 TOYOTA	Процедура приёма автомобиля Клиента на ТО и ТР	№ от 01.05.2018 г.
Исполнители:	Сервисный консультант, мастер ремонтной зоны, специалист отдела качества, слесарь по ремонту автомобилей, технический лидер, инженер по гарантии, механик ремонтной зоны, администратор.	«Утверждаю» Директор ООО «Стелла» Шагапов К.М.
		«Согласовано» Директор по послепродажному обслуживанию Савин А.Ю.
Оборудование и инструмент:	1С¹, «Заявка на мойку», «Заявка на ремонт», «Акт осмотра автомобиля», карта ТО² «VSR», Дефектовочная ведомость	
Цель:	Организация оперативного и качественного приема автомобиля клиента на обслуживание.	

¹ 1С - база данных ДЦ Тойота Волгоград Восток.

² ТО – техническое обслуживание.

N	Действие и условия его совершения	Ответственный исполнитель
Этап 1. Встреча клиента, оформление первичных документов для осмотра и заезда на мойку, проведение тестовой поездки, первичный осмотр перед мойкой, заезд на мойку		
	Клиент паркует автомобиль на парковке перед ДЦ. Войдя в центральный вход, клиента приветствует администратор и уточняет, какую именно услугу планировал получить у нас клиент (сервис, покупка нового авто, покупка авто с пробегом и т д). Получив ответ от клиента «на сервис», администратор указывает клиенту на рабочие места сервисных консультантов, находящихся в текущий день на входящих/исходящих звонках (два крайних правых рабочих места сервисных консультантов). При необходимости администратор сопровождает клиента.	Администратор, сервисный консультант
	<p>Сервисные консультанты, находящиеся в текущий день на входящих/исходящих звонках, приветствуют клиента, согласно стандартам группы компаний АГАТ, и уточняют Ф.И.О. (наименование организации) и время записи клиента. Найдя клиента в планировании сервиса, определяют к какому именно сервисному консультанту записан автомобиль, передают данную информацию клиенту и оповещают текущего сервисного консультанта о прибытии данного клиента лично (рабочие места сервисных консультантов находятся рядом) или посредством внутреннего телефона при необходимости. Также при необходимости сопровождают клиента до рабочего места текущего сервисного консультанта.</p> <p>Для поиска и нахождения клиента в планировании сервиса используется дополнительное информационное окно, которое появляется при наведении курсора на отмеченную запись в планировании. В окне отображается информация о дате и времени создания заявки на ремонт, автор заявки, сервисный консультант, к которому записан автомобиль, ФИО (наименование организации) клиента, автомобиль (марка, модель, цвет, год выпуска, гос. номер, VIN), причина обращения.</p>	Сервисный консультант, старший сервисный консультант

1.1.1 если есть необходимость запись переносится на другое время согласно процедуре «Предварительная запись на ТО и ТР»),

1.1.2 если есть необходимость последующего контакта с клиентом, контакт назначается и заносится в 1С,

1.1.3 если необходимость в заезде на сервис не актуальна (неисправность ушла) запись удаляется из планирования,

1.2 в случае если клиент задерживается, но собирается приехать уточняется ориентировочное время прибытия клиента. Далее согласно планированию, уточняется возможность приема опоздавшего клиента:

1.2.1 в случае если возможность принять клиента есть – запись переносится по текущему дню согласно процедуре «Предварительная запись на ТО и ТР»),

1.2.2. в случае если возможности принять клиента нет – клиенту предлагают перенести запись (согласно процедуре «Предварительная запись на ТО и ТР»), либо согласовывается последующий контакт (если клиент не определился со временем), либо удаляется запись из планирования (в случае отказа клиента от заезда),

2. в случае если до клиента не удалось дозвониться (телефон отключен, не берут трубку) по истечению 1/3 от запланированного на посту времени запись из планирования удаляется.

			07	08	09	10	11	12	13
			30450015304500153045001530450015304500153045001530450						
Сервисные консультанты Автоцентр на Ленина ВЛГ (Толк)									
Абаев Филипп Марксович	4	2							
Долгих Максим Михайлович		1							
Лаптев Антон Анатольевич									
Орлов Роман Сергеевич	1 2	2							

Сервисный консультант, ответственный за прием данного клиента, приветствует клиента, согласно стандартам группы компаний АГАТ. Приветственная фраза располагает к дальнейшему общению. Представляется (если клиент не обратился к сервисному консультанту по имени), сообщает о том, что сегодня будет заниматься автомобилем клиента. Поза сервисного консультанта открытая, располагающая к общению.

