

Министерство науки и высшего образования РФ
Иркутский национальный исследовательский технический университет

Факультет среднего профессионального образования
Машиностроительный колледж

Т.В. Данилова

МДК 03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И
РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

Методические указания
по выполнению практических и самостоятельных работ

Издательство
Иркутского национального исследовательского технического
университета
2025 г.

Рекомендовано к изданию Учебно-методической комиссией факультета среднего профессионального образования.

Автор

Преподаватель машиностроительного колледжа факультета среднего-профессионального образования ФГБОУ ВО «ИРНИТУ» Т.В. Данилова

Данилова Т.В. МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами : метод. указания по выполнению практических и самостоятельных работ.-Иркутск : Изд-во ИРНИТУ, 2025- 83 с.

Соответствуют требованиям ФГОС СПО по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств».

Предназначены для студентов Машиностроительного колледжа, изучающих междисциплинарный курс «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами» в рамках подготовки специалистов среднего звена.

Введение

Цель методических указаний – обеспечение учебного процесса по междисциплинарному курсу «Организация сервисного обслуживания и работа с клиентами», общее количество часов на практические и самостоятельные работы составляет 62 часа (практические работы 54 часа, самостоятельные работы 8 часов).

Перечень основной и дополнительной литературы, электронных ресурсов

Основная литература:

1. Стуканов В. А. Сервисное обслуживание автомобильного транспорта : учебное пособие / В. А. Стуканов. – Москва : Форум : Инфра-М, 2025. – 207 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2177859>

2. Виноградов В.М. Техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Механизмы и приспособления: учеб. пособие - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 272 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-491-5.-Текст:электронный.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/982135>

3. Консультант Плюс. URL: <http://www.consultant.ru/>

4. Оформление технологической документации. URL: <http://hoster.bmstu.ru/~spir/TD.pdf>

5. ЕСКД и ГОСТы. URL: <http://www.robot.bmstu.ru/files/GOST/gost-eskd.html>

6. Системы документации. URL: <http://www.i-mash.ru/sm/sistemy-dokumentacii/edinaja-sistema-tehnologicheskoy-dokumentacii>

7. ЕСТД. URL: <http://www.normacs.ru/Doclist/doc/TJF.html>

Дополнительная литература

8. Трудовой кодекс РФ. Действующие редакции.

9. Гражданский кодекс РФ. Действующие редакции.

10. Налоговый кодекс РФ. Действующие редакции.

11. Классификация основных средств, включаемых в амортизационные группы. Действующие редакции.

12. Нормы расхода топлива и смазочных материалов на автомобильном транспорте. Действующие редакции.

13. Нормы эксплуатационного пробега шин на автомобильном транспорте. Действующие редакции.

14. Нормы затрат на техническое обслуживание и текущий ремонт автомобилей. Действующие редакции.

15. Законы РФ: «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации», «Об обеспечении единства измерений». Действующие редакции.

16. ГОСТ 3.1102-2011 Единая система технологической документации (ЕСТД)

17. Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. N 290 "Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств" с изменениями и дополнениями от 23.01.2007 г., 31.01.2017 г.

18. Приказ Минтруда России от 09.12.2020 N 871н "Об утверждении Правил по охране труда на автомобильном транспорте" (Зарегистрировано в Минюсте России 18.12.2020 N 61561)

19. Тарифно-квалификационные справочники. Действующие редакции.

20. Профессиональный стандарт: 31.004 Специалист по мехатронным системам автомобиля. Действующая редакция.

Общие критерии оценки:

Оценка	Требования к знаниям
«отлично» 5	студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности. Задача решена верно.
«хорошо» 4	студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа. Задача решена верно.
«удовлетворительно» 3	студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен. Задача решена верно, допустимы ошибки в расчётах.
«неудовлетворительно» 2	студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки. При оценивании письменных работ учитывается грамотность оформления. Не может быть оценена высоким баллом работа, в которой имеются орфографические и пунктуационные, стилистические ошибки. Практическая задача не решена.

Таблица – Перечень практических и самостоятельных работ

№	Тема	Вид, номер и название работы	Коды общих и профессиональных компетенций	Количество часов
Семестр 7				
1	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Практическая работа №1 «Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	2
2	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Практическая работа №2 «Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	2
3	Тема 1.1.	Практическая работа	ОК 01-04, 09	2

	Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	№3 «Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»	ПК 3.1-3.3	
4	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Практическая работа №4 «Регулировочные работы согласно регламенту завода изготавителя»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	2
5	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	Практическая работа №5 «Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	2
6	Тема 1.1. Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)	СРС №1 Проработка лекционного материала по теме «Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	4
7	Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Практическая работа №6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	2
8	Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Практическая работа №7 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	2
9	Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	Практическая работа №8 «Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	2
10	Тема 1.2. Предпродажная подготовка АТС с пробегом	СРС №2 Проработка лекционного материала по теме «Предпродажная подготовка АТС с пробегом»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	4
11	Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Практическая работа №9 «Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-3.3	2
12	Тема 1.3. Приемка	Практическая работа №10 «Подбор	ОК 01-04, 09 ПК 3.1-	2

	автотранспортных средств в ТО и ремонт	оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»	3.3	
13	Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Практическая работа №11 «Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
14	Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Практическая работа №12 «Проведение кругового осмотра АТС при приемке»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
15	Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Практическая работа №13 «Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
16	Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Практическая работа №14 «Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
17	Тема 1.3. Приемка автотранспортных средств в ТО и ремонт	Практическая работа №15 «Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
18	Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Практическая работа №16 «Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
19	Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Практическая работа №17 «Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
20	Тема 1.4 Выдача АТС клиенту	Практическая работа №18 «Послесервисный опрос клиента»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
21	Тема 1.5 Законодательство в сфере сервиса АТС	Практическая работа №19 «Решение ситуационных задач по	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	8

		претензиям потребителей АТС»		
22	Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса	Практическая работа №20 «Отслеживания предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
23	Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса	Практическая работа №21 «Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
24	Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса	Практическая работа №22 «Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
25	Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса	Практическая работа №23 «Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2
26	Тема 1.6 Работа с клиентами автосервиса	Практическая работа №24 «Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»	ОК 01-04, 09 ПК 3.1- 3.3	2

Практическая работа №1

«Проверка работоспособности системы освещения и сигнализации АТС согласно технической документации организации-изготовителя»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Освоить методику проверки работоспособности системы освещения и сигнализации автотранспортных средств в соответствии с технической документацией изготовителя, сформировать навыки диагностики неисправностей и взаимодействия с клиентами при приемке автомобиля.

Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Перечислите основные элементы системы освещения и световой сигнализации современного автомобиля.

2. Опишите последовательность проверки системы освещения согласно технической документации производителя.

3. Какие нормативные документы регламентируют требования к системам освещения и сигнализации АТС?

4. Объясните важность правильной работы системы освещения для безопасности дорожного движения.

Часть 2. Изучение технической документации

Задание 2.1. Заполните таблицу параметров системы освещения по данным технической документации:

Элемент системы	Номинальное напряжение, В	Мощность, Вт	Тип цоколя	Особенности проверки
Фары ближнего света	12	55	H7	Проверка угла наклона
Фары дальнего света	12	60	H1	-
Передние габаритные огни	12	5	W5W	-
Передние указатели поворота	12	21	PY21W	Проверка частоты мигания
Задние стоп-сигналы	12	21	P21W	-
Задние габаритные огни	12	5	W5W	-
Задние противотуманные фары	12	21	P21W	Проверка включения только с ближним светом
Фонари заднего хода	12	21	P21W	-

Задание 2.2. Изучите схему электрооборудования автомобиля и ответьте на вопросы:

1. Какой предохранитель отвечает за работу левой фары ближнего света?
2. Где расположен реле прерывателя указателей поворота?
3. Какой провод отвечает за питание стоп-сигналов?

Часть 3. Подготовка к работе и техника безопасности

Задание 3.1. Составьте перечень необходимого оборудования и инструмента:

- Мультиметр цифровой
- Стенд для регулировки фар
- Набор автомобильных предохранителей
- Запасные лампы различных типов
- Диагностический сканер
- Перчатки диэлектрические
- Защитные очки

Задание 3.2. Заполните карту техники безопасности:

Мероприятие	Требования безопасности
Подготовка рабочего места	Обеспечить достаточное освещение, убрать посторонние предметы
Подключение к электросети	Проверить целостность изоляции проводов
Работа с электрооборудованием	Использовать диэлектрические перчатки, отключить массу АКБ
Проверка высоких узлов	Использовать устойчивые подставки
Утилизация отработанных ламп	Собирать в специальный контейнер

Часть 4. Проверка системы освещения**Задание 4.1. Проведите внешний осмотр элементов системы освещения:****Проверка состояния:**

- Целостность рассеивателей и отражателей
- Отсутствие загрязнений на поверхностях фар
- Наличие трещин и сколов
- Коррозия контактов и патронов

Задание 4.2. Выполните проверку работоспособности системы освещения:**Последовательность проверки:**

1. **Габаритные огни** - включить зажигание, активировать габаритные огни
2. **Ближний свет** - проверить работу обеих фар
3. **Дальний свет** - активировать переключение на дальний свет
4. **Противотуманные фары** - проверить работу передних и задних ПТФ
5. **Сигналы поворота** - проверить работу всех указателей поворота
6. **Аварийная сигнализация** - активировать и проверить синхронность работы
7. **Стоп-сигналы** - проверить при нажатии педали тормоза
8. **Фонари заднего хода** - включить заднюю передачу при работающем двигателе

Часть 5. Проверка регулировки фар**Задание 5.1. Выполните проверку угла наклона фар:****Условия проведения проверки:**

- Автомобиль должен быть заправлен и иметь стандартную нагрузку
- Давление в шинах должно соответствовать норме
- Поверхность площадки должна быть ровной и горизонтальной
- Расстояние до экрана - 5 метров

Порядок работы:

1. Установить автомобиль перпендикулярно экрану
2. Включить ближний свет фар
3. Отметить на экране центры световых пучков
4. Сравнить с контрольными метками
5. При необходимости отрегулировать винты регулировки

Часть 6. Работа с клиентами

Задание 6.1. Разработайте сценарий общения с клиентом при приемке автомобиля:

Приемка автомобиля:

- Приветствие и установление контакта
- Уточнение проблемы клиента
- Визуальный осмотр совместно с клиентом
- Документирование состояния
- Согласование объема работ

Задание 6.2. Составьте пример диалога с клиентом:

Клиент: "У меня перестал работать правый поворотник"

Специалист: "Понимаю вашу проблему. Давайте вместе проверим работу всех световых приборов. Это поможет точно определить причину неисправности."

Клиент: "Сколько времени займет ремонт?"

Специалист: "Диагностика займет около 15 минут. Если потребуется только замена лампы, ремонт будет выполнен в течение 30 минут."

Практическая работа №2

«Диагностика электронных блоков новых АТС согласно технической документации организации-изготовителя»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Освоить методику диагностики электронных блоков управления современных автотранспортных средств с использованием специализированного оборудования и технической документации производителя, сформировать навыки анализа диагностических данных и профессионального взаимодействия с клиентами.

Часть 1. Теоретическая подготовка

Задание 1.1. Дайте развернутые ответы на вопросы:

1. Перечислите основные электронные блоки управления современного автомобиля и их функции.
2. Опишите структуру диагностической системы OBD-II и ее преимущества.
3. Какие протоколы диагностики используются в современных АТС?
4. Объясните важность использования оригинальной технической документации при диагностике ЭБУ.

Часть 2. Изучение технической документации

Задание 2.1. Заполните таблицу характеристик электронных блоков управления:

Электронный блок	Место расположения	Назначение	Основные параметры	Особенности диагностики
ECM (Engine Control Module)	Моторный отсек	Управление работой двигателя	Напряжение: 12В, Температура: -40...+85°C	Требуется адаптация после замены
BCM (Body Control Module)	Салон, под панелью	Управление системами кузова	Напряжение: 12В, Количество	Проверка CAN-шины

Электронный блок	Место расположения	Назначение	Основные параметры	Особенности и диагностики
			каналов: 24	
ABS/ESP Module	Под капотом	Антиблокировочная система	Давление в системе: 180-200 бар	Требуется спецстенд
Airbag Module	Под центральной консолью	Управление подушками безопасности	Сопротивление датчиков: 2-5 Ом	Только официальное ПО
Transmission Control Module	Рядом с КПП	Управление АКПП	Температура масла: 80-100°C	Адаптация передач

Задание 2.2. Изучите электрические схемы и ответьте на вопросы:

1. Какой предохранитель защищает цепь питания ECM?
2. Где расположены диагностические разъемы для разных систем?
3. Какие сигналы передаются по CAN-шине между ECM и BCM?

Часть 3. Подготовка к диагностике и технике безопасности

Задание 3.1. Составьте перечень необходимого диагностического оборудования:

- Диагностический сканер (Original диагностическое ПО)
- Мультиметр с функцией измерения частоты
- Осциллограф автомобильный
- АдAPTERЫ для различных протоколов
- Источник стабилизированного питания
- Набор термисторов для имитации датчиков

Задание 3.2. Заполните карту мер безопасности при работе с ЭБУ:

Операция	Требования безопасности
Подключение диагностического оборудования	Зажигание выключено, отсоединенна клемма АКБ
Измерение параметров	Использование только рекомендованных щупов
Замена ЭБУ	Статическая защита, заземление
Программирование	Стабильное напряжение питания, ИБП
Работа с системами безопасности	Строгое соблюдение процедур деактивации

Часть 4. Диагностика электронных систем

Задание 4.1. Выполните подключение диагностического оборудования:

Последовательность действий:

1. Визуальный осмотр диагностического разъема OBD-II
2. Проверка напряжения питания на контактах разъема
3. Подключение диагностического сканера
4. Установка связи с ЭБУ
5. Считывание идентификационных данных блоков

Задание 4.2. Проведите комплексную диагностику систем автомобиля:

Алгоритм диагностики:

1. Сканирование всех систем - выявление ошибок во всех ЭБУ
2. Анализ текущих параметров - проверка реальных значений датчиков
3. Тестирование исполнительных механизмов - активация компонентов
4. Сравнение с эталонными значениями - по технической документации
5. Сброс адаптаций - при необходимости

Часть 5. Анализ диагностических данных**Задание 5.1. Расшифруйте коды ошибок согласно технической документации:**

Пример анализа ошибки P0301:

- Код: P0301
- Описание: Пропуски воспламенения в цилиндре 1
- Возможные причины: неисправность свечи, катушки, форсунки
- Действия: проверка компрессии, замер сопротивления катушки

Часть 6. Использование диагностического оборудования**Задание 6.1. Освойте работу с диагностическим сканером:**

Основные операции:

- Считывание и очистка кодов ошибок
- Просмотр текущих данных
- Активация компонентов
- Адаптация и программирование
- Кодирование блоков

Задание 6.2. Выполните осциллографирование сигналов датчиков:

Параметры для проверки:

- Датчик положения коленвала - форма сигнала, амплитуда, частота
- Датчик кислорода - время реакции, амплитуда
- Датчик ABS - форма сигнала при различных скоростях

Часть 7. Контроль качества работы**Задание 7.1. Составьте чек-лист контроля качества диагностики:**

- Проведено сканирование всех электронных систем
- Выполнена расшифровка всех кодов ошибок
- Проверены текущие параметры работы систем
- Сравнение параметров с эталонными значениями
- Проведено тестирование исполнительных механизмов
- Составлен подробный диагностический отчет
- Клиент проинформирован о результатах диагностики

Задание 7.2. Разработайте форму опроса клиента после диагностики:

ОПРОС КЛИЕНТА ПОСЛЕ ДИАГНОСТИКИ

1. Насколько понятно вам объяснили результаты диагностики?

- Полностью понятно
- В основном понятно
- Не совсем понятно

2. Удовлетворены ли вы качеством диагностического оборудования?

- Да
- Частично
- Нет

3. Оцените профессиональный уровень специалиста:

- Высокий Средний Низкий

4. Ваши пожелания по улучшению сервиса: _____

Практическая работа №3

«Контрольно-диагностические работы в рамках предпродажной подготовки АТС»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Закрепить на практике знания и умения по организации и проведению контрольно-диагностических работ (КДР) при предпродажной подготовке автомобиля. Сформировать навыки документирования результатов осмотра, разработки плана работ и профессиональной коммуникации с условным клиентом (продавцом автомобиля).

Часть 1. Диагностическая (Практическая)

Задача: Провести полный визуальный и функциональный контроль автомобиля, назначенного на предпродажную подготовку.

Порядок выполнения:

1. Внешний осмотр (Экстерьер):

- Используя толщиномер ЛКП, проверьте равномерность толщины покрытия на всех элементах кузова (капот, крыша, крылья, двери). Отметьте в чек-листе участки с отклонениями.
- Визуально оцените состояние ЛКП: сколы, царапины, следы коррозии, вмятины. Зафиксируйте их расположение и степень.
- Проверьте стекла (лобовое, боковые, заднее) на предмет трещин и сколов.
- Осмотрите внешние световые приборы (фары, повторители, стоп-сигналы) на предмет целостности, помутнения рассеивателя. Проверьте работу всех режимов (ближний/ дальний свет, габариты, указатели поворота, аварийная сигнализация).
- Проверьте состояние шин (остаточная высота рисунка протектора, равномерность износа, боковые порезы), дисков (деформации, сколы).

2. Осмотр салона (Интерьер):

- Проверьте чистоту и целостность обивки сидений, потолка, дверных карт, ковровых покрытий.
- Проверьте работу всех органов управления: стеклоподъемники, центральный замок, регулировки сидений и руля, зеркал.
- Проверьте работу мультимедийной системы, климатической установки, прикуривателя.
- Убедитесь в исправности приборной панели (отсутствие ошибок), работы спидометра, тахометра.

3. Функциональная диагностика:

- Проведите диагностику двигателя (если доступен сканер): считайте ошибки, проверьте параметры работы систем (напряжение АКБ, температура, обороты ХХ).
- Проверьте работу двигателя на слух (стетоскопом или на слух) на разных оборотах.
- Проверьте работу трансмиссии (при переводе селектора АКПП, движение задним ходом — если это безопасно).
- Проверьте работу тормозной системы: эффективность торможения, уровень тормозной жидкости, состояние тормозных дисков/колодок (визуально через отверстия в суппорте).
- Проверьте работу системы охлаждения (уровень ОЖ, наличие подтеков).

- Проверьте состояние жидкостей (масло в двигателе, АКПП, тормозная жидкость, жидкость ГУР) и их уровни.

Часть 2. Аналитическая и Организационная

Задача: На основе данных осмотра составить отчет и план действий.

1. **Заполнение Чек-листа:** Внесите все обнаруженные замечания в контрольный лист предпродажной подготовки. Каждый пункт должен иметь отметку: «Исправно», «Требует внимания», «Неисправно».

2. **Составление Ведомости дефектов:** Создайте отдельный документ — «Ведомость дефектов», где классифицируйте все найденные проблемы по категориям:

- **Категория А (Критически важные):** влияют на безопасность или работоспособность автомобиля (например, неисправность тормозов, ошибки двигателя).

- **Категория Б (Второстепенные, влияющие на товарный вид):** царапины на кузове, потертости в салоне, неработающий подсвет кнопки.

- **Категория В (Рекомендательные / сервисные):** замена воздушного фильтра, старая «дворняшка» стеклоочистителя.

3. **Разработка Плана работ:** На основе ведомости дефектов составьте план предпродажной подготовки. Укажите:

- Перечень необходимых работ.

- Необходимые запчасти и материалы.

- **Ориентировочную норму времени** на каждую операцию (используйте РТО или нормативные справочники).

- **Примерную стоимость** запчастей и работ (используйте прайс-лист учебного сервиса или условные расценки).

Часть 3. Работа с Клиентом (Ролевая игра)

Задача: Провести беседу с «клиентом» (роль которого играет преподаватель или студент из другой группы), который является продавцом данного автомобиля и хочет подготовить его к продаже.

1. **Презентация результатов:** Кратко, понятно и профессионально представьте результаты осмотра. Не используйте излишне сложную техническую терминологию без пояснений.

2. **Консультация:** Объясните клиенту, какие работы являются обязательными, а какие — желательными для повышения стоимости автомобиля и скорости его продажи.

3. **Формирование коммерческого предложения:** На основе своего плана работ предложите клиенту итоговую стоимость и сроки выполнения предпродажной подготовки.

4. **Ответы на возражения:** Будьте готовы ответить на типичные возражения клиента, например: «Это слишком дорого», «Можно ли сделать только часть работ?», «Зачем это нужно, если машина и так ездит?».

Отчет о выполнении практической работы

Группа/Студент:

Дата:

1. **Заполненный Чек-лист предпродажной подготовки** (прилагается).
2. **Ведомость дефектов** с разделением на категории А, Б, В.
3. **План работ** с перечнем операций, запчастей и расчетом времени/стоимости.
4. **Письменный ответ на вопрос (рефлексия):**
 - *Какие три дефекта, обнаруженные вами, являются, по вашему мнению, наиболее критичными для продажи этого автомобиля и почему?*
 - *Как вы аргументировали клиенту необходимость проведения самых дорогостоящих работ? Опишите ваш подход.*

Практическая работа №4

«Регулировочные работы согласно регламенту завода изготовителя»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать практические навыки организации и выполнения регулировочных работ в строгом соответствии с регламентом завода-изготовителя. Отработать процедуру консультации клиента по вопросам необходимости, сути и преимуществ регламентных регулировок.

Часть 1. Подготовительно-Диагностическая

Задача: На основании обращения клиента и данных первичной диагностики определить необходимость проведения регулировочных работ.

