

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский национальный исследовательский технический университет»
Машиностроительный колледж

Оценочные материалы

**ВЗАЙМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ И ИХ КОМПОНЕНТОВ**

**23.02.07 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ
АВТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ**

Специалист по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств

Очная

Документ подписан простой
электронной подписью
Составитель: Данилова Т.В.
Дата подписания: 18.11.2025

Документ подписан простой
электронной подписью
И.о. зам. декана по учебной
работе:
И.А. Чинская
Дата подписания: 20.11.2025

Год набора - 2026 г.
Иркутск, 2025 г.

7 семестр/ОК 01

Множественный выбор	
Клиент приезжает в сервисный центр с автомобилем, у которого горит индикатор «Check Engine». Он настаивает на немедленной замене свечей зажигания, так как «прочитал в интернете, что это частая причина». При этом у мастера есть плановые работы, и он не может начать диагностику сразу. Клиент явно раздражен и торопится. Какой способ взаимодействия будет наиболее эффективным для решения задачи удовлетворения клиента и качественного выполнения профессиональных обязанностей?	
Вежливо объяснить клиенту, что индикатор «Check Engine» может сигнализировать о десятках различных неисправностей, и предложить провести предварительную компьютерную диагностику как единственно верный первый шаг.	
Согласиться с клиентом и немедленно заменить свечи, чтобы избежать конфликта, даже если это не решит истинную проблему.	
Отложить все плановые работы и немедленно приступить к полной разборке двигателя для поиска неисправности, как того требует клиент.	
Сообщить клиенту, что он не прав, и что мастер лучше знает, как ремонтировать автомобиль.	

Множественный выбор	
Клиентка обратилась с жалобой на скрип в передней подвеске после выполненного неделю назад ремонта. При визуальном осмотре мастер не обнаружил явных дефектов в своей работе. Клиентка настаивает на гарантийном исправлении и недовольна. Какой способ решения данной профессиональной задачи является наиболее корректным в контексте поддержания репутации сервиса и лояльности потребителя?	
Провести более тщательную, углубленную диагностику ходовой части за счет сервиса для точного выявления причины скрипа и ее устранения по гарантии, если причина в ранее выполненной работе	
Убедить клиентку, что скрип не связан с проведенным ремонтом, и предложить ей оплатить новую диагностику	
Проигнорировать жалобу, так как визуальный осмотр не подтвердил проблему	
Предложить клиентке обратиться в другой сервис, так как она слишком придирчива	

Пропущенное слово	
Для объективного выявления потребностей клиента и точной диагностики проблемы мастер должен активно использовать технику [открытых] вопросов, которые побуждают клиента дать развернутую информацию о симптомах неисправности.	

Короткий ответ

Клиент отдает свой автомобиль на сложный и дорогостоящий ремонт. Он выражает беспокойство по поводу стоимости и срокам. Какой основной документ, регламентирующий отношения между сервисом и потребителем, должен быть обязательно заполнен и подписан перед началом работ, чтобы минимизировать возможные конфликты?

Заказ-наряд

7 семестр/ОК 02

Множественный выбор

К вам обратился клиент с автомобилем редкой для вашего региона импортной марки. В памяти ЭБУ двигателя сохранена ошибка P0A7F, с которой ваш сервис ранее не сталкивался. Требуется найти точную информацию о ее значении, возможных причинах и порядке диагностики. Какое из перечисленных действий будет наиболее эффективным и профессиональным использованием информационных технологий для решения этой задачи?

Найти официальную информационную систему производителя автомобиля (например, TIS, WIS) или авторизованный профессиональный портал (например, Mitchell 1, ALLDATA) и изучить сервисную информацию и бюллетени по данной ошибке

Спросить совета у коллег в неформальном чате мессенджера

Ввести код ошибки в общей строке поиска Яндекс или Google и просмотреть первые 3-5 сайтов из выдачи

Создать тему на крупном автомобильном форуме и ждать ответов от энтузиастов

Множественный выбор

Клиент жалуется на плавающие обороты холостого хода на автомобиле с системой непосредственного впрыска топлива. Для уточнения истории обслуживания и возможных технических бюллетеней вам нужна информация по конкретному VIN-коду автомобиля. Какой современный цифровой инструмент является наиболее подходящим для быстрого и точного получения информации о конкретном автомобиле, включая дату выпуска, комплектацию, установленное оборудование и историю отзывных кампаний?

Онлайн-базы данных по VIN (например, в рамках профессиональных диагностических систем like AutoData, или официальные порталы брендов like ERWIN, Toyota TIS).

Мобильное приложение-навигатор (например, Яндекс.Карты).

Социальные сети (например, поиск в группах владельцев данной модели).

Электронная почта для запроса информации у дилера.

