

ОПИСАНИЕ ОЧНЫХ ТРЕНИНГОВ

КОММЕРЧЕСКАЯ ТАЙНА
Общество с ограниченной ответственностью
«Тойота Мотор»
141031, Московская область, Мытищинский р-н, МКАД,
84-й, км, ТПЗ «Алтуфьево», вл. 5, стр. 1

COMMERCIAL CONFIDENTIALITY
ООО "Toyota Motor"
141031, Russia, Moscow Region, Mytishi district, 84th km
of MKAD, TPZ "Altufyevo", estate 5, building 1

ЗАЩИЩЕНО
PROTECTED
関係者外秘

Департамент (Div):
До (Until):

ТРЕНИНГИ ДЛЯ СЕРВИСНЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ





ПРОДВИНУТЫЙ
УРОВЕНЬ

НАВЫКИ КОММУНИКАЦИИ

Основные темы:

- См. следующий слайд.

Результат для участника:

Формирование навыков ведения более эффективной коммуникации с Клиентом, применительно к различным ситуациям, встречающимся при реализации ключевых процессов сервиса.

Целевая аудитория:

Основная – Сервисные консультанты и Старшие сервисные консультанты.
При этом на тренинг допускаются сотрудники любых должностей, по решению Дилера.

Формат и продолжительность:

Очный 2-дневный тренинг.

Идентификационная информация в Learn@Toyota (для регистрации):

- Название – «Навыки коммуникации (SA2, Продвинутый уровень)»
- Код курса – 0000055207
- Ссылка для регистрации – https://tme.sabacloud.com/Saba/Web_spf/EU2PRD0033/common/leclassview/class-0000122422

СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА «НАВЫКИ КОММУНИКАЦИИ»

ЧАСТЬ 1: БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

- ПОНЯТИЕ «КОММУНИКАЦИЯ» И ЕЕ ЦЕЛИ
- ЦЕЛИ И СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ ДЛЯ СЕРВИСНОГО КОНСУЛЬТАНТА
- СХЕМА ЛИНЕЙНОЙ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ
- ОСНОВНЫЕ КАНАЛЫ ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ
- ОСНОВНЫЕ ВИДЫ КОММУНИКАЦИИ И ИХ ОСОБЕННОСТИ (ВЕРБАЛЬНАЯ И НЕВЕРБАЛЬНАЯ)
- ОСНОВНЫЕ СРЕДСТВА ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ И ИХ ЭФФЕКТИВНОСТЬ
- ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЕМ
- КОММУНИКАЦИОННЫЕ БАРЬЕРЫ
- СХЕМА И ОСОБЕННОСТИ ТРАНЗАКЦИОННОЙ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ
- СХЕМА И ОСОБЕННОСТИ ИНТЕРАКТИВНОЙ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ
- КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММУНИКАЦИИ И СПОСОБЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ

ЧАСТЬ 2: РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- ПОНЯТИЕ «ВОЗРАЖЕНИЕ» И ПРИЧИНЫ ИХ ПОЯВЛЕНИЯ
- ПЛЮСЫ И МИНУСЫ ОТ ПОЯВЛЕНИЯ ВОЗРАЖЕНИЙ
- АКТУАЛЬНОСТЬ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЕМ
- АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЕМ (ЭТАПЫ, ЦЕЛИ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ)
- НАВЫКИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВОПРОСОВ И НАВЫКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ
- ТЕХНИКИ ПЕРЕХВАТА ИНИЦИАТИВЫ
- ПОНЯТИЕ «ИЗОЛЯЦИЯ ВОЗРАЖЕНИЯ» И УСЛОВИЯ ПРИМЕНИМОСТИ ЭТОГО ЭТАПА
- ПОНЯТИЕ «УСЛОВНОЕ СОГЛАСИЕ», ПРАВИЛЬНЫЕ И НЕПРАВИЛЬНЫЕ СПОСОБЫ ЕГО РЕАЛИЗАЦИИ
- ПОНЯТИЯ «ТЕЗИС» И «АРГУМЕНТ»
- ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ВЕСОМОСТИ АРГУМЕНТА
- ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ ПРИ АРГУМЕНТАЦИИ
- ПРИЗЫВ К ДЕЙСТВИЮ ИЛИ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ, КАК ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЕМ

ЧАСТЬ 3: **УПРАВЛЕНИЕ
КОНФЛИКТАМИ**

- ПОНЯТИЕ «КОНФЛИКТ»
- ОТКРЫТЫЕ И СКРЫТЫЕ КОНФЛИКТЫ
- ОСНОВНЫЕ ТИПЫ КОНФЛИКТОВ ПО ПРИЧИНЕ ИХ ВОЗНИКНОВЕНИЯ
- ПРЕДПОСЫЛКИ К РАЗВИТИЮ КОНФЛИКТОВ
- ОСНОВНЫЕ СТАДИИ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА
- ВОЗМОЖНЫЕ ПОЛЬЗА И ВРЕД ОТ КОНФЛИКТА
- ТАКТИКИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ (WIN-WIN КЛАССИФИКАЦИЯ)
- АЛГОРИТМ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА (ЧТО, КАК И В КАКОЙ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ НУЖНО ДЕЛАТЬ)

ЧАСТЬ 4: **КОММУНИКАТИВНАЯ
КОМПЕТЕНТНОСТЬ**

- ПОНЯТИЯ «КОМПЕТЕНТНОСТЬ» И «КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ»
- КЛЮЧЕВОЙ НАБОР ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ДЛЯ СЕРВИСНОГО КОНСУЛЬТАНТА
- СПОСОБЫ ОЦЕНКИ И САМООЦЕНКИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

ПОМИМО ТЕОРИИ ТРЕНИНГ НАСЫЩЕН РАЗЛИЧНЫМИ ПРАКТИЧЕСКИМИ ЗАДАНИЯМИ И ДЕЛОВЫМИ ИГРАМИ ПО КЛЮЧЕВЫМ ТЕМАМ. ПРАКТИКЕ ОТВЕДЕНО ПРИМЕРНО 40% ВРЕМЕНИ ТРЕНИНГА.



