



SZKOLENIA BIZNESOWE



BIURO OBSŁUGI KLIENTA W SERWISIE

PROGRAM

Zakres tematyczny szkolenia obejmuje zagadnienia, które stanowią trzon wiedzy w rozmowie z klientem indywidualnym jak i flotowym w celu wykazania się znajomością zagadnień technicznych, potrzebnych do uzyskania odpowiedniej oceny stanu pojazdu, oraz potrzeb serwisowych.

1. Zawieszenie / układ hamulcowy
 - omówienie typów i rodzajów zawieszzeń w ujęciu geometrii układu jezdnego • napędy 4x4: haldex, dynamax, rozkład momentu obrotowego • typy i rodzaje układów hamulcowych
 - elektryczny hamulec postojowy • ABS – schemat działania układu – prezentacje • ESP – budowa i cel zastosowania układu – prezentacje • na co zwrócić uwagę w czasie czasowej obsługi pojazdu w serwisie? • świadomość technologii układu jezdnego, a prawidłowość doboru komponentów i jakości serwisowania • budowanie pozytywnej relacji z Klientem w celu uzyskania skuteczności sprzedaży usługi i podzespołów w oparciu o posiadana wiedzę techniczną.
2. Klimatyzacja
 - zasada działania układu, zalecenia serwisowe • klimatronik, budowa, zasada działania • najczęściej zgłaszane usterki przez klienta, weryfikacja i ocena stanu układu klimatyzacji • ocena czasu i kosztów naprawy • ozonowanie i odgrzybianie, mity i prawdy – a zalecenia serwisowe
 - jak przekonać klienta o do systematycznej usługi serwisowej
3. Silniki (Dobór i klasyfikacja oleju do poszczególnych typów silników, układy rozrządu, inspekcje olejowe, serwis).
 - Diesel – współczesne rozwiązania silników stosowane przez producentów, dobór oleju w oparciu o zalecenia producenta pojazdu • DPF – obecne normy czystości spalin, zalecenia producenta dla silników wyposażonych w filtr cząstek stałych. O czym powinien wiedzieć sprzedawca w rozmowie z Klientem • Silniki benzynowe – współczesne rozwiązania silników benzynowych, serwis – dobór oleju w oparciu o zalecenia producenta pojazdu • Norma EURO 5/6 – przepisy, wymagania a rynek motoryzacyjny • Kiedy i dlaczego dokonujemy inspekcji olejowej, a kiedy głównej? • rozrząd w silnikach diesla i benzynowych. Wymiana poszczególnych elementów układu, kiedy i jak? • motywacja Klienta do zakupu usługi serwisowej w oparciu o zalecenia producenta samochodu.
4. GVO – a obsługa serwisowa.
 - Przepisy GVO gwarantują Ci wolny wybór, nawet podczas trwania gwarancji. Dziś klient decyduje gdzie ma być serwisowane jego auto w ASO czy w warsztacie niezależnym, czyli praktycznie w każdym warsztacie • Regulacje prawne, które wprowadzono gwarantują właścicielom samochodów prawo wyboru, gdzie mogą dokonywać obowiązkowych przeglądów podczas trwania gwarancji. Czy już korzystasz z tych udogodnień?

GRUPA DOCELOWA

Szkolenie dla doradców serwisowych, administratorów flot samochodowych,

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Akademia Praktycznych Umiejętności

CZAS TRWANIA

1 dzień lub 2 dni

MIEJSCE

Mobilne lub siedziba APU – Warszawa, ul. Dzierżonowska 11

KOSZTY

1 dzień (mobilne) – 350 zł netto/osoba. 2 dni (Warszawa) – 800 zł netto/osoba. W cenie obiad, serwis kawowy i materiały szkoleniowe.

