

ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА УСЛУГ И ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА СТАНЦИЯХ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОМОБИЛЕЙ

Выполнил: ст. гр. СТ-310
Строгонова К.О.

Екатеринбург
2013

Как достичь реального качественного обслуживания?



Такой вопрос стоит перед станциями технического обслуживания и автопроизводителями. В помощь тут могут прийти исследования и мероприятия по совершенствованию, например тренинги или технические аудиты.

- Одной из составных частей технического аудита, наглядно показывающих «качество» ремонта, является проведение сервис-тестов путем предоставления тестового автомобиля на СТО с внедренными ошибками.
- Определение этих ошибок и их качественное устранение служит показателем квалифицированной работы исполнителей на ремонтном предприятии.

Насколько хорошо продиагностируют состояние Вашего автомобиля на СТО?

При проведении техосмотра практически все автопроизводители декларируют осмотр и проверку состояния световых приборов, шин, далее идут проверки разных систем.



Неисправности, о которых специалисты ТО чаще всего «забывают»:

- проблемы с уровнем светового пучка фар (исправлялись в 20% случаев) ;
- проверка уровня давления воздуха в шинах (в 45%);
- проверка работоспособности вспомогательных элементов стеклоочистителей (в 65%);
- проверка исправности плафона освещения салона (в 20%).

Помимо ненайденных неисправностей можно отметить следующие тенденции:

1. Отсутствие предложений о предоставлении авто в прокат или «такси».
2. При общении с клиентами достаточно часты отвлечения специалистов СТО.
3. Несоблюдение стоимости, названной при приемке.
4. Не озвучивается напоминание клиенту на сроки проведения следующего ТО.



Пожелания клиентов, которые могли бы поднять уровень обслуживания:

- контроль хода проводимых работ;
- время приема автомобиля в ремонт должно быть оптимизировано;
- устранение гарантийных дефектов;
- комфорт и положительные впечатления могли бы создать зоны ожидания с точками доступа WiFi и предложенная чашка кофе.



Дополнительную головную боль доставляет автовладельцу стоимость нормо-часа работ на СТО. Она может отличаться в пределах одного региона и приводить к существенной разнице в итоговом счете.



По итогам сделанного обзора для совершенствования работы станциям технического обслуживания можно предложить:

- разъяснять персоналу о важности соблюдения корпоративных стандартов;
- проводить тренинги и обучение персонала СТО работе с документацией;
- осуществлять контроль выполнения регламентных работ при проведении ТО;
- по возможности, вводить единую стоимость нормо-часа (хотя бы в рамках региона).

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!