ЭКСПЕРТНЫЙ
УРОВЕНЬ

НАВЫКИ ПРОДАЖ

Основные темы:

- См. следующий слайд

Результат для участника:

Получение знаний и навыков, необходимых для повышения эффективности продажи товаров и услуг в сервисе.

Целевая аудитория:

Основная – Сервисные консультанты и Старшие сервисные консультанты.
При этом на тренинг допускаются сотрудники любых должностей, по решению Дилера.

Формат и продолжительность:

Очный 3-дневный тренинг.

Идентификационная информация в Learn@Toyota (для регистрации):

- Название – «Навыки продаж (SA3, Экспертный уровень)»
- Код курса – 0000055208
- Ссылка для регистрации – https://tme.sabacloud.com/Saba/Web_spf/EU2PRD0033/common/leclassview/class-0000122509

СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА «НАВЫКИ ПРОДАЖ»

ЧАСТЬ 1: АЛГОРИТМ ПРОДАЖ (КРАТКО)

- ПРОДАЖА ЧЕРЕЗ ВЫГОДУ ДЛЯ КЛИЕНТА, КАК ОПТИМАЛЬНЫЙ СПОСОБ МОТИВАЦИИ К ПОКУПКЕ
- РЕАКТИВНЫЙ И ПРОАКТИВНЫЙ ПОДХОДЫ В ПРОДАЖАХ
- АЛГОРИТМ ПРОДАЖ (ЭТАПЫ, ЦЕЛИ, УСЛОВИЯ ПРИМЕНИМОСТИ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ)
- СИТУАЦИИ, КОГДА ПОПЫТКА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОДАЖИ БУДЕТ НЕУМЕСТНА

ЧАСТЬ 2: УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

- ПОНЯТИЕ «УСТАНОВЛЕНИИ КОНТАКТА» И ВЛИЯНИЕ ЭТОГО ЭТАПА НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОДАЖ
- ТЕХНИКА «ТЕПЛЫЙ РАЗГОВОР» (ЦЕЛИ И СПОСОБЫ ВЫПОЛНЕНИЯ) И ДРУГИЕ СПОСОБЫ УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА

ЧАСТЬ 3: ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

- ПОНЯТИЯ «ПОТРЕБНОСТЬ», «МОТИВ» И «МОТИВАЦИЯ»
- ТЕОРИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ А. МАСЛОУ
- ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ (ОСНОВНЫЕ МОТИВЫ) И СПОСОБЫ ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ
- ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ПОТЕНЦИАЛЬНО ПОЛЕЗНОЙ ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ И/ИЛИ ФОРМИРОВАНИИ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА (ИСТОРИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЯ, РЕЗУЛЬТАТЫ ОСМОТРА АВТОМОБИЛЯ, ИНФОРМАЦИЯ О САМОМ КЛИЕНТЕ)
- СПОСОБЫ ВЫЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА НА ОСНОВЕ ИМЕЮЩЕЯСЯ ИНФОРМАЦИИ О КЛИЕНТЕ И ЕГО АВТОМОБИЛЕ
- ОСОБЕННОСТИ ВЫЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ В СЕРВИСЕ (ОТЛИЧИЯ ОТ АНАЛОГИЧНОГО ПРОЦЕССА ПРИ ПРОДАЖЕ АВТОМОБИЛЯ)

ЧАСТЬ 4: ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТОВАРА / УСЛУГИ

- ПРЕЗЕНТАЦИЯ ЧЕРЕЗ «ЯЗЫК ВЫГОД» (СУТЬ, ПЛЮСЫ И МИНУСЫ, УСЛОВИЯ И СПОСОБЫ ПРИМЕНЕНИЯ)
- ПРЕЗЕНТАЦИЯ ЧЕРЕЗ «ЯЗЫК РИСКОВ» (СУТЬ, ПЛЮСЫ И МИНУСЫ, УСЛОВИЯ И СПОСОБЫ ПРИМЕНЕНИЯ)
- ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНИКИ ХПВ(С) ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ
- ОПТИМАЛЬНЫЙ МОМЕНТ ДЛЯ ОЗВУЧИВАНИЯ ЦЕНЫ ТОВАРА / УСЛУГИ



ЧАСТЬ 5: РАБОТА С
ВОЗРАЖЕНИЯМИ

- АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЕМ И ЕГО ПРИМЕНЕНИЕ ПРИ РАБОТЕ С ОСНОВНЫМИ ВОЗРАЖЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ И УСЛУГ СЕРВИСА