Пропущенное слово

Для систематизации данных о клиентах, истории обращений, выполненных работах и состоянии автомобилей современные автосервисы используют специализированное программное обеспечение – CRM-[система].

Короткий ответ

Вам необходимо быстро проинформировать клиента о ходе ремонта, отправив ему фото- или видеоотчет о выявленной неисправности (например, износ детали, показания диагностического прибора). Назовите один из самых оперативных и наглядных способов коммуникации с клиентом для передачи такого контента, который широко используется в современных сервисах.

Мессенджер

7 семestr/ОК 03

Множественный выбор

Мастер с опытом работы планирует свое профессиональное развитие. Он хочет расширить спектр услуг, которые может предлагать клиентам, и повысить свою стоимость на рынке труда. При этом он ограничен во времени и финансах. Какой вариант действий будет наиболее эффективным для планирования профессионального развития в данном контексте?

Пройти краткосрочные курсы повышения квалификации по конкретным перспективным направлениям (например, диагностика и ремонт гибридных систем, программирование ЭБУ)

Ждать, когда руководство сервиса само предложит нужное обучение за счет компании

Начать самостоятельно изучать смежную профессию, не связанную с автосервисом

Сосредоточиться только на выполнении текущих обязанностей, не планируя обучение

Множественный выбор

Специалист рассматривает возможность открытия собственного небольшого автосервиса. Он анализирует правовые и финансовые аспекты будущей деятельности. Какое из перечисленных действий является обязательным с точки зрения правовой грамотности и финансовой отчетности для легального ведения предпринимательской деятельности?

Регистрация в качестве индивидуального предпринимателя (ИП) или юридического лица (ООО) и постановка на учет в налоговых органах

Прием платежей от клиентов только наличными средствами без выдачи документов

Использование личного банковского счета для всех операций, связанных с бизнесом

Официальное трудоустройство на другом предприятии для получения стабильного дохода параллельно с ведением своего бизнеса

Пропущенное слово

Основным документом, который регламентирует права, обязанности и ответственность работника и работодателя, является Трудовой [договор]

Короткий ответ

При планировании личного бюджета специалист хочет обезопасить себя от непредвиденных расходов в случае поломки личного автомобиля или болезни. Как называется финансовая практика, которая предполагает ежемесячное откладывание определенной суммы денег на будущие непредвиденные расходы?

Финансовая подушка безопасности

7 семестр/ОК 04

Множественный выбор

В разгар рабочего дня к вам обращается постоянный клиент с просьбой срочно «поджать» ручник и проверить уровень масла в АКПП. В это же время ваш коллега-моторист, с которым вы работаете в паре на одном автомобиле, просит вас срочно помочь с установкой тяжелого двигателя, так как один он не справляется.

Какой вариант действий будет наиболее эффективным для командной работы и удовлетворения потребностей клиента?

Вежливо объяснить клиенту, что вы заняты срочной совместной работой, попросить его подождать 10-15 минут или обратиться к администратору для поиска другого свободного мастера

Немедленно бросить все и выполнить просьбу клиента, оставив коллегу разбираться с двигателем самостоятельно

Игнорировать просьбу коллеги, так как общение с клиентом всегда является приоритетом

Сделать вид, что вы не слышали просьбу коллеги, и заняться другой работой

Множественный выбор

Вы обнаружили, что коллега при замене тормозных колодок на автомобиле клиента забыл установить одну противоскрипную пластину. Работа уже завершена, автомобиль готов к выдаче. Коллега — опытный специалист, и вы не хотите его публично унижать. Какой способ взаимодействия будет наиболее корректным для устранения ошибки и сохранения здоровой атмосферы в команде?

Отвести коллегу в сторону, тактично сообщить о найденной недоработке и предложить свою помощь в быстром исправлении, пока клиент не уехал

Сразу сообщить старшему мастеру о халатности коллеги, не разговаривая с ним самим

На людях громко указать коллеге на его ошибку, чтобы все услышали и больше так не делали

Ничего не говорить и не вмешиваться, чтобы «не подставлять» коллегу — работа коллеги, его и ответственность

Пропущенное слово

Для предотвращения конфликтов и недопонимания в коллективе важно открыто обсуждать рабочие моменты и своевременно информировать коллег о своих действиях. Такой открытый обмен информацией называется эффективной [коммуникацией].

Короткий ответ

Для успешного выполнения сложного ремонта, такого как замена ГРМ или ремонт АКПП, требуется слаженная работа нескольких специалистов: слесаря, автоэлектрика и помощника. Как называется ключевой принцип командной работы, при котором общий результат важнее индивидуальных достижений и амбиций каждого участника?

Командный дух

7 семestr/ОК 09

Множественный выбор

К вам в сервис обратился владелец автомобиля иностранного производства. Для точного определения необходимой моторной жидкости он предоставил вам руководство по эксплуатации на английском языке. В разделе «Capacities and Recommended Fluids» вы нашли следующую фразу: "Use only SAE 0W-20 oil that meets the dexos2™ specification". Какую информацию, критически важную для выбора продукта, вы извлекли из документации на иностранном языке?