ZARZĄDZANIE SERWISEM SAMOCHODOWYM – CZ. I

PROGRAM

1. OBSŁUGA KLIENTA W SERWISIE SAMOCHODOWYM
 - 1.1. Jakość obsługi klienta serwisu samochodowego
 - Jakość obsługi
 - Naprawa postrzegana przez klienta
 - 1.2. Poszukiwanie serwisu przez klienta
 - 1.3. Jakość postrzegana a jakość oferowana
 - 1.4. Wywieranie nacisku na podświadomość klienta
 - 1.5. Znaczenie reklamacji w biurze obsługi klienta
 - Odpowiedzialność za rozpatrywanie reklamacji
 - Reklamacje – analiza i rozpatrywanie
 - 1.6. Usługa serwisowa oraz różne sposoby jej wykonywania
 - Najczęstsze przyczyny odejścia klientów
 - Utrzymanie klienta
2. ORGANIZACJA SERWISU SAMOCHODOWEGO
 - 2.1. Strategia rozwoju serwisu
 - 2.2. Wizerunek serwisu samochodowego
 - Standardy dotyczące rozmowy z klientem
 - Przebieg naprawy pojazdu w serwisie samochodowym
 - Wydanie samochodu po naprawie
 - Kontakt z klientem po naprawie
 - 2.3. Kontrola jakości wykonywanych usług w serwisie samochodowym
 - Standardy wykonania usług w serwisie samochodowym
 - 2.4. Pozycjonowanie serwisu samochodowego
 - 2.5. Sprzedaż usług serwisowych

GRUPA DOCELOWA

Pracownicy biura obsługi klientów, doradcy serwisowi, kierownicy serwisów samochodowych.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Trener firmy Biuro Ekspertyz Technicznych i Szkoleń BETiS.

CZAS TRWANIA

1 dzień

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

350 zł netto/osoba. W cenie obiad, serwis kawowy i materiały szkoleniowe.

ZARZĄDZANIE SERWISEM SAMOCHODOWYM – CZ. II

PROGRAM

1. System zarządzania jakością
 - 1.1. Kryteria dotyczące jakości
 - 1.2. Użyteczne środki pomocnicze
2. Organizacja i planowanie
 - 2.1. Zasada Pareto
 - 2.2. Zasada Eisenhowera
3. Zarządzanie czasem serwisowym
4. Pieczęcie serwisowe z uwzględnieniem przepisów unijnych MVBBER
5. Przepisy prawa, a usługa serwisowa
6. Zlecenie serwisowe w korelacji z odpowiedzialnością dopuszczenia pojazdu do ruchu
7. Wzór zlecenia serwisowego
8. Regulamin pracy serwisu
9. Polityka jakości
10. Przyjęcie klienta w serwisie
 - 10.1. Wywiad usterkowo-serwisowy
11. Ankieta satysfakcji klienta
12. Uwarunkowania prawne i wymogi rynku motoryzacyjnego
 - 12.1. Serwis niezależny - obsługa samochodów w okresie gwarancji
13. Kiedy w serwisie do rozliczeń stosuje się przepisy dotyczące umowy zlecenia
14. Kiedy w serwisie do rozliczeń stosuje się przepisy umowy o dzieło
15. Kiedy samochód może stanowić zabezpieczenie w poczet zapłaty za wykonaną usługę
16. Części używane, których ponowne użycie zagraża bezpieczeństwu ruchu drogowego lub negatywnie wpływa na środowisko naturalne
17. Przykłady rzeczywistych opinii sądowych w sprawach o błędy serwisowe

GRUPA DOCELOWA

Pracownicy biura obsługi klientów, doradcy serwisowi, kierownicy serwisów samochodowych.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Trener firmy Biuro Ekspertyz Technicznych i Szkoleń BETiS.

CZAS TRWANIA

1 dzień

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

350 zł netto/osoba. W cenie obiad, serwis kawowy i materiały szkoleniowe.

GOSPODARKA MAGAZYNOWA. TECHNIKA DLA SPRZEDAWCÓW CZĘŚCI ZAMIENNYCH

PROGRAM

1. Grupy chodliwości towarów
2. Metody magazynowania części zamiennych
3. Przepisy dotyczące stosowania części zamiennych w pojazdach w okresie gwarancyjnym
 - Część oryginalna
 - Części porównywalnej jakości
4. Jakość części zamiennych
5. Metody