Сервисный консультант













На распечатку «акта приема передачи ТС» и «заявки на мойку» для клиентов и автомобилей, данные которых имеются в базе данных, отводится не более 2х минут.

Сервисный консультант

	<p>Тестовая поездка за пределы территории ДЦ – 20 минут.</p> <p>Краткий круговой осмотр до мойки – 3-5 минут.</p> <p>Мойка автомобиля – 15 минут.</p>	
	Сервисный консультант стартует в УПРВ процесс «Прием на обслуживание»	Сервисный консультант
	<p>При необходимости тестовой поездки на автомобиле клиента, сервисный консультант заблаговременно предупреждает при необходимости соответствующих специалистов: технического лидера (если обращение является технически-сложным), инженера по гарантии, мастера ремонтной зоны, механика ремонтной зоны (который запланирован для выполнения работ на данном автомобиле), старшего сервисного консультанта и специалиста отдела качества (если обращение является повторным или юридически сложным). Оповещение специалистов проводится посредством внутренней почты, при необходимости дублируется посредством внутреннего телефона.</p> <p>Таким образом в момент приема клиента, все необходимые специалисты готовы к проведению тестовой поездки.</p> <p>Сервисный консультант идентифицирует автомобиль и клиента в базе. Актуализует текущую причину обращения, следуя принципу шести вопросов: («что?», «когда?», «с какого времени?», «кем обнаружено?», «где?», «как?»).</p> <p>Сервисный консультант со слов клиента заполняет подходящий опросный лист (пустые бланки расположены по адресу: «\\agat34-tvfs\cf\$\Service_Stella\4 Важные документы\Пустые бланки\К заказ-нарядам\Опросные листы»).</p>	<p>Сервисный консультант , мастер ремонтной зоны, технический лидер, инженер по гарантии, специалист отдела качества, старший сервисный консультант , механик ремонтной зоны</p>

Запуск двигателя и АКБ			
Наименование		№ ремонтного заказ-наряд	Модель
		Год	Первый владелец? <input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
Впервые замечено (дата): _____ км:		Вид жалобы (со слов клиента):	
Неисправность: <input type="checkbox"/> Проворачивается в каст. время <input type="checkbox"/> Проворачивается оптимистично <input type="checkbox"/> Проворачивается неготовоно		<input type="checkbox"/> Устранили ли мы данную неисправность ранее? Если да, назовите и приложите предыдущий заказ-наряд) <input type="checkbox"/> Устранилась ли данная неисправность в другом месте? Если да, заполните раздел «Дополнительная информация» в нижней части страницы	
СИМПТОМЫ			
Запуск	<input type="checkbox"/> При включении зажигания ничего не происходит <input type="checkbox"/> стартер щелкает, но не проворачивается <input type="checkbox"/> стартер работает, но двигатель не проворачивается <input type="checkbox"/> Коленчатый вал прокручивается медленно		
	<input type="checkbox"/> Коленчатый вал проворачивается, но двигатель не запускается с толком <input type="checkbox"/> Двигатель запускается и глохнет <input type="checkbox"/> Другое: _____		
АКБ	<input type="checkbox"/> При работающем двигателе загорается индикатор заряда <input type="checkbox"/> Мерцает индикатор заряда батареи при работающем двигателе <input type="checkbox"/> Аккумулятор приходится часто заряжать <input type="checkbox"/> Фары/дополнительное оборудование были оставлены во включенном состоянии		
	<input type="checkbox"/> На автомобиль установлено дополнительное оборудование после продажи (проигрыватель компакт-дисков, телефон, противотуманные фары и т.д.) <input type="checkbox"/> Другое: _____		
Состояние автомобиля	Температура двигателя	<input type="checkbox"/> холодный <input type="checkbox"/> теплый <input type="checkbox"/> горячий <input type="checkbox"/> при всех температурах	
	Погодные условия	<input type="checkbox"/> холодная погода <input type="checkbox"/> теплая погода <input type="checkbox"/> жаркая при любой температуре <input type="checkbox"/> дождь <input type="checkbox"/> ясно <input type="checkbox"/> другое: _____	
	Скорость	Автомобиль: _____ км/ч Двигатель: _____ об/мин	
	Условия движения	<input type="checkbox"/> ручной запуск <input type="checkbox"/> выключенное <input type="checkbox"/> обгонное <input type="checkbox"/> другое: _____ <input type="checkbox"/> холостой ход двигателя <input type="checkbox"/> ускорение <input type="checkbox"/> движение накатом <input type="checkbox"/> при включенном сцеплении <input type="checkbox"/> замедление <input type="checkbox"/> торможение	
		<input type="checkbox"/> регулярные поездки на работу/учебу <input type="checkbox"/> в выходные, отпуски <input type="checkbox"/> деловые поездки <input type="checkbox"/> другое: _____	
	Использование по времени	день: _____ % ночь: _____ %	
Пробег одной поездки	от _____ до _____		
Разлопование	<input type="checkbox"/> на шоссе <input type="checkbox"/> на стоянке <input type="checkbox"/> другое: _____ <input type="checkbox"/> движение с остановками <input type="checkbox"/> после остановки		
	<input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/> да (описать): _____		
ДТП	Была произведена замена АКБ <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/> да дата: _____		
	Дополнительное оборудование <input type="checkbox"/> кондиционер включен <input type="checkbox"/> боковая электрическая нагрузка <input type="checkbox"/> другое: _____		
Дополнительная информация:	дата последнего обслуживания: _____ км		
	Вид работ: _____		
Консультант по сервисному обслуживанию: _____ Дата: _____			

