

Тема. Профессиональные функции и знания специалистов

Лекция № 4. МАСТЕР КУЗОВНОГО УЧАСТКА. МАСТЕР МАЛЯРНОГО УЧАСТКА. МАСТЕР-ПРИЁМЩИК. ИХ ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

4.1 Мастер кузовного участка. Должностные обязанности

А. Ответственность

Мастер кузовного участка отвечает за кузовной ремонт в целом, т.е. за качество работы, за оформление повреждений как страховых случаев и за экономическую эффективность реализации услуг, предоставляемых участком.

Б. Основные задачи

1.1) оперативное, в соответствии с действующими правилами, выполнение ремонта автомобилей, принадлежащих клиентам. Соблюдение всех требований, предъявляемых к кузовному участку;

1.2) достижение высокого качества работы на участке, с соблюдением интересов клиентов (без претензий с их стороны по срокам ремонта, его исполнению и оформлению счетов);

1.3) выборочный контроль за качеством выполнения работ;

1.4) планирование и реализация оптимального состава оборудования и инвентаря, необходимого для оснащения участка;

1.5) планирование и реализация оптимального состава занятых на участке;

1.6) своевременное комплектование и оперативное обновление ремонтно-технической документации по кузовному участку;

1.7) организация текущего ремонта помещений участка, поддержание в них порядка и чистоты. Контроль за исправностью и технической готовностью оборудования участка;

1.8) контроль за выполнением распространяющихся на кузовной участок директивных указаний, положений законодательства, распоряжений властей и руководства завода-производителя автомобилей.

В. Подчинённость

- мастер участка подчиняется сервис-менеджеру;
- мастеру подчиняются все работники кузовного участка.

4.2 Мастер малярного участка. Должностные обязанности

Должность освобождённого мастера малярного участка вводится при наличии от 7 до 9 маляров (включая подсобников).

А. Ответственность

Мастер отвечает за вверенный ему малярный участок в целом, за качество работы и экономическую эффективность реализации предоставляемых услуг.

Б. Основные задачи

1.1) оперативное, в соответствии с действующими правилами, выполнение ремонта автомобилей, принадлежащих клиентам. Соблюдение всех требований, предъявляемых к малярному участку;

- 1.2) достижение высокого качества работы на участке, с соблюдением интересов клиентов (т.е. без претензий с их стороны по срокам ремонта, его исполнению и составлению счетов);
- 1.3) выборочный контроль за качеством выполнения работ;
- 1.4) планирование и реализация оптимального состава оборудования и инвентаря, необходимого для оснащения участка;
- 1.5) планирование и реализация оптимального состава занятых на участке;
- 1.6) своевременное комплектование и оперативное обновление ремонтно-технической документации по малярному участку;
- 1.7) организация текущего ремонта помещений участка, поддержание в них порядка и чистоты. Контроль за исправностью и технической готовностью оборудования участка;
- 1.8) контроль за выполнением распространяющихся на малярный участок директивных указаний, положений законодательства, распоряжений властей и руководства завода-производителя автомобилей.

В. Подчинённость

- мастер участка подчиняется сервис-менеджеру;
- мастеру подчиняются все работники малярного участка.

4.3 Мастер-приёмщик. Должностные обязанности

А. Ответственность

Мастер должен заботиться о том, чтобы качество услуг, предоставляемых сервисным цехом, было оптимальным и устраивало клиентов.

Б. Основные задачи

1. Удовлетворение потребностей клиентов

1.1) оперативное, в соответствии с установленными правилами, ремонтно-профилактическое обслуживание принадлежащих клиентам автомобилей, с точной диагностикой и четким оформлением заказов;

1.2) достижение высокого качества работы сервисного подразделения, с соблюдением интересов клиентов (т.е. без претензий по срокам, исполнению заказа и оформлению счетов). Тщательный контроль за результатами работы;

- 1.3) формирование у клиентов представления о широких возможностях сервисного подразделения. Содействие признанию предприятия лучшим среди конкурентов по автосервису;
- 1.4) выяснение и уточнение пожеланий клиентов. Определение объёма работ и составление заказа на основании тщательной диагностики автомобиля;
- 1.5) разъяснение клиентам способа производства работ, объёма и стоимости заказа. Выявление недоделок и контроль за их устранением;
- 1.6) составление предварительной калькуляции, имеющей обязательную силу;
- 1.7) проверка счетов на соответствие фактически выполненным работам. Разъяснение клиенту конкретных позиций счёта при выдаче автомобиля из ремонта;
- 1.8) определение обоснованности претензий по гарантии (Gewährleistung) и постгарантийной поддержке (Kulanz) в части, не требующей вмешательства начальника сервисного цеха или сервис-менеджера;

1.9) наблюдение за качеством эксплуатируемых автомобилей и информирование завода о выявленных дефектах — с целью доводки серийных изделий;

1.10) контроль за результатами работы с учётом выполнения пожеланий клиентов.

1.11) рассмотрение рекламаций, поступающих от клиентов.

2. Маркетинг

2.1) наблюдение за изменениями в поведении клиентов;

- оценка отношения клиентов к работе предприятия (по поступающим от них рекламациям и по ответам на послеремонтные контрольные телефонные звонки);

- анализ особенностей рынка (изменений в составе клиентуры и в структуре парка автомобилей);

2.2) разработка предложений по оптимизации обслуживания клиентов и по оказанию им консультативной помощи;

2.3) информирование начальника сервисного цеха об изменениях в поведении клиентов и о мерах, возможных в этой связи;

2.4) реализация мероприятий по стимулированию сбыта. Контроль за экономической эффективностью работы сервисного цеха.

Информирование начальника сервисного цеха о результатах;

2.5) поддержание деловых отношений с теми из клиентов особых категорий (владельцами автохозяйств, оптовыми покупателями и т.п.), с которыми не работает сам начальник сервисного цеха;

2.6) предложение и реализация клиентам услуг, предоставляемых сервисным цехом и службой запчастей;

2.7) использование общения с клиентами в целях продажи автомобилей, запчастей и автопринадлежностей;

2.8) ведение и обработка файла (картотеки) клиентуры с целью поддержания личных отношений с заказчиками и покупателями. Проявление инициативы в общении с пассивными клиентами.

3. Работа с кадрами

3.1) Согласование действий с начальником сервисного цеха.

4. Организационные функции

4.1) планирование и оптимизация (по согласованию с начальником сервисного цеха) загрузки авторемонтных мощностей;

4.2) обслуживание принадлежащих клиентам автомобилей с использованием предписанных технических средств и систем;

4.3) самостоятельное изучение новой информации по теории и практике управления сервисным подразделением с целью повышения его экономической эффективности и рентабельности, а также для более полного удовлетворения потребностей клиентов;

5. Экономика и организация автосервиса

5.1) целенаправленная работа по предложению и реализации услуг в целях оптимизации загрузки сервисного подразделения.

6. Нормативно-правовые аспекты

6.1) решение всех задач, связанных с оказанием консультативной помощи клиентам и предусмотренных методическими указаниями по организации сбыта.

6.2) контроль за выполнением директивных указаний, положений законодательства, распоряжений властей и руководства концерна — в части, касающейся консультативной помощи клиентам.

В. Полномочия и место в организационной структуре

1. Полномочия

- Консультирование клиентов по всем вопросам ремонта и технического обслуживания.

2. Подчинённость

- В зависимости от размеров и структуры предприятия мастер-приёмщик подчиняется

а) сервис-менеджеру;

б) начальнику сервисного цеха.

ЛЕКЦИЯ ОКОНЧЕНА.
Спасибо за внимание!