Порядок выполнения:

1. **Анализ «Обращения клиента»** (преподаватель выдает группе один из вариантов):

○ **Вариант А:** Клиент жалуется на увод автомобиля в сторону при движении по прямой, неравномерный износ шин.

○ **Вариант Б:** Клиент жалуется на плохую освещенность дороги ночью, свет фар кажется ему слишком "близким" или асимметричным.

○ **Вариант В:** Клиент отмечает, что автомобиль прошел плановое ТО с большим пробегом (например, 60 000 км), и его интересует, какие регулировочные работы рекомендует завод-изготовитель на данном интервале.

2. **Работа с Регламентом:**

○ Используя РТО, найдите раздел, регламентирующий периодичность и параметры для регулировочной работы, соответствующей обращению клиента (например, «Регулировка углов установки колес», «Регулировка света фар», «Регулировка натяжения ремней привода вспомогательных агрегатов»).

○ Выпишите ключевые параметры: номинальные значения, допуски, периодичность выполнения, условия проведения (например, давление в шинах, уровень топлива в баке, нагрузка).

3. **Предварительная диагностика (на учебном автомобиле/стенде):**

○ Проведите замеры текущих параметров (например, проверьте примерные углы развала/схождения визуально или на стенде, оцените натяжение ремня генератора, проверьте текущую установку света фар на экране).

○ Сравните полученные данные с регламентными. Сделайте вывод о необходимости регулировки.

Часть 2. Технологическая (Практическое выполнение регулировки)

Задача: Выполнить одну или несколько регулировочных работ в строгом соответствии с регламентом завода-изготовителя.

Порядок выполнения (на примере регулировки света фар или углов установки колес):

1. **Подготовка автомобиля:** Подготовьте автомобиль к регулировке в соответствии с требованиями РТО (установите на ровную площадку, проверьте и доведите до нормы давление в шинах, уберите лишнюю нагрузку из салона и багажника, покачайте автомобиль для стабилизации подвески).

2. **Подготовка оборудования:** Настройте оборудование (например, установите и откалибруйте прибор для регулировки света фар, подготовьте стенд развала-схождения).

3. **Контроль исходного состояния:** Зафиксируйте в чек-листе исходные значения регулируемых параметров.

4. **Регулировка:** Стого следя пошаговой инструкции РТО, выполните регулировку. Используйте предписанный инструмент (например, динамометрический ключ для затяжки контргаек с указанным моментом).

5. **Контрольный замер:** После регулировки проведите повторный замер параметров. Убедитесь, что они находятся в пределах допусков, указанных в регламенте.

6. **Фиксация результатов:** Внесите итоговые данные в чек-лист.

Часть 3. Коммуникативная (Работа с Клиентом - Ролевая игра)

Задача: Провести консультацию с «клиентом» (роль которого играет преподаватель или студент из другой группы) по результатам выполненной работы.

1. **Входная консультация (до работ):** Объясните клиенту:

- Суть проблемы, которую он озвучил, на понятном языке.
- Почему эта регулировка важна для безопасности, ресурса узлов и комфорта.
- Что именно будет делать техник и сколько времени это займет.
- Дайте предварительную стоимость работ.

2. **Итоговая консультация (после работ):**

○ Продемонстрируйте клиенту результаты «до» и «после» (например, на графике стенда развала-схождения или на экране регулировочного аппарата для фар).

○ Объясните, как выполненная регулировка решила его первоначальную проблему.

○ Дайте рекомендации по дальнейшей эксплуатации (например, через какой пробег рекомендуется провести повторную проверку).

○ Ответьте на возможные возражения: «Почему так дорого, это же просто покрутить?», «Я могу сделать это сам в гараже?», «Зачем это нужно, если машину не было?».

Отчет о выполнении практической работы

Группа/Студент:

Дата:

1. **Выписка из РТО:** Копия страницы руководства с регламентными параметрами и кратким описанием технологии.

2. **Заполненный Чек-лист регулировочных работ** с исходными и конечными значениями параметров.

3. **Письменный сценарий консультации:**

○ Какие три ключевых аргумента вы привели клиенту для обоснования необходимости данной регулировочной работы?

○ Как вы объяснили разницу между регулировкой, выполненной по регламенту с помощью специального инструмента, и кустарной подстройкой «на глазок»?

4. **Ответы на вопросы (рефлексия):**

○ С какими трудностями вы столкнулись при интерпретации регламента или выполнении регулировки?

○ Почему соблюдение моментов затяжки, указанных в РТО, является критически важным при выполнении регулировочных работ?

Практическая работа №5

«Крепежные работы в рамках предпродажной подготовки»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по организации и выполнению комплекса крепежных работ при предпродажной подготовке автомобиля. Отработать навыки контроля состояния резьбовых соединений, использования регламентов и динамометрического инструмента, а также информирования клиента о значимости данных работ для безопасности и сохранения товарной стоимости автомобиля.

Задача: Изучить регламент крепежных работ и составить план их проведения для конкретного автомобиля.

Порядок выполнения:

1. Изучение регламента:

- Используя РТО, найдите раздел с моментами затяжки резьбовых соединений (обычно "Specifications" или "Технические данные").
- Выпишите значения крутящего момента для ключевых соединений, подлежащих контролю при предпродажной подготовке:
 - Крепление двигателя и коробки передач (опоры).
 - Крепление элементов подвески (амортизаторы, рычаги, стабилизатор поперечной устойчивости).
 - Крепление колесных дисков.
 - Крепление элементов тормозной системы (суппорты, тормозные шланги).
 - Крепление кузовных элементов (бамперы, фары, декоративные панели – если есть доступ).

2. Составление плана-маршрута:

- Разработайте последовательность осмотра и контроля крепежа, двигаясь от одного узла к другому (например: "подкапотное пространство → передняя подвеска → правое колесо → задняя подвеска → левое колесо → салон/багажник").
- Это позволит не упустить ни один важный узел и оптимизировать время работы.

Часть 2. Практическая (Выполнение крепежных работ)

Задача: Провести визуальный и силовой контроль резьбовых соединений, выполнить подтяжку ослабленного крепежа с соблюдением регламента.

Порядок выполнения:

1. Визуальный контроль:

- Следуя плану-маршруту, проведите визуальный осмотр резьбовых соединений на предмет:
 - Коррозии и повреждения резьбы.
 - Отсутствия или повреждения стопорных шайб, контргаек.
 - Трещин в местах крепления.
 - Очевидной ослабленности (смещение элементов, люфт).

2. Контроль и подтяжка:

- Используя динамометрический ключ и соответствующие головки, последовательно проверьте ключевые соединения.

○ Алгоритм для каждого соединения:

- Установите на динамометрическом ключе значение момента, указанное в РТО.
 - Плавно приложите усилие к уже затянутому соединению.
 - Если соединение не срывается с места (т.е. момент затяжки соответствует или выше установленного), переходите к следующему.
 - Если соединение проворачивается (момент затяжки ниже нормы), ослабьте его и затяните заново до характерного щелчка динамометрического ключа.

- **Внимание!** Не применяйте чрезмерное усилие к пластиковым и хрупким элементам кузова.

3. Маркировка:

- После контроля и подтяжки нанесите маркером контрольную метку на головку болта и прилегающую поверхность. Это визуальный сигнал для клиента и последующих мастеров о том, что крепеж был проконтролирован.

4. Фиксация результатов:

- В чек-листе отметьте все проверенные узлы. Если были обнаружены и заменены поврежденные болты/гайки, укажите это в отдельной графе "Замечания и выполненные работы".

Часть 3. Коммуникативная (Работа с Клиентом - Ролевая игра)

Задача: Обосновать клиенту-продавцу необходимость и ценность выполненных крепежных работ.

Сценарий: К вам обратился клиент, который готовит свой автомобиль к продаже. Он сомневается в необходимости оплаты "простой подтяжки болтов", считая это излишней услугой.

1. Обоснование необходимости:

○ Объясните клиенту, что надежный крепеж – это, в первую очередь, **безопасность**. Приведите примеры: "Ослабленное крепление ступицы или элемента подвески может привести к аварии".

○ Подчеркните влияние на **товарный вид и стоимость**: "Стук или дребезжание из-за ослабленного крепежа кузовных элементов создаст у потенциального покупателя впечатление о ветхости автомобиля и позволит ему сбить цену".

○ Укажите на **предотвращение будущих затрат**: "Своевременная подтяжка стоит копейки, а замена сорванной резьбы или вышедшего из строя узла из-за вибраций – дорогостоящий ремонт".

2. Демонстрация ценности:

○ Продемонстрируйте заполненный чек-лист и контрольные метки на некоторых видных местах (например, на болтах колесных дисков).

○ Скажите: "Мы проверили и, где это было необходимо, подтянули с соблюдением всех норм завода-изготовителя 35 критически важных соединений. Теперь Вы можете быть уверены в безопасности и бесшумности работы всех систем автомобиля, что является сильным аргументом для покупателя".

3. Ответы на возражения:

- Будьте готовы ответить на вопросы:
- «Я сам могу все подтянуть гаечным ключом, зачем мне динамометрический?»
 - «Почему за это нужно платить, если работа заняла не так много времени?»
 - «Если ничего не стучит, значит, все нормально затянуто, верно?»

Отчет о выполнении практической работы

Группа/Студент:

Дата:

1. **Выписка из РТО:** Копия страницы с моментами затяжки для 5-7 ключевых соединений.

2. **Заполненный Чек-лист крепежных работ** с указанием проверенных узлов и результатов контроля.

3. **Фotoотчет:** 2-3 фотографии с нанесенными контрольными метками на различных узлах автомобиля.

4. Письменный ответ на вопрос (рефлексия):

○ *Объясните, почему использование динамометрического ключа при выполнении крепежных работ является обязательным условием качественного сервиса, в отличие от подтяжки "на глазок"?*

○ *Составьте краткий список из 3-5 самых критичных с точки безопасности узлов, крепеж которых должен быть проверен в первую очередь. Обоснуйте свой выбор.*

Самостоятельная работа студентов №1

Проработка лекционного материала по теме «Предпродажная подготовка новых автотранспортных средств (АТС)»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы: Систематизировать теоретические и практические знания в техническом в предпродажной подготовке новых АТС.

Задание: Проработка конспекта занятий по изучаемой теме. Решение тематических задач. Это является необходимым условием для понимания материалов последующих лекций и усвоения материалов практических занятий.

Содержание задания:

1. Повторить материал по пройденной теме.
2. Составить перечень тезисов.
3. Проработать примеры решения задач для подготовки к защите практической работы.

Форма контроля: фронтальный опрос.

Практическая работа №6 «Подготовка к продаже АТС с пробегом»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать комплексные компетенции по организации и выполнению полного цикла предпродажной подготовки автомобиля с пробегом, включая оценку технического состояния, экономическое обоснование затрат, проведение необходимых работ и отработку ключевых сценариев взаимодействия с продавцом и потенциальным покупателем.

Часть 1. Приемка и Оценка (Диагностика и Консалтинг)

Задача: Провести комплексную оценку автомобиля, поступившего от продавца для подготовки к продаже.

Порядок выполнения:

1. Внешний и внутренний осмотр (составление ведомости дефектов):

○ **Кузов и ЛКП:** С помощью толщиномера проверьте наличие и площадь предыдущих ремонтов (окрасок). Зафиксируйте все сколы, царапины, вмятины, коррозию. Оцените состояние фар, стекол, молдингов.

○ **Салон:** Оцените состояние сидений, руля, ковров, потолка, пластиковых панелей. Отметьте потертости, пятна, разрывы, неприятные запахи. Проверьте работу всех электронных систем (стеклоподъемники, климат-контроль, мультимедиа).

○ **Шины и диски:** Определите остаточную высоту протектора, равномерность износа, состояние дисков.

2. Техническая диагностика:

○ Проведите компьютерную диагностику двигателя, АКПП, систем ABS/ESP.

Зафиксируйте ошибки.

○ Проверьте уровни и состояние технических жидкостей (масло в двигателе, АКПП, тормозная жидкость, антифриз).

○ На ходу (если возможно) оцените работу подвески (стуки), тормозов (вибрации, эффективность), двигателя (тяга, запуск) и трансмиссии (переключения).

3. Консультация с «Продавцом» (Ролевая игра 1):

○ Представьте продавцу результаты осмотра в тактичной форме.

○ Объясните, какие из выявленных дефектов критично влияют на цену, а какие — на восприятие автомобиля.

○ Обоснуйте необходимость проведения предпродажной подготовки.

Часть 2. Планирование и Экономика

Задача: На основе ведомости дефектов составить оптимальный план работ и рассчитать его экономическую эффективность.

Порядок выполнения:

1. Классификация дефектов и составление плана работ:

- Разделите все выявленные дефекты на три категории:
- **Категория А (Обязательные):** Влияют на безопасность и работоспособность (например, замена изношенных тормозных колодок, устранение кодов ошибок двигателя).
- **Категория Б (Косметические, высокоэффективные):** Сильно влияют на визуальное восприятие и стоимость (например, химчистка салона, полировка кузова, удаление вмятин).
- **Категория В (Второстепенные):** Незначительные недочеты, исправление которых имеет низкую отдачу (например, мелкая царапина на скрытом элементе).

2. Составление сметы:

- Для работ Категорий А и Б составьте смету. Укажите:
 - Наименование работы.
 - Норма времени.
 - Стоимость нормо-часа.
 - Необходимые материалы и их стоимость (запчасти, расходники).
 - **Итоговая стоимость каждой операции и общая сумма.**

3. Расчет рентабельности:

- Проанализируйте рыночные цены на аналогичные автомобили в хорошем состоянии (через сайты Avito, Auto.ru и т.д.).
- Определите, насколько вырастет стоимость автомобиля после проведения подготовительных работ.
- Рассчитайте: **Прирост стоимости = (Цена после подготовки) - (Цена до подготовки) - (Затраты на подготовку)**.
- Сделайте вывод: является ли план работ экономически целесообразным.

Часть 3. Реализация и Продажа (Практика и Коммуникация)

Задача: Выполнить ключевые подготовительные работы и отработать презентацию автомобиля покупателю.

Порядок выполнения:

1. **Практическое выполнение работ (на выбор или доступные):**
 - **Мойка и сушка кузова, колесных арок.**
 - **Химчистка салона:** чистка ковров, сидений, пластика, дезодорация.
 - **Полировка фар и кузова** для устранения мелких царапин и восстановления блеска.
 - **Мелкий ремонт:** замена перегоревших ламп, щеток стеклоочистителя, салонного фильтра.
2. **Подготовка маркетинговых материалов:**
 - Заполните «Карточку автомобиля»: укажите VIN, год, пробег, ключевые опции, преимущества, перечень выполненных работ при подготовке.
 - Сделайте качественные фотографии автомобиля после подготовки: экстерьер с разных ракурсов, интерьер, основные элементы (обновленные фары, чистый салон, новый фильтр).
3. **Презентация автомобиля «Потенциальному покупателю» (Ролевая игра 2):**
 - Выступите в роли продавца. Представьте автомобиль, делая акцент на его преимуществах и качестве подготовки.
 - Используйте техническую документацию и фото "до/после" как доказательство проделанной работы.
 - Грамотно ответьте на типичные вопросы и возражения:
 - **«Почему цена выше, чем у других таких же?»** (Аргументируйте качеством подготовки и отсутствием скрытых дефектов).
 - **«Машина не бита?»** (Продемонстрируйте замеры толщиномера).

- «Можно ли сделать скидку?» (Предложите обоснованный торг, ссылаясь на вложенные средства).
- «Какие работы были проведены?» (Предоставьте заполненную смету и чек-лист).

Отчет о выполнении практической работы (Кейс-проекта)

Группа/Студент:

Дата:

1. **Ведомость дефектов** с разделением на категории А, Б, В.
2. **Разработанная Смета** предпродажной подготовки с расчетом общей стоимости.
3. **Экономическое обоснование:** Расчет рыночной цены "до" и "после", расчет прироста стоимости и вывод о рентабельности.
4. **Карточка автомобиля для продажи** и фотоотчет (2-3 фото "после").
5. **Письменный ответ на вопросы (рефлексия):**
 - *Какие три работы из вашей сметы, по вашему мнению, дают наибольший прирост стоимости при минимальных затратах? Обоснуйте.*
 - *Какой самый сильный аргумент вы использовали при разговоре с покупателем и почему он сработал?*

Практическая работа №7

«Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по проведению диагностики кузовных повреждений, анализу стоимости и трудоемкости восстановительного ремонта, а также навыки профессионального консультирования клиента по вопросам целесообразности ремонта с технической и экономической точек зрения.

Часть 1. Диагностика повреждений (Технический анализ)

Задача: Провести детальную диагностику кузова автомобиля, классифицировать повреждения и определить технологию ремонта для каждого элемента.

Порядок выполнения:

1. **Визуальный осмотр и эстетическая оценка:**
 - Определите зоны повреждений. Зарисуйте или сфотографируйте их на «Карте повреждений».
 - Классифицируйте повреждения по типу:
 - Деформации (вмятины, вмятины с острыми гранями, гофры).
 - Повреждения ЛКП (царапины до грунта, до металла, сколы).
 - Коррозия (очаговая, поверхностная, сквозная).
 - Трещины, разрывы металла.
2. **Инструментальная диагностика:**
 - **Толщинометрия:** Проверьте толщину ЛКП на всех поврежденных и смежных элементах. Составьте схему, отметив зоны с отклонениями от нормы (свидетельство предыдущего ремонта).
 - **Измерение геометрии:** С помощью линейки/рулетки измерьте и сравните с нормой (по справочнику):
 - Зазоры между кузовными элементами (двери, капот, багажник).
 - Диагонали проемов (дверных, капота).
 - Симметричность колесных арок.

- **Контроль каркаса безопасности:** Визуально и с помощью инструментов проверьте состояние силовых элементов (лонжеронов, стоек, порогов) на предмет деформаций, гофр, ремонтных врезок.

3. Определение технологии ремонта:

- Для каждого поврежденного элемента предложите варианты восстановления:

- **Правка/рихтовка** (с сохранением родного металла и ЛКП).
- **Вытягивание на стапеле** (для силовых элементов).
- **Ремонт с частичной заменой** (вырезка поврежденного участка, приварка новой части).
- **Замена элемента в сборе** (новая или б/у деталь).
- Обоснуйте выбор технологии для каждого случая (например: "Глубокая вмятина на двери с острым гратором – риск растрескивания шпаклевки при рихтовке, рекомендована замена").

Часть 2. Анализ и определение целесообразности (Экономический расчет)

Задача: Рассчитать стоимость различных вариантов восстановления и сделать вывод о целесообразности ремонта.

Порядок выполнения:

1. Составление калькуляции для разных сценариев:

- **Сценарий 1: «Ремонт с максимальным сохранением родных деталей»** (рихтовка, вытягивание, локальная покраска).
- **Сценарий 2: «Ремонт с заменой поврежденных элементов на новые (оригинал/аналог)».**
- **Сценарий 3: «Ремонт с использованием б/у деталей с разборок».**

2. Расчет для каждого сценария:

- **Стоимость запчастей** (по каталогам).
- **Нормы времени на работы** (демонтаж/монтаж, подготовку, покраску, рихтовку).
- **Стоимость нормо-часа** (по прайс-листу).
- **Стоимость материалов** (грунт, краска, шпаклевка, антисор).
- **Итоговая стоимость ремонта.**

3. Оценка целесообразности:

- Рассчитайте **восстановительную стоимость автомобиля** (рыночная стоимость аналогичного неповрежденного автомобиля).
- Рассчитайте **стоимость автомобиля после ремонта** (с учетом пробега, года выпуска и общего состояния).

○ Определите **экономическую целесообразность** по формуле:
Целесообразность = (Стоимость после ремонта - Стоимость до ремонта) / Затраты на ремонт

- Сделайте вывод:
 - **Целесообразно:** Если результат значительно положительный (ремонт окупается и приносит прибыль).
 - **На грани:** Если результат около нуля (ремонт для поддержания ликвидности).
 - **Нецелесообразно:** Если результат отрицательный (затраты на ремонт превышают прирост стоимости).

Часть 3. Консультация с клиентом (Ролевая игра)

Задача: Представить результаты диагностики и анализа клиенту, предложить оптимальное решение и обосновать его.

Сценарий: К вам обратился владелец автомобиля после незначительного ДТП. Он хочет понять, что делать с поврежденным автомобилем: ремонтировать, продавать как есть или сдавать в страховую.

1. Презентация результатов диагностики:

- Продемонстрируйте «Карту повреждений», фото и замеры толщиномера.

Объясните, какие повреждения косметические, а какие могут влиять на безопасность и геометрию.

- Говорите на понятном клиенту языке, избегая излишнего технарского сленга.

2. Предложение вариантов и обоснование целесообразности:

- Представьте 2-3 рассчитанных сценария («Эконом», «Оптимальный», «Премиум»).

○ Наглядно покажите в таблице: **Затраты / Сроки / Качество и долговечность результата / Остаточная стоимость авто.**

○ Дайте свою профессиональную рекомендацию, основанную на расчете целесообразности. Например: *«Для вашего автомобиля 2015 года мы рекомендуем сценарий с использованием б/у детали. Хотя ремонт с новой деталью качественнее, он экономически не оправдан, так как его стоимость составит 70% от цены всего автомобиля»*.

3. Ответы на возражения и вопросы:

○ «*Почему нельзя просто зашпаклевать и покрасить?*» (Объясните риски отслоения шпаклевки и коррозии).

○ «*А если я захочу его продать как есть? Сколько я выручу?*» (Дайте ориентировочную стоимость).

○ «*Почему ремонт такой дорогой?*» (Детализируйте смету, покажите стоимость запчастей и высокую трудоемкость).