ЧАСТЬ 6: ЗАКРЫТИЕ СДЕЛКИ

- ПОНЯТИ «ЗАКРЫТИЕ СДЕЛКИ» (СУТЬ, ЦЕЛЬ И МОМЕНТ РЕАЛИЗАЦИИ ЭТАПА В РАМКАХ СЕРВИСНЫХ ПРОЦЕССОВ)
- ЗНАЧЕНИЕ ЦЕНЫ ДЛЯ КЛИЕНТОВ СЕРВИСА
- ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРЕЗЕНТАЦИИ ЦЕНЫ И ОСОБЕННОСТИ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ

ПОМИМО ТЕОРИИ ТРЕНИНГ НАСЫЩЕН РАЗЛИЧНЫМИ ПРАКТИЧЕСКИМИ ЗАДАНИЯМИ И ДЕЛОВЫМИ ИГРАМИ ПО КЛЮЧЕВЫМ ТЕМАМ. ПРАКТИКЕ ОТВЕДЕНО ПРИМЕРНО 40% ВРЕМЕНИ ТРЕНИНГА.

ТРЕНИНГИ ДЛЯ МЕХАНИКОВ





ПРОДВИНУТЫЙ
УРОВЕНЬ

ДИАГНОСТИКА ЭЛЕКТРОННЫХ СИСТЕМ

Основные темы:

Диагностика неисправностей электронных систем автомобиля с использованием способов поиска неисправностей, содержащихся в технической документации автопроизводителя.

Результат для участника:

Повышение эффективности выполнения диагностических операций в рамках установленных процедур.

Целевая аудитория:

Основная – Механики-диагносты.
При этом на тренинг допускаются сотрудники любых должностей, по решению Дилера.

Формат и продолжительность:

Очный 2-дневный тренинг.

Идентификационная информация в Learn@Toyota (для регистрации):

- Название – «Диагностика электронных систем (DT2). Продвинутый уровень»
- Код курса – 0000055246
- Ссылка для регистрации – https://tme.sabacloud.com/Saba/Web_spf/EU2PRD0033/common/leclassview/class-0000122336

СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА «ДИАГНОСТИКА ЭЛЕКТРОННЫХ СИСТЕМ»

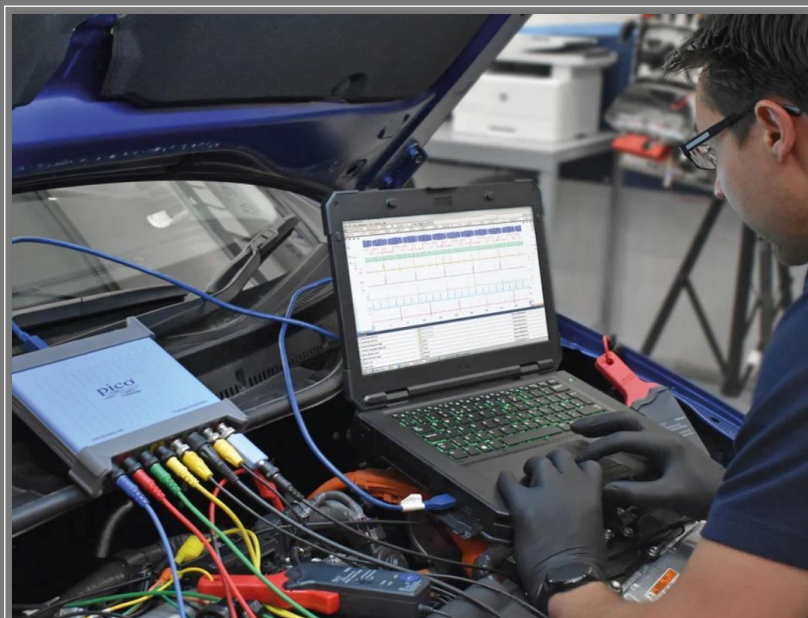
ЧАСТЬ 1: Бензиновый двигатель

- СИСТЕМЫ ТОПЛИВОПОДАЧИ
- ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ ТОПЛИВОПОДАЧИ И ИХ ФУНКЦИИ
- СОСТАВ СМЕСИ И НЕОБХОДИМОСТЬ ЕЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ
- ВЛИЯНИЕ СОСТАВА СМЕСИ НА ТОКСИЧНОСТЬ ОТРАБОТАВШИХ ГАЗОВ
- ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ВПРЫСКИВАНИЕ ТОПЛИВА
- КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ВПРЫСКИВАНИЯ
- СИСТЕМА ЗАЖИГАНИЯ
- ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ ЗАЖИГАНИЯ И ИХ ФУНКЦИИ
- ПРИНЦИП ПОЛУЧЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ УГЛОМ ОПЕРЕЖЕНИЯ ЗАЖИГАНИЯ
- ДЕТОНАЦИЯ. МЕТОДЫ ОБНАРУЖЕНИЯ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЕЕ ПРОЯВЛЕНИЮ

ЧАСТЬ 2: Дизельный двигатель

- СИСТЕМА ТОПЛИВОПОДАЧИ ТИПА “COMMON RAIL”
- ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕТЫ СИСТЕМЫ – ТОПЛИВНЫЙ НАСОС ВЫСОКОГО ДАВЛЕНИЯ, ТОПЛИВНАЯ РАМПА, ФОРСУНКИ И БЛОКИ УПРАВЛЕНИЯ
- РАЗНОВИДНОСТИ ФОРСУНОК И СПОСБЫ УПРАВЛЕНИЯ ИМИ
- РАЗНОВИДНОСТИ ТОПЛИВНЫХ НАНСОСО И СПОСОБЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ
- МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КЛАПАНАМИ РАСХОДА НА ТНВД
- СПОСОБЫ РАСЧЕТА ЦИКЛОВОЙ ПОДАЧИ ТОПЛИВА
- КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ФАКТОРЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ЦИКЛОВОЙ ПОДАЧИ
- СИСТЕМЫ ВПУСКА И ВЫПУСКА ДИЗЕЛЬНОГО ДВИГАТЕЛЯ
- СИСТЕМЫ РЕЦИРКУЛЯЦИИ ОТРАБОТАШИХ ГАЗОВ. НАЗНАЧЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ
- СИСТЕМЫ НАДДУВА И УПРАВЛЕНИЕ ИМИ

