

BÀI THI HỌC PHẦN (Môn học): Quản lý ô tô

Đề thi số:

CB Coi thi 1
(Ký và ghi họ tên)

Họ và tên sinh viên: Ngô Tân Cảnh Ngày sinh:

Mã số SV: 63131866 Số BD: Lớp/Nhóm MH: 64.001.2 Phòng thi:

Ngày thi: 11/10/2023 Thời gian làm bài: Số tờ giấy thi đã làm bài: tờ

| Điểm toàn bài thi | | CB chấm thi 1 ký | Nhận xét của Cán bộ chấm thi | CB Coi thi 2 (Ký và ghi họ tên) |
|-------------------|----------|------------------|------------------------------|------------------------------------|
| Bảng số | Bảng chữ | | | |
| | | CB chấm thi 2 ký | | |

BÀI LÀM

- Câu 1: đ. Câu 1 Chức năng của bộ phận dịch vụ là gì? Nêu khái niệm, mục đích, tri
- Câu 2: đ. chất bảo dưỡng, Sửa chữa ô tô?
- Câu 3: đ. - Bộ phận dịch vụ cung cấp dịch vụ Sửa chữa và bảo dưỡng, bảo hành đem lại
- Câu 4: đ. Sửa an toàn và thuận tiện cho khách hàng từ khi mua xe từ lần sửa chữa
- Câu 5: đ. tiếp theo Cung cấp các phụ tùng chính hãng cho khách hàng và đảm bảo
cung cấp cho khách hàng các dịch vụ vật tiêu chí chất lượng cao
- Bộ phận dịch vụ là bộ phận duy nhất trong đại lý có mối quan hệ lâu dài nhất với khách hàng. Lòng trung thành và lòng tin của khách hàng là tài sản quan trọng của đại lý, bộ phận giữ vai trò quan trọng nhất trong việc thúc đẩy tài sản này, thông qua một bộ phận nào có ảnh hưởng quyết định tới sự hài lòng khách hàng bằng bộ phận dịch vụ.
- Câu 2 Khái niệm
- Bảo dưỡng kỹ thuật ô tô là thuật ngữ chỉ chung cho tất cả các hoạt động hay công tác kỹ thuật nhằm duy trì trạng thái kỹ thuật tốt nhất của ô tô khi sử dụng, chứa biểu hiện ra ngoài.
- Sửa chữa là công tác bảo dưỡng kỹ thuật được tiến hành bất cứ lúc nào và có kế hoạch, được thực hiện sau 1 khoảng thời gian vận hành hoặc theo quãng đường ô tô đi.
- Sửa chữa là hoạt động hoặc biện pháp sử dụng kỹ thuật nhằm khôi phục khả năng hoạt động, thay thế các phụ tùng, sửa thay thế các chi tiết, hệ thống động lực, cụm tổng thành ô tô bị hỏng hoặc có dấu hiệu hỏng.
- Mục đích
- Duy trì trạng thái kỹ thuật của xe tốt nhất sau thời gian vận hành.

- Ngăn ngừa và phát hiện sớm các hư hỏng kỹ thuật chủ yếu để xử lý trong quá trình khai thác, vận hành ô tô để hạn chế ra các hư hỏng về sau.

- Nâng cao độ tin cậy trong khai thác kỹ thuật, vận hành và kéo dài tuổi thọ.

- Đảm bảo các quy định an toàn ~~khác~~ về kỹ thuật khi tham gia giao thông đường bộ.

- Giảm chi phí trong khi vận hành, tích kiệm được thời gian chờ sửa chữa.

Tính chất:

- Chế độ bảo dưỡng định kỳ mang tính chất cưỡng bức, bắt buộc để dự phòng có kế hoạch nhằm phòng ngừa các hư hỏng xảy ra, phải hoàn thành 1 lần. Hướng và ~~phải~~ nội dung công việc để điều hành sản ở các cấp độ khác nhau theo khuyến cáo của nhà sản xuất ô tô.