○ «*Страховая оценила ущерб ниже. Почему?*» (Объясните разницу между расчетами по методике страховой компании и реальной стоимостью ремонта в сервисе).

Отчет о выполнении практической работы

Группа/Студент:

Дата:

1. Заполненная «Карта повреждений» с эскизом и классификацией дефектов.

2. Акт диагностики кузова с результатами толщинометрии и замеров геометрии.

3. Сравнительная таблица сценариев ремонта с детальной калькуляцией.

4. Заключение о целесообразности ремонта с расчетами и итоговым выводом.

5. Письменный ответ на вопросы (рефлексия):

○ Какой из трех сценариев ремонта вы порекомендовали бы клиенту и почему? Аргументируйте, опираясь на технические и экономические факторы.

○ С каким самым сложным техническим или коммуникативным вызовом вы столкнулись в ходе работы и как его преодолели?

Практическая работа №8

«Диагностика и анализ повреждений кузовных элементов, определение целесообразности ремонта»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по проведению комплексной диагностики кузовных повреждений, анализу стоимости и трудоемкости восстановительного ремонта, а также навыки профессионального консультирования клиента по вопросам целесообразности ремонта с технической и экономической точек зрения.

Часть 1. Диагностика повреждений (Технический анализ)

Задача: Провести детальную диагностику кузова автомобиля, классифицировать повреждения и определить технологию ремонта для каждого элемента.

Порядок выполнения:

1. Визуальный осмотр и эстетическая оценка:

- Определите зоны повреждений. Зарисуйте или сфотографируйте их на «Карте повреждений».

- Классифицируйте повреждения по типу:

- Деформации (вмятины, вмятины с острыми гранями, гофры).
- Повреждения ЛКП (царапины до грунта, до металла, сколы).
- Коррозия (очаговая, поверхностная, сквозная).
- Трешины, разрывы металла.

2. Инструментальная диагностика:

- **Толщинометрия:** Проверьте толщину ЛКП на всех поврежденных и смежных элементах. Составьте схему, отметив зоны с отклонениями от нормы (свидетельство предыдущего ремонта).

- **Измерение геометрии:** С помощью линейки/рулетки измерьте и сравните с нормой (по справочнику):

- Зазоры между кузовными элементами (двери, капот, багажник).
- Диагонали проемов (дверных, капота).
- Симметричность колесных арок.

- **Контроль каркаса безопасности:** Визуально и с помощью инструментов проверьте состояние силовых элементов (лонжеронов, стоек, порогов) на предмет деформаций, гофр, ремонтных врезок.

3. Определение технологии ремонта:

- Для каждого поврежденного элемента предложите варианты восстановления:

- **Правка/рихтовка** (с сохранением родного металла и ЛКП).
- **Вытягивание на стапеле** (для силовых элементов).
- **Ремонт с частичной заменой** (вырезка поврежденного участка, приварка новой части).

- **Замена элемента в сборе** (новая или б/у деталь).

- Обоснуйте выбор технологии для каждого случая (например: "Глубокая вмятина на двери с острым гратом – риск растрескивания шпаклевки при рихтовке, рекомендована замена").

Часть 2. Анализ и определение целесообразности (Экономический расчет)

Задача: Рассчитать стоимость различных вариантов восстановления и сделать вывод о целесообразности ремонта.

Порядок выполнения:

1. Составление калькуляции для разных сценариев:

- **Сценарий 1: «Ремонт с максимальным сохранением родных деталей»** (рихтовка, вытягивание, локальная покраска).

- **Сценарий 2: «Ремонт с заменой поврежденных элементов на новые (оригинал/аналог)».**

- **Сценарий 3: «Ремонт с использованием б/у деталей с разборок».**

2. Расчет для каждого сценария:

- **Стоймость запчастей** (по каталогам).

- **Нормы времени на работы** (демонтаж/монтаж, подготовку, покраску, рихтовку).

- **Стоймость нормо-часа** (по прайс-листу).

- **Стоймость материалов** (грунт, краска, шпаклевка, антикор).

- **Итоговая стоимость ремонта.**

3. Оценка целесообразности:

- Рассчитайте **восстановительную стоимость автомобиля** (рыночная стоимость аналогичного неповрежденного автомобиля).
- Рассчитайте **стоимость автомобиля после ремонта** (с учетом пробега, года выпуска и общего состояния).
- Определите **экономическую целесообразность** по формуле:

$$\text{Целесообразность} = (\text{Стоимость после ремонта} - \text{Стоимость до ремонта}) - \text{Затраты на ремонт}$$
- Сделайте вывод:
 - **Целесообразно:** Если результат значительно положительный (ремонт окупается и приносит прибыль).
 - **На грани:** Если результат около нуля (ремонт для поддержания ликвидности).
 - **Нецелесообразно:** Если результат отрицательный (затраты на ремонт превышают прирост стоимости).

Часть 3. Консультация с клиентом (Ролевая игра)

Задача: Представить результаты диагностики и анализа клиенту, предложить оптимальное решение и обосновать его.

Сценарий: К вам обратился владелец автомобиля после незначительного ДТП. Он хочет понять, что делать с поврежденным автомобилем: ремонтировать, продавать как есть или сдавать в страховую.

1. **Презентация результатов диагностики:**
 - Продемонстрируйте «Карту повреждений», фото и замеры толщиномера. Объясните, какие повреждения косметические, а какие могут влиять на безопасность и геометрию.
 - Говорите на понятном клиенту языке, избегая излишнего технического сленга.
2. **Предложение вариантов и обоснование целесообразности:**
 - Представьте 2-3 рассчитанных сценария («Эконом», «Оптимальный», «Премиум»).
 - Наглядно покажите в таблице: **Затраты / Сроки / Качество и долговечность результата / Остаточная стоимость авто.**
 - Дайте свою профессиональную рекомендацию, основанную на расчете целесообразности. Например: *«Для вашего автомобиля 2015 года мы рекомендуем сценарий с использованием б/у детали. Хотя ремонт с новой деталью качественнее, он экономически не оправдан, так как его стоимость составит 70% от цены всего автомобиля»*.
3. **Ответы на возражения и вопросы:**
 - «Почему нельзя просто зашпаклевать и покрасить?» (Объясните риски отслоения шпаклевки и коррозии).
 - «А если я захочу его продать как есть? Сколько я выручу?» (Дайте ориентировочную стоимость).
 - «Почему ремонт такой дорогой?» (Детализируйте смету, покажите стоимость запчастей и высокую трудоемкость).
 - «Страховая оценила ущерб ниже. Почему?» (Объясните разницу между расчетами по методике страховой компании и реальной стоимостью ремонта в сервисе).

Отчет о выполнении практической работы

Группа/Студент:

Дата:

1. Заполненная «Карта повреждений» с эскизом и классификацией дефектов.
2. Акт диагностики кузова с результатами толщинометрии и замеров геометрии.

3. Сравнительная таблица сценариев ремонта с детальной калькуляцией.
4. Заключение о целесообразности ремонта с расчетами и итоговым выводом.

5. Письменный ответ на вопросы (рефлексия):

- Какой из трех сценариев ремонта вы порекомендовали бы клиенту и почему? Аргументируйте, опираясь на технические и экономические факторы.
- С каким самым сложным техническим или коммуникативным вызовом вы столкнулись в ходе работы и как его преодолели?

Самостоятельная работа студентов №2

Проработка лекционного материала по теме
«Предпродажная подготовка АТС с пробегом»

Количество часов на выполнение: - 4 часа

Цель работы: Систематизировать теоретические и практические знания в предпродажной подготовке АТС с пробегом.

Задание: Проработка конспекта занятий по изучаемой теме. Решение тематических задач. Это является необходимым условием для понимания материалов последующих лекций и усвоения материалов практических занятий.

Содержание задания:

1. Повторить материал по пройденной теме.
2. Составить перечень тезисов.
3. Проработать примеры решения задач для подготовки к защите практической работы.

Форма контроля: фронтальный опрос.

Практическая работа №9

«Оформление заказ-наряда на ТО и ремонт АТС»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по профессиональному оформлению первичной учетной документации автосервиса - заказ-наряда. Отработать навыки сбора информации у клиента, корректного описания работ, расчета стоимости и юридически грамотного завершения процедуры приемки-передачи автомобиля.

Часть 1. Теоретическая и Аналитическая

Задача: Изучить структуру и обязательные реквизиты заказ-наряда.

Порядок выполнения:

1. Изучите предложенный бланк заказ-наряда. Определите и выпишите основные разделы:

- «Шапка» (данные сервиса, номер заказ-наряда, дата).
- **Блок данных о клиенте** (ФИО, контакты, паспортные данные).
- **Блок данных об автомобиле** (марка, модель, VIN, гос. номер, год выпуска, пробег).
- **Блок дефектов/работ** (описание проблемы со слов клиентом, результат диагностики, перечень планируемых работ).
- **Блок запчастей и материалов** (номенклатура, артикулы, количество, цена).
- **Блок расчетов** (стоимость работ, стоимость запчастей, общая сумма, форма оплаты, предоплата).
- **Блок согласования и подписей** (согласие на работу, акт приема-передачи, отметка о выдаче автомобиля).

2. Проанализируйте «проблемные» кейсы. Изучите примеры некорректно заполненных заказ-нарядов (например, с нечетко описанной работой «ремонт ходовой» или без указания VIN). Сформулируйте, к каким рискам для сервиса и клиента может привести каждая ошибка.

Часть 2. Практическая (Оформление документа)

Задача: На основании кейса-задания корректно оформить заказ-наряд.

Кейс:

- **Клиент:** Петров Сидор Иванович, тел. +7-XXX-XXX-XX-XX.
- **Автомобиль:** Hyundai Solaris, 2018 г.в., VIN: Z94CB41BAGR123456, гос. номер А123АА777. Пробег 65 250 км.
- **Обращение:** «Автомобиль плохо заводится с утра, горит лампа «Check Engine». Также прошу заменить масло в двигателе и сделать общее ТО. После мойки заметил, что задний бампер слегка отошел от кузова».

Порядок выполнения:

1. Заполните «шапку» документа: укажите учебный сервис «АвтоМастер», текущую дату, номер заказ-наряда (придумайте по маске, например, 2024-001).

2. Внесите данные клиента и автомобиля в соответствующие поля.

3. В разделе «Описание проблемы/Работы»:

- Со слов клиента: «Жалобы: затрудненный пуск утром, горит «Check Engine». Замена масла в ДВС, плановое ТО. Регулировка крепления заднего бампера».
- От мастера (результат первичного осмотра): «Внешний осмотр: задний бампер в области левого крепления деформирован, защелка не фиксируется. Предварительно: требуется диагностика системы зажигания и питания, считывание ошибок ЭБУ».

4. Сформируйте предварительную смету:

- **Работы:** Диагностика электронных систем (1 н/ч), Замена моторного масла и фильтра (0,5 н/ч), Комплексное ТО (1 н/ч), Регулировка/ремонт крепления бампера (0,3 н/ч).

- **Запчасти/материалы:** Масло моторное 5W-30 (4л), Фильтр масляный (1 шт.), Фильтр воздушный (1 шт.), Щетки стеклоочистителя (1 комплект), Крепление бампера (при необходимости).

5. Рассчитайте общую предварительную стоимость, указав, что окончательная сумма может измениться после диагностики.

Часть 3. Коммуникативная (Ролевая игра «Приемка автомобиля»)

Задача: Отработать процедуру взаимодействия с клиентом при оформлении заказ-наряда.

Сценарий: Используя данные из кейса, один студент играет роль **Клиента (Петрова С.И.)**, второй – **Мастера-приемщика**.

1. Приветствие и выяснение потребностей:

- Приемщик вежливо встречает клиента, представляется.
- Активно выслушивает жалобы, задает уточняющие вопросы: «Как давно появилась проблема с запуском?», «Бампер задевали?».

2. Совместный осмотр автомобиля и фиксация состояния:

- Приемщик и клиент вместе осматривают автомобиль, отмечают существующие повреждения (царапины, вмятины) в акте приемки или в самом заказ-наряде.

- Приемщик подтверждает проблему с бампером.

3. Согласование объема работ и стоимости:

- Приемщик предлагает план действий: «Сначала проведем диагностику, чтобы выяснить причину «Check Engine», и после этого сообщим Вам точную стоимость ремонта. Параллельно выполним ТО и посмотрим, что с бампером. Вы согласны?».

- Обсуждает с клиентом «порог согласования» (например, «Если ремонт превысит 10 000 руб., мы Вам позвоним?»).

4. **Оформление и подписание документа:**

- Приемщик заполняет заказ-наряд (или его черновик) в присутствии клиента, зачитывая ключевые пункты.

- Разъясняет клиенту условия договора (сроки хранения автомобиля, гарантийные обязательства, порядок оплаты).

- **Ключевой момент:** Обращает внимание клиента на пункт о согласии на выполнение работ и ставит его подпись.

Отчет о выполнении практической работы

Студент:

Дата: _____

- 1. **Заполненный бланк заказ-наряда** по представленному кейсу.

- 2. **Аналитическая справка:** Перечень из 5 самых критичных, на ваш взгляд, ошибок при оформлении заказ-наряда и последствия каждой из них для сервиса.

- Пример: «Нечеткое описание работы «Починить подвеску» → Клиент может оспорить счет, так как не был согласен на замену конкретных деталей».

- 3. **Письменный ответ на вопросы (рефлексия):**

- Почему так важно указывать VIN автомобиля, а не ограничиваться гос. номером?

- Какой аргумент вы бы использовали, чтобы убедить клиента подписать заказ-наряд до начала работ, если он сопротивляется и говорит «да ладно, я вам доверяю»?

Практическая работа №10

«Подбор оригинальных з/ч и материалов для ТО и ремонта АТС»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по профессиональному подбору оригинальных запасных частей (ЗЧ) и расходных материалов для технического обслуживания и ремонта автомобилей с использованием электронных каталогов, а также навыки консультирования клиентов по вопросам выбора запчастей с учетом технических и экономических факторов.

Часть 1. Аналитическая (Работа с каталогами и VIN)

Задача: Освоить методику точного подбора запчастей по VIN-коду и альтернативным методам.

Порядок выполнения:

- 1. **Расшифровка VIN-кода:**

- Получите учебный VIN-код автомобиля (например, XW8AB32DZKE123456).

- Используя онлайн-сервисы или справочники, расшифруйте ключевые параметры:

- Модель, год выпуска.
- Тип двигателя (код, объем, мощность).
- Тип коробки передач (АКПП/МКПП, модель).
- Код комплектации (например, Executive, Comfort).

- **Вывод:** Зачем нужна расшифровка VIN? (Ответ: для исключения ошибок, так как на одну модель могут устанавливаться разные узлы).

- 2. **Подбор по VIN в электронном каталоге:**

- Войдите в демо-версию электронного каталога (например, TACST для Toyota).

○ Введите VIN-код. Изучите структуру каталога: группы запчастей (двигатель, ходовая часть, кузов и т.д.), иллюстрации (взрыв-схемы), номера позиций.

○ **Задание:** Найдите и выпишите оригинальный номер детали (OEM-номер) и ее название для:

- Воздушного фильтра салона.
- Переднего тормозного диска.
- Щетки стеклоочистителя (водительская сторона).

3. Подбор по параметрам автомобиля:

○ **Симуляция ситуации:** VIN-код нечитаем. Вам известны только марка, модель, год выпуска и объем двигателя.

○ **Задание:** Подберите масляный фильтр и свечи зажигания, используя фильтры в каталоге. Сравните номера, полученные этим методом и по VIN. Сделайте вывод о надежности методов.

Часть 2. Практическая (Комплектация заказа и расчет стоимости)

Задача: Сформировать комплект необходимых запчастей и материалов для конкретного вида работ и рассчитать его стоимость.

Кейс:

«Клиенту на автомобиле Kia Rio 2019 г.в. (укажите конкретный VIN) требуется плановое ТО-2 (60 000 км) и замена передних тормозных колодок».

Порядок выполнения:

1. Составление ведомости запчастей:

○ Используя каталог и регламент ТО, составьте полный перечень оригинальных запчастей и расходников.

○ Примерный перечень:

- Масло моторное (укажите спецификацию и кол-во).
- Масляный фильтр.
- Воздушный фильтр.
- Фильтр салона.
- Свечи зажигания.
- Тормозные колодки передние (комплект).
- Тормозная жидкость (тип, кол-во).
- Прочие расходники (например, прокладка сливной пробки).

2. Заполнение бланка заявки:

○ Создайте документ «Заявка на запчасти», включив в него столбцы:

- № п/п.
- **OEM-номер детали.**
- Наименование детали.
- Количество.
- Цена за ед.
- Стоимость.

3. Расчет стоимости:

○ Используя прайс-лист, проведите расчет итоговой суммы за все позиции.

○ Рассчитайте общую стоимость комплекта.

Часть 3. Коммуникативная (Консультация клиента – Ролевая игра)

Задача: Обосновать клиенту необходимость использования оригинальных запчастей и согласовать с ним итоговую смету.

Сценарий: Клиент, получив предварительную смету на ТО-2 и замену колодок, удивлен высокой стоимостью запчастей и просит заменить их на более дешевые аналоги.

1. Презентация преимуществ оригинальных запчастей:

○ Подготовьте 3-4 ключевых аргумента для клиента:

- **Совместимость и безопасность:** «Оригинальные колодки разработаны именно для вашей модели, что гарантирует сохранение эффективности торможения и работы ABS».

- **Ресурс и надежность:** «Ресурс оригинального воздушного фильтра составляет 30 000 км, в то время как у дешевого аналога он может быть в 2 раза меньше, что приводит к повышенному расходу топлива и износу двигателя».

- **Сохранение гарантии:** (Если автомобиль на гарантии).

- **Экономия в долгосрочной перспективе:** «Использование неоригинальных свечей может привести к пропускам зажигания и повреждению каталитического нейтрализатора, ремонт которого стоит десятки тысяч рублей».

2. Работа с возражениями:

- **Возражение клиента:** «Я нашел в интернете такие же колодки, но в 2 раза дешевле!»

- **Ваш ответ:** «Да, я понимаю Ваше желание сэкономить. Однако те колодки, которые Вы видите, могут быть визуально похожи, но использовать другой состав фрикционного материала. Это может привести к свисту, быстрому износу диска и, что самое главное, к увеличению тормозного пути. Мы несем ответственность за безопасность ремонта, поэтому даем гарантию только на оригинальные детали».

3. Достижение соглашения:

- Предложите компромисс, если это возможно и технически допустимо: «Я понимаю, что общая сумма вышла значительной. Мы можем, например, заменить тормозную жидкость на аналогичную, но соответствующую спецификации OEM, что позволит немного снизить стоимость без потери качества. Но по критическим деталям, таким как колодки и фильтры, я настоятельно рекомендую оригинал».

Отчет о выполнении практической работы

Группа/Студент:

Дата:

1. **Расшифровка VIN-кода:** Распечатка или скриншот с расшифровкой основных параметров автомобиля.

2. **Ведомость запчастей:** Заполненный бланк «Заявка на запчасти» для кейса «ТО-2 + тормозные колодки» с OEM-номерами и ценами.

3. **Сравнительная таблица:** Сравните оригинальную деталь и ее аналог (на примере масляного фильтра) по 3-м параметрам: цена, гарантийные обязательства, заявленный ресурс.

4. Письменный ответ на вопросы (рефлексия):

- *Какие три самых серьезных риска возникают при использовании неоригинальных запчастей низкого качества?*

- *Какой самый убедительный, на ваш взгляд, аргумент в пользу оригинальных запчастей для сомневающегося клиента и почему?*

Практическая работа №11

«Определение потребности в замене узлов и расходных материалов основываясь на истории обращений»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по прогнозирующему сервисному обслуживанию на основе анализа истории предыдущих обращений клиента. Научить анализировать данные о пробегах, предыдущих работах и регламентах ТО для proactive-консультации клиента о предстоящих необходимых работах.

Часть 1. Аналитическая (Работа с историей обслуживания)

Задача: Проанализировать предоставленную историю обслуживания автомобиля, определить выполненные работы, рассчитать текущие пробеги и спрогнозировать предстоящие интервалы замен.

Исходные данные:

- **Автомобиль:** Volkswagen Polo 2018 г.в.
- **Текущий пробег:** 67 850 км.
- **История обращений в сервис:**
 - 15 300 км (01.2020) – ТО-1: Замена масла и фильтра двигателя, диагностика.
 - 30 150 км (08.2021) – ТО-2: Замена масла и фильтров (воздушного, салонного), свечи зажигания, диагностика.
 - 45 000 км (03.2022) – Замена передних тормозных колодок и дисков.
 - 60 000 км (02.2023) – ТО-3: Замена масла и фильтра двигателя, фильтра салонного, тормозной жидкости.
 - 67 850 км (ТЕКУЩИЙ ВИЗИТ) – Клиент обратился для замены масла.

Жалоб нет.

Порядок выполнения:

1. **Анализ пройденных работ:**

- Внесите данные из истории обращений в таблицу:

Пробег	Дата	Выполненные работы
15 300 км	01.2020	Масло, фильтр масляный
...

2. **Расчет интервалов и прогнозирование:**

- Используя РТО и справочные данные, определите регламентные интервалы замен для автомобиля VW Polo:

- Масло двигателя: 15 000 км / 1 раз в год.
- Тормозная жидкость: 2 года.
- Воздушный фильтр: 30 000 км.
- Свечи зажигания: 60 000 км.
- Ремень ГРМ: 120 000 км / 5 лет.
- Тормозные колодки (передние): ресурс ~30-40 тыс. км.
- Рассчитайте, через какой пробег или когда истечет ресурс для каждого узла/материала, основываясь на истории.
- *Пример: "Передние тормозные колодки были заменены на 45 000 км. Их ресурс ~35 000 км. Следующая замена потребуется ориентировочно на $45 000 + 35 000 = 80 000$ км".*
- Пример: "Тормозная жидкость заменялась на 60 000 км в 02.2023. Регламент – 2 года. Следующая замена – не позднее 02.2025".