Имя

-  Запуск двигателя и АКБ
-  Кондиционер и отопитель
-  Недостаточное усилие торможения, ув...
-  Неравномерная работа, не развивает ...
-  Раскачка, увод, износ шин
-  Рулевое управление
-  Система охлаждения_Перегрев
-  Трансмиссия
-  Чрезмерный расход масла или топлива
-  Шум от двигателя или трансмиссии
-  Шум, вибрация и жесткость хода
-  Электрооборудование

Тестовая поездка проводится сразу после актуализации клиента, автомобиля и причины обращения. В случае если клиент обращается первый раз на сервис, тестовая поездка производится либо до, либо после внесения в базу информации о клиенте и автомобиле, по необходимости. В случае технически-сложного или повторного ремонта дальнейшие действия производятся согласно процедуре «Процедура качественного ремонта с первого раза».

Если в тестовой поездке нет необходимости, сервисный консультант после актуализации информации о клиенте и автомобиле из заранее подготовленного заказ-наряда (хранится в электронном виде в 1С) распечатывает акт-приема передачи транспортного средства (для первичного осмотра автомобиля до мойки) и заявку на мойку. На ключи от автомобиля закрепляется заполненная идентификационная бирка.

Сервисный консультант



МОДЕЛЬ АВТОМОБИЛЯ

L 200

ГОС. НОМЕР

773

СЕРВИСНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

Деревьев

ПЕЧАТКА

ХРАНЕНИЯ АВТОМОБИЛЯ

Для того, чтобы распечатать акт-приема передачи ТС из заказ-наряда необходимо: найти в 1С соответствующий заказ-наряд и из доступных форм печати выбрать «Акт приема-передачи ТС».

Заказ-наряд

Создать | Найти... | Актуальные маркетинговые акции | ГТО | Создать на основании... | Состояние | Перенос заказ-нарядов | **Печать**

Организация: ☒ ВПГ, Стелла, ООО | Сумма: ☒ Равно
Подразделение: ☒ Сервис продажи на Ленина | Контрагент: ☒ Не равно
Вид ремонта: ☐ | Состояние заказ-наряда: ☒ Не равно
Пометка удаления: ☒ Гарантийный ремонт; Гарантийный ремонт доброй воли; Коммерческий ремонт; Осмотр автомобиля; Рекламация; Ремонт | Менеджер: ☒ Не равно