Масло должно иметь конкретный класс вязкости по SAE и специальную лицензированную спецификацию (0W-20, dexos2)

Масло должно быть исключительно синтетическим

Производитель рекомендует любую всесезонную полусинтетическую моторную жидкость

Подойдет моторное масло с вязкостью 5W-30, так как это распространенный стандарт

Множественный выбор

При оформлении заказ-наряда клиент показывает вам сообщение на экране бортового компьютера на немецком языке: "Bremsbeläge verschlissen". Вам необходимо понять суть проблемы, чтобы корректно заполнить документацию на

государственном языке. О чём сообщает система автомобиля, и какую работу вы внесёте в заказ-наряд?

"Bremsbeläge verschlissen" — Тормозные колодки изношены. Требуется замена тормозных колодок

"Reifendruck prüfen" — Проверить давление в шинах

"Ölstand niedrig" — Низкий уровень масла. Необходимо долить моторное масло

"Scheinwerfer defekt" — Неисправность фары. Требуется диагностика электрооборудования

Пропущенное слово

Для корректного заполнения раздела «Выявленные неисправности» в акте выполненных работ на государственном языке, мастер использовал англоязычный диагностический отчет, в котором была указана ошибка с кодом P0301. Расшифровка данного кода (цилиндр 1 – пропуски воспламенения) является результатом использования профессиональной [документации] кодов неисправностей.

Короткий ответ

При изучении каталога запчастей на английском языке для оформления заказа мы столкнулись с аббревиатурой OEM (Original Equipment Manufacturer). Какую характеристику детали описывает эта аббревиатура, если она указана в документации?

Оригинальная комплектация

7 семестр/ПК 3.1

Множественный выбор

Клиент в состоянии раздражения обращается к вам с претензией, что после замены тормозных колодок появился скрип, которого раньше не было. Ваши действия?

Выслушать клиента, не перебивая, продемонстрировать понимание его беспокойства, а затем спокойно и технически грамотно объяснить возможные причины (притирка, особенности материала) и гарантировать, что это не влияет на безопасность

Сразу заявить, что скрип — это нормально для новых колодок и не является неисправностью

Предложить ему сразу написать официальную жалобу, если он недоволен

Сказать, что, вероятно, он сам повредил колодки при эксплуатации

Множественный выбор

Клиентка не обладает техническими знаниями и хочет понять, почему простая замена воздушного фильтра такая дорогая, ведь "это же просто бумага". Ваш

ответ?

Объяснить, что работа включает не только стоимость детали, но и затраты времени специалиста, а также доступ к узлам автомобиля, после чего кратко и доступно рассказать, к каким проблемам (расход топлива, потеря мощности) может привести загрязненный фильтр.

«Такова цена, если не нравится — езжайте в другой сервис».

Согласиться с ней и сделать скидку, лишь бы она не задавала вопросов.

Сказать: «Я инженер, а не преподаватель, чтобы объяснять азы».

Множественный выбор

Клиент настаивает на использовании запчастей, привезенных им самим, которые не соответствуют техническим требованиям автомобиля (например, не тот тип тормозной жидкости). Ваши действия?

Вежливо, но твердо отказать в выполнении работы, аргументировав отказ рисками для безопасности и возможным повреждением узлов автомобиля, предложив утвержденные производителем аналоги

Выполнить работу, как просит клиент, взяв с него расписку об ответственности

Сделать вид, что не заметили несоответствие, и установить деталь

Обвинить клиента в некомпетентности

Множественный выбор

При сдаче автомобиля после ремонта клиент обнаруживает новую царапину на бампере, которой там не было. Он требует компенсации. Ваши действия?

Немедленно извиниться, принести клиенту бланк акта о недостатке, совместно с ним описать повреждение и предложить варианты решения (полировка, покраска) за счет сервиса

Заявить, что царапина была до ремонта, и вы за нее не отвечаете

Предложить клиенту самому доказать, что царапина появилась у вас в сервисе

Сказать, что это мелочь, и не стоит внимания

Множественный выбор

Клиент просит дать точную оценку стоимости ремонта по телефону, не приезжая на диагностику. Ваш ответ?

Объяснить, что без диагностики точную стоимость назвать невозможно, так как одна симптоматика может быть вызвана разными причинами.