- Sửa chữa được thực hiện theo yêu cầu của khách hàng hoặc theo tiêu chuẩn sẽ duy trì được hình ảnh trên đường. Sửa chữa phải được thực hiện theo định kỳ hoặc quy định của nhà nước ban hành. Các hãng như sửa chữa đều được chuẩn đoán và sửa chữa từ thời.

Câu 2: Hãy nêu tiêu chí đánh giá Tổ trưởng kỹ thuật? (cần quan trọng và tổ trưởng kỹ thuật trong đại lý?)

- Tiêu chí đánh giá tổ trưởng kỹ thuật:

+ Đảm bảo mang lại khối lượng và chất lượng công việc cao cho tổ qua việc hỗ trợ chuẩn đoán, hướng dẫn công việc cũng như phân công công việc hợp lý cho kỹ thuật viên cơ sở.

+ Là nhân sự quản lý & trực tiếp tổ sửa chữa.

+ Đảm bảo các CN ~~điều~~ yêu cầu trong LSC được thực hiện đầy đủ nhất xài và chất lượng sao về giao về đúng giờ qua việc thường xuyên giám sát, điều phối kỹ thuật viên trong quá trình thực hiện.

- Tâm quan trọng của tổ trưởng kỹ thuật:

+ Đảm bảo khu vực làm việc, dụng cụ cá nhân trong tổ và trong thiết bị chung do tổ mình phụ trách bảo dưỡng luôn sạch sẽ, gọn gàng.

+ Đảm bảo sự hài lòng cho nhân viên về môi trường làm việc, duy trì tinh thần và động cơ làm việc.

+ Tham gia đánh giá kỹ thuật viên định kỳ về năng lực tăng công việc cụ thể. Tham gia chia sẻ kiến thức kỹ thuật viên.

+ Hình thành hợp tác với kỹ thuật viên trong tổ để bàn bạc những vấn đề

trong đó, truyền đạt tinh thần của ban lãnh đạo.

+ Lưu ý: cho đó trường phòng dịch vụ về đào tạo phát triển nhân lực.

Câu 3: nêu tiêu chuẩn về đào tạo nhân sự phòng dịch vụ? ý nghĩa của phòng đào tạo trong đại lý?

- Tiêu chuẩn về đào tạo nhân sự phòng dịch vụ

+ Khả năng kỹ thuật

+ An toàn

+ Sáng tạo và giải quyết vấn đề

+ Kỹ năng giao tiếp

+ Kiến thức về công nghệ

+ Chăm chỉ và gây phép

+ Đào tạo liên tục

- Ý nghĩa:

Câu 4: Quy trình bảo giá sửa chữa? Trong đại lý những ai tham gia vào quy trình này?

- Quy trình bảo giá sửa chữa

+ Đồng ý mọi tài cả nội dung sửa chữa

+ Giao lại với tình cho tất cả công việc

+ Thỏa thuận cho tất cả công việc

+ Thỏa thuận phương thức thanh toán

+ Xin phép thực hiện công việc phát sinh

- Trong đại lý người tham gia

+ Nhân viên dịch vụ

+ Cố vấn dịch vụ

+ Tổ trưởng kỹ thuật viên

+ Kỹ thuật

Câu 5:

- Lắng nghe và hiểu quan điểm của khách hàng, không nên tranh cãi hay bào chữa.
- Giải thích rõ ràng nguyên nhân của sự chênh lệch giá bán đúng.
- Chứng minh chất lượng.
- Cần nhắc giá cả.
- Tạo giá trị bổ sung.
- Hiểu đến tận cùng tất cả trong tương lai.
- Tôn trọng quyết định khách hàng.
- Nêu ra các lợi ích và giá trị khi bán đúng xe ở showroom.
- Đề xuất 1 số giải pháp linh hoạt để giảm bớt áp lực về chi phí cho khách hàng.