В РАМКАХ КУРСА ПРЕДЛАГАЕТСЯ ШЕСТЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ РАЗНОЙ СТЕПЕНИ СЛОЖНОСТИ, СОСТАВЛЯЮЩИХ ПРИМЕРНО 60% ОТ ВРЕМЕНИ КУРСА. ВСЕ ЗАДАНИЯ ПРОВОДЯТСЯ НА РЕАЛЬНЫХ АВТОМОБИЛЯХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ.



ЭКСПЕРТНЫЙ
УРОВЕНЬ

ДИАГНОСТИКА СЛОЖНЫХ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Основные темы:

- Сложные случаи неисправностей, воспроизведение признаков неисправностей.
- Интерпретация результатов диагностических действий и истории поездок.
- Разработка методики поиска неисправности.

Результат для участника:

Формирование навыков эффективного выполнения наиболее сложных задач, выходящих за рамки предусмотренных процедур.

Целевая аудитория:

Основная – Механики-диагносты.
При этом на тренинг допускаются сотрудники любых должностей, по решению Дилера.

Формат и продолжительность:

Очный 3-дневный тренинг.

Идентификационная информация в Learn@Toyota (для регистрации):

- Название – «Диагностика сложных неисправностей (DT3) Экспертный уровень)»
- Код курса – 0000055248
- Ссылка для регистрации – https://tme.sabacloud.com/Saba/Web_spf/EU2PRD0033/common/leclassview/class-0000122352

СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА «ДИАГНОСТИКА СЛОЖНЫХ НЕИСПРАВНОСТЕЙ»

ЧАСТЬ 1: **Бензиновый двигатель**

- СИСТЕМА ТОПЛИВОПОДАЧИ ТИПА D-4 И D-4S
- ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕТЫ И ОТЛИЧИЕ ОТ ТРАДИЦИОННЫХ СИСТЕМ ПИТАНИЯ
- РЕГУЛИРОВАНИЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ ВПРЫСКИВАНИЯ И ДАВЛЕНИЯ ТОПЛИВА
- СИСТЕМА РЕГУЛИРОВАНИЯ ФАЗ ГАЗОРАСПРЕДЕЛЕНИЯ
- ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ И УПРАВЛЕНИЕ

ЧАСТЬ 2: **Дизельный двигатель**

- ДИАГНОСТИКА ФОРСУНОК ДИЗЕЛЬНОГО ДВИГАТЕЛЯ
- ТИПЫ КОРРЕКЦИИ ФОРСУНОК
- ТЕХНОЛОГИЯ I-ART
- СПОСОБЫ ДИАГНОСТИКИ ФОРСУНОК
- СИСТЕМЫ СНИЖЕНИЯ ТОКСИЧНОСТИ
- ОБРАЗОВАНИЕ ТОКСИЧНЫХ КОМПОНЕНТОВ И СПОСОБЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ ЭТОМУ
- СИСТЕМЫ ВНЕЦИЛИНДРОВОЙ ОЧИСТКИ ОТРАБОТАВШИХ ГАЗОВ

ЧАСТЬ 3: **Гибридный привод**

- ПОНЯТИЕ О ГИБРИДНОМ СИЛОВОМ ПРИВОДЕ
- КОМПОНОВКИ ГИБРИДНЫХ СИСТЕМ ТОЙОТА/ЛЕКСУС
- РЕАЛИЗАЦИЯ ПОЛНОГО ПРИВОДА ТИПА E-FOUR
- КЛЮЧЕВЫЕ КОМПОНЕТЫ ГИБРИДНЫХ СИСТЕМЫ
- СИЛОВОЙ БЛОК. РАБОТА ИНТВЕРТОРА И ПРЕОБРАЗОВАТЕЛЯ НАПРЯЖЕНИЯ
- ОСОБЕННОСТИ ДИАГНОСТИКИ ГИБРИДНЫХ СИСТЕМ

ЧАСТЬ 4: **Мультиплексные системы (MPX)**

- ЭЛЕКТРОННЫЕ БЛОКИ УПРАВЛЕНИЯ И СРЕДСТВА ХРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
- МУЛЬТИПЛЕКСНЫЕ СИСТЕМЫ СВЯЗИ (MPX)
- ПРИНЦИП МУЛЬТИПЛЕКСИРОВАНИЯ – ПРЕИМУЩЕСТВА
- ТОПОЛОГИЯ МУЛЬТИПЛЕКСНЫХ СИСТЕМ
- ПРОТОКОЛЫ ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ
- КОМПОНЕНТЫ И ДИАГНОСТИКА MPX

В РАМКАХ КУРСА ПРЕДЛАГАЕТСЯ **ДЕВЯТЬ** ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ РАЗНОЙ СТЕПЕНИ СЛОЖНОСТИ, СОСТАВЛЯЮЩИХ ПРИМЕРНО 60% ОТ ВРЕМЕНИ КУРСА. ВСЕ ЗАДАНИЯ ПРОВОДЯТСЯ НА РЕАЛЬНЫХ АВТОМОБИЛЯХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ.