Предложить записать его на бесплатную первичную диагностику для составления точного и прозрачного коммерческого предложения

Назвать приблизительную, завышенную сумму "на всякий случай"

Пообещать, что ремонт будет стоить недорого, чтобы клиент точно приехал

Отказаться давать какие-либо оценки по телефону

Упорядочение

Упорядочите этапы обработки жалобы клиента:
Выслушать клиента, не перебивая, и дать ему выплеснуть эмоции
Извиниться за доставленные неудобства
Выяснить суть претензии, задавая уточняющие вопросы
Предложить решение и согласовать его с клиентом

Упорядочение
Упорядочите этапы эффективной консультации клиента по телефону:
Представиться, назвать компанию и вежливо узнать, чем можете помочь
Выслушать суть проблемы или запроса
Дать предварительную консультацию и пригласить на диагностику
Записать клиента на удобное время, продиктовать ему адрес и необходимые документы

Упорядочение
Упорядочите этапы процесса приема автомобиля в сервис:
Приветствие и выяснение пожеланий/проблем клиента
Тщательный внешний осмотр автомобиля с фиксацией существующих повреждений
Техническая диагностика (при необходимости) и формирование коммерческого предложения
Согласование и подписание заказ-наряда клиентом

Пропущенное слово
Процесс выявления потребностей клиента и точного определения неисправности на основе его слов называется [диагностика] проблемы.

Пропущенное слово
Документ, который фиксирует наличие на автомобиле повреждений (царапин, вмятин) до начала работ и подписывается клиентом, называется акт [осмотра/приемки] автомобиля.

Пропущенное слово
Умение понять и разделить чувства другого человека, поставить себя на его место, является ключевым в общении с недовольным клиентом и называется [эмпатия]

Пропущенное слово
Предложение дополнительных услуг или работ, необходимых для безопасности или надежности автомобиля, на основе проведенной диагностики называется [дополнительные] продажи

Соответствие
<u>Установите соответствие между типом клиента и рекомендуемой тактикой взаимодействия:</u>
Недовольный, конфликтный клиент
Сохранять спокойный и уверенный тон, дать высказаться, акцентировать внимание на решении проблемы
Клиент, не разбирающийся в технике
Использовать простой, доступный язык, избегать сложных терминов, приводить аналогии
Клиент, постоянно спешащий
Четко озвучить реальные сроки, предложить услугу "экспресс-ремонт" или записать на конкретное время

Соответствие
<u>Установите соответствие между этапом взаимодействия и его основной целью:</u>
Первичный контакт
Создать благоприятное первое впечатление, установить доверительный контакт
Согласование заказ-наряда
Достичь полного взаимопонимания по объему работ, стоимости и срокам, получить согласие клиента
Сдача выполненной работы
Продемонстрировать качество выполненной работы, обеспечить лояльность клиента

Соответствие
<u>Установите соответствие между техническим термином и его доступным объяснением для клиента:</u>
Замена тормозной жидкости с прокачкой
"Мы удалим из системы старую, отработавшую жидкость, которая впитывает влагу и может закипеть, и зальем новую, чтобы ваши тормоза работали четко и безопасно"
Компьютерная диагностика
"Мы подключим компьютер к вашему автомобилю, чтобы считать коды ошибок и точно найти причину неисправности в электронных системах".
Регулировка развала-схождения
"Мы отрегулируем углы установки колес, чтобы машину не уводило в сторону, руль стоял ровно, а шины изнашивались равномерно"

Короткий ответ
Клиент в грубой форме требует немедленного начала работ, в то время как все

мастера заняты. Какой основной принцип общения вы примените в первую очередь?

Сохранять спокойствие

Короткий ответ

Клиент не понимает разницы между заменой ремня ГРМ и заменой приводного ремня. Какой метод информирования вы используете?

Объяснять на доступном языке или Использовать аналогии или Показать наглядные материалы

Короткий ответ

Какая основная цель заполнения акта осмотра автомобиля при его приемке?

Предотвращение конфликтов

Короткий ответ

Как называется документ, который является основным при оформлении заказа на услуги сервиса и содержит перечень работ, их стоимость и условия выполнения?

Заказ-наряд или Накладная

Короткий ответ

Какой термин описывает ситуацию, когда клиент получает полную и честную информацию о необходимых работах, их стоимости и сроках до начала ремонта?

Прозрачность

7 семestr/ПК 3.2

Множественный выбор

Клиент сообщает, что его автомобиль стал потреблять больше топлива, чем раньше. Какая из рекомендаций будет НАИМЕНЕЕ уместна в качестве первоначального совета?

Гарантировать, что после замены воздушного фильтра и свечей зажигания расход нормализуется

Рекомендовать проверить давление в шинах и установить его согласно рекомендациям производителя

Предложить провести диагностику системы управления двигателем на наличие ошибок

Посоветовать сменить манеру вождения, избегая резких разгонов и торможений

Множественный выбор

Что является ПРЕИМУЩЕСТВОМ системы предварительной записи на сервис?