Этот месяц | Сервисный консультант: Гончаров Никита Александрович

Номер	Дата	Дата выдачи	Вид ремонта	Контрагент	Заказчик	Мастер ремзона	Сервисный консу...	Автомобиль	VIN
ЗСТП006219	20.02.2018	20.02.2018 12:30:00	Техническое обс...	Семенов Дит...	Семенов Дит...	Паринцев Сергей...	Гончаров Никита ...	Toyota Corolla XI ...	NMTBB4JE50R122
ЗСТП006270	21.02.2018	21.02.2018 12:15:00	Коммерческий р...	Ким Александр В...	Ким Александр В...	Волков Олег Вла...	Гончаров Никита ...	Toyota Land Crui...	RUTBX8FJ9D00048
ЗСТП006271	22.02.2018	22.02.2018 13:30:00	Техническое обс...	Цепляев Алекса...	Цепляев Алекса...	Волков Олег Вла...	Гончаров Никита ...	Toyota Land Crui...	JTEBR3FJ90K0599
ЗСТП006273	22.02.2018	22.02.2018 13:00:00	Коммерческий р...	Ким Александр В...	Ким Александр В...	Волков Олег Вла...	Гончаров Никита ...	Ford Focus III Sed...	X9F000EEBKC567
ЗСТП006269	22.02.2018	22.02.2018 13:00:00	Техническое обс...	Манденко Викто...	Манденко Викто...	Волков Олег Вла...	Гончаров Никита ...	Toyota Land Crui...	JTEBR3FJX0K0229
ЗСТП006277	22.02.2018	22.02.2018 13:00:00	Коммерческий р...	Зайцев Александр...	Зайцев Александр...	Волков Олег Вла...	Гончаров Никита ...	Toyota Land Crui...	JTMCV02J7041841
ЗСТП006267	22.02.2018	22.02.2018 12:30:00	Коммерческий р...	Сорокин Виталий...	Сорокин Виталий...	Паринцев Сергей...	Гончаров Никита ...	Toyota Camry VII ...	JTNBE40K8031148
ЗСТП006150	23.02.2018	23.02.2018 18:00:00	Коммерческий р...	Коротченко Рома...	Коротченко Рома...	Паринцев Сергей...	Гончаров Никита ...	Toyota Camry VII ...	JTNBFYFK2030038

- 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
- Заказ наряд коммерческий
- Заявка к заказ наряду
- Пломба
- Правила посещения рем. зоны
- Реестр
- Технологическая карта Trade-in
- Требование накладная
- Уведомление клиентов
- Чек лист мастера ОТК
- Чек лист осмотра шин/колес
- Настраиваемый комплект документов
- Этикетка документа

В открывшемся окне необходимо нажать на кнопку «Печать».

Печать документа



Копий:



Общество с ограниченной ответственностью "Стелла", 400009, Волгоградская обл, Волгоград г, им В.И.Ленина пр-кт, дом № 116, корпус Г, тел. (8442) 722-722



АКТ приема-передачи к заказ-наряду № ЗСТЛ006269 от 22.02.2018



ДАННЫЕ О КЛИЕНТЕ		ДАННЫЕ ОБ АВТОМОБИЛЕ	
Собственник	Манаенко Виктор Валентинович	Модель	Toyota Land Cruiser Prado 150
Представитель		VIN	JTEBR3FJX0K022992
Контактный телефон	+8 (927) 5365841	Гос.№	B795CK134
Мастер-приемщик	Гончаров Никита Александрович	Сверил	
Предварительно планируемая дата окончания ремонта ТС	22.02.2018	Пробег	19 796
		Характеристики	
		Дата приема а/м	22.02.2018

Внешний осмотр автомобиля	Комплектность автомобиля	
	пп пл зп зл	
	Колпаки колес	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Противотуманные фары	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Брызговики	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Коврики дополнительные	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Зеркало	лев. <input type="checkbox"/> прав. <input type="checkbox"/>
	Блок-подсветка зеркала	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Ключ замка зажигания	<input type="checkbox"/>
	Брелок/метка	<input type="checkbox"/>
	Зеркало в салоне	<input type="checkbox"/>
	Магнитола	<input type="checkbox"/>
	Пепельница	<input type="checkbox"/>

Для того, чтобы распечатать заявку на мойку необходимо из планирования сервиса нажать на кнопку «Мойка».

Открыть заявку | Открыть 3Н | Создать 3Н | Записать | **Мойка** | Создать резерв | X

Статус визита клиента:

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

5. Итоги:

Заказчик: **Зайцев Александр Вячеславович** EA 0.8

[Информация о клиенте](#) [Предыдущие обращения клиента](#)

Автомобиль: **Toyota Land Cruiser 200**


Ответственный СК: **Хазов Антон Сергеевич**

Дата начала: **22.02.2018 11:45:00**


В открывшемся окне выбрать соответствующее ДЦ подразделение и нажать «Печатать заявки».