СТОИМОСТЬ ОЧНЫХ ТРЕНИНГОВ



- 12 000 РУБ. НА КАЖДОГО УЧАСТНИКА
(2 ДНЯ ПО 6 ТЫС. РУБ.)



- 24 000 РУБ. НА КАЖДОГО УЧАСТНИКА
(3 ДНЯ ПО 8 ТЫС. РУБ.)



- 30 000 РУБ. НА КАЖДОГО УЧАСТНИКА
(5 ДНЕЙ ПО 6 ТЫС. РУБ.)*


ДЛЯ ВЫЕЗДНЫХ ТРЕНИНГОВ
(ПРОВОДИМЫХ НЕ НА
ТЕРРИТОРИИ ТМР)
СТОИМОСТЬ УЧАСТИЯ
УВЕЛИЧИВАЕТСЯ НА
5 000 РУБ. / ДЕНЬ

УСТАНОВЛЕННАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ГРУППЫ – 10-12 ЧЕЛОВЕК.

(если фактическая численность, по результатам регистрации, ниже 10 человек, то по решению ТМР соответствующая сессия тренинга может быть отменена)

* также, при заказе сразу двух тренингов для сотрудника, предусмотрена возможность их прохождения в рамках одной недели, с целью дополнительной экономии со стороны Дилера (на командировочных расходах).

ПОДПИСКА НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ УЧЕБНЫЙ КОНТЕНТ ДЛЯ МЕХАНИКОВ И СЕРВИСНЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ



Подписаться



СОДЕРЖАНИЕ ПОДПИСКИ

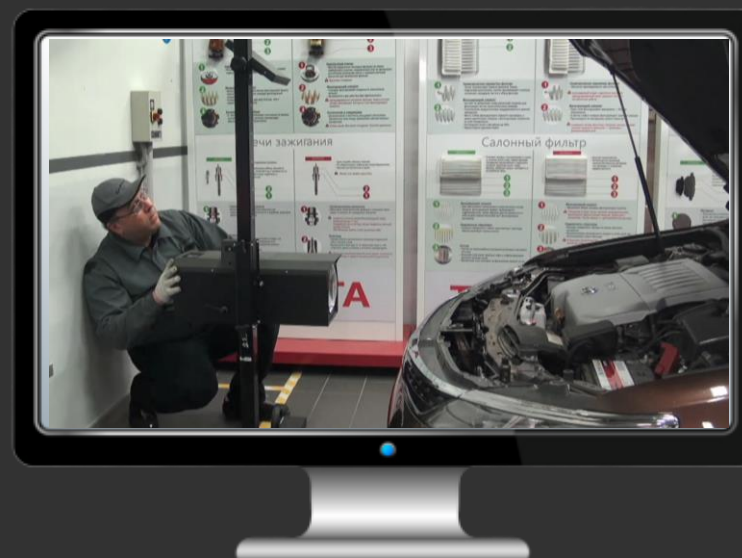
В качестве дополнительного инструмента для развития сотрудников дилерской сети и повышения гибкости подхода к обучению для дилеров предусмотрена возможность получения доступа к дополнительным учебным материалам и активностям, таким как ...

01 ОНЛАЙН ВИДЕО-ТРАНСЛЯЦИИ



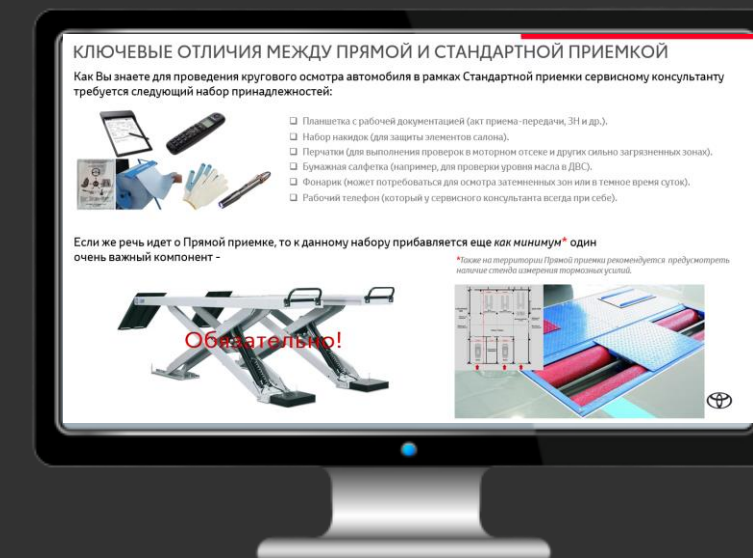
Регулярные онлайн Рабочие встречи / Лекции с фокусом на потребности бизнеса и проводимые тренером ТМР.

02 УЧЕБНЫЕ ВИДЕО



15–40-минутные видео, дающие максимально наглядное представление о соответствующем процессе.

03 ЭЛЕКТРОННЫЕ КУРСЫ



Электронные презентации, детально раскрывающие соответствующие темы с помощью текста, графиков, иллюстраций, видео и др.