Часть 2. Планирование (Разработка плана предстоящего обслуживания)

Задача: На основе анализа разработать персональный план предстоящих сервисных мероприятий для клиента.

Порядок выполнения:

1. **Составление "Дорожной карты" обслуживания:**

- Создайте таблицу "План предстоящего обслуживания":

Пробег/Срок	Вид работ	Обоснование
80 000 км	Контроль/замена передних тормозных колодок и дисков	На основе пробега с последней замены (45 000 км) и прогнозируемого ресурса

Пробег/Срок	Вид работ	Обоснование
75 000 км	ТО-4: Замена масла, масляного фильтра, воздушного фильтра, фильтра салона	Регламентный интервал ТО (последнее ТО было на 60 000 км)
90 000 км	Замена задних тормозных колодок (контроль обязателен)	Прогнозируемый износ к данному пробегу
02.2025	Замена тормозной жидкости	Регламент (2 года с последней замены)
120 000 км / 2026 г.	Замена ремня ГРМ с роликами и охлаждающей жидкости	Критически важная работа по регламенту пробега и срока

2. Определение приоритетов:

- Разделите работы в плане на категории:

▪ **Высокий приоритет (безопасность/сохранение ресурса**

ДВС): Замена ремня ГРМ, тормозных колодок.

▪ **Средний приоритет (регламентное обслуживание):** Плановое ТО, замена фильтров.

▪ **Низкий приоритет (косметические/второстепенные работы):** (В данном кейсе отсутствуют).

Часть 3. Коммуникативная (Консультация на основе данных – Ролевая игра)

Задача: Провести консультацию с клиентом, представив ему результаты анализа и обосновав рекомендации по предстоящему обслуживанию.

Сценарий: Клиент приехал на плановую замену масла. Он не планирует других трат. Ваша задача – тактично проинформировать его о предстоящих нуждах автомобиля, чтобы он мог планировать свой бюджет.

1. Введение в тему консультации:

○ «Иван Иванович, пока машина была на подъемнике, мы, как всегда, провели бесплатный контрольный осмотр. И я хотел бы показать Вам персональный план обслуживания вашего Polo на ближайшие год-два, который мы составили на основе истории его посещений нашего сервиса. Это поможет избежать неожиданных поломок и планировать расходы».

2. Презентация плана и обоснование рекомендаций:

○ Используйте составленную "дорожную карту". Не вываливайте все сразу.
 ○ **Говорите на языке выгод для клиента:** Не «вам надо поменять колодки», а «чтобы избежать повреждения тормозных дисков и сохранить стоимость их ремонта, мы рекомендуем проконтролировать колодки на пробеге около 80 000 км. Судя по стилю вашего вождения, это произойдет примерно через 4-5 месяцев».

○ **Используйте историю как доказательство:** «Как вы помните, в прошлый раз вы меняли передние колодки на 45 000 км. Ресурс у них как раз подходит к концу, и сейчас самое время запланировать их проверку».

○ **Особое внимание – критическим работам:** «Самая важная и дорогостоящая работа в перспективе – это замена ремня ГРМ. Ее нужно сделать строго до 120 000 км. Если он порвется, двигатель выйдет из строя, и ремонт будет стоить дороже самого автомобиля. Мы рекомендуем делать это заранее, в 2026 году».

3. Ответы на возражения и работа с бюджетом клиента:

○ **Возражение:** «Спасибо, я подумаю, когда наступит тот пробег».

○ **Ваш ответ:** «Конечно! Основная цель – просто информировать Вас. Мы можем заранее рассчитать для вас стоимость каждой из этих работ, чтобы это не было

неожиданностью. Например, вы уже можете знать точную стоимость замены тормозных колодок, когда подъедете к нам в следующий раз».

- **Возражение:** «Это все слишком дорого, сделаю только масло».
- **Ваш ответ:** «Я понимаю. Давайте расставим приоритеты. Самое критичное после масла – это, конечно, безопасность. Давайте хотя бы проверим толщину тормозных колодок прямо сейчас, это займет 5 минут и будет бесплатно. И тогда вы будете точно знать, сколько у вас в запасе».

Отчет о выполнении практической работы

Группа/Студент:

Дата: _____

1. **Аналитическая карта прогноза:** Таблица с анализом истории и расчетом предстоящих интервалов замен.

2. **План предстоящего обслуживания:** "Дорожная карта" с пробегами, работами и обоснованиями.

3. **Письменный сценарий консультации:**

- *Как вы начнете разговор с клиентом о предстоящих затратах, чтобы не спугнуть его?*

- *Какие два аргумента, основанных на истории обслуживания, вы приведете клиенту, чтобы убедить его в необходимости плановой замены ремня ГРМ?*

4. **Ответы на вопросы (рефлексия):**

- *Как анализ истории обращений повышает лояльность клиента и эффективность работы сервиса?*

- *Что вы будете делать, если история обслуживания автомобиля отсутствует или неполная?*

Практическая работа №12

«Проведение кругового осмотра АТС при приемке»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по проведению стандартизированного кругового осмотра автомобиля при его приемке в сервис. Отработать навыки фиксации внешнего состояния, выявления существующих повреждений и профессиональной коммуникации с клиентом на всех этапах осмотра.

Часть 1. Подготовительная (Инструктаж и планирование)

Задача: Изучить алгоритм и зоны кругового осмотра.

Порядок выполнения:

1. **Изучение схемы осмотра:**

- Запомните стандартную последовательность осмотра по часовой стрелке, начиная с водительской двери:

- **Зона 1:** Передняя часть (бампер, капот, фары, стекло).
- **Зона 2:** Левый бок (переднее крыло, дверь, заднее крыло, стойки).
- **Зона 3:** Задняя часть (бампер, крышка багажника, фонари, стекло).
- **Зона 4:** Правый бок (заднее крыло, дверь, переднее крыло).
- **Зона 5:** Крыша и стекла.
- **Зона 6:** Салон (при сдаче автомобиля).
- **Зона 7:** Колеса, шины, диски.

2. **Подготовка инструментов и документации:**

- Проверьте наличие и готовность чек-листа, камеры, маркера.

- Заполните «шапку» акта приемки-передачи: данные клиента, автомобиля, дата, время.

Часть 2. Практическая (Проведение осмотра)

Задача: Провести совместный с клиентом круговой осмотр, фиксируя все существующие повреждения.

Порядок выполнения:

1. **Начало осмотра (Зона 1 - Передняя часть):**

- **Действие:** Предложите клиенту встать рядом с вами. Начните с переднего бампера.

○ **Что ищем:** Сколы, царапины, трещины, вмятины на бампере, капоте. Состояние эмблемы, противотуманных фар. Царапины на фарах и лобовом стекле.

○ **Фиксация:** Обнаруженную царапину на бампере сфотографируйте. Крупные повреждения отметьте маркером на стекле (условный знак, например, «Ц1» — царапина №1) и внесите в чек-лист с кратким описанием и размером.

2. **Последовательный переход по зонам (Зоны 2-4-3):**

- **Действие:** Плавно перемещайтесь вдоль левого борта, затем задней части, затем правого борта. Осматривайте каждую деталь на уровне глаз и ниже.

○ **Что ищем:** Царапины на дверях, порогах, крыльях. Вмятины. Состояние молдингов и ручек. Коррозия. Дефекты стекол.

○ **Фиксация:** Все найденные дефекты фотографируйте, вносите в чек-лист. Диалог с клиентом: «Иван Иванович, обратите внимание, здесь на пороге глубокая царапина, я ее фиксирую».

3. **Осмотр верхней части (Зона 5):**

- **Действие:** Осмотрите крышу, верхние края стоек, антенну.

○ **Что ищем:** Вмятины от града, сколы краски, царапины.

○ **Фиксация:** Крупные дефекты фиксируйте.

4. **Осмотр колес (Зона 7):**

- **Действие:** Осмотрите каждое колесо по отдельности.

○ **Что ищем:** Царапины и сколы на дисках. Порезы, грыжи, равномерность износа протектора на шинах.

○ **Фиксация:** Сфотографируйте каждый поврежденный диск. Отметьте в чек-листе, например: «Левый передний диск – глубокая царапина по ободу».

5. **Осмотр салона (Зона 6):**

- **Действие:** Предложите клиенту осмотреть салон вместе.

○ **Что ищем:** Пятна, потертости, повреждения обивки сидений, руля, панели приборов. Уровень топлива. Пробег. Наличие ценных вещей в салоне.

○ **Фиксация:** Зафиксируйте пробег и уровень топлива в акте. Крупные загрязнения или повреждения салона сфотографируйте.

Часть 3. Коммуникативная и Завершающая

Задача: Завершить осмотр, подвести итоги с клиентом и юридически корректно оформить документы.

Порядок выполнения:

1. **Резюмирование осмотра:**

○ Кратко перечислите клиенту все зафиксированные повреждения: «Итак, мы с Вами зафиксировали царапину на переднем бампере, вмятину на левой задней двери и скол на лобовом стекле. Все остальные элементы в порядке».

○ Продемонстрируйте заполненный чек-лист и сделанные фотографии.

2. **Подписание акта приемки-передачи:**

○ Внесите в акт запись: «При приемке зафиксированы существующие повреждения, указанные в чек-листе кругового осмотра от [дата]».

○ Предложите клиенту подписать акт. Подчеркните значимость этого действия: «Этот документ гарантирует, что Ваш автомобиль будет возвращен Вам в том же состоянии, в котором был принят, за исключением оговоренных ремонтов».

3. **Ответы на типичные возражения (Ролевая игра):**

○ **Возражение клиента:** «Да зачем это все? Я вам доверяю, это долго!»

○ **Ваш ответ:** «Я очень ценю Ваше доверие. Этот осмотр — это в первую очередь защита Ваших интересов. Это официальный документ, который исключит любые претензии по поводу случайных царапин после ремонта. Это стандартная профессиональная процедура, которая обеспечивает спокойствие обеих сторон».

○ **Вопрос клиента:** «А вы это все потом исправите?»

○ **Ваш ответ:** «Нет, эти повреждения мы фиксируем как существующие. Мы будем работать именно с теми неисправностями, которые Вы указали в заявке. Но теперь Вы можете быть уверены, что новые царапины не появятся».

Отчет о выполнении практической работы

Студент:

Дата:

1. **Заполненный Чек-лист кругового осмотра с описанием всех обнаруженных дефектов.**

2. **Фотоотчет:** Распечатанные или собранные в документе 4-5 фотографий ключевых повреждений автомобиля.

3. **Заполненный Акт приемки-передачи с отметкой о проведенном осмотре.**

4. **Письменный ответ на вопросы (рефлексия):**

○ *Почему круговой осмотр необходимо проводить совместно с клиентом и в его присутствии?*

○ *Какие три самых серьезных последствия для сервиса могут возникнуть, если не проводить детальный круговой осмотр при приемке автомобиля?*

Практическая работа №13

Выявление потребностей клиента при приемке автомобиля»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по активному выявлению и анализу потребностей клиента (как заявленных, так и скрытых) на этапе приемки автомобиля. Отработать техники активного слушания и задавания вопросов для точного определения проблемы, планирования работ и формирования доверительных отношений.

Часть 1. Теоретическая и Подготовительная

Задача: Изучить типы вопросов и структуру диалога для эффективного выявления потребностей.

Порядок выполнения:

1. **Изучите модель опроса «От общего к частному»:**

○ **Шаг 1. Установление контакта и открытый вопрос:** Выяснение общей причины визита.

○ **Шаг 2. Детализация проблемы:** Уточняющие вопросы о симптомах, условиях проявления.

○ **Шаг 3. Контекстуализация:** Вопросы об истории обслуживания, предыдущих попытках ремонта.

○ **Шаг 4. Определение ожиданий:** Выяснение желаемого результата и ограничений (бюджет, время).

2. **Проанализируйте типы вопросов:**

○ **Открытые вопросы** (Что? Где? Когда? При каких условиях?): Для сбора максимального количества информации.

○ **Закрытые вопросы** (Да/Нет): Для подтверждения гипотез и уточнения деталей.

○ **Альтернативные вопросы** (Это происходит на холодную или на горячую?): Для сужения круга возможных причин.

- **Уточняющие (проясняющие) вопросы** («Правильно ли я понял, что стук появляется только на левых поворотах?»): Для проверки понимания.

Часть 2. Практическая (Проведение диалога – Ролевая игра)

Задача: Провести собеседование с «клиентом», используя изученные техники, и заполнить анкету приемки.

Кейс №1 для студента-«Клиента»:

- **Ситуация:** «У меня машина какая-то незэкономная стала, бензин будто в трубу летит! И еще иногда на поворотах слышу непонятный стук. Хочу устраниТЬ».
- **Характер:** Недовольный, немного раздраженный, хочет быстрого и недорогого решения. При ответах на вопросы может упускать детали.

Кейс №2 для студента-«Клиента»:

- **Ситуация:** «Знаете, мне кажется, что машина стала немного трястись на скорости... и вроде бы пахнет чем-то паленым, но я не уверена. Просто проверьте, все ли в порядке».
- **Характер:** Неуверенная, технически не подкованная женщина-водитель. Боится развода на деньги, переживает за безопасность.

Порядок выполнения для «Мастера-приемщика»:

1. **Установление контакта и выяснение общей проблемы (Шаг 1):**
 - Поприветствуйте клиента, представьтесь.
 - **Открытый вопрос:** «Чем я могу Вам помочь? / Расскажите, пожалуйста, что Вас беспокоит в работе автомобиля?»
2. **Детализация и прояснение симптомов (Шаг 2):**
 - **Для Кейса №1 (расход топлива и стук):**
 - «Расскажите подробнее про расход. Вы заметили, на сколько он вырос? По бортовому компьютеру или по заправкам?»
 - «А стук — он слышен спереди, сзади, слева или справа? Он появляется на мелких кочках или только на крупных неровностях? При повороте в какую сторону?»
 - **Для Кейса №2 (вибрация и запах):**
 - «Опишите, пожалуйста, эту вибрацию. Она на руле, по всему кузову? На какой конкретно скорости это начинается?»
 - «А запах — он появляется в салоне или снаружи, когда вы выходите? Он похож на запах горелого масла, пластика или резины?»
3. **Сбор контекста (Шаг 3):**
 - «Когда Вы впервые это заметили?»
 - «Автомобиль не попадал ли в мелкие ДТП, не задевали ли колесом бордюр?»
 - «Когда было последнее ТО? Меняли ли что-то в подвеске или двигателе ранее?»
4. **Определение ожиданий и ограничений (Шаг 4):**
 - «Что для Вас важно при ремонте? Чтобы мы сделали максимально надежно, или есть жесткие рамки по бюджету?»
 - «На какой результат Вы рассчитываете?» (Часто клиент хочет не «починить деталь», а «ездить без страха и лишних затрат»).
5. **Резюмирование и заполнение анкеты:**
 - Кратко повторите суть проблемы, чтобы убедиться в правильности понимания: «Итак, Иванов Иван, правильно ли я понял, что Вас беспокоит возросший расход топлива и стук с левой стороны при повороте налево, который появился около недели назад?»
 - Внесите четкую, конкретную формулировку в бланк заказ-наряда на основе диалога.

Часть 3. Аналитическая и Рефлексивная

Задача: Проанализировать проведенный диалог и сформулировать гипотезы по ремонту.

Порядок выполнения:

1. Анализ диалога:

- Опишите, какие типы вопросов вы использовали и какой результат они принесли.

- Определите, какие вопросы оказались самыми эффективными для раскрытия проблемы.

2. Формулировка технического задания:

- На основе выявленных потребностей сформулируйте четкое техническое задание для механиков.

- *Пример для Кейса №1: «Провести диагностику: 1. Считать параметры работы ДВС, проверить ошибки, проанализировать данные с датчиков кислорода и расходомера. 2. Провести визуальный осмотр и покачать подвеску для выявления источника стука (ШАРЫ, сайлентблоки, стабилизатор?)».*

Отчет о выполнении практической работы

Студент (Мастер-приемщик): _____

Дата: _____

- 1. Заполненная «Анкета приемки» по результатам диалога с «клиентом».**

- 2. Сценарный план диалога:** Письменное описание диалога (в виде тезисов или скрипта), где выделены использованные типы вопросов.

- 3. Техническое задание для механиков:** Четкая и краткая формулировка проблемы и перечень необходимых диагностических действий.

4. Письменный ответ на вопросы (рефлексия):

- *Как изменилось ваше понимание проблемы клиента от его первой фразы до конца диалога? Приведите пример.*

- *С каким самым сложным возражением или поведением клиента вы столкнулись и как попытались его преодолеть?*

Практическая работа №14

«Проведение прямой приемки автомобиля. Осмотр ходовой части, тормозной системы, осмотр подкапотного пространства, проверка уровня жидкостей»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по проведению комплексной прямой приемки автомобиля с демонстрацией клиенту технического состояния основных систем. Отработать навыки профессионального осмотра, диагностики и коммуникации при непосредственном взаимодействии с клиентом.

Часть 2. Практическая - Проведение осмотра

Сценарий: Клиент обратился с жалобой на стук в передней подвеске и вибрацию при торможении.

Этап 1: Осмотр ходовой части

Порядок выполнения:

1. Визуальный осмотр элементов подвески:

- Шаровые опоры (люфт, состояние пыльников)
- Сайлентблоки (трещины, расслоение)
- Стойки амортизаторов (подтеки масла, состояние)
- Пружины подвески (трещины, коррозия)
- Стабилизатор поперечной устойчивости (стяжки, втулки)

2. Методы проверки:

- Использование монтировки для проверки люфтов
- Визуальный осмотр с фонарем

○ Проверка пыльников на целостность

3. Фиксация результатов в чек-листе:

Ходовая часть:

- [] Левая шаровая опора - люфт 3мм, пыльник поврежден
- [] Передние стойки стабилизатора - износ втулок
- [] Задние амортизаторы - подтеки масла

Этап 2: Осмотр тормозной системы

Порядок выполнения:

1. Визуальный осмотр:

- Тормозные диски (трещины, борозды, биение)
- Тормозные колодки (остаточная толщина)
- Тормозные шланги (трещины, потертости)
- Суппорты (подтеки тормозной жидкости)

2. Измерения:

- Толщина тормозных дисков щупом
- Остаточная толщина фрикционных накладок

3. Фиксация результатов:

Тормозная система:

- [] Передние тормозные диски - минимальная толщина 20мм (допуск 22мм)
- [] Задние колодки - остаток 3мм (требуют замены)
- [] Правый передний суппорт - подтекание тормозной жидкости

Этап 3: Осмотр подкапотного пространства

Порядок выполнения:

1. Визуальный осмотр:

- Ремни привода (трещины, расслоение, натяжение)
- Привод ГРМ (состояние кожуха, метки)
- Состояние радиатора и патрубков
- Электрические соединения

2. Проверка на предмет утечек:

- Масло двигателя
- Охлаждающая жидкость
- Жидкость ГУР
- Тормозная жидкость

3. Фиксация результатов:

Подкапотное пространство:

- [] Ремень генератора - трещины, требует замены
- [] Патрубок радиатора - трещина в месте соединения
- [] Подтекание масла двигателя - сальник коленвала

Этап 4: Проверка уровня жидкостей

Порядок выполнения:

1. Последовательная проверка:

- Масло двигателя (уровень, цвет, запах)
- Охлаждающая жидкость (уровень, цвет, наличие осадка)
- Тормозная жидкость (уровень, цвет)
- Жидкость ГУР (уровень, цвет)
- Жидкость АКПП (при наличии щупа)

2. Оценка состояния:

- Сравнение с нормативными значениями
- Визуальная оценка качества жидкостей

3. Фиксация результатов:

Технические жидкости:

- [] Масло двигателя - уровень ниже min, требует долива
- [] Охлаждающая жидкость - уровень в норме, цвет соответствует норме
- [] Тормозная жидкость - потемнение, рекомендована замена

Часть 3. Коммуникативная - Взаимодействие с клиентом

Задача: Продемонстрировать клиенту выявленные проблемы и предложить решения.

Порядок выполнения:

1. **Демонстрация проблем "вживую":**
 - Покажите клиенту поврежденную шаровую опору
 - Продемонстрируйте износ тормозных колодок
 - Укажите на подтекающие узлы
2. **Объяснение последствий:**
 - "Этот люфт в шаровой может привести к..."
 - "Износ колодок увеличивает тормозной путь на..."
 - "Подтекание масла может вызвать..."
3. **Предложение решений:**
 - Приоритетность работ (безопасность, функциональность, косметика)
 - Варианты запчастей (оригинал, аналоги)
 - Ориентировочные сроки и стоимость
4. **Ответы на вопросы:**
 - Обоснование необходимости работ
 - Объяснение технологии ремонта
 - Гарантийные обязательства

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Заполненный чек-лист прямой приемки:

- Отмечены все выявленные дефекты
- Указаны измерения и параметры
- Сформулированы рекомендации

2. Фotoотчет:

- 3-4 фотографии наиболее значимых дефектов
- Фото с указанием на проблемные зоны

3. Карта дефектов:

Критические (требуют немедленного устранения):

1. Люфт шаровой опоры 3мм - риск отсоединения
2. Подтекание тормозной жидкости - потеря эффективности торможения

Важные (рекомендованы к устраниению):

1. Износ тормозных колодок - остаток 3мм
2. Трешины ремня генератора - риск обрыва

Второстепенные (плановые):

1. Замена тормозной жидкости
2. Замена масла двигателя

4. Письменный ответ на вопросы:

1. Какие три дефекта представляют наибольшую опасность для безопасности движения и почему?
2. Как вы аргументировали клиенту необходимость срочного ремонта шаровой опоры?
3. Какие инструменты оказались наиболее полезными при осмотре и почему?