Заявки на мойку - СУАП Toyota ВП . Долгих Максим Михайлович, ВП , Стелла, ООО | 4.3.01.85 (ТС: Предприятие)

Заявки на мойку


 **Печатать заявки** Все действия ?


Параметры

Дата мойки: **22.02.2018 12:25:38** 

Вид мойки: **Предсервисная мойка ABC** 

Значения по умолчанию для документов

Подразделение мойки: 

Склад мойки: 

Заказ-наряд

Отчеты по автосервису

Заявки на мойку - СУАП Toyota ВЛГ. Долгих Ма

Заявки на мойку

Печать заявки

Параметры

Дата мойки: 22.02.2018 12:25:38

Вид мойки: Предсервисная мойка Стелла

Виды мойки (1С:Предприятие)

Виды мойки

Выбрать

Найти...

Все действия

Наименование	Код
Мойка подменного автомобиля Стелла	000000019
Мойка поступивших товарных автомобилей ABC	000000003
Мойка поступивших товарных автомобилей Стелла	000000020
Мойка тест-драйва (кузов,коврики) ABC	000000010
Мойка тест-драйва (кузов,коврики) Стелла	000000017
Мойка тест-драйва (кузов,салон) ABC	000000011
Мойка тест-драйва (кузов,салон) Стелла	000000018
Нанообработка (Люкс)	000000009
Полировка товарных автомобилей	000000005
Полировка(Люкс)	000000010
Предсервисная мойка ABC	000000001
Предсервисная мойка Стелла	000000015
❌ Снегоходы	000000014
Химчистка	000000011
❌ Химчистка товарных автомобилей	000000006

P188AA34









P569AA34

автомобиля

В появившемся окне необходимо также нажать «Печать».

Печать документа - СУАП Toyota ВЛГ. Долгих Максим Михайлович, ВЛГ, Стелла, ООО | 4.3.01.85 (1С:Предприятие)

Печать документа

 Печать  Копий:      

Заявка на мойку 000087131 от 22.02.2018 12:31:13

Заказчик: ВЛГ, Стелла, ООО
Подразделение заказчика: Сервис продажи на Ленина
Основание: Заявка на ремонт СТП0000859 от 21.02.2018 11:29:23
Вид мойки: Предсервисная мойка Стелла
Автомобиль: Toyota Corolla IX E120 Синий Год выпуска 2004 № A472YB 134 VIN JTDKZ20E400092428

	Работа	Примечания
1	Наружная мойка	
2	Мойка ковриков	

В случае если мойка автомобиля не требуется, «заявка на мойку» не распечатывается, «Акт приема-передачи ТС» распечатывается вместе с другими первичными документами перед осмотром автомобиля.

Сервисный консультант проводит с клиентом первичный круговой осмотр автомобиля до мойки.



Во время первичного кругового осмотра сервисный консультант проверяет:

- одевает защитные накидки на водительское сиденье, руль, рычаг КПП, рычаг стояночного тормоза (при наличии), предварительно осмотрев маскируемые элементы;
- а/м клиента на наличие крупных повреждений (вмятины, трещины, отсутствие элементов, крупные повреждения и т д);
- уровень масла ДВС;

<ul style="list-style-type: none"> - наличие ошибок на панели приборов; - фиксирует пробег; - уточняет у клиента наличие секретных устройств запуска, дополнительных охранных систем; - запуск ДВС обязательно производит только после согласия клиента (перед запуском СК уточняет у клиента разрешение). <p>Получив подпись клиента о согласии с зафиксированными повреждениями, сервисный консультант перемещает автомобиль на мойку. Заявка на мойку передается мойщику, ключи от автомобиля – в шкаф для ключей от автомобилей, находящихся на мойке.</p>	
<p align="center">Этап 2. Выявление потребностей клиента, формирование заказ-наряда, оформление первичных документов для заезда на сервис</p>	
<p>Сервисный консультант возвращается к клиенту.</p> <ul style="list-style-type: none"> - уточняет у клиента не изменилась ли контактная информация, персональные данные; - актуализует причину обращения, детально выясняет у клиента дополнительные замечания и пожелания, пронумеровав их построчно в заказ-наряде; - обсуждает с клиентом актуальные рекомендации с предыдущих заездов, доносит важность их выполнения (в случае первого обращения клиента на сервис, рекомендаций в базе не будет); - в случае возникновения каких-либо возражений со стороны клиента, сервисный консультант работает с данными возражениями, не спорит; - предлагает провести дополнительные работы по автомобилю; - на основании первичного кругового осмотра предлагает аксессуар/дополнительное оборудование для автомобиля. В случае отказа клиента от установки предлагаемых аксессуаров, внести в 1С информацию с комментариями; - корректирует заранее созданный заказ-наряд в соответствии с согласованными работами и запасными частями; - проговаривает с клиентом перечень работ и запасных частей, занесенных в заказ-наряд, а также их стоимость и возможные формы оплаты; - озвучивает клиенту предварительную продолжительность обслуживания, договаривается с клиентом о времени выдачи готового автомобиля; - предупреждает клиента о возможности возникновения необходимости проведения дополнительных 	<p>Сервисный консультант</p>