ДОСТУП К КОНТЕНТУ БУДЕТ РЕАЛИЗОВАН ЧЕРЕЗ ВЕБ-ПЛАТФОРМУ

ПРИМЕРЫ КОНТЕНТА

01 ОНЛАЙН ВИДЕО-ТРАНСЛЯЦИИ



КОНТЕНТ ДЛЯ
МЕХАНИКОВ

- ☐ Новые модели (LX, RX)
- ☐ Устройство и диагностика электроавтомобилей
- ☐ Системы активной безопасности, Safety Sense.
- ☐ Гибридные системы и их разновидности.
- ☐ Системы топливоподачи дизельных двигателей.
- ☐ ...

02 УЧЕБНЫЕ ВИДЕО

- ☐ Основные процедуры в рамках регламента технического обслуживания автомобиля.
- ☐ Измерительные инструменты: штангенциркуль, микрометр и др.
- ☐ Конструкция современного автомобиля.
- ☐ ...

03 ЭЛЕКТРОННЫЕ КУРСЫ

- ☐ Обзоры по новым моделям.
- ☐ Гибридные технологии.
- ☐ Электромобили Toyota/Лексус.
- ☐ Устройство основных систем и узлов автомобиля.
- ☐ ...



КОНТЕНТ ДЛЯ
СЕРВИСНЫХ
КОНСУЛЬТАНТОВ

- ☐ ТОП 5 ошибок при Предварительной записи (наглядная демонстрация и разбор)
- ☐ Перехват и удержание инициативы при Предварительной записи
- ☐ Прямая приемка: как совместить осмотр, диалог и продажу.
- ☐ ТОП 5 ошибок при работе с возражениями при продаже товаров/услуг
- ☐ ...

Технические:

- ☐ Принцип работы и особенности конструкции дизельного ДВС
- ☐ Конструкция подвески автомобиля
- ☐ Технические жидкости и смазки
- ☐ ...

Нетехнические:

- ☐ Приемка автомобиля по стандартам
- ☐ Согласование дополнительных работ
- ☐ Разъяснение выполненных работ при выдаче а/м
- ☐ Применение техники ХПВ при продаже товаров/услуг
- ☐ ...

- ☐ Навыки эффективной коммуникации
- ☐ Прямая приемка
- ☐ Техника продаж и работа с возражениями
- ☐ Юридические аспекты в работе отдела сервиса
- ☐ Управление конфликтами
- ☐ ...

АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ



Для обеспечения максимального соответствия контента потребностям бизнеса предлагаемый подход предусматривает регулярное обновление и расширение перечня учебных материалов на основе:

- ✓ Дилерских запросов
- ✓ Изменения рыночной ситуации.
- ✓ Текущих трендов.
- ✓ Статистики.

РАЗМЕЩЕНИЕ НОВОГО КОНТЕНТА 2 РАЗА В МЕСЯЦ

Объем контента в 2023 году:

- > 50 учебных видео-роликов
- > 25 часов видео-трансляций (тренерами ТМР).

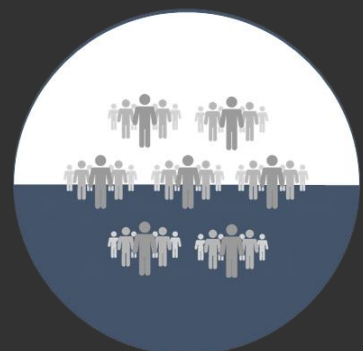
СТОИМОСТЬ ПОДПИСКИ В 2023 ГОДУ



➤ 95 000 RUB НА ОДИН ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР



➤ ПЕРИОД ДЕЙСТВИЯ – 1 ГОД



➤ КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ОТ ДЦ – НЕ ОГРАНИЧЕНО

ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ПОДПИСКИ ДЛЯ ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА ТОЙОТА, СООТВЕТСТВУЮЩИЙ ДИЛЕРСКИЙ ЦЕНТР ЛЕКСУС ПОЛУЧАЕТ ДОСТУП АВТОМАТИЧЕСКИ (БЕЗ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПЛАТЫ)

ТРЕНИНГИ ДЛЯ ЗАКУПЩИКОВ





ПРОДВИНУТЫЙ
УРОВЕНЬ

НАВЫКИ ЗВОНКОВ ПО ВЫКУПУ АВТО С ПРОБЕГОМ

Основные темы:	<ul style="list-style-type: none">См. следующий слайд.
Результат для участника:	Формирование навыков совершения холодных звонков по выкупу авто с пробегом с открытого рынка и продажи встречи в ДЦ.
Целевая аудитория:	Основная – Специалисты по закупке авто с пробегом. При этом на тренинг допускаются сотрудники любых должностей, по решению Дилера.
Формат и продолжительность:	Веб- тренинг 1-дневный тренинг.
Идентификационная информация в Learn@Toyota (для регистрации):	<ul style="list-style-type: none">Название – «Навыки звонков по выкупу авто с пробегом»Код курса – 0000051078Ссылка для регистрации – https://tme.sabacloud.com/Saba/Web_spf/EU2PRD0033/common/ledetail/cours000000000069578

СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА «НАВЫКИ ЗВОНКОВ ПО ВЫКУПУ АВТО С ПРОБЕГОМ»

ЧАСТЬ 1. ОБЩАЯ СИТУАЦИЯ, ПОТЕНЦИАЛЫ И РИСКИ ДЛЯ БАЙЕРА. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК ГОЛОСА.