Она позволяет сервису равномерно распределить рабочую нагрузку на день
Она полностью исключает необходимость общения консультанта с клиентом
Она обязывает клиента производить ремонт только в вашем сервисе
Она позволяет точно определить окончательную стоимость ремонта до начала работ

Множественный выбор
Клиент жалуется на скрежещущий звук при торможении. Какой наиболее вероятный диагноз вы сообщите клиенту для предварительной записи?
Износ тормозных колодок до срабатывания индикатора износа
Неисправность подвески (стойки стабилизатора)
Низкий уровень тормозной жидкости
Неисправность генератора

Множественный выбор
Какое действие консультанта при приемке автомобиля является НЕПРАВИЛЬНЫМ с точки зрения защиты интересов сервиса?
Устно пообещать клиенту, что «мелкие царапины мы вам заодно и устраним», не внося это в заказ-наряд
Вместе с клиентом осмотреть автомобиль и зафиксировать существующие повреждения (царапины, вмятины) в акте приемки
Уточнить у клиента, хранятся ли в салоне или багажнике ценные вещи, и предложить их забрать
Попросить клиента оставить контактный телефон для оперативной связи

Множественный выбор
Что из перечисленного относится к обязательным регламентным работам по техническому обслуживанию (ТО)?
Замена моторного масла и масляного фильтра
Чип-тюнинг двигателя
Полировка кузова
Установка спортивного глушителя

Упорядочение
Расположите этапы процесса приема заявки от клиента по телефону в правильной логической последовательности:
Поздороваться, представиться и назвать организацию
Выяснить суть обращения (проблему или желаемый вид услуг)
Согласовать дату и время визита
Занести информацию в систему предварительной записи

Упорядочение

Расположите этапы процедуры приемки автомобиля в сервисе в правильной логической последовательности

Приветствие и выяснение пожеланий клиента

Осмотр автомобиля и составление акта приемки (отмечание повреждений)

Формирование предварительного плана работ и калькуляции стоимости

Оформление и подписание заказ-наряда клиентом

Упорядочение

Расположите в правильной последовательности этапы обработки возражения клиента «Мне нужно подумать»

Активно выслушать клиента

Выразить понимание и предложить предоставить дополнительную информацию

Уточнить, какие именно моменты вызывают сомнения

Согласовать дальнейшие действия (например, перезвонить завтра)

Пропущенное слово

Для точной диагностики проблемы консультант должен собрать максимально полную [информацию] о симптомах неисправности

Пропущенное слово

При записи клиента на сервис необходимо обязательно уточнить модель, год выпуска автомобиля и [объем] двигателя

Пропущенное слово

После выполнения ремонта клиенту должны быть продемонстрированы результаты работ и выданы старые, замененные [детали]

Пропущенное слово

Гарантия на работы, выполненные сервисом, действует при условии соблюдения клиентом регламента [технического обслуживания], установленного производителем

Соответствие

Установите соответствие между жалобой клиента и вероятной причиной неисправности

Автомобиль «ведет» в сторону при движении по прямой

Нарушение углов установки колес (развал-схождение)

При вращении руля слышен гул, усиливающийся при повышении оборотов двигателя

Неисправность насоса гидроусилителя руля (ГУР)

На скорости возникает вибрация на рулевом колесе

Неотбалансированные колеса

Соответствие

Установите соответствие между этапом взаимодействия с клиентом и его целью

Выявление потребностей

Точно понять проблему и пожелания клиента

Консультирование и предложение

Проинформировать о необходимых работах, их стоимости и сроках

Закрытие сделки

Снять возможные возражения и согласовать план работ

Соответствие

Установите соответствие между термином и его определением

TBO (Technical Break Down)

Техническая неисправность, поломка

TO (Техническое Обслуживание)

Плановое техническое обслуживание

VIN (Vehicle Identification Number)

Идентификационный номер транспортного средства

Короткий ответ

Какой основной документ, регламентирующий периодичность и перечень работ по ТО, является первоисточником для консультанта?

Руководство по эксплуатации

Короткий ответ

Как называется процесс, при котором консультант задает уточняющие вопросы, чтобы точно определить суть проблемы клиента?

Диагностика

Короткий ответ

Какой ключевой вопрос должен задать консультант, если клиент жалуется на стук в подвеске?

"При каких условиях возникает стук?"

Короткий ответ

Какой тип расходного материала обязательно нужно менять при плановом ТО для обеспечения безопасности?

Тормозная жидкость

Короткий ответ

Как называется документ, который клиент подписывает перед началом работ, давая согласие на их выполнение и стоимость?

Заказ-наряд

7 семестр/ПК 3.3

Множественный выбор

Клиент вернулся через день после замены тормозных колодок с жалобой на скрежет при торможении. Ваши первые действия?