<p>работ в ходе обслуживания с изменением срока ремонта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уточняет, где клиент планирует ожидать окончание ремонта. Если в ДЦ – развернуто сообщить об услугах, которыми клиент может воспользоваться, при согласии клиента выдать купон, который можно обменять в ресторане на чашку чая или кофе; - уточняет у клиента готовность провести прямую приемку автомобиля с поднятием автомобиля на подъемнике; - в случае возникновения у клиента необходимости в услугах другого отдела (рассматривает покупку нового авто, продление КАСКО и т д), сервисный консультант использует информационные поводы для передачи клиента в другие отделы; - сервисный консультант грамотно отвечает на все вопросы клиента, предоставленная информация соответствует действительности, речь культурная и правильная. Сервисный консультант проявляет заинтересованность в общении с клиентом; - сообщает о действующих акция сервиса, акциях на покупку новых автомобилей, предлагает оценить автомобиль клиента; - сервисный консультант предоставляет клиенту свой персональный номер (FMC) и объясняет, что это номер для оперативной связи клиента именно с ним, объясняет, как правильно дозвониться на указанный FMC; - при взаимодействии с клиентом учитывает персональные особенности клиента (характеристика и дополнительная информация о клиенте, см. процедуру «Подготовка к визиту на ТО и ТР»); - уточнил у клиента, возвратить ли ему замененные запасные части при выдаче автомобиля, если да, то куда положить (за исключением заездов на гарантийный ремонт и ремонт, не требующий запчастей); - данные клиента, потребности, итоги взаимодействия и персональные особенности заносятся в 1С в карточку контрагента и карту сервис (см. процедуру «Подготовка к визиту на ТО и ТР». 	
<p>Сервисный консультант создает перемещение товаров на склад до распечатки первичных документов для заезда на сервис.</p> <p>Для этого в сформированном заказ-наряде необходимо в вкладке «Товары» отметить галочками согласованные с клиентом запасные части и материалы и нажать кнопку «Перемещение».</p>	Сервисный консультант

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

Сумма документа: 48 018,51

Заказ-наряд Товары (4) Работы (2) Дополнительно Скидки

Добавить Разобрать CAPSIДобавить Состояние Заполнение Подбор Перемещение Multi П

N	Согласовано	№ по кат.	Номенклатура	Количество
1	<input checked="" type="checkbox"/>	0400449273	РЕМ.КОМПЛЕКТ	1,00
2	<input checked="" type="checkbox"/>	9043012008	ПРОКЛАДКА	1,00
3	<input checked="" type="checkbox"/>	0888680803	ЖИДКОСТЬ ДЛЯ АКПП WS 20 Л	5,00
4	<input checked="" type="checkbox"/>	R	Расходные материалы	1,00

Сервисный консультант формирует комплект первичных документов для заезда на сервис:

- заявка к заказ-наряду,
- дефектовочную ведомость,
- акт приема-передачи ТС (если авто зашел без мойки),
- карта VSR (при выполнении технического обслуживания, находятся в распечатанном виде в левой тумбе за рабочими столами сервисных консультантов.

Документы «заявка к заказ-наряду», «акт приема-передачи ТС» и «дефектовочная ведомость» распечатываются из сформированного заказ-наряда

После чего отмечает в УПРО окончание процесса «Прием на обслуживание» и вместе с клиентом и документами спускается в зону приемки и осмотра автомобиля

Сервисный
консультант

Заказ-наряд

Отчеты по автосервису

Заказ-наряд ЗСТП006150 от 23.02.2018 0:00:00

ЗСТП006150 от 23.02.2018 0:00:00

Печать

Даты

Доп. функции

Все действия

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

Заказ-наряд коммерческий

Заявка к заказ наряду

Пломба

Правила посещения рем. зоны

Реестр

Технологическая карта Trade-in

Требование накладная

Уведомление клиентов

Чек лист мастера ОТК

Настраиваемый комплект документов

Чек лист осмотра шин/колес

Этикетка документа

ЗСТП006150

от: 23.02.2018 0:00:00

ВЛГ. Стелла, С

Заказ-наряд (сторонний)

...

