Финансы

Подключенное оборудование График выдачи Журнал документов с файлами Заполнение авторбот Интерактивная карта стоянки Калькуляция коммерческого предложения Обработка печати заданий на печать Ограничение сроков и суммы долга Планирование сервиса АРМ а...

Рабочий стол У вас есть неопределенные события... Заказ-наряд Заказы покупателей Акт дефектовки Планирование сервиса Заказ-наряд ЗСТП0006971 от 22.03.2018 Структура подчиненности Приходный кассовый ордер ЗСТП000...

Приходный кассовый ордер ЗСТП0001516 от 22.03.2018 19:22:32

Номер: ЗСТП0001516 от: 22.03.2018 19:22:32 ВПГ, Стелла, ООО Договор на предоплаченное ТО

Хоз.операция: Приходный кассовый ордер Заявление на возврат денежных средств

Касса: ТЕРМИНАЛ, ООО Стелла, ВПГ, пр. Ленина, 116г Заявление на чек

Контрагент: Ким Аркадий Анатольевич Заявление о зачете оплаты

Договор: Продажа № 0220-17/001040 ПКО

Плдо для обмена: Ким Сергей Аркадьевич Направляемый комплект документов

ПКО Состав (1)

Сумма: 5 410,20 Руб. Оплатить картой

Ставка НДС: Без НДС Сумма НДС: 0,00

Статья ДДС: Поступления за товары, работы и услуги по ремонту и се...

Счет БУ: 62.01

География: ВПГ, пр. Ленина, 116г

Аналитика:

Автомобиль: Toyota RAV 4 III Черный Год выпуска 2014 № A555PX 134

Фискальный документ

№ ФР: 6 369 Номер документа: 0

Номер смены: 270 Дата ФР: 22.03.2018 19:22:03

N	Наименование товара	Цена	Количество	Сумма	Налог, %
1	Ремонт и ТО ТС	5 410,...	1,000	5 410,...	

История... Подключен к IP ATC.COM успешно Необходимо подтвердить договоренность о заезде Алексея Алексея Станиславовича, Toyota Camry VII Черный Год выпуск... Обращение ОСО00000412 от 01.04.2018 13:10:16 Окончание срока обработки напоминания Регистр документов ЗСТП011541 от 01.04.2018 14:22:45

Печать

Принято от: Ким Аркадий Анатольевич

Приложение:

Основание: Заказ-наряд ЗСТП006971 от 22.03.2018 18:53:39

Комментарий:

Проверен Абаев Филипп Маркович

16:09 01.04.2018

	Сервисный консультант обязан при предъявлении Клиентом чека на оплату, передать Клиенту заполненную сервисную книжку, ключи от автомобиля.	
11.	Клиент получает от СК свой пакет документов, включающий Акт выполненных работ и заказ-наряд и подписывает второй комплект документов : Акт выполненных работ, заказ-наряд и Акт приема-передачи автомобиля в сервис в графе «Принял», которые СК оставляет у себя	Сервисный консультант
12.	Сервисный консультант обязан проинформировать клиента о проведении послесервисного телефонного опроса, уточнить желание Клиента принять участие в оценке качества работы СТО ДЦ.	Сервисный консультант
13.	Сервисный узнает удобное для клиента время для совершения «Теплого звонка» вечером того же дня, либо утром следующего для поддержания лояльности клиента сервису и ощущения заботы о себе	Сервисный консультант
14.	СК прощается с клиентом, провожает его до выхода из ДЦ и напоминает клиенту о том, что он его персональный сервисный консультант.	Сервисный консультант
15.	В случае если выдача производится на следующий или отличный от текущего день, автомобиль в крытую зону выдачи не перемещают. Автомобиль остается на парковке для автомобилей, ожидающих ремонта за ремонтной зоной. Автомобиль перемещается в крытую зону выдачи в день выдачи.	Сервисный консультант

Лист ознакомления с Процедурой выдачи автомобиля клиенту после ТО и ТР

[illegible]