Практическая работа №15

«Согласование дополнительных работ после проведения диагностики автомобиля»
Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по профессиональному согласованию дополнительных работ с клиентом после проведения диагностики. Отработать навыки аргументации, работы с возражениями, составления коммерческого предложения и юридически корректного оформления изменений в заказ-наряде.

Часть 1. Подготовительная - Анализ результатов диагностики

Задача: Проанализировать результаты диагностики и классифицировать выявленные проблемы.

Исходные

данные:

Клиент сдал автомобиль Hyundai Solaris 2017 г.в. на плановое ТО-2 (замена масла, фильтров). При диагностике выявлены дополнительные проблемы:

Результаты диагностики:

1. Тормозные диски передние - износ до минимальной толщины (18,5 мм при допуске 20,0 мм)

2. Тормозные колодки передние - остаток 3 мм

3. Сайлентблоки нижних рычагов - трещины, расслоение резины

4. Ремень ГРМ - микротрещины (пробег 95 000 км при регламенте 90 000 км)

5. АКБ - степень заряда 65%, низкая плотность электролита

Порядок выполнения:

1. Классификация проблем по приоритетам:

- Категория А (критически важные): влияют на безопасность
- Категория Б (рекомендуемые): влияют на надежность и ресурс
- Категория В (плановые): требуют внимания в ближайшей перспективе

2. Составление сметы по каждой позиции:

- Расчет стоимости запчастей
- Расчет норм времени на работы
- Общая стоимость по каждой позиции

Часть 2. Практическая - Разработка стратегии согласования

Задача: Разработать аргументированное предложение для клиента по каждой выявленной проблеме.

Этап 1: Подготовка коммерческого предложения

Порядок выполнения:

1. Составление таблицы приоритетов:

Проблема	Категория	Риски при отказе от ремонта	Стоимость ремонта	Срок выполнения
Тормозные диски и колодки	A	Увеличение тормозного пути, риск ДТП	12 500 руб.	2 часа
Сайлентблоки рычагов	A	Ухудшение управляемости, износ шин	8 200 руб.	3 часа
Ремень ГРМ	B	Обрыв → повреждение двигателя (ремонт от	15 300 руб.	4 часа

Проблема	Категория	Риски при отказе от ремонта	Стоимость ремонта	Срок выполнения
		80 000 руб.)		
АКБ	В	Возможный отказ запуска двигателя	5 800 руб.	30 мин.

2. Подготовка визуальных материалов:

- Фотографии изношенных деталей
- Схемы расположения проблемных узлов
- Графики зависимости стоимости ремонта от сроков выполнения

Этап 2: Разработка сценария телефонного разговора

Порядок выполнения:

1. Структура разговора:

- Приветствие и представление
- Краткое описание ситуации
- Последовательное информирование о проблемах
- Предложение вариантов решения
- Согласование и фиксация договоренностей

2. Подготовка ключевых фраз:

- "По результатам диагностики мы выявили несколько важных моментов..."
- "Самое критичное - это состояние тормозной системы..."
- "Рекомендую выполнить эти работы сейчас, потому что..."
- "Предлагаю рассмотреть следующие варианты..."

Часть 3. Коммуникативная - Ролевая игра "Согласование с клиентом"

Сценарии для ролевой игры (студенты работают в парах):

Сценарий 1: "Экономный клиент"

Клиент:

- "Я же приехал только на замену масла!"
- "Это все кажется мне навязыванием ненужных услуг"
- "Может, можно подешевле как-то?"
- "Давайте сделаем только самое необходимое"

Задача приемщика:

- Обосновать критичность проблем
- Предложить приоритетный план работ
- Объяснить экономию в долгосрочной перспективе

Сценарий 2: "Технически грамотный клиент"

Клиент:

- "Покажите мне замеры толщины тормозных дисков"
- "Какая именно марка запчастей будет устанавливаться?"
- "Почему такая высокая стоимость работ?"
- "Могу я сам купить запчасти?"

Задача приемщика:

- Предоставить технические данные
- Обосновать выбор запчастей и стоимость работ
- Объяснить гарантийные условия

Сценарий 3: "Осторожный клиент"

Клиент:

- "Я не разбираюсь в технике, но боюсь, что меня обманывают"
- "Можно ли отложить часть работ?"
- "Как я могу быть уверен в качестве?"

- "Посоветуйте, что действительно нужно сделать"

Задача приемщика:

- Объяснить простым языком
- Предоставить доказательства (фото, замеры)
- Предложить поэтапный план работ

Порядок выполнения ролевой игры:

1. Начало разговора:

- Представление и напоминание о первоначальном заказе
- Плавный переход к результатам диагностики

2. Презентация проблем:

- Демонстрация фотографий и замеров
- Объяснение последствий отсрочки ремонта
- Акцент на безопасности и надежности

3. Работа с возражениями:

- Использование техники "согласие-контрааргумент"
- Приведение примеров из практики
- Демонстрация выгоды своевременного ремонта

4. Достижение соглашения:

- Предложение различных вариантов (полный/частичный ремонт)
- Фиксация договоренностей в заказ-наряде
- Подписание дополнительного соглашения

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Аналитическая часть:

Таблица классификации проблем:

Проблема	Категория	Обоснование категории	Риски при отказе

2. Коммерческое предложение:

Расчет стоимости дополнительных работ:

- Детализированная смета по каждой позиции
- Общая стоимость комплекса работ
- Расчет экономии при комплексном выполнении

3. Протокол ролевой игры:

Зафиксируйте результаты ролевой игры:

- Какой сценарий использовался
- Основные возражения клиента
- Ваши контрааргументы
- Итоговое решение клиента

4. Дополнительное соглашение к заказ-наряду:

Составьте проект дополнительного соглашения:

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ №1

к заказ-наряду № _____ от "___" ____ 202_ г.

Клиент: _____

Согласен на выполнение следующих дополнительных работ:

1. _____ - стоимость _____ руб.
2. _____ - стоимость _____ руб.
3. _____ - стоимость _____ руб.

Общая стоимость дополнительных работ: _____ руб.

Срок выполнения: до "___" 202__ г.

Подпись клиента: _____ Подпись приемщика: _____

5. Письменный ответ на вопросы:

1. *Какие три аргумента оказались наиболее эффективными при согласовании дополнительных работ?*
2. *С каким самым сложным возражением клиента вы столкнулись и как его преодолели?*
3. *Как изменилась итоговая стоимость заказа после согласования дополнительных работ и на сколько процентов?*
4. *Какие юридические аспекты необходимо учитывать при оформлении дополнительных работ?*

Практическая работа №16

«Оформление документации на выдачу АТС из ТО и ремонта»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по корректному оформлению полного пакета документации при выдаче автомобиля клиенту после выполнения ТО и ремонтных работ. Отработать навыки проведения финального осмотра, расчета окончательной стоимости, оформления гарантийных обязательств и профессиональной коммуникации с клиентом.

Часть 1. Подготовительная - Формирование пакета документов

Задача: Изучить состав и назначение каждого документа, необходимого для выдачи автомобиля.

Порядок выполнения:

1. **Изучите перечень обязательных документов:**
 - Акт выполненных работ (услуг)
 - Счет-фактура (при необходимости)
 - Гарантийный талон
 - Копия заказ-наряда с отметкой о выполнении
 - Акт приема-передачи автомобиля
 - Отчет о диагностике (если проводилась)
 - Чеки на запчасти и материалы
2. **Определите назначение каждого документа:**
 - Акт выполненных работ - подтверждение объема и стоимости работ
 - Гарантийный талон - определение гарантийных обязательств
 - Акт приема-передачи - фиксация состояния при выдаче
 - Чеки на запчасти - подтверждение происхождения деталей

Часть 2. Практическая - Оформление документации

Исходные

данные:

Автомобиль Kia Rio 2019 г.в. прошел ТО-2 и замену передних тормозных колодок.

Стоимость работ: 8 500 руб.

Стоимость запчастей: 12 300 руб.

Общая стоимость: 20 800 руб.

Этап 1: Подготовка документов к выдаче

Порядок выполнения:

1. **Заполнение Акта выполненных работ:**
АКТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ № 247

от "15" ноября 2024 г.

Исполнитель: ООО "Автосервис Профи"

Заказчик: Петров Иван Сергеевич

Перечень выполненных работ:

1. ТО-2 (замена масла, фильтров, диагностика) - 8 500 руб.
2. Замена передних тормозных колодок - 2 500 руб.
3. Тормозные колодки передние (оригинал) - 9 800 руб.
4. Масло моторное 5W-30 - 2 500 руб.

Итого к оплате: 20 800 руб.

Работы выполнены в полном объеме, Заказчик претензий не имеет.

Подпись Исполнителя: _____ Подпись Заказчика: _____

2. Оформление Гарантийного талона:

text

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН № G-247

На выполненные работы гарантия: 12 месяцев или 20 000 км

На установленные запчасти гарантия: 6 месяцев

Условия гарантии:

- Соблюдение регламентов ТО
- Отсутствие внешних повреждений
- Эксплуатация в нормальных условиях

Дата выдачи: 15.11.2024

Подпись ответственного лица: _____

3. Заполнение Акта приема-передачи:

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ АВТОМОБИЛЯ
при выдаче после ремонта

Автомобиль: Kia Rio, гос. номер A123BC777

VIN: Z94CB41BAKR123456

Состояние при выдаче:

- Внешний вид соответствует состоянию при приемке
- Работы выполнены в полном объеме
- Салон чистый, личные вещи возвращены
- Уровень топлива: 1/4 бака

Заказчик претензий к состоянию автомобиля не имеет.

Подпись Заказчика: _____ Подпись Исполнителя: _____

Этап 2: Проведение предвыдаточного контроля

Порядок выполнения:

1. **Визуальный осмотр автомобиля:**
 - Чистота кузова и салона
 - Отсутствие новых повреждений
 - Наличие всех личных вещей клиента
2. **Проверка качества работ:**

- Отсутствие подтеков технических жидкостей
 - Работоспособность систем (тормоза, рулевое управление)
 - Установка защитных элементов (колпачки, крышки)
- 3. Комплектность документов:**
- Проверка наличия всех подписей
 - Соответствие фактических работ указанным в акте
 - Правильность расчетов

Часть 3. Коммуникативная - Взаимодействие с клиентом

Задача: Провести процедуру выдачи автомобиля, обеспечив полное информирование клиента и его удовлетворенность.

Сценарий ролевой игры:

Участники:

- Мастер-приемщик (студент)
- Клиент (студент/преподаватель)

Порядок выполнения:

1. **Приветствие и представление результатов:**
 - "Иван Сергеевич, добрый день! Ваш автомобиль готов"
 - "Все работы выполнены в полном объеме"
 - "Можем пройти к автомобилю для осмотра"
2. **Демонстрация выполненных работ:**
 - Показать замененные детали (если клиент хочет)
 - Продемонстрировать работоспособность систем
 - Ответить на технические вопросы
3. **Объяснение гарантийных условий:**
 - "На работы предоставляется гарантия 12 месяцев"
 - "На запчасти - 6 месяцев"
 - "Вот гарантийный талон с условиями"
4. **Согласование и оплата:**
 - Предъявление итогового счета
 - Объяснение стоимости по позициям
 - Предложение способов оплаты
5. **Работа с возражениями:**
 - **Клиент:** "Почему так дорого?"
 - **Ответ:** "Давайте посмотрим детализацию. Основная стоимость - это оригинальные тормозные колодки, которые обеспечивают безопасность..."
 - **Клиент:** "Можно ли получить скидку?"
 - **Ответ:** "К сожалению, на оригинальные запчасти скидку сделать не можем, но можем предложить карту постоянного клиента на следующие визиты"
6. **Завершение процедуры:**
 - Передача ключей и документов
 - Напоминание о следующем ТО
 - Благодарность за обращение

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Пакет оформленных документов:

Приложите заполненные бланки:

- Акт выполненных работ
- Гарантийный талон
- Акт приема-передачи

- Копия заказ-наряда

2. Чек-лист предвыдаточного контроля:

Отметьте выполненные проверки:

- Внешний вид автомобиля соответствует исходному состоянию
- Салон чистый, личные вещи на месте
- Отсутствие подтеков технических жидкостей
- Все работы выполнены согласно заказ-наряду
- Документы заполнены правильно и полностью
- Клиент проинформирован о гарантийных условиях

3. Протокол ролевой игры:

Опишите результаты взаимодействия с клиентом:

- Основные вопросы клиента: _____
- Возражения и ваши ответы: _____
- Итоговое удовлетворение клиента: _____

4. Дополнительное задание:

Составьте памятку для клиента по уходу за автомобилем после выполненных работ:

ПАМЯТКА ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦА KIA RIO

После замены тормозных колодок рекомендуется:

1. Избегать резких торможений в первые 200 км
2. Проверить работу тормозов на безопасном участке
3. Следующее ТО рекомендуется через 15 000 км

После ТО-2:

1. Следующая замена масла через 10 000 км
2. Контроль уровня технических жидкостей еженедельно
3. Обращаться при появлении необычных шумов или вибраций

Телефон сервиса: 8-800-xxx-xx-xx

5. Письменный ответ на вопросы:

1. *Какие три документа являются обязательными при выдаче автомобиля из ремонта и почему?*
2. *Как вы будете действовать, если клиент отказывается подписывать акт выполненных работ?*
3. *Какая информация должна быть обязательно отражена в гарантийном талоне?*
4. *Почему важно проводить предвыдаточный контроль автомобиля?*

Практическая работа №17

«Выдача автомобиля из ремонта, демонстрация выполненных работ и передача АТС после ТО или ремонта клиенту»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать комплексные компетенции по организации процедуры выдачи автомобиля клиенту после выполнения ТО или ремонта. Отработать навыки демонстрации выполненных работ, оформления финальной документации, проведения инструктажа клиента и обеспечения высокого уровня сервиса на завершающем этапе обслуживания.

Часть 1. Подготовительная - Контроль качества и подготовка к выдаче

Задача: Обеспечить полную готовность автомобиля и документов к выдаче клиенту.

Порядок выполнения:

1. **Проверка качества выполненных работ:**
 - о Визуальный осмотр на предмет чистоты
 - о Проверка отсутствия подтеков технических жидкостей
 - о Контроль правильности сборки узлов
 - о Проверка работоспособности ремонтируемых систем
2. **Подготовка автомобиля:**
 - о Мойка экстерьера и уборка салона
 - о Установка защитных ковриков
 - о Заправка топливом до уровня при приемке
 - о Размещение документов в салоне
3. **Комплектация документов:**
 - о Акт выполненных работ
 - о Гарантийный талон
 - о Копия заказ-наряда
 - о Чеки на установленные запчасти
 - о Памятка по эксплуатации

Часть 2. Практическая - Демонстрация выполненных работ

Сценарий: Автомобиль Hyundai Creta прошел ТО-2 и замену передних тормозных колодок.

Этап 1: Организация демонстрации**Порядок выполнения:**

1. **Подготовка рабочей зоны:**
 - о Обеспечение безопасности клиента
 - о Подготовка наглядных материалов
 - о Организация хорошего освещения
2. **План демонстрации:**
 - о Начинать с наиболее значимых работ
 - о Использовать простой, понятный язык
 - о Демонстрировать замененные детали
 - о Показывать контрольные точки качества

Этап 2: Проведение демонстрации**Порядок выполнения:****1. Демонстрация работ в подкапотном пространстве:**

"Иван Иванович, давайте начнем с подкапотного пространства.

Мы выполнили полное ТО-2:

- Заменили моторное масло на новое, соответствующее спецификациям Hyundai
- Установили новый масляный фильтр - вот здесь можно увидеть чистый корпус
- Заменили воздушный фильтр - старый был сильно загрязнен, покажу Вам для сравнения

- Произвели замену фильтра салона для чистого воздуха в салоне

- Проверили уровень всех технических жидкостей, все в норме"

2. Демонстрация работ по тормозной системе:

"Теперь перейдем к тормозной системе, которая критически важна для безопасности:

- Мы заменили передние тормозные колодки, старые были изношены до минимального уровня
- Произвели профилактическую обработку суппортов для предотвращения закисания
- Прокачали тормозную систему, удалив воздух
- Проверили работу ABS - система функционирует корректно

Обратите внимание на новые колодки - установлены оригинальные запчасти "Hyundai"

3. Демонстрация дополнительных работ:

"Также в рамках ТО мы выполнили:

- Регулировку давления в шинах согласно рекомендациям завода
- Проверили работу всех внешних световых приборов
- Выполнили компьютерную диагностику - ошибок не обнаружено
- Обработали уплотнители дверей для предотвращения скрипов"

Этап 3: Контрольный тест-драйв

Порядок выполнения:

1. Совместная проверка систем:

- Запуск двигателя - оценка работы на холостых оборотах
- Проверка работы климатической установки
- Тестирование аудиосистемы
- Проверка электростеклоподъемников

2. Краткий тест-драйв (при возможности):

- Проверка работы тормозов
- Оценка работы подвески
- Проверка рулевого управления
- Контроль работы КПП

Часть 3. Коммуникативная - Взаимодействие с клиентом

Задача: Обеспечить полное информирование клиента и получить подтверждение удовлетворенности.

Сценарий ролевой игры:

Участники:

- Мастер-приемщик (студент)
- Клиент (студент/преподаватель)

Порядок выполнения:

1. Приветствие и представление результатов:

"Добрый день, Александр Петрович!

Ваш Hyundai Creta полностью готов.

Все запланированные работы выполнены в полном объеме и в срок.

Предлагаю пройти к автомобилю, и я продемонстрирую Вам все выполненные работы."

2. Демонстрация качества работ:

"Обратите внимание на чистоту салона и кузова - мы выполнили полную предварительную подготовку.

Теперь давайте посмотрим на основные выполненные работы..."

3. Обсуждение гарантийных условий:

"На все выполненные работы мы предоставляем гарантию 12 месяцев или 20 000 км пробега.

На установленные оригинальные запчасти - гарантия 6 месяцев.

Вот Ваш гарантитный талон с подробными условиями."

4. Инструктаж по эксплуатации:

"После замены тормозных колодок рекомендуется пройти через первые 200 км избегать резких торможений для притирки.

Следующее ТО рекомендуется пройти через 15 000 км или через 12 месяцев.

Обязательно следите за уровнем масла - проверяйте раз в неделю на холодном двигателе."

5. Оформление документов и расчет:

"Вот акт выполненных работ с детализацией всех операций.
Общая стоимость составила 18 500 рублей.
Оплатить можно наличными или картой в нашем офисе."

6. Работа с возражениями:

Типичные возражения и ответы:

- *"Почему так дорого?"*

"Понимаю Ваш вопрос. Давайте посмотрим детализацию:

- Оригинальные тормозные колодки - 6 800 руб.
- Масло и фильтры - 4 200 руб.
- Работы по ТО-2 - 7 500 руб.

Использование оригинальных запчастей гарантирует безопасность и сохранение гарантии."

- *"Можно было сделать дешевле?"*

"Да, возможны варианты с неоригинальными запчастями, но я не рекомендую это для критичных систем.

Для тормозов и двигателя лучше использовать оригинальные компоненты - это вопрос безопасности."

- *"Я не вижу разницы, за что я плачу?"*

"Позвольте продемонстрировать Вам разницу. Вот старые колодки - износ 90%, вот старый воздушный фильтр - полностью забит.

Новые компоненты обеспечат надежную работу на долгое время."

7. Завершение взаимодействия:

"Спасибо, что выбрали наш сервис!

Ваши ключи и все документы в этой папке.

Через 3 дня мы позвоним Вам для оценки качества обслуживания.

Хорошой дороги!"

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Чек-лист предвыдаточной подготовки:

Отметьте выполненные этапы:

- Автомобиль вымыт и убран
- Качество работ проверено
- Отсутствуют подтеки технических жидкостей
- Все системы функционируют нормально
- Документы подготовлены
- Заправка топливом соответствует приему

2. Сценарий демонстрации работ:

Опишите план демонстрации для конкретного автомобиля:

Автомобиль: _____

Выполненные работы: _____

План демонстрации:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

3. Пакет документов для выдачи:

Перечень подготовленных документов:

- Акт выполненных работ
- Гарантийный талон

- Копия заказ-наряда
- Чеки на запчасти
- Памятка по эксплуатации
- Опросный лист удовлетворенности

4. Протокол ролевой игры:

Зафиксируйте результаты взаимодействия:

- Время проведения: _____
- Основные вопросы клиента: _____
- Ключевые возражения: _____
- Ваши ответы на возражения: _____
- Итоговый уровень удовлетворенности клиента: _____

5. Памятка клиенту:

Составьте индивидуальную памятку:

УВАЖАЕМЫЙ КЛИЕНТ!

Благодарим Вас за обращение в наш сервис!