гченко Роман Викторович; Автомобиль: Toyota Camry VII Серебристый металлик Год выпуска 2011 № B747TX34 VIN

ремонт; Состояние: Заявка

убот Проверить задачи

нта: 48 018,51

овары (4)

Работы (2)

Дополнительно

Скидки

Разобрать CAPSI

Добавить

Состояние

Заполнение

Подбор

Перемещение

Multi

Проставить по себестоимости

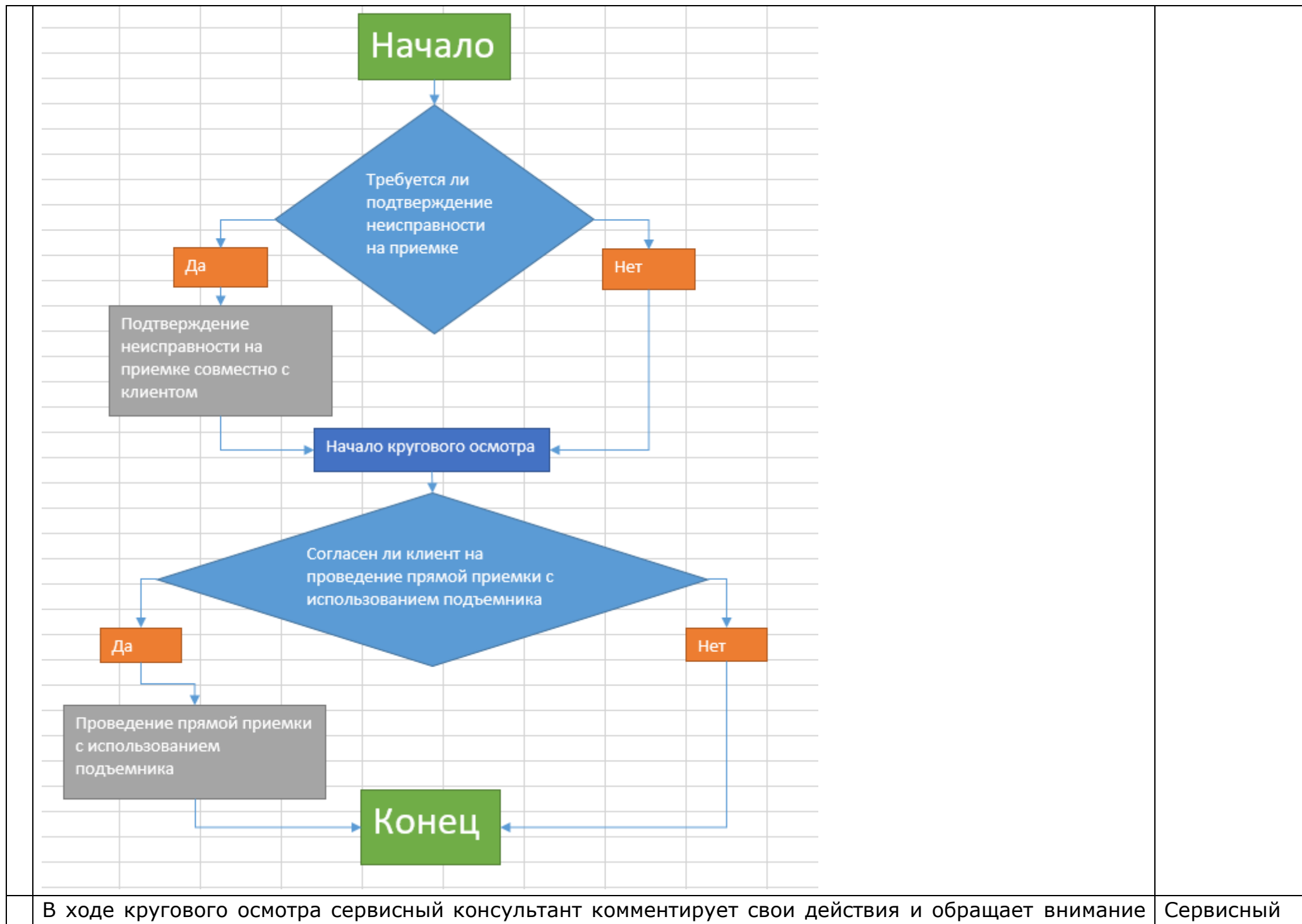
Зано	№ по кат.	Номенклатура	Количество	Остаток	Заказ
	0400449273	РЕМ.КОМПЛЕКТ	1,000		
	9043012008	ПРОКЛАДКА	1,000	5,000	
	0888680803	ЖИДКОСТЬ ДЛЯ АКПП WS 20 л	5,000	34,700	
	R	Расходные материалы	1,000		


Этап 3. Проведение кругового осмотра, прямая приемка, совместное с клиентом подтверждение неисправности.

