

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НА АВТОРИЗОВАНІЙ СТО «БОШ АВТО СЕРВІС»

¹Вінницький національний технічний університет

Анотація

Проаналізовано особливості клієнтоорієнтованого підходу та організаційного процесу сервісного обслуговування автомобілей на прикладі авторизованої станції технічного обслуговування «Бош Авто Сервіс»

Ключові слова: автомобіль, організаційний процес, станція технічного обслуговування, клієнт, цикл послуг.

Abstract

The features of client-oriented approach and organizational service process on the example of authorized service station "Bosch Auto Service"

Keywords: car, organizational process, service station, the customer service cycle.

Вступ

В даний час в Україні триває інтенсивне зростання парку автомобільного транспорту, і перш за все зростає частка легкових автомобілів. Приріст парку вимагає відповідного розвитку сфери технічного обслуговування і ремонту. Зростаюча конкуренція в цій сфері, а також неухильне підвищення інтенсивності експлуатації рухомого складу автомобільного транспорту потребують удосконалення процесів обслуговування на підприємствах технічного сервісу.

Сучасні конкурентні умови на ринку автосервісних послуг, висока орендна плата на землю, система податків, зростання інфляційних процесів змушують підприємства змінювати і оновлювати підходи до обслуговування, шукати шляхи підвищення ефективності роботи своїх підрозділів і структур.

Поряд з вищевказаним, змінюються і потреби населення. Власник автомобіля сьогодення більш інформований і вимогливий.

На сучасному етапі, щоб утримати високі позиції на ринку і довіру споживачів, керівництву підприємств важливо, щоб сервісні системи, що діють на СТО, забезпечували уважне ставлення до клієнта, правильне виконання заявки на проведення робіт з технічного обслуговування і ремонту, усунення несправностей автомобіля при першому візиті клієнта в сервісний центр. При наданні послуг претензії до поганої якості робіт повинні зводитися до нуля. Технологія обслуговування повинна забезпечувати: мінімум витрат для власника підприємства і замовника послуг; мінімальний час виконання послуги; висока якість виконання робіт [1]. Така клієнтоорієнтована спрямованість - один з основних ресурсів подальшої ефективної діяльності підприємств.

Метою роботи є підвищення конкурентоздатності незалежних станцій технічного обслуговування на основі дослідження особливостей клієнтоорієнтованого підходу та організаційного процесу сервісного обслуговування автомобілей на прикладі авторизованої СТО «Бош Авто Сервіс».

Результати дослідження

Організаційний процес на СТО – це регулюючий хід подій (основа), який починається з першого контакту з клієнтом і закінчується видачею обслугованого автомобіля та підтримкою зворотного зв'язку.

Яскравим прикладом організації цих складових можна розглянути на прикладі 8 кроків сервісу від BOSCH [2]. Загальна схема організації сервісного обслуговування представлена на рисунку 1.



Рис. 1. Схема організації сервісного обслуговування «Бош Авто Сервіс»

Перший крок – домовленість про терміни (попередній запис), це перший контакт, який може залишити незабутнє враження у клієнта. Іншими словами, це візитна картка компанії. Якщо призначити зустрічі занадто багатьом клієнтам протягом короткого періоду часу, можна втратити можливість відповідним чином виправдати їх очікування, замість цього вірогідно можливо розгнівати клієнтів і ввести в оману співробітників.

Другий крок – підготовка до роботи – на даному етапі підприємство готується до приймання автомобіля клієнта. Замовляє необхідні витратні матеріали та деталі якщо вони відсутні на складі, формує графік завантаженості виробничих ліній.

Третій крок – приймання автомобіля – під час діалогу з приймання автотранспортного засобу, автомобіль систематично оглядається в присутності клієнта на спеціально передбаченому для цього інспекційній ділянці з підйомником. У процесі огляду потрібно обговорити з клієнтом стан автомобіля згідно контрольного листа і зафіксувати інформацію в письмовому вигляді.

Четвертий крок – виконання робіт з ремонту і обслуговування – механік забирає з собою папку замовлення з ключами від автомобіля, замовлення-наряд та інші документи та виконує заплановані роботи у разі необхідності передає автомобіль на пост діагностики.

П'ятий крок – фінальна перевірка – проводиться тест-драйв (при необхідності) і заключний контроль якості на підйомній платформі.

Шостий крок – виставлення рахунку – після закінчення перевірки справності автомобіля проставляється печатка на плані сервісного обслуговування, перевіряється бланк замовлення (коригування часу, витраченого на виконання замовлення та виставленого в рахунок, повний перелік деталей), робиться копія плану технічного обслуговування і виставляється рахунок клієнту.

Сьомий крок – передача автомобіля – для видачі автомобіля клієнту підготовляються рахунок, план технічного обслуговування, документи на автомобіль (документ про допущення транспортного засобу до експлуатації, документи про техогляд і контролі токсичності) та ключ від автомобіля.

Восьмий крок – аналіз задоволеності клієнта – найчастіше саме на цьому кроці клієнт розуміє чи задоволений він якістю обслуговування чи ні, задача майстра-приймальника полягає у тому щоб визначити ступінь задоволеності клієнта проведеною роботою і у разі негативного результату запропонувати клієнту поетапно розібратися в проблемі яка його не задовільнила і знайти рішення яке задовільнить обидві сторони.

У певних випадках можливі деякі відхилення від стандартного принципу дій запропонованого BOSCH , наприклад, клієнт компанії вимагає іншого прийому автомобіля(з виключенням деяких етапів чи включення інших, не стандартних). Незважаючи на це, на більшості етапах процесу обслуговування необхідно дотримуватися запропонованих стандартів для збереження клієнтоорієнтованого підходу.

Висновки

Сучасні СТО – це багатофункціональні підприємства, які залежно від потужності та призначення здійснюють: ТО і ПР автомобілів протягом гарантійного та післягарантійного періодів експлуатації, діагностування вузлів і агрегатів, протикорозійну обробку кузовів, капітальний ремонт агрегатів, підготовку автомобілів до технічного огляду, продаж і передпродажну підготовку автомобілів, продаж запасних частин, експлуатаційних матеріалів, технічну допомогу на дорогах, консультації з питань технічної експлуатації автомобілів.

Запропонована послідовність процесів дозволяє створити впевненість, можливість оперативного контролю та ефективність у організації сервісних послуг СТО.

Завдяки дотриманню запропонованих стандартів забезпечується незмінна якість та висока конкурентоспроможність фірмових станції технічного обслуговування «Бош Авто Сервіс».

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТУРАТУРИ

1. Burennikov Yu.Yu. Business processes perfection of small motor transport enterprises // Bulletin of the polytechnic institute of Iasi. 2011.Tomul LVII, Fasc.2 , p. 237-243
2. Перечень етапов обслуживання клиента – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.boschservice.com.ua/language1/services/index.html> (дата звернення 05.02.2016). – Назва з екрана.

Буренніков Юрій Юрійович – к.е.н., доцент кафедри Автомобілів та транспортного менеджменту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Савчук Олександр Леонідович – студент гр. 1АТ-14мс, факультет машинобудування та транспорту, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Burennikov Yuri - Ph.D., Associate Professor of Automotive and Transport Management, Vinnytsia National Technical University. Vinnitsa.

Alexander Savchuk - student gr. 1AT-14ms, Faculty of Engineering and Transport, Vinnytsia National Technical University. Vinnitsa.