Внимательно выслушать клиента, извиниться за доставленные неудобства и предложить провести диагностику

Немедленно предложить бесплатную замену колодок

Объяснить клиенту, что это нормальный процесс притирки новых колодок

Сообщить, что скрежет вызван посторонними факторами, и сервис не несет ответственности

Множественный выбор

Что является основной целью работы с рекламацией?

Восстановить доверие клиента и сохранить долгосрочные отношения

Минимизировать финансовые потери сервиса

Быстро доказать клиенту его неправоту

Избежать ответственности по гарантии

Множественный выбор

Клиент предъявляет претензию по качеству выполненного кузовного ремонта, указывая на волнообразную поверхность на окрашенной детали. Какое действие будет НЕПРАВИЛЬНЫМ?

Сразу заявить, что это связано с качеством лакокрасочных материалов, а не с работой мастера

Провести совместный с клиентом осмотр и объективно оценить качество работы

Сфотографировать дефект и приложить фото к акту рекламации

Предложить вариант устранения недостатка и согласовать с клиентом сроки

Множественный выбор

Какой документ является основным для официального оформления рекламации?

Акт о выполненных работах (заказ-наряд) с отметкой о рекламации

Накладная на запчасти

Путевой лист автомобиля
Гарантийный талон

Множественный выбор

Гарантия на работы сервисного центра НЕ распространяется в случае:

Установки на автомобиль несертифицированных запчастей или выполнения работ в другом сервисе после нашего вмешательства

Повышенного шума подшипников ступицы, замененных месяц назад

Появления постороннего стука в подвеске после ее ремонта

Протекания масла из-под нового сальника коленвала

Упорядочение

Расположите этапы стандартного алгоритма приема рекламации в правильной последовательности:

Выслушать и понять суть претензии

Выразить сопереживание и извиниться за доставленные неудобства

Предложить и согласовать вариант решения

Задокументировать рекламацию

Упорядочение

Расположите в правильной последовательности этапы урегулирования гарантийного случая:

Прием заявки от клиента с жалобой

Осмотр автомобиля и подтверждение гарантийного случая

Выполнение гарантийного ремонта

Информирование клиента о готовности автомобиля

Упорядочение

Расположите в правильной последовательности приоритеты при работе с рекламацией (от самого важного к менее важному):

Обеспечить безопасность клиента и сотрудников.

Вернуть клиенту уверенность в качестве обслуживания.

Установить истинную причину неисправности.

Пропущенное слово

При приеме рекламации крайне важно сохранять спокойствие и [профессионализм], даже если клиент ведет себя агрессивно

Пропущенное слово

Все устные договоренности с клиентом по рекламации должны быть обязательно

зарегистрированы в [письменной] форме

Пропущенное слово

Для объективного анализа рекламации часто создается [внутренняя] комиссия с участием мастера, механика и менеджера

Пропущенное слово

Стандартный [срок] рассмотрения рекламации должен быть установлен внутренними правилами сервиса и доведен до сведения клиента

Соответствие

Установите соответствие между типом рекламации и рекомендуемыми первоначальными действиями консультанта:

Клиент недоволен стоимостью работ, которая оказалась выше предварительной оценки

Вежливо и подробно объяснить, из чего сложилась итоговая сумма, ссылаясь на согласованный заказ-наряд

Клиент жалуется на неисправность, проявившуюся сразу после ремонта

Извиниться, без промедления принять автомобиль на углубленную диагностику для выявления причины

Клиент ведет себя агрессивно и громко высказывает претензии в зале ожидания

Немедленно изолировать клиента от других посетителей, предложить кофе и подключить к разговору старшего менеджера

Соответствие

Установите соответствие между термином и его описанием при работе с рекламациями:

Лояльность клиента

Готовность клиента продолжать пользоваться услугами сервиса и рекомендовать его другим

Эскалация

Передача рекламации на рассмотрение вышестоящему руководителю

Кредит доверия (сервисный ваучер)

Денежная компенсация, предлагаемая клиенту в счет будущих услуг

Соответствие

Установите соответствие между этапом обработки рекламации и его содержанием:

Фиксация

Подробное документирование претензии клиента и его персональных данных

Анализ
Проведение технической экспертизы для установления причин неисправности
Исправление
Непосредственное устранение выявленного дефекта или несоответствия

Короткий ответ
Как называется основной документ, регулирующий права потребителей и порядок предъявления претензий в РФ?
Закон "О защите прав потребителей"

Короткий ответ
Какой метод является самым эффективным для снижения эмоционального напряжения клиента с рекламацией?
Эмпатия

Короткий ответ
Какой первый вопрос следует задать клиенту, чтобы понять суть его претензии?
"Расскажите, пожалуйста, что именно Вас не устраивает?"