Сервисный консультант перед началом осмотра автомобиля с клиентом отмечает в УПРВ начало процесса «Прямая приемка».	Сервисный консультант
Сервисный консультант контролирует окончание мойки автомобиля с помощью камер внутреннего наблюдения. По окончании мойки сервисный консультант, подготовив пакет документов для заезда на сервис приглашает клиента для проведения кругового осмотра автомобиля.	Сервисный консультант

<div data-bbox="152 60 349 103">TRASSIR®</div> <div data-bbox="385 60 667 103"> </div> <div data-bbox="723 84 1299 103"> РЗ№2 Приемка Клиентская зона РЗ№1 Ресеп+гарантия Мойка </div> <div data-bbox="152 116 338 135">1_Мойка @ 34-Lenina-TOY-1</div> <div data-bbox="748 116 938 135">1_мойка_1 @ 34-Lenina-TOY-1</div> <div data-bbox="1344 116 1532 135">1_мойка_2 @ 34-Lenina-TOY-1</div> <div data-bbox="152 494 344 513">1_мойка_3 @ 34-Lenina-TOY-1</div> <div data-bbox="748 494 938 513">1_мойка_4 @ 34-Lenina-TOY-1</div> <div data-bbox="1344 494 1532 513">1_мойка_5 @ 34-Lenina-TOY-1</div>	
<p>Сервисный консультант в присутствии клиента окончательно комплектует автомобиль защитными чехлами на мойке. Полный комплект чехлов на автомобиль состоит из:</p> <ul style="list-style-type: none"> - двух подложек на передние ковры, - двух накидок на передние сиденья, - чехла на руль, - чехла на рычаг КПП, - чехла на рычаг стояночного тормоза (при наличии). <p>Сервисный консультант самостоятельно перемещает автомобиль с мойки в зону прямой приемки на подъемник.</p>	Сервисный консультант
<p>В случае если у клиента есть жалобы на неисправности, наличие которых возможно подтвердить и зафиксировать в ходе осмотра автомобиля в ДЦ, приглашаются специалисты в соответствии с пунктом 2 данной процедуры. Подтверждение наличия неисправности проводится вместе с клиентом в зоне</p>	Сервисный консультант мастер

	прямой приемки.	ремонтной зоны, технически й лидер, инженер по гарантии, специалист отдела качества, старший сервисный консультант , механик
	Сервисный консультант производит круговой осмотр автомобиля с клиентом, согласно процедуре «Порядок проведения кругового осмотра авто при приемке».	Сервисный консультант



<p>клиента на повреждения. Фиксирует все повреждения в акте приема-передачи.</p> <p>При наличии видимых повреждений кузова предлагает клиенту рассчитать индивидуальное предложение по кузовному ремонту.</p> <p>По окончании осмотра сервисный консультант напоминает клиенту о том, чтобы он забрал личные/ценные вещи из автомобиля.</p>	консультант
<p>Сервисный консультант получает подпись клиента на всех необходимых документах и предлагает копии документов клиенту.</p>	Сервисный консультант
<p>Сервисный консультант белым меловым маркером указывает на заднем стекле автомобиля время выдачи, согласованное с клиентом.</p>	Сервисный консультант
<p>При необходимости сервисный консультант отмечает автомобиль соответствующими специальными магнитными наклейками: «Срочный ремонт» (молния), «Повторный ремонт» (X2), «Клиент ожидает в шоу-руме» и маркирует заказ-наряд специальными штампами</p> 	Сервисный консультант
<p>Сервисный консультант включает аварийную сигнализацию на автомобиле, которая является сигналом завершения кругового осмотра. При необходимости звонит мастеру ремонтной зоны о готовности автомобиля к въезду в ремонтную зону.</p>	Сервисный консультант
<p>Сервисный консультант устанавливает статус заказ-наряда в 1с – «В работе».</p>	Сервисный консультант

Лист ознакомления с Процедурой приема автомобиля клиента на ТО и ТР

[illegible]