Выполненные работы: _____

Рекомендации по эксплуатации:

1. _____
2. _____
3. _____

Гарантийные условия:

- На работы: _____ месяцев/_____ км
- На запчасти: _____ месяцев

Контактная информация:

Телефон сервиса: _____

Курирующий мастер: _____

6. Письменный ответ на вопросы:

1. *Какие три элемента демонстрации выполненных работ являются наиболее важными для клиента и почему?*
2. *Как вы будете действовать, если клиент обнаруживает недостаток при получении автомобиля?*
3. *Почему важно проводить демонстрацию работ непосредственно у автомобиля, а не в офисе?*
4. *Какие методы вы используете для создания положительного впечатления при завершении обслуживания?*

Практическая работа №18 «Послесервисный опрос клиента»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по организации и проведению послесервисного опроса клиентов. Отработать навыки сбора обратной связи, анализа удовлетворенности клиента, выявления областей для улучшения сервиса и формирования лояльности клиентов.

Часть 1. Подготовительная - Разработка инструментов опроса

Задача: Изучить методы и инструменты для проведения эффективного послесервисного опроса.

Порядок выполнения:**1. Разработайте анкету послесервисного опроса:**

АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТА

Сервисный центр "АвтоПрофи"

Клиент: _____

Автомобиль: _____

Дата визита: _____

ОЦЕНКА ПО 5-БАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ (1 - очень плохо, 5 - отлично):

1. Общее впечатление от визита: 1 2 3 4 5
2. Вежливость и компетентность персонала: 1 2 3 4 5
3. Качество выполненных работ: 1 2 3 4 5
4. Соблюдение сроков выполнения: 1 2 3 4 5
5. Соотношение цена/качество: 1 2 3 4 5
6. Чистота автомобиля при выдаче: 1 2 3 4 5
7. Готовы ли Вы рекомендовать нас друзьям?: 1 2 3 4 5

Открытые вопросы:

8. Что Вам особенно понравилось? _____
9. Что можно улучшить в нашей работе? _____
10. Ваши пожелания и комментарии: _____

2. Разработайте сценарий телефонного опроса:

СКРИПТ ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА

- Здравствуйте, [Имя клиента]! Вас беспокоит [Имя] из сервиса "АвтоПрофи".
Мы недавно обслуживали Ваш автомобиль [Марка], и нам важно Ваше мнение о нашей работе.

- Подскажите, пожалуйста, все ли Вас устроило в качестве выполненных работ?
- Остались ли Вы довольны сроком выполнения заказа?
- Устроила ли Вас чистота автомобиля при выдаче?
- Оцените, пожалуйста, от 1 до 5, насколько Вы готовы рекомендовать наш сервис друзьям?
- Есть ли у Вас замечания или пожелания по улучшению нашей работы?
- Благодарим Вас за обратную связь! Ваше мнение поможет нам стать лучше.

Часть 2. Практическая - Проведение опроса

Задача: Провести послесервисный опрос клиентов с использованием различных методов.

Этап 1: Подготовка к опросу**Порядок выполнения:****1. Анализ истории клиента:**

- Изучите карточку клиента
- Определите перечень выполненных работ
- Отметьте особенности обслуживания

2. Выбор метода опроса:

- Телефонный звонок
- SMS-опрос
- Электронная анкета

- Личная беседа при следующем визите

Этап 2: Проведение телефонного опроса

Сценарии для ролевой игры:

Сценарий 1: Довольный клиент

Клиент: "Да, все было хорошо, спасибо!"

Задача: Получить максимально подробную обратную связь, выявить скрытые потребности.

Диалог:

- Здравствуйте, Иван Сергеевич! Вас беспокоит Мария из сервиса "АвтоПрофи".

Мы на прошлой неделе выполняли ТО на Вашем Kia Rio. Нам важно Ваше мнение.

- Спасибо, что ответили! Скажите, пожалуйста, что именно Вам понравилось в нашей работе?

- А может быть, есть моменты, которые можно было бы сделать лучше?

- Оцените, пожалуйста, по 5-балльной шкале Вашу готовность рекомендовать нас друзьям?

- Большое спасибо за обратную связь! При следующем визите ждем Вас с 5% скидкой.

Сценарий 2: Недовольный клиент

Клиент: "Вообще-то, я не очень доволен..."

Задача: Корректно выяснить причины недовольства, предложить решение.

Диалог:

- Добрый день, Анна Петровна! Вас беспокоит Сергей из сервиса "АвтоПрофи".

Мы обслуживали Ваш Hyundai Solaris, и нам важно Ваше мнение.

- Сожалею, что у Вас остались не самые лучшие впечатления. Не могли бы Вы подробнее рассказать, что именно Вас не устроило?

- Понимаю Ваше недовольство. Давайте разберемся в ситуации...

- Что мы можем сделать, чтобы исправить ситуацию?

- Благодарю Вас за честность! Мы обязательно проанализируем эту ситуацию и свяжемся с Вами с предложением по решению вопроса.

Сценарий 3: Нейтральный клиент

Клиент: "Нормально, без особых впечатлений"

Задача: Выявить скрытые потребности, повысить лояльность.

Диалог:

- Здравствуйте, Дмитрий! Вас беспокоит Алексей из сервиса "АвтоПрофи".

Недавно мы меняли Вам тормозные колодки, и нам важно Ваше мнение.

- Скажите, а что для Вас было бы "идеальным" обслуживанием?

- Может быть, есть какие-то дополнительные услуги, которые Вам были бы интересны?

- Как Вы считаете, что нам нужно сделать, чтобы Вы поставили нам "5" по 5-балльной шкале?

- Спасибо за ценные предложения! Обязательно их учтем в работе.

Часть 3. Аналитическая - Обработка результатов

Задача: Проанализировать полученные данные и разработать рекомендации по улучшению сервиса.

Порядок выполнения:

1. Систематизация отзывов:

- Внесите данные в сводную таблицу

- Рассчитайте средние оценки по каждому параметру

- Выделите повторяющиеся замечания

2. **Анализ удовлетворенности:**
- Определите сильные и слабые стороны сервиса
 - Выявите наиболее критичные проблемы
 - Отметьте положительные моменты для усиления
3. **Разработка плана улучшений:**
- ПЛАН УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
на основе послесервисного опроса за _____ 202__ г.

Критические проблемы:

1. Длительное ожидание приема - средняя оценка 2.8/5

Мероприятия:

- Внедрение электронной очереди
- Увеличение количества мастеров-приемщиков в часы пик

Ответственный: [Имя], срок: до [дата]

2. Недостаточная чистота автомобиля - средняя оценка 3.2/5

Мероприятия:

- Введение обязательной мойки после ремонта
- Контроль качества уборки салона

Ответственный: [Имя], срок: до [дата]

Положительные моменты для усиления:

1. Высокая оценка качества работ - 4.7/5

Усиление: Акцент в рекламе на качество и гарантию

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Разработанные материалы опроса:

Приложите созданные инструменты:

- Анкета удовлетворенности клиента
- Сценарий телефонного опроса
- Чек-лист проведения опроса

2. Протоколы ролевых игр:

Опишите результаты трех проведенных опросов:

Опрос 1 (Довольный клиент):

- Основные положительные моменты: _____
- Полученная оценка: _____
- Дополнительные пожелания: _____

Опрос 2 (Недовольный клиент):

- Причины недовольства: _____
- Ваши действия по урегулированию: _____
- Предложенное решение: _____

Опрос 3 (Нейтральный клиент):

- Выявленные скрытые потребности: _____
- Предложения по повышению лояльности: _____
- Реакция на ваши вопросы: _____

3. Аналитическая таблица результатов:

Заполните сводную таблицу на основе проведенных опросов:

Параметр оценки	Клиент 1	Клиент 2	Клиент 3	Средняя оценка
-----------------	----------	----------	----------	----------------

Параметр оценки	Клиент 1	Клиент 2	Клиент 3	Средняя оценка
Общее впечатление				
Вежливость персонала				
Качество работ				
Соблюдение сроков				
Соотношение цена/качество				
Чистота автомобиля				
Готовность рекомендовать				

4. План улучшений:

**Разработайте конкретные мероприятия на основе анализа:
КРИТИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ:**

1. Проблема: _____
 Решение: _____
 Ответственный: _____
 Срок: _____

2. Проблема: _____
 Решение: _____
 Ответственный: _____
 Срок: _____

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ ДЛЯ УСИЛЕНИЯ:

1. _____
2. _____
3. _____

5. Письменный ответ на вопросы:

1. *Почему послесервисный опрос является важным инструментом управления качеством в автосервисе?*
2. *Какие три метода повышения ответности клиентов на опросы Вы можете предложить?*
3. *Как следует действовать, если клиент в ходе опроса выражает резкое недовольство качеством работ?*
4. *Каким образом результаты послесервисных опросов влияют на бизнес-показатели автосервиса?*

Практическая работа №19

«Решение ситуационных задач по претензиям потребителей АТС»

Количество часов на выполнение: - 8 часов

Цель работы:

Сформировать компетенции по профессиональному разрешению конфликтных ситуаций и работе с претензиями клиентов автосервиса. Отработать навыки анализа

претензий, выявления причин проблем, разработки решений и ведения переговоров с недовольными клиентами.

Часть 1. Теоретическая - Нормативная база и алгоритмы работы

Задача: Изучить правовые основы и стандартные процедуры работы с претензиями.

Порядок выполнения:

1. Изучите основные положения Закона о защите прав потребителей:

- Сроки предъявления претензий по качеству работ
- Права потребителя при обнаружении недостатков
- Ответственность исполнителя
- Порядок удовлетворения требований

2. Освойте алгоритм работы с претензией:

- Фиксация и регистрация претензии
- Расследование и анализ причин
- Принятие решения и согласование с клиентом
- Исполнение принятого решения
- Контроль удовлетворенности

3. Изучите структуру рекламационного акта:

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ № _____

от "___" ____ 202_ г.

Заявитель: _____

Автомобиль: _____

Дата выполнения работ: _____

Описание претензии: _____

Результаты проверки:

- Внешний осмотр: _____
- Диагностика: _____
- Выявленные причины: _____

Заключение: _____

Предложенное решение: _____

Подписи:

Исполнитель: _____ Клиент: _____

Часть 2. Практическая - Решение ситуационных задач

Задача: Проанализировать претензионные ситуации и разработать план их разрешения.

Ситуация 1: "Повторная неисправность"

Описание:

Клиент Иванов А.С. обратился с претензией: через 2 недели после замены тормозных колодок появился скрежет при торможении. Клиент требует бесплатного устранения неисправности, угрожает жалобой в Роспотребнадзор.

Порядок решения:

1. Анализ ситуации:

- Изучите историю обслуживания автомобиля
- Проведите диагностику тормозной системы
- Определите причину скрежета

2. Разработка решения:

- Вариант 1: Износ колодок из-за дефекта дисков (вина сервиса)
- Вариант 2: Установка некачественных запчастей (вина поставщика)
- Вариант 3: Эксплуатационные повреждения (вина клиента)

3. План переговоров с клиентом:

- Этап 1: Выслушать и выразить понимание
- Представить результаты диагностики
- Предложить варианты решения
- Достигнуть соглашения

Ситуация 2: "Неустранимый дефект"

Описание:

После кузовного ремонта и покраски бампера клиентка Петрова И.К. обнаружила несовпадение цвета. При повторном обращении цвет снова не совпадает. Клиентка требует полного возврата денег и компенсации морального вреда.

Порядок решения:

1. Анализ причин:

- Ошибка в подборе цвета
- Неправильная технология покраски
- Особенности метамерности краски

2. Разработка компромиссного решения:

- Бесплатная повторная покраска у более опытного мастера
- Частичный возврат средств
- Предложение дополнительных услуг в качестве компенсации

3. Сценарий урегулирования:

- Признать проблему и принести извинения
- Объяснить технические сложности подбора цвета
- Представить план гарантированного решения
- Предложить компенсацию за неудобства

Ситуация 3: "Скрытые дефекты"

Описание:

После замены ремня ГРМ через 1000 км пробега произошел обрыв ремня и повреждение клапанов. Клиент обвиняет сервис в некачественной работе. Стоимость ремонта двигателя 85 000 рублей.

Порядок решения:

1. Экспертный анализ:

- Исследование обрывов ремня
- Проверка соответствия установленных деталей
- Анализ правильности установки

2. Определение ответственности:

- Дефект запчасти → ответственность поставщика
- Ошибка монтажа → ответственность сервиса
- Постороннее воздействие → ответственность клиента

3. Стратегия урегулирования:

- Организация независимой экспертизы
- Предварительное решение за счет сервиса
- Регрессные требования к поставщику

Часть 3. Коммуникативная - Ролевые игры по урегулированию претензий

Задача: Отработать навыки ведения переговоров в конфликтных ситуациях.

Сценарий 1: "Агрессивный клиент"

Участники:

- Клиент (агрессивный, эмоциональный)
- Администратор сервиса

Диалоговая схема:

Клиент: "Вы мне поставили бракованные детали! Я требую вернуть деньги и компенсировать убытки!"

Администратор:

1. "Понимаю Ваше возмущение. Давайте разберемся в ситуации спокойно."
2. "Расскажите, пожалуйста, подробнее, что именно произошло?"
3. "Мы обязательно проведем проверку и найдем решение."
4. "Предлагаю следующий план действий..."

Сценарий 2: "Технически грамотный клиент"

Участники:

- Клиент (разбирается в технике, приводит аргументы)
- Мастер-приемщик

Диалоговая схема:

Клиент: "Согласно технической документации, момент затяжки болтов должен быть 120 Нм, а у вас явно превышен, что привело к деформации."

Мастер:

1. "Благодарю за внимательность. Давайте проверим факты."
2. "Позвольте продемонстрировать Вам наши записи по работе."
3. "Предлагаю совместно провести замеры и установить истину."
4. "В любом случае, мы берем на себя ответственность за решение проблемы."

Сценарий 3: "Недоверчивый клиент"

Участники:

- Клиент (не доверяет, подозревает обман)
- Руководитель сервиса

Диалоговая схема:

Клиент: "Я не верю, что вы сделаете качественно. Вы уже один раз обманули!"

Руководитель:

1. "Понимаю Ваше недоверие. Мы ценим каждого клиента и дорожим репутацией."
2. "Предлагаю Вам лично присутствовать при всех работах."
3. "Мы предоставим полную отчетность по всем операциям."
4. "Готовы предложить дополнительные гарантии для Вашего спокойствия."

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Анализ нормативной базы:

Ответьте на вопросы:

1. Какой срок установлен для предъявления претензий по качеству выполненных работ?
2. Какие права имеет потребитель при обнаружении недостатков в работе?
3. В какие сроки должны быть удовлетворены законные требования потребителя?

2. Решение ситуационных задач:

Заполните таблицу по трем рассмотренным ситуациям:

Ситуация	Основная причина проблемы	Предложенное решение	Экономические последствия для сервиса

Ситуация	Основная причина проблемы	Предложенное решение	Экономические последствия для сервиса
1. Повторная неисправность			
2. Неустранимый дефект			
3. Скрытые дефекты			

3. Рекламационный акт:

Заполните рекламационный акт для Ситуации 1:

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ № 1

от " ____ 202_ г.

Заявитель: Иванов А.С.

Автомобиль: Kia Rio, гос. номер A123BC777

Дата выполнения работ: 10.11.2024

Описание претензии: _____

Результаты проверки:

- Внешний осмотр: _____
- Диагностика: _____
- Выявленные причины: _____

Заключение: _____

Предложенное решение: _____

Подписи:

Исполнитель: _____ Клиент: _____

4. Протоколы ролевых игр:

Опишите результаты трех проведенных ролевых игр:

Игра 1 (Агрессивный клиент):

- Использованные техники успокоения: _____
- Ключевые аргументы: _____
- Итоговое решение: _____

Игра 2 (Технически грамотный клиент):

- Технические контраргументы: _____
- Предложенные доказательства: _____
- Результат переговоров: _____

Игра 3 (Недоверчивый клиент):

- Методы восстановления доверия: _____
- Предложенные гарантии: _____
- Уровень удовлетворенности клиента: _____

5. Памятка сотруднику по работе с претензиями:

Разработайте краткую инструкцию:

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ

1. ЭТАП ВСТРЕЧИ:

- Выслушать без прерываний
- Проявить эмпатию
- Зафиксировать претензию

2. ЭТАП АНАЛИЗА:

- Изучить историю обслуживания
- Провести диагностику
- Определить причину проблемы

3. ЭТАП РЕШЕНИЯ:

- Предложить варианты
- Согласовать с клиентом
- Оформить документально

4. ЭТАП КОНТРОЛЯ:

- Проконтролировать исполнение
- Убедиться в удовлетворенности
- Проанализировать для предотвращения

6. Письменный ответ на вопросы:

1. *Какие три основные причины возникновения претензий в автосервисе Вы выделите и почему?*
2. *Как следует действовать, если претензия клиента явно необоснованна?*
3. *Какие методы предотвращения повторных претензий Вы предложите?*
4. *Почему грамотная работа с претензиями может повысить лояльность клиентов?*

Практическая работа №20

«Отслеживание предполагаемого пробега АТС основываясь на истории обращений и средний пробег за год»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по анализу истории обслуживания автомобиля, расчету среднего пробега и прогнозированию дат следующего технического обслуживания. Отработать навыки использования данных для планирования сервисных мероприятий и proactive-консультирования клиентов.

Часть 1. Аналитическая - Расчет и анализ данных

Задача: Проанализировать историю обслуживания автомобиля и рассчитать ключевые показатели.

Исходные

данные:

Автомобиль: Volkswagen Polo 2018 г.в., VIN: XW8AB32DZKE123456

История обращений в сервис:

Дата обращения	Пробег, км	Выполненные работы
15.01.2020	12 350	ТО-1: замена масла, фильтров
10.08.2020	24 800	ТО-2: масло, фильтры, диагностика
05.03.2021	38 900	ТО-3: масло, фильтры, свечи
20.11.2021	49 500	Замена тормозных колодок

Дата обращения	Пробег, км	Выполненные работы
15.06.2022	62 300	ТО-4: масло, фильтры, тормозная жидкость
10.02.2023	73 800	ТО-5: масло, фильтры, воздушный фильтр
05.10.2023	82 150	Замена передних амортизаторов
Текущая дата: 20.11.2024	Текущий пробег: 87 650	

Порядок выполнения:

1. Расчет среднемесячного пробега:

Общий период наблюдения: с 15.01.2020 по 20.11.2024 = 58 месяцев

Общий пробег за период: 87 650 - 12 350 = 75 300 км

Среднемесячный пробег = 75 300 км / 58 месяцев = 1 298 км/месяц

2. Расчет среднегодового пробега:

Среднегодовой пробег = 1 298 км/месяц × 12 месяцев = 15 576 км/год

3. Анализ сезонности пробега:

- Рассчитайте пробег по кварталам
- Выявите периоды максимальной и минимальной нагрузки

4. Определение динамики пробега:

- Сравните пробег за разные годы
- Отметьте тенденции (рост, снижение, стабильность)

Часть 2. Практическая - Прогнозирование и планирование

Задача: На основе расчетов составить прогноз пробега и план будущего обслуживания.

Этап 1: Прогноз пробега

Порядок выполнения:

1. Составление таблицы прогноза:

Период	Предполагаемый пробег, км	Даты планового ТО
Декабрь 2024	$87\ 650 + (1\ 298 \times 1) = 88\ 948$	-
Январь 2025	$88\ 948 + (1\ 298 \times 1) = 90\ 246$	ТО-6 (90 000 км)
Февраль 2025	$90\ 246 + (1\ 298 \times 1) = 91\ 544$	-
Март 2025	$91\ 544 + (1\ 298 \times 1) = 92\ 842$	-
Апрель 2025	$92\ 842 + (1\ 298 \times 1) = 94\ 140$	-
Май 2025	$94\ 140 + (1\ 298 \times 1) = 95\ 438$	-
Июнь 2025	$95\ 438 + (1\ 298 \times 1) = 96\ 736$	-

Период	Предполагаемый пробег, км	Даты планового ТО
Июль 2025	$96\ 736 + (1\ 298 \times 1) = 98\ 034$	-
Август 2025	$98\ 034 + (1\ 298 \times 1) = 99\ 332$	-
Сентябрь 2025	$99\ 332 + (1\ 298 \times 1) = 100\ 630$	ТО-7 (100 000 км)

2. **Построение графика пробега:**

- Создайте линейный график с фактическим и прогнозируемым пробегом
- Отметьте на графике точки планового ТО

Этап 2: Планирование обслуживания

Порядок выполнения:

1. **Определение работ по регламенту:**

- Используя данные производителя, определите работы на ближайшие ТО
- Учтите замену расходников по пробегу

2. **Составление плана обслуживания:**

ПЛАН ОБСЛУЖИВАНИЯ Volkswagen Polo (2025 год)

Январь 2025 (90 000 км) - ТО-6:

- Замена моторного масла и фильтра
- Замена воздушного фильтра
- Замена фильтра салона
- Диагностика ходовой части
- Проверка тормозной системы

Сентябрь 2025 (100 000 км) - ТО-7:

- Замена моторного масла и фильтра
- Замена свечей зажигания
- Замена ремня ГРМ (критично!)
- Замена тормозной жидкости
- Комплексная диагностика

Часть 3. Коммуникативная - Консультация клиента

Задача: На основе анализа подготовить и провести консультацию для клиента.

Сценарий ролевой игры:

Участники:

- Сервисный консультант (студент)
- Владелец автомобиля (студент/преподаватель)

Порядок выполнения:

1. **Подготовка материалов для консультации:**

- График пробега
- План обслуживания
- Предварительная смета работ

2. **Проведение консультации:**

Консультант: "Добрый день, Иван Сергеевич! На основе анализа истории обслуживания

Вашего Volkswagen Polo мы подготовили для Вас персональный план на следующий год."

Клиент: "Зачем это нужно? Я обычно приезжаю, когда загорается лампочка."