Короткий ответ
Кто в сервисе обычно принимает окончательное решение по сложной рекламации, требующей значительных затрат?
Директор

Короткий ответ
Как называется процесс передачи рекламации на рассмотрение более компетентному или вышестоящему сотруднику?
Эскалация

7 семестр

Эссе		
Содержание задания	Критерии для оценивания	Коды компетенций
<p><u><i>Составить эссе на тему: «Мой алгоритм действий будет состоять из нескольких этапов, направленных на максимально точное определение проблемы и выстраивание прозрачных отношений с клиентом»</i></u></p>	<p>Активное слушание и детализация жалобы. Встретив клиента, я не просто выслушаю его фразу о «стуке», а задам уточняющие вопросы, используя свои технические знания: «При каких условиях возникает стук? На неровной дороге, на мелких кочках или при повороте?», «Слышен ли стук при торможении?», «Из какой зоны спереди (слева, справа, по центру) доносится звук?». Это покажет клиенту мою компетентность и серьезный подход.</p> <p>Предварительный осмотр и гипотеза. Перед тем как отправить автомобиль на посту диагностики, я проведу быстрый визуальный осмотр передней подвески: проверю состояние пыльников шаровых опор и сайлент-блоков, наличие подтеков масла на стойках стабилизатора или амортизаторах. На основе ответов клиента и осмотра я сформирую предварительную гипотезу (например, возможный износ шаровой опоры или стоек стабилизатора) и озвучу ее клиенту: «Исходя из вашего описания, вероятной причиной может</p>	<p><i>OK 04, OK 01, OK 03, OK 09, OK 02, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.1</i></p>

быть неисправность в системе стабилизации. Но для точного определения нам потребуется диагностика на подъемнике». Прозрачная диагностика и диалог. Я организую проведение диагностики вместе с мастером-приемщиком или механиком. Важно пригласить клиента на осмотр подвески на подъемнике, чтобы наглядно продемонстрировать люфты или неисправные элементы. Это ключевой момент для построения доверия. Я покажу на конкретных узлах, в чем проблема, и объясню последствия ее игнорирования простым, не техническим языком. Формирование коммерческого предложения. На основе выявленных неисправностей я составлю четкое и детализированное коммерческое предложение. В него войдут: стоимость необходимых запчастей (с указанием производителя, например, оригинал или качественный аналог), нормочасы на работу и итоговая стоимость. Я обязательно предупрежу клиента о возможных дополнительных работах, которые могут вскрыться в процессе ремонта (например, если не откручивается болт или требуется заменить смежную деталь). Такой честный и открытый подход позволяет избежать недопонимания и формирует

<p><u><i>Составить эссе на тему: «Вам звонит разгневанный клиент, который неделю назад сделал у вас дорогостоящий ремонт двигателя, а теперь автомобиль снова не заводится. Он требует немедленного бесплатного устранения проблемы и угрожает жалобой в Роспотребнадзор. Опишите вашу стратегию ведения этого разговора и дальнейших действий. Какие общие компетенции вам потребуются для разрешения этой конфликтной ситуации?»</i></u></p>	<p>долгосрочное доверие к сервису.</p> <p>Принятие и эмпатия. Первые секунды разговора самые важные. Я дам клиенту высказаться, не перебивая. Я буду использовать фразы, показывающие, что я его слышу и понимаю: «Я понимаю ваше возмущение, такая ситуация действительно неприятна», «Спасибо, что позвонили и рассказали о проблеме. Я на вашей стороне и хочу помочь». Это не признание вины, а признание чувств клиента.</p> <p>Взятие ответственности и предложение решения. После того как клиент выплеснет эмоции, я возьму на себя ответственность за ситуацию как представитель сервиса: «Я лично занимаюсь вашим вопросом. Для того чтобы мы могли быстро все исправить, мне нужно понять, что произошло. Давайте я запишу вас на срочную диагностику прямо на сегодня. Мы эвакуируем ваш автомобиль за наш счет, немедленно осмотрим его и определим причину неисправности». Четкое определение гарантийных условий. Я спокойно и уверенно объясню клиенту гарантийные обязательства сервиса: «Все работы, которые мы выполняли, находятся на гарантии. Если неисправность связана с качеством наших работ или</p>	<p><i>OK 04, OK 01, OK 03, OK 09, OK 02, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.1</i></p>
--	--	---

	<p>установленных нами запчастей, мы бесплатно и в кратчайшие сроки все устраним». Это переведет разговор из эмоциональной плоскости в конструктивную.</p> <p>Действия после разговора. Я немедленно проинформирую руководство и технического специалиста о ситуации. Подготовлю всю документацию по предыдущему ремонту. Когда автомобиль поступит в сервис, будет проведена тщательная диагностика с привлечением старшего механика. Результаты диагностики и план действий будут донесены до клиента максимально прозрачно. Даже если выяснится, что проблема не связана с предыдущим ремонтом (например, сел аккумулятор из-за оставленного включенным света), я вежливо и с приведением технических аргументов объясню это клиенту и предложу варианты решения, возможно, предоставив скидку на работу в качестве жеста доброй воли. Главное – сохранить клиента и свою репутацию.</p>	
<u><i>Составить эссе на тему: «В процессе замены ремня ГРМ по предварительной записи механик обнаружил, что помпа, которую клиент отказался менять, имеет небольшое подтекание. Клиент уже согласовал и оплатил строго определенный</i></u>	<p>Остановка работ и сбор информации. Первым делом я попрошу механика приостановить работы и предоставить мне точную информацию: сделать фото или видео подтекающей помпы. Мне нужно четко понимать, насколько</p>	<i>OK 04, OK 01, OK 03, OK 09, OK 02, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.1</i>

объем работ. Опишите ваши дальнейшие действия. Как вы убедите клиента в необходимости дополнительной работы, не вызывая отторжения? Какие этические принципы вы будете соблюдать?»

критично состояние детали. Контакт с клиентом и прозрачность. Я немедленно свяжусь с клиентом по телефону. Начну разговор с позиции его выгоды и безопасности: «[Имя клиента], здравствуйте! Мы начали работы по замене ремня ГРМ, и я хочу проинформировать вас о важной находке. Наша обязанность – делать работу качественно и отвечать за результат».

Наглядная аргументация и разъяснение рисков. Я объясню ситуацию простым языком: «Мы обнаружили, что помпа охлаждения, которая находится за тем же ремнем ГРМ, начала подтекать. Если мы сейчас ее не заменим, то через несколько тысяч километров ее может заклинить. Это приведет к обрыву нового ремня ГРМ и капитальному ремонту двигателя. Стоимость ремонта двигателя будет в 10-15 раз выше, чем стоимость помпы и работы по ее замене сейчас. Поскольку мы уже разобрали узел, работа по замене помпы займет минимум дополнительного времени и будет недорогой».

Предложение решения и уважение к выбору клиента. Я представлю клиенту четкое коммерческое предложение на замену помпы (запчасть + работа). Подчеркну, что окончательное

	<p>решение остается за ним: «Мы не можем проводить дополнительные работы без вашего согласия. Вы можете приехать и лично посмотреть на проблему. Но, как специалисты, мы обязаны были предупредить вас о серьезных рисках». Такой подход демонстрирует честность и заботу о клиенте, а не желание «вытянуть» больше денег. В 99% случаев клиент благодарен за такую проактивную позицию и соглашается на работу, понимая свою экономию в долгосрочной перспективе.</p>	
<p><u><i>Составить эссе на тему: «Опишите идеальный, с вашей точки зрения, процесс предварительной записи на сервис от первого звонка клиента до его приезда. Какую информацию должен собрать менеджер, чтобы визит клиента был максимально эффективным для него и для сервиса? Как на этом этапе обеспечивается взаимодействие между менеджером по записи, мастером-приемщиком и механиками?»</i></u></p>	<p>Идеальный процесс предварительной записи – это основа эффективной работы всего сервиса. Этап сбора информации (менеджер по записи). При звонке менеджер должен собрать исчерпывающую информацию: Данные об автомобиле: Марка, модель, год выпуска, VIN или номер двигателя. Это нужно для точного подбора запчастей. Суть проблемы/запроса: Подробно выяснить жалобу или желаемый вид услуг (ТО, ремонт ходовой части и т.д.). Использовать технические наводящие вопросы, как в эссе №1. Пожелания по времени и дате. На основе этой информации менеджер вносит данные в систему предварительной записи, создавая</p>	<p><i>OK 04, OK 01, OK 03, OK 09, OK 02, ПК 3.2, ПК 3.3, ПК 3.1</i></p>

«заголовок» заказ-наряда.
Этап планирования (взаимодействие в команде).
Менеджер по записи передает (через CRM-систему или устно) информацию мастеру-приемщику о предстоящем визите.
Мастер-приемщик, обладая более глубокими техническими знаниями, может предварительно оценить сложность работ и предположить, какие запчасти могут потребоваться. Он дает поручение складу подготовить «коридор» возможных деталей (например, набор сайлент-блоков передних рычагов).
Мастер-приемщик также информирует начальника смены механиков о планируемом объеме работ, чтобы тот оптимально распределил ресурсы.
Этап подготовки к визиту.
К моменту приезда клиента у мастера-приемщика уже есть вся основная информация, что позволяет ему сразу перейти к сути, без лишних вопросов. Это производит великолепное впечатление на клиента.
На складе уже отложены возможные запчасти, что экономит время на ожидание.
Механик предупрежден о поступлении определенного типа работ.
Такой подход превращает

разрозненные действия в отлаженный конвейер. В результате: время клиента в сервисе сокращается, процент точной диагностики с первого раза повышается, нагрузка на механиков распределяется равномерно, а прибыль сервиса растет за счет эффективности.