- СИТУАЦИЯ НА РЫНКЕ И ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ БАЙЕРА.
- ПОКАЗАТЕЛИ УСПЕШНОГО БАЙЕРА. КАКОЙ РЕЗУЛЬТАТ В РАБОТЕ ПО ВЫКУПУ МОЖНО СЧИТАТЬ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫМ?
- ПОНИМАНИЕ СИТУАЦИИ КЛИЕНТА И ОБОСНОВАННОСТИ ЕГО РЕАКЦИИ НА ЗВОНОК.
- КАК ИЗБЕЖАТЬ ТРИГГЕРОВ СТЕРЕОТИПНОГО ОБРАЗА «БАРЫГИ» И СОЗДАТЬ У КЛИЕНТА ВИДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛА.
- БОЯЗНЬ ОТКАЗА, КАК ОСНОВНАЯ УГРОЗА В РАБОТЕ БАЙЕРА, И КАК ОТ НЕЕ ИЗБАВИТЬСЯ.
- КАК ПОБЕДИТЬ В СВОЕЙ ГОЛОВЕ КОМПЛЕКС НИЗКОЙ ЦЕНЫ И НАУЧИТЬСЯ ПРОДАВАТЬ СВОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ СЕБЕ И КЛИЕНТУ.
- ВЛИЯНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК ГОЛОСА В ТЕЛЕФОННОМ РАЗГОВОРЕ. КАКОЙ ТЕМП, ТЕМБР И ИНТОНАЦИЮ ВЫБРАТЬ ДЛЯ ВХОДА В РАЗГОВОР И КАК ИХ АДАПТИРОВАТЬ ПОД КЛИЕНТА.
- ПАРТНЕРСКАЯ ПОЗИЦИЯ В ДИАЛОГЕ, ЕЕ ПРАВИЛЬНОЕ ПОНИМАНИЕ БАЙЕРОМ И ТРАНСЛИРОВАНИЕ КЛИЕНТУ;

ЧАСТЬ 2. РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ И СТРУКТУРА ЗВОНКА (вариант 1)

- ПОНЯТИЕ «ВОЗРАЖЕНИЕ» И ПРИЧИНЫ ИХ ПОЯВЛЕНИЯ. ПОТЕНЦИАЛ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ В ХОЛОДНОМ ЗВОНКЕ.
- АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЕМ (ЭТАПЫ, ЦЕЛИ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ).
- НАВЫКИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВОПРОСОВ И НАВЫКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ.
- НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ВОЗРАЖЕНИЯ В ХОЛОДНЫХ ЗВОНКАХ И ГОТОВЫЕ СХЕМЫ ИХ ОТРАБОТКИ.
- ЦЕЛИ В ИСХОДЯЩЕМ ЗВОНКЕ. ИХ РАЗЛИЧИЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВЫБРАННОЙ СТРАТЕГИИ РАБОТЫ.
- СТРУКТУРА ИСХОДЯЩЕГО ЗВОНКА С ИЗНАЧАЛЬНЫМ ПРЕДСТАВЛЕНИЕМ. ОСОБЕННОСТИ ВХОДА В РАЗГОВОР.
- ПРОДАЖА ВСТРЕЧИ И АРГУМЕНТЫ ДЛЯ КЛИЕНТА.

СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА «НАВЫКИ ЗВОНКОВ ПО ВЫКУПУ АВТО С ПРОБЕГОМ»

ЧАСТЬ 3. ПРАКТИКА ЗВОНКОВ

- ПРАКТИКА ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ ПО РЕАЛЬНЫМ ОБЪЯВЛЕНИЯМ ПО СТРУКТУРЕ С ИЗНАЧАЛЬНЫМ ПРЕДСТАВЛЕНИЕМ.
- АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ ГРУППЫ В РАЗБОРЕ ЗВОНКА, ПОЗИТИВНЫХ ДЕЙСТВИЯХ И ПОТЕНЦИАЛЕ УЧАСТНИКА.
- ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ ТРЕНЕРА ПО ФОРМЕ И СОДЕРЖАНИЮ ЗВОНКА.

ЧАСТЬ 4. СТРУКТУРА ЗВОНКА (вариант 2), ПРАКТИКА ЗВОНКОВ

- СТРУКТУРА ЗВОНКА БЕЗ ИЗНАЧАЛЬНОГО ПРЕДСТАВЛЕНИЯ, ЕЕ ПЛЮСЫ, МИНУСЫ И ХАРАКТЕРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ.
- ПРАКТИКА ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ ПО РЕАЛЬНЫМ ОБЪЯВЛЕНИЯМ ПО СТРУКТУРЕ БЕЗ ИЗНАЧАЛЬНОГО ПРЕДСТАВЛЕНИЯ.
- АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ ГРУППЫ В РАЗБОРЕ ЗВОНКА, ПОЗИТИВНЫХ ДЕЙСТВИЯХ И ПОТЕНЦИАЛЕ УЧАСТНИКА.
- ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ОТ ТРЕНЕРА ПО ФОРМЕ И СОДЕРЖАНИЮ ЗВОНКА.

В РАМКАХ КУРСА УЧАСТНИКАМ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ УНИКАЛЬНАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ РЕАЛИЗОВАТЬ ПОЛУЧЕННЫЕ НА ТРЕНИНГЕ ЗНАНИЯ НА ПРАКТИКЕ С РЕАЛЬНЫМИ КЛИЕНТАМИ И СФОРМИРОВАТЬ НАВЫК РЕАЛЬНОЙ РАБОТЫ.

СТОИМОСТЬ ТРЕНИНГОВ

		Стоимость <u>ОДНОГО ДНЯ</u> участия для одного сотрудника (с НДС)	Численность группы, чел
Тренинги для закупщиков и продавцов	WEB или очные тренинги на территории ТМР	➤ 8 000 РУБ.*	➤ 12
	Очные тренинги с выездом к дилеру	➤ 13 000 РУБ.*	➤ 12
WEB-тренинг для закупщиков «Навыки холодных звонков по выкупу авто»		➤ 10 000 РУБ.	➤ 7

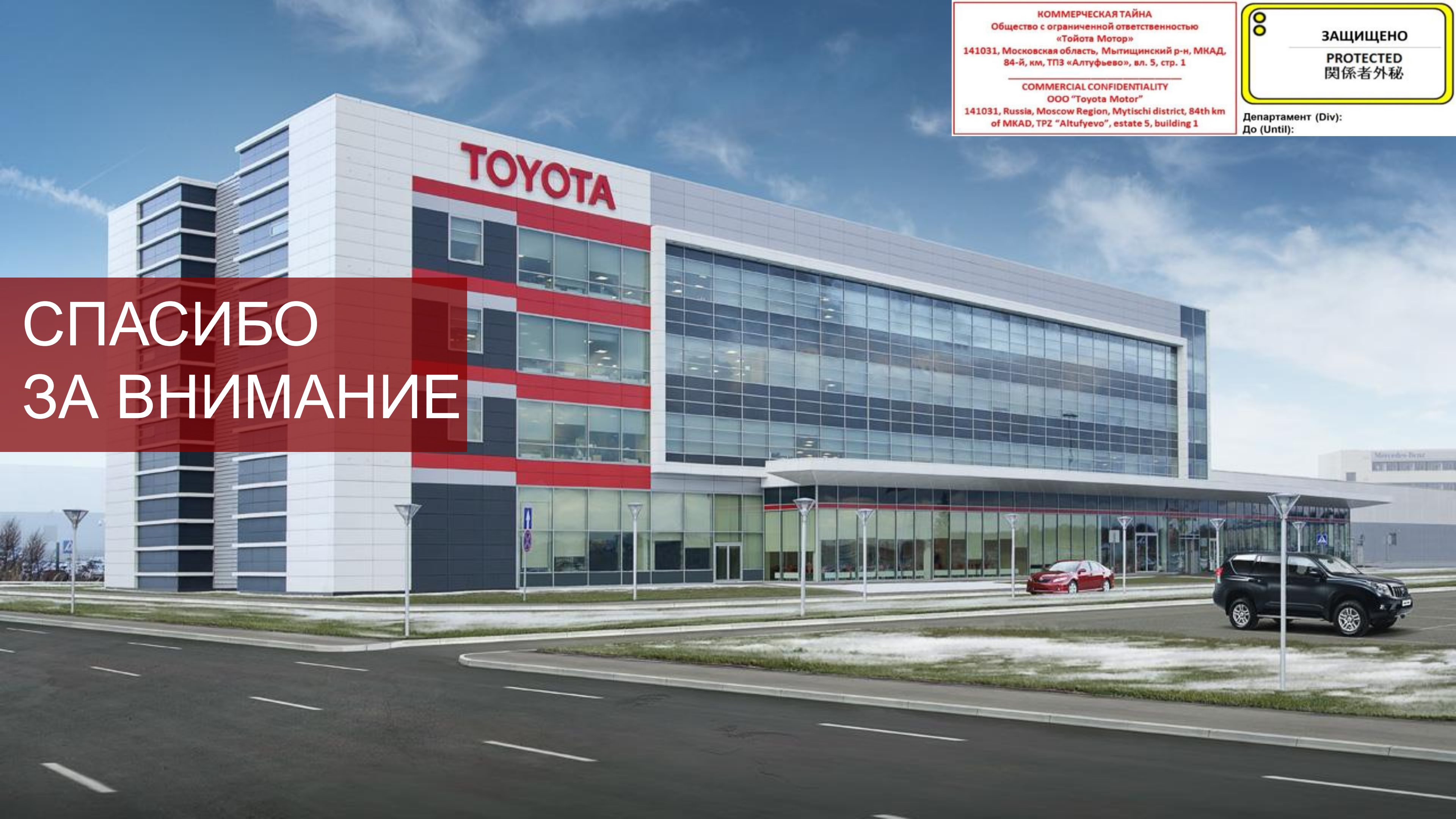
* - Стоимость указана за один день тренинга. Полная стоимость тренинга для одного участника соответствует количеству дней, которое указано в описании тренинга.

КОНТАКТЫ АКАДЕМИИ ТОЙОТА



academy@toyota.ru

(ТАКЖЕ ПО ВОЗНИКАЮЩИМ ВОПРОСАМ ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ
К СВОЕМУ РЕГИОНАЛЬНОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ ОТ ТМР)



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ

КОММЕРЧЕСКАЯ ТАЙНА
Общество с ограниченной ответственностью
«Тойота Мотор»
141031, Московская область, Мытищинский р-н, МКАД,
84-й, км, ТПЗ «Алтуфьево», вл. 5, стр. 1

COMMERCIAL CONFIDENTIALITY
ООО "Toyota Motor"
141031, Russia, Moscow Region, Mytischki district, 84th km
of MKAD, TPZ "Altufyevo", estate 5, building 1

ЗАЩИЩЕНО
PROTECTED
関係者外秘

Департамент (Div):
До (Until):