Консультант: "Понимаю. Но наш анализ показывает, что Вы в среднем проезжаете 15 500 км в год.

Уже в январе 2025 года Вам потребуется ТО-6, а в сентябре - серьезное ТО-7 с заменой ремня ГРМ."

Клиент: "Ремень ГРМ? Это дорого?"

Консультант: "Да, но это критически важная работа. Если ремень порвется, ремонт двигателя

обойдется в 80-100 тысяч рублей. Своевременная замена стоит 15-20 тысяч и защищает от больших затрат."

Клиент: "А если я буду ездить меньше?"

Консультант: "Мы построили прогноз на основе Ваших данных за 4 года. Даже если пробег снизится,

рекомендуя ориентироваться на эти даты. Можем заранее записать Вас на обслуживание и рассчитать точную стоимость."

3. Работа с возражениями:

Возражение 1: "Я не уверен, что смогу приехать точно в эти даты"

- **Ответ:** "Мы понимаем, что планы могут меняться. Предлагаем записаться с запасом в 2-3 недели."

Возражение 2: "Может, обойдемся только маслом?"

- **Ответ:** "Замена масла важна, но на 100 000 км ремень ГРМ вырабатывает ресурс. Риск обрыва высок."

Возражение 3: "Слишком дорого планировать так далеко"

- **Ответ:** "Мы можем разбить работы на этапы. Главное - не пропустить критичные замены."

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Расчетные данные:

Заполните таблицу расчетов:

Показатель	Значение	Формула расчета
Общий период наблюдения		
Общий пробег за период		
Среднемесячный пробег		
Среднегодовой пробег		
Пробег за последний год		

2. График прогноза пробега:

Постройте график на ближайшие 12 месяцев:

Месяц: Пробег (км) [=====] 90 000 км (ТО-6)

Январь: 90 246 [=====■]

Февраль: 91 544 [=====]

...

Сентябрь: 100 630 [=====■] 100 000 км (ТО-7)

3. План обслуживания на 2025 год:

Заполните детализированный план:

ЯНВАРЬ 2025 (90 000 км) - ТО-6:

- Обязательные работы: _____
- Рекомендуемые работы: _____
- Ориентировочная стоимость: _____

СЕНТЯБРЬ 2025 (100 000 км) - ТО-7:

- Критически важные работы: _____
- Дополнительные работы: _____
- Ориентировочная стоимость: _____

4. Анализ эффективности метода:

Ответьте на вопросы:

1. Насколько точным, по вашему мнению, будет прогноз пробега? Какие факторы могут повлиять на его точность?
2. Как изменение стиля вождения клиента может повлиять на планирование ТО?
3. Какие экономические выгоды дает прогнозирование пробега для автосервиса?
4. Как убедить клиента в важности планирования обслуживания на основе прогноза пробега?

5. Рекомендации для клиента:

Разработайте персональные рекомендации:

УВАЖАЕМЫЙ ИВАН СЕРГЕЕВИЧ!

На основе анализа пробега Вашего Volkswagen Polo рекомендуем:

1. ЯНВАРЬ 2025 - ТО-6 (90 000 км)
Запланируйте визит в сервис до 31.01.2025
2. СЕНТЯБРЬ 2025 - ТО-7 (100 000 км)
Критически важная замена ремня ГРМ!

Преимущества планирования:

- Гарантированное время записи
- Заблаговременная подготовка запчастей
- Специальные условия для запланированных визитов

Ваш сервис-консультант: [Имя]

Телефон для записи: [Номер]

Практическая работа №21

«Звонок клиенту, корректировка данных о пробеге АТС клиента»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по проведению информационных звонков клиентам для актуализации данных о пробеге автомобиля. Отработать навыки профессиональной телефонной коммуникации, убеждения клиентов в важности предоставления актуальной информации и корректного внесения данных в систему учета.

Часть 1. Подготовительная - Анализ базы клиентов

Задача: Выявить клиентов, требующих уточнения данных о пробеге, и подготовить информацию для звонка.

Порядок выполнения:

1. Анализ базы данных клиентов:

- Выберите 3-5 клиентов с устаревшими данными о пробеге (более 3 месяцев)
- Изучите историю их обслуживания
- Определите средний пробег за период

2. Подготовка карточки клиента для звонка:

КАРТОЧКА КЛИЕНТА ДЛЯ ЗВОНКА

Клиент: Петров Иван Сергеевич

Телефон: +7-XXX-XXX-XX-XX

Автомобиль: Kia Rio, 2019 г.в.

Последнее ТО: 15.08.2024

Пробег на момент последнего ТО: 45 250 км

Текущая дата: 20.11.2024

Прошло времени: 3 месяца

Среднемесячный пробег клиента: 1 200 км/мес.

Предполагаемый текущий пробег: ~48 850 км

Особенности: Клиент регулярно проходит ТО, лоялен

Возможные вопросы: Следующее ТО, сезонная замена шин

3. Определение целей звонка:

- Основная: Уточнить текущий пробег
- Дополнительная: Напомнить о приближающемся ТО
- Второстепенная: Предложить дополнительные услуги

Часть 2. Практическая - Проведение телефонных звонков

Задача: Провести серию звонков клиентам по различным сценариям.

Этап 1: Разработка скриптов разговора

Базовый скрипт звонка:

1. ПРИВЕТСТВИЕ И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ:

- "Здравствуйте, [Имя Отчество]! Вас беспокоит [Ваше имя] из сервиса [Название]. Мы вас помним по последнему визиту [Дата]"

2. ОБЪЯСНЕНИЕ ЦЕЛИ ЗВОНКА:

- "Мы проводим актуализацию данных по пробегам наших клиентов, чтобы лучше планировать сервисное обслуживание"

3. ВОПРОС О ПРОБЕГЕ:

- "Не могли бы Вы подсказать, какой сейчас пробег на Вашем [Марка автомобиля]?"

4. ФИКСАЦИЯ И УТОЧНЕНИЕ:

- "Спасибо! [Повторить цифру]. Записываю в нашу систему"

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

- "На основе этих данных мы можем заранее предупредить Вас о приближающемся ТО и подготовить запчасти"

6. ЗАВЕРШЕНИЕ:

- "Благодарю за информацию! Хорошего дня!"

Этап 2: Ролевые игры - различные сценарии

Сценарий 1: "Кооперативный клиент"

Клиент: Отвечает охотно, предоставляет информацию

Задача: Получить данные, укрепить отношения

Диалог:

- Здравствуйте, Иван Сергеевич! Вас беспокоит Мария из сервиса "АвтоПрофи".

Мы вас помним по визиту в августе.

- Да, здравствуйте!

- Мы обновляем базу данных по пробегам наших клиентов. Не могли бы Вы подсказать,

какой сейчас пробег на Вашем Kia Rio?

- Сейчас около 49 000 км.

- Спасибо! Записываю: 49 000 км. Напомню, что следующее ТО рекомендуется на 51 000 км.

Можем заранее Вас записать?

- Пока не нужно, я сам позвоню.

- Хорошо, будем ждать! Спасибо за информацию!

Сценарий 2: "Занятый клиент"

Клиент: Торопится, не хочет тратить время

Задача: Быстро получить информацию, не вызывая раздражения

Диалог:

- Добрый день, Иван Сергеевич! [Имя] из сервиса "АвтоПрофи".

Один вопрос: какой текущий пробег на Вашем Kia Rio?

- Сейчас нет времени...

- Понимаю, всего 10 секунд! Это поможет нам заранее подготовиться к Вашему следующему ТО.

- Ну... примерно 48 500.

- Прекрасно, 48 500! Спасибо! Не буду отнимать время. Всего доброго!

Сценарий 3: "Недоверчивый клиент"

Клиент: Сомневается в необходимости предоставления информации

Задача: Объяснить преимущества, преодолеть сопротивление

Диалог:

- Здравствуйте, Иван Сергеевич! [Имя] из сервиса "АвтоПрофи".

- Здравствуйте. А зачем звоните?

- Мы обновляем данные по пробегам наших клиентов. Это нужно, чтобы заранее предупреждать о необходимости ТО и готовить нужные запчасти.

- А зачем вам мой пробег?

- Это помогает нам обслуживать Вас качественнее. Например, зная пробег,

мы можем заранее заказать редкие запчасти, если они понадобятся, и Вы не будете ждать их доставки.

- Ну... наверное, около 49 200.

- Спасибо! Это ценная информация для нас. Теперь мы сможем лучше планировать Ваше обслуживание.

Сценарий 4: "Технически неподготовленный клиент"

Клиент: Не знает, где посмотреть пробег

Задача: Помочь определить пробег, проявить терпение

Диалог:

- Здравствуйте, Иван Сергеевич! [Имя] из сервиса "АвтоПрофи". Уточняем пробеги у наших клиентов.

- А где это посмотреть?

- На панели приборов есть цифровой дисплей, где показывается общий пробег. Можете подойти к машине, я подожду?

- Подождите... Так, вижу цифры: 048925.

- Отлично! Значит, 48 925 километров. Спасибо большое! Записываю в нашу систему.

Часть 3. Аналитическая - Обработка и использование данных

Задача: Систематизировать полученные данные и использовать их для планирования.

Порядок выполнения:

1. Внесение данных в систему:

- Обновите пробег в карточке клиента
- Отметьте дату актуализации информации
- Рассчитайте предполагаемую дату следующего ТО

2. Анализ полученной информации:

- Сравните фактический пробег с прогнозируемым
- Выявите клиентов с аномально высоким или низким пробегом
- Скорректируйте средние показатели по клиенту

3. Планирование последующих действий:

ПЛАН ДАЛЬНЕЙШИХ ДЕЙСТВИЙ ПО КЛИЕНТУ

Клиент: Петров Иван Сергеевич

Текущий пробег: 49 000 км

Следующее ТО: 51 000 км

Среднемесячный пробег: 1 200 км

Предполагаемая дата ТО: через 1.5 месяца (~05.01.2025)

Действия:

- Внести в план напоминаний на декабрь 2024
- Подготовить стандартный набор запчастей для ТО
- Забронировать время в графике на январь 2025

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Подготовительный этап:

Заполните таблицу анализа клиентов:

Клиент	Последний пробег	Дата последнего ТО	Предполагаемый пробег	Цель звонка

2. Протоколы проведенных звонков:

Опишите результаты четырех ролевых игр:

Звонок 1 (Кооперативный клиент):

- Полученная информация: _____
- Дополнительные вопросы клиента: _____
- Эмоциональная реакция: _____

Звонок 2 (Занятый клиент):

- Время разговора: _____
- Ключевые фразы для экономии времени: _____
- Удалось ли получить информацию: _____

Звонок 3 (Недоверчивый клиент):

- Возражения клиента: _____
- Использованные аргументы: _____
- Итог разговора: _____

Звонок 4 (Технически неподготовленный клиент):

- Затраченное время: _____
- Методы помощи клиенту: _____
- Результат: _____

3. Обработка данных:

Заполните таблицу обновленной информации:

Клиент	Старый пробег	Новый пробег	Изменение	Дата следующего ТО

4. Анализ эффективности звонков:

Ответьте на вопросы:

1. Какой из четырех типов клиентов был наиболее сложным для работы и почему?
2. Какие аргументы оказались наиболее убедительными для клиентов?
3. Как можно повысить процент успешных звонков?
4. Какое оптимальное время для таких информационных звонков?

5. Улучшение скрипта звонка:

На основе проведенных звонков предложите улучшения базового скрипта:

УЛУЧШЕННЫЙ СКРИПТ ЗВОНКА:

1. Приветствие: _____

2. Объяснение цели (3 варианта для разных типов клиентов):

- Для кооперативного: _____
- Для занятого: _____
- Для недоверчивого: _____

3. Работа с возражениями (наиболее частые):

- "Зачем вам эта информация?": _____
- "Сейчас нет времени": _____
- "Не знаю, где посмотреть": _____

4. Завершение разговора: _____

Практическая работа №22

«Запись автомобиля в сервис, информирование клиентов о наличии акций и спец. предложений»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по профессиональной организации процесса записи автомобилей в сервис, эффективному использованию акций и специальных предложений для привлечения и удержания клиентов. Отработать навыки работы с системой записи, проведения консультаций и кросс-продаж.

Часть 1. Подготовительная - Изучение системы записи и акций

Задача: Освоить работу с системой записи и изучить текущие акционные предложения.

Порядок выполнения:

1. Изучение системы записи:

- Освойте интерфейс CRM-системы
- Изучите функционал создания заявок на обслуживание
- Освойте просмотр расписания мастеров
- Изучите ведение карточек клиентов

2. Анализ акционных предложений:

- Изучите текущие акции сервиса
- Определите условия участия в каждой акции
- Выявите целевые группы для каждой акции
- Подготовьте аргументы для презентации акций

Текущие акции сервиса "АвтоПрофи":

1. "ЗИМНИЙ ОСМОТОР" (01.11-31.12.2024)

- Бесплатная диагностика ходовой части
- Проверка системы отопления
- Контроль состояния АКБ
- Скидка 15% на зимнюю резину

2. "КОМПЛЕКСНОЕ ТО" (постоянно)

- Замена масла и фильтров
- Диагностика 10 систем
- Мойка в подарок
- Фиксированная цена 5 900 руб.

3. "ШИНОМОНТАЖ В ПОДАРОК" (01.10-30.11.2024)

- Бесплатная смена резины при заказе ТО
- Бесплатное хранение летней резины

Часть 2. Практическая - Отработка процессов записи

Задача: Отработать различные сценарии записи клиентов в сервис.

Этап 1: Работа с системой записи

Порядок выполнения:

1. Создание заявки в системе:

- Заполнение данных клиента
- Выбор типа работ
- Назначение даты и времени
- Резервирование необходимых ресурсов

2. Формирование карточки записи:

КАРТОЧКА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ № _____

Дата создания: _____

Клиент: _____

Телефон: _____

Автомобиль: _____

Пробег: _____

Запланированные работы:

1. _____
2. _____
3. _____

Выбранные акции:

- _____
- _____

Дата и время визита: _____

Продолжительность: _____

Мастер: _____

Предварительная стоимость: _____

Этап 2: Отработка телефонных сценариев

Сценарий 1: "Запись на плановое ТО"

Диалог:

- Добрый день! Сервис "АвтоПрофи", [Имя] на связи. Чем могу помочь?

- Здравствуйте, хочу записаться на ТО.

- Конечно! Подскажите, какой у Вас автомобиль и какой пробег?

- Kia Rio, 2019 года, пробег 45 000 км.

- Отлично! Как раз подходящий пробег для ТО-3. У нас сейчас действует акция "Комплексное ТО" - за 5 900 рублей Вы получаете полное обслуживание плюс мойку в подарок. Интересно?

- Да, это выгодно.

- Предлагаю записать Вас на [дата] в [время]. Удобно?

Сценарий 2: "Запись по конкретной проблеме"

Диалог:

- Сервис "АвтоПрофи", [Имя] слушает Вас!

- У меня машина странно шумит при повороте.

- Понимаю. Это может быть связано с подвеской. У нас как раз до конца месяца действует акция "Зимний осмотр" - бесплатная диагностика ходовой части. Можем провести полную проверку и выявить причину.

- Хорошо, запишите меня.

- На какое время Вам удобно? В четверг у нас есть окно в 10:00 и в 14:00.

Сценарий 3: "Кросс-продажи при записи"

Диалог:

- ...Итак, записываю Вас на замену масла на пятницу в 11:00.

- Спасибо.

- Кстати, обратил внимание, что у Вас пробег 60 000 км. Рекомендую одновременно заменить тормозную жидкость - это критично для безопасности. Сейчас на эту услугу скидка 20% при комплексном заказе.

- Действительно, стоит сделать.

- Отлично! Добавляю в заказ замену тормозной жидкости со скидкой.

Часть 3. Коммуникативная - Ролевые игры

Задача: Отработать навыки консультирования и продаж в различных ситуациях.

Сценарий 1: "Холодный звонок с предложением акции"

Участники:

- Менеджер сервиса (студент)
- Потенциальный клиент (студент/преподаватель)

Диалог:

- Добрый день, Иван Сергеевич! Вас беспокоит [Имя] из сервиса "АвтоПрофи". Мы видим, что Вы были у нас в прошлом году на ТО. Хочу предложить Вам специальные условия для очередного обслуживания.

- А что у вас сейчас?

- До конца месяца действует акция "Комплексное ТО" - полное обслуживание за 5 900 рублей вместо 7 500. Включает замену масла, всех фильтров, диагностику и мойку. Как раз подходит для Вашего пробега.

- Интересно. А когда можно приехать?

- Могу предложить [даты]. Что Вам удобнее?

Сценарий 2: "Консультация при личном визите"

Участники:

- Мастер-приемщик (студент)
- Клиент (студент/преподаватель)

Диалог:

- Добрый день! Чем могу помочь?

- Хочу просто масло поменять.

- Понимаю. Кстати, у нас сейчас акция - при замене масла бесплатная компьютерная диагностика. Можем проверить все системы автомобиля, чтобы выявить потенциальные проблемы заранее.

- А это бесплатно?
- Да, абсолютно! Затратите всего 15 минут, зато будете уверены в исправности автомобиля. Стоит сделать?

- Да, пожалуйста.

Сценарий 3: "Работа с возражениями"

Возражение: "Слишком дорого"

- Понимаю, что цена важна. Но давайте посчитаем: обычная замена масла стоит 3 500 рублей, а по акции "Комплексное ТО" за 5 900 Вы получаете еще замену трех фильтров, диагностику и мойку. Отдельно это обошлось бы в 8 200 рублей. Экономия 2 300 рублей!

Возражение: "Нет времени"

- Понимаю, что время ценно. Поэтому мы предлагаем экспресс-обслуживание - все работы за 1 час. Записываем на конкретное время, без ожидания.

Можем предложить Вам время [варианты] - приедете, и сразу займемся Вашим авто.

Возражение: "Сам разберусь"

- Конечно, Вы можете многое сделать самостоятельно. Но наша акция "Зимний осмотр" включает профессиональную диагностику тормозов и подвески - это безопасность, которую лучше доверить специалистам. Тем более, что диагностика бесплатна!

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Анализ акционных предложений:

Заполните таблицу анализа акций:

Акция	Целевая аудитория	Ключевые преимущества	Аргументы для клиента	Экономия для клиента

2. Карточки записи клиентов:

Заполните 3 карточки предварительной записи для разных сценариев:

Карточка 1 (Плановое ТО):

Номер записи: _____

Клиент: _____

Услуги: _____

Акция: _____

Дата/время: _____

Карточка 2 (Диагностика):

Номер записи: _____

Клиент: _____

Услуги: _____

Акция: _____

Дата/время: _____

Карточка 3 (Срочный ремонт):

Номер записи: _____

Клиент: _____

Услуги: _____

Акция: _____

Дата/время: _____

3. Скрипты разговоров:

Разработайте скрипты для трех ситуаций:

Скрипт 1: Прием входящего звонка

Приветствие: _____

Выяснение потребностей: _____

Предложение акции: _____

Аргументация: _____

Завершение: _____

Скрипт 2: Исходящий звонок по базе

Приветствие: _____

Напоминание о прошлом визите: _____

Предложение акции: _____

Работа с возражениями: _____

Запись: _____

Скрипт 3: Консультация в сервисе

Выявление потребностей: _____

Предложение дополнительных услуг: _____

Использование акций: _____

Завершение продажи: _____

4. Протоколы ролевых игр:

Опишите результаты трех ролевых игр:

Игра 1 (Холодный звонок):

- Реакция клиента: _____
- Использованные аргументы: _____
- Результат: _____

Игра 2 (Консультация при визите):

- Исходный запрос клиента: _____
- Предложенные дополнительные услуги: _____
- Сумма чека: _____

Игра 3 (Работа с возражениями):

- Основные возражения: _____
- Контраргументы: _____
- Итог: _____

5. Анализ эффективности:

Ответьте на вопросы:

1. Какая акция оказалась наиболее эффективной для привлечения клиентов и почему?
2. Какие типы возражений были самыми сложными и как вы с ними справлялись?
3. Как использование системы записи повлияло на эффективность работы?
4. Какие методы повышения среднего чека вы использовали?

6. Рекомендации по улучшению:

Разработайте предложения по оптимизации процесса:

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ПРОЦЕССА ЗАПИСИ И ПРОДАЖ:

1. Доработка скриптов: _____

2. Оптимизация системы записи: _____

3. Улучшение информирования об акциях: _____

4. Обучение персонала: _____

Практическая работа №23

«Подготовка к визиту клиента, проверка сервисных отзывных кампаний, и ранее выданных рекомендаций»

Количество часов на выполнение:- 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по комплексной подготовке к визиту клиента, включая анализ истории обслуживания, проверку действующих отзывных кампаний производителя и контроль выполнения ранее выданных рекомендаций. Отработать навыки proactive-подхода к сервисному обслуживанию.

Часть 1. Подготовительная - Анализ клиентской базы

Задача: Провести комплексный анализ данных клиента перед его визитом.

Порядок выполнения:

1. Изучение карточки клиента:

- Персональные данные и предпочтения
- История обращений и выполненных работ
- Особенности автомобиля и условий эксплуатации
- Предыдущие замечания и жалобы

2. Анализ истории обслуживания:

АНАЛИТИЧЕСКАЯ КАРТА КЛИЕНТА

Клиент: Сидоров Алексей Петрович

Автомобиль: Hyundai Tucson, 2020 г.в., VIN: KM8J3CA46LU123456

Пробег: 52 300 км

Последний визит: 15.08.2024 (45 100 км)

История обслуживания:

- 10.01.2023 (25 000 км) - ТО-2, замена масла, фильтров
 - 15.08.2024 (45 100 км) - ТО-3, замена масла, диагностика
- Рекомендации: замена тормозных колодок через 5 000 км

Особенности: Клиент предпочитает утреннее время, чувствителен к стоимости

Часть 2. Аналитическая - Проверка отзывных кампаний и рекомендаций

Задача: Выявить все актуальные отзывные кампании и невыполненные рекомендации.

Этап 1: Проверка отзывных кампаний

Порядок выполнения:

1. Работа с базами производителя:

- Проверка по VIN-коду в системе Hyundai
- Анализ сервисных бюллетеней
- Проверка обновлений программного обеспечения

2. Фиксация выявленных кампаний:

ОТЗЫВНЫЕ КАМПАНИИ ДЛЯ Hyundai Tucson 2020 г.в.:

1. Кампания № 21-01-052Н (актуальна)

- Описание: Замена блока управления отопителя
- Причина: Риск перегрева контактов
- Статус: Не выполнена

- Срок выполнения: До 31.12.2024

2. Кампания № 22-03-017Н (актуальна)

- Описание: Обновление ПО мультимедийной системы
- Причина: Сбои в работе навигации
- Статус: Не выполнена
- Срок выполнения: Без ограничений

3. Кампания № 20-05-039Н (выполнена 15.08.2024)

- Описание: Замена датчика давления в шинах
- Статус: Выполнена

Этап 2: Анализ невыполненных рекомендаций

Порядок выполнения:

1. Проверка истории рекомендаций:

- o Анализ предыдущих заказ-нарядов
- o Выявление отложенных работ
- o Контроль выполнения критических рекомендаций

2. Составление списка невыполненного:

НЕВЫПЛНЕННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

1. Замена передних тормозных колодок

- Рекомендовано: 15.08.2024 (при пробеге 45 100 км)
- Текущий пробег: 52 300 км
- Статус: Критически важно
- Остаток колодок: ~3 мм (по последним замерам)

2. Замена воздушного фильтра салона

- Рекомендовано: 15.08.2024
- Статус: Рекомендуется
- Причина: Загрязнение 80%

3. Регулировка углов установки колес

- Рекомендовано: 15.08.2024
- Статус: Желательно
- Причина: Неравномерный износ протектора

Часть 3. Практическая - Подготовка к визиту

Задача: На основе анализа составить комплексный план предстоящего визита.

Этап 1: Составление плана визита

Порядок выполнения:

1. Определение приоритетов:

- o Критические работы (безопасность)
- o Обязательные работы (отзывные кампании)
- o Рекомендуемые работы (комфорт, ресурс)
- o Дополнительные услуги

2. Формирование плана:

ПЛАН ВИЗИТА КЛИЕНТА СИДОРОВА А.П.

Запланирован на: 25.11.2024, 10:00

ОСНОВНЫЕ РАБОТЫ:

1. ТО-4 (плановое) - 5 900 руб.

- Замена моторного масла и фильтра
- Замена воздушного фильтра

- Замена фильтра салона
- Диагностика систем автомобиля

ОТЗЫВНЫЕ КАМПАНИИ (БЕСПЛАТНО):

2. Кампания 21-01-052Н - замена блока управления отопителя
3. Кампания 22-03-017Н - обновление ПО мультимедийной системы

КРИТИЧЕСКИ ВАЖНЫЕ РАБОТЫ:

4. Замена передних тормозных колодок - 4 200 руб.
 - Остаток 3 мм, критический износ

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ РАБОТЫ:

5. Регулировка углов установки колес - 1 500 руб.
6. Обработка кузова антикором - 3 000 руб.

ОБЩАЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ: 14 600 руб.

ПЛАНОВАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ: 3,5 часа

Этап 2: Подготовка материалов и ресурсов

Порядок выполнения:

- Подготовка документов:**
 - Распечатка информации по отзывным кампаниям
 - Копии предыдущих рекомендаций
 - Предварительный расчет стоимости
 - Информационные материалы
- Организационная подготовка:**
 - Бронирование места на подъемнике
 - Заказ необходимых запчастей
 - Назначение ответственного мастера
 - Подготовка демонстрационных материалов

Часть 4. Коммуникативная - Проведение консультации

Задача: Провести профессиональную консультацию с клиентом по результатам подготовки.

Сценарий ролевой игры:

Участники:

- Мастер-приемщик (студент)
- Клиент Сидоров А.П. (студент/преподаватель)

Диалог:

Мастер: "Алексей Петрович, доброе утро! Рады снова видеть Вас в нашем сервисе.

Мы заранее подготовились к Вашему визиту и хотели бы предложить оптимальный план работ."

Клиент: "Здравствуйте! Я вроде бы только на ТО приехал."

Мастер: "Совершенно верно! Но при подготовке мы обнаружили несколько важных моментов.

Во-первых, у Hyundai есть две актуальные отзывные кампании для Вашего автомобиля.

Это бесплатные работы по гарантии."

Клиент: "А что там такое?"

Мастер: "Первая кампания - замена блока управления отопителя. Производитель выявил риск перегрева контактов. Вторая - обновление программного обеспечения мультимедийной системы для устранения сбоев в навигации. Обе работы займут около часа и будут выполнены бесплатно."

Клиент: "Хорошо, это понятно. А что еще?"

Мастер: "На прошлом визите мы рекомендовали замену тормозных колодок через 5 000 км.

Сейчас у Вас пробег 52 300 км, то есть прошло уже 7 200 км. При последнем замере остаток составлял 3 мм - это критический износ. Безопасность - прежде всего."

Клиент: "Насколько это срочно?"

Мастер: "Очень срочно! При остатке 3 мм металлическая основа колодок может начать контактировать с диском, что приведет к повреждению тормозных дисков и увеличению стоимости ремонта в 2-3 раза. Рекомендую выполнить замену сегодня."

Клиент: "А по деньгам сколько получится?"

Мастер: "Мы подготовили предварительный расчет. С учетом ТО, отзывных кампаний и замены колодок общая сумма составит 14 600 рублей. Но хочу обратить внимание, что 3 500 из этой суммы - это бесплатные работы по отзывным кампаниям, которые мы делаем за счет производителя."

Работа с возражениями:

Возражение 1: "Может, сделаем только ТО, а колодки в следующий раз?"

Мастер: "Понимаю Ваше желание сэкономить. Но учитывая, что остаток колодок составляет всего 3 мм, откладывание замены может привести к повреждению тормозных дисков. Их замена обойдется дополнительно в 8-10 тысяч рублей. Сейчас мы меняем только колодки за 4 200 рублей - это в 2-3 раза дешевле, чем ремонтировать всю систему."

Возражение 2: "Я не уверен насчет этих отзывных кампаний"

Мастер: "Это стандартная процедура. Все официальные дилеры обязаны выполнять отзывные кампании производителя. Вот официальные документы от Hyundai с описанием работ. Выполнение этих работ повышает безопасность и надежность автомобиля, при этом совершенно бесплатно для Вас."

Возражение 3: "Это дорого!"

Мастер: "Давайте разберем по составляющим. ТО-4 - 5 900 рублей, это фиксированная стоимость комплексного обслуживания. Колодки - 4 200 рублей, это критически важно для безопасности. Остальные работы - 2 500 рублей, но из них 3 500 рублей - это бесплатные работы по отзывным кампаниям. Фактически, за платные работы Вы отдаете 11 100 рублей, получая при этом бесплатный сервис на 3 500 рублей."

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Аналитическая карта клиента:

Заполните по данным вашего клиента:

Клиент: _____

Автомобиль: _____

Пробег: _____

Последний визит: _____

История обслуживания:

1. _____
2. _____
3. _____

Особенности клиента: _____

2. Реестр отзывных кампаний:

Заполните таблицу выявленных кампаний:

Номер кампании	Описание работ	Причина	Статус	Срок выполнения

3. Список невыполненных рекомендаций:

Заполните таблицу рекомендаций:

Рекомендация	Дата выдачи	Пробег выдачи	Текущий статус	Критичность

4. План визита клиента:

Разработайте детализированный план:

Дата и время визита: _____

ОСНОВНЫЕ РАБОТЫ:

1. _____ - _____ руб.
2. _____ - _____ руб.

ОТЗЫВНЫЕ КАМПАНИИ (БЕСПЛАТНО):

3. _____
4. _____

КРИТИЧЕСКИ ВАЖНЫЕ РАБОТЫ:

5. _____ - _____ руб.

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ РАБОТЫ:

6. _____ - _____ руб.

ОБЩАЯ СТОИМОСТЬ: _____ руб.

ПЛАНОВОЕ ВРЕМЯ: _____ часов

5. Протокол ролевой игры:

Опишите результаты консультации:

- Основные возражения клиента: _____
- Использованные аргументы: _____
- Принятые клиентом решения: _____
- Итоговая стоимость заказа: _____

6. Чек-лист подготовки к визиту:

Отметьте выполненные этапы подготовки:

- Проанализирована история клиента
- Проверены отзывные кампании производителя
- Выявлены невыполненные рекомендации
- Подготовлен предварительный расчет

- Забронированы ресурсы (подъемник, мастер)
- Заказаны необходимые запчасти
- Подготовлены информационные материалы
- Составлен план консультации

7. Письменный ответ на вопросы:

1. *Почему проверка отзывных кампаний является обязательной частью подготовки к визиту клиента?*
2. *Как влияет предварительная подготовка на удовлетворенность клиента и эффективность работы сервиса?*
3. *Какие методы вы использовали для убеждения клиента в необходимости критически важных работ?*
4. *Как можно улучшить процесс подготовки к визитам клиентов?*

Практическая работа №24

«Подбор дополнительных услуг сервиса по маркам АТС и комплектации»

Количество часов на выполнение: - 2 часа

Цель работы:

Сформировать компетенции по анализу особенностей различных марок и комплектаций автомобилей для профессионального подбора и предложения дополнительных сервисных услуг. Отработать навыки сегментации клиентской базы, разработки персонализированных предложений и повышения среднего чека через кросс-продажи.

Часть 1. Аналитическая - Изучение особенностей марок и комплектаций

Задача: Проанализировать особенности различных марок автомобилей и их комплектаций для определения потенциальных потребностей в дополнительных услугах.

Порядок выполнения:

1. Сегментация автомобилей по классам и маркам:

КЛАССИФИКАЦИЯ АВТОМОБИЛЕЙ ДЛЯ ПОДБОРА УСЛУГ:

1. ПРЕМИУМ-КЛАСС (BMW, Mercedes, Audi)

- Характеристики: Сложная электроника, дорогие материалы отделки
- Потенциальные услуги: Чистка салонов премиум-материалов, защита ЛКП, обслуживание сложных систем

2. СРЕДНИЙ КЛАСС (Toyota, Volkswagen, Hyundai)

- Характеристики: Массовые модели, практичные материалы
- Потенциальные услуги: Защита от коррозии, дополнительная шумоизоляция, установка дополнительного оборудования

3. БЮДЖЕТНЫЙ КЛАСС (Lada, Renault Logan)

- Характеристики: Простая конструкция, базовые материалы
- Потенциальные услуги: Улучшение комфорта, дополнительная защита кузова

2. Анализ влияния комплектации на потребности:

ВЛИЯНИЕ КОМПЛЕКТАЦИИ НА ПОТРЕБНОСТИ В УСЛУГАХ:

- БАЗОВАЯ КОМПЛЕКТАЦИЯ:

Потребности: Установка дополнительного оборудования, улучшение комфорта

- СРЕДНЯЯ КОМПЛЕКТАЦИЯ:

Потребности: Защита имеющегося оборудования, обслуживание систем

- ПОЛНАЯ КОМПЛЕКТАЦИЯ:

Потребности: Сохранение премиального состояния, обслуживание сложных систем

Часть 2. Практическая - Разработка пакетов услуг

Задача: Разработать персонализированные пакеты дополнительных услуг для конкретных марок и комплектаций.

Кейс 1: Премиальный седан бизнес-класса

Автомобиль: BMW 5 series, 2022 г.в., комплектация "Luxury Line"

Владелец: Бизнесмен, возраст 45 лет, пробег 25 000 км

Особенности: Кожаный салон, деревянные вставки, система адаптивного освещения

Разработка пакета услуг:

ПАКЕТ УСЛУГ ДЛЯ BMW 5 SERIES "LUXURY CARE"

1. УХОД ЗА САЛОНОМ ПРЕМИУМ-КЛАССА (8 500 руб.)

- Очистка и кондиционирование кожи Nappa
- Уход за деревянными панелями
- Озонирование для устранения запахов
- Очистка вентиляционной системы

2. ЗАЩИТА ЛКП И КУЗОВА (12 000 руб.)

- Нанесение керамического покрытия
- Обработка антигравийной пленкой на передний бампер
- Защита фар полиуретановой пленкой

3. ОБСЛУЖИВАНИЕ СЛОЖНЫХ СИСТЕМ (7 500 руб.)

- Калибровка камер и датчиков ADAS
- Обновление программного обеспечения
- Диагностика пневмоподвески (при наличии)

Кейс 2: Семейный кроссовер среднего класса

Автомобиль: Toyota RAV4, 2021 г.в., комплектация "Comfort"

Владелец: Семья с детьми, возраст родителей 35 лет, пробег 40 000 км

Особенности: Тканевый салон, просторный багажник, регулярные поездки на природу

Разработка пакета услуг:

ПАКЕТ УСЛУГ ДЛЯ TOYOTA RAV4 "FAMILY PROTECTION"

1. ЗАЩИТА САЛОНА ОТ ДЕТЕЙ И ЖИВОТНЫХ (6 500 руб.)

- Нанесение антибактериальной пропитки на сиденья
- Установка дополнительных ковриков
- Обработка от запахов и пятен
- Чистка и дезинфекция системы кондиционирования

2. ЗАЩИТА КУЗОВА ДЛЯ АКТИВНОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ (9 000 руб.)

- Антикоррозийная обработка скрытых полостей
- Защита порогов и арок от сколов
- Обработка днища антигравием
- Полировка фар

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ (по запросу)

- Установка защиты картера
- Дополнительные розетки 12V
- Органайзеры в багажник

Кейс 3: Бюджетный городской автомобиль

Автомобиль: Lada Vesta, 2023 г.в., комплектация "Classic"
Владелец: Студент, возраст 22 года, пробег 15 000 км
Особенности: Базовая комплектация, пластиковый салон, эксплуатация в городе

Разработка пакета услуг:
ПАКЕТ УСЛУГ ДЛЯ LADA VESTA "CITY COMFORT"

1. УЛУЧШЕНИЕ КОМФОРТА (5 000 руб.)
 - Дополнительная шумоизоляция дверей и пола
 - Установка качественных ковриков
 - Регулировка и смазка замков и петель
2. ЗАЩИТА ОТ ГОРОДСКИХ ФАКТОРОВ (4 500 руб.)
 - Обработка куставаксом скрытых полостей
 - Защита порогов от повреждений
 - Полировка кузова для защиты ЛКП
3. БЮДЖЕТНЫЕ УЛУЧШЕНИЯ (3 500 руб.)
 - Чистка и кондиционирование пластика салона
 - Обработка резиновых уплотнителей
 - Замена стандартных ламп на более яркие

Часть 3. Коммуникативная - Отработка предложения услуг

Задача: Отработать навыки предложения дополнительных услуг с учетом особенностей автомобиля и клиента.

Сценарий 1: Предложение премиальных услуг

Диалог с владельцем BMW:

- Алексей Владимирович, учитывая, что у Вас автомобиль премиум-класса с кожаным салоном, рекомендую провести комплексный уход за салоном. Специальные средства для кожи Nappa сохранят ее эластичность и цвет, предотвратят появление трещин.
- Это действительно необходимо?

- Да, это инвестиция в сохранение стоимости автомобиля. При правильном уходе кожаный салон прослужит значительно дольше. Плюс мы проводим озонирование - это устранит любые запахи и продезинфицирует систему вентиляции. Для деловых поездок это особенно важно.

Сценарий 2: Предложение семейному клиенту

Диалог с владельцем Toyota RAV4:

- Мария, я вижу, вы активно пользуетесь автомобилем с детьми. Предлагаю дополнительную защиту салона от пятен и запахов. Специальная пропитка позволит легко удалять любые загрязнения.
- А это безопасно для детей?

- Абсолютно! Мы используем гипоаллергенные составы на водной основе. Также рекомендую антикоррозийную обработку - вы же часто выезжаете за город? Это защитит кузов от воздействия влаги и реагентов.

Сценарий 3: Предложение бюджетных улучшений

Диалог с владельцем Lada Vesta:

- Дмитрий, для вашего автомобиля есть несколько недорогих, но эффективных улучшений. Например, дополнительная шумоизоляция - значительно снизит

уровень шума в салоне, поездки станут комфортнее.

- А это не слишком дорого?
- Стоимость начинается от 5 000 рублей, но разница в комфорте будет очень заметна. Также рекомендую обработку кузова - защитит от коррозии и сохранит внешний вид нового автомобиля.

Отчет о выполнении практической работы

Студент: _____

Дата: _____

1. Аналитическая таблица сегментации:

Заполните таблицу для трех различных марок:

Параметр	Премиальный класс	Средний класс	Бюджетный класс
Пример марки			
Типичный владелец			
Ключевые потребности			
Приоритетные услуги			
Средний чек			

2. Разработка пакетов услуг:

Создайте пакеты для трех различных автомобилей:

Пакет 1 (Премиальный автомобиль):

Марка и модель: _____

Комплектация: _____

Пакет услуг " _____ ":

1. _____ - _____ руб.

2. _____ - _____ руб.

3. _____ - _____ руб.

Общая стоимость: _____ руб.

Пакет 2 (Семейный автомобиль):

Марка и модель: _____

Комплектация: _____

Пакет услуг " _____ ":

1. _____ - _____ руб.

2. _____ - _____ руб.

3. _____ - _____ руб.

Общая стоимость: _____ руб.

Пакет 3 (Бюджетный автомобиль):

Марка и модель: _____

Комплектация: _____

Пакет услуг " _____ ":

1. _____ - _____ руб.

2. _____ - _____ руб.

3. _____ - _____ руб.

Общая стоимость: _____ руб.

3. Карточки клиентов:

Разработайте персонализированные предложения для трех типов клиентов:

Клиент 1 (Бизнесмен):

Автомобиль: _____

Особенности клиента: _____

Основные потребности: _____

Предлагаемые услуги: _____

Ключевые аргументы: _____

Клиент 2 (Семья с детьми):

Автомобиль: _____

Особенности клиента: _____

Основные потребности: _____

Предлагаемые услуги: _____

Ключевые аргументы: _____

Клиент 3 (Молодой водитель):

Автомобиль: _____

Особенности клиента: _____

Основные потребности: _____

Предлагаемые услуги: _____

Ключевые аргументы: _____

4. Протоколы ролевых игр:

Опишите результаты трех проведенных ролевых игр:

Игра 1 (Премиальный клиент):

- Основные возражения: _____
- Использованные аргументы: _____
- Согласованные услуги: _____
- Сумма дополнительных продаж: _____

Игра 2 (Семейный клиент):

- Основные потребности: _____
- Предложенные решения: _____
- Реакция на предложения: _____
- Итоговое решение: _____

Игра 3 (Бюджетный клиент):

- Ключевые ограничения: _____
- Предложенные бюджетные варианты: _____
- Аргументы по ценности: _____
- Результат переговоров: _____

5. Чек-лист подбора услуг:

Разработайте чек-лист для систематического подбора услуг:

ЧЕК-ЛИСТ ПОДБОРА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

1. АНАЛИЗ АВТОМОБИЛЯ:

- Марка и модель
- Год выпуска
- Комплектация
- Пробег
- Состояние кузова и салона

2. АНАЛИЗ КЛИЕНТА:

- Социальный статус
- Стиль эксплуатации
- Бюджетные предпочтения
- Особые потребности

3. ПОДБОР УСЛУГ:

- Услуги по уходу и защите
- Услуги по улучшению комфорта
- Профилактические услуги
- Дополнительное оборудование

4. ПОДГОТОВКА ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

- Формирование пакета
- Подготовка аргументов
- Расчет стоимости
- План презентации

6. Анализ эффективности:

Ответьте на вопросы:

1. Какие услуги наиболее востребованы для премиальных автомобилей и почему?
2. Как особенности комплектации влияют на выбор дополнительных услуг?
3. Какие аргументы наиболее эффективны для разных категорий клиентов?
4. Как повысить конверсию предложений дополнительных услуг?

7. Разработка скриптов продаж:

Создайте скрипты для трех категорий клиентов:

Скрипт для премиальных клиентов:

Приветствие и установление контакта: _____

Выявление потребностей: _____

Предложение услуг: _____

Аргументация: _____

Работа с возражениями: _____

Завершение: _____

Скрипт для семейных клиентов:

Приветствие и установление контакта: _____

Выявление потребностей: _____

Предложение услуг: _____

Аргументация: _____

Работа с возражениями: _____

Завершение: _____

Скрипт для бюджетных клиентов:

Приветствие и установление контакта: _____

Выявление потребностей: _____

Предложение услуг: _____

Аргументация: _____

Работа с возражениями: _____

Завершение: _____

Методические указания по дисциплине МДК 03.01 Организация сервисного обслуживания и работы с клиентами составлены в соответствии с рабочей программой.

Составитель:

Данилова Татьяна Валерьевна, преподаватель

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к утверждению на заседании цикловой комиссии Монтажа и ремонта промышленного оборудования

Протокол № 3 от «6» 11 2025 г.
Председатель ЦК Ж.Л. Т.В. Данилова

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель декана по учебно-производственной работе

П.М. Макогон
«6» 11 2025г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель декана
по учебной работе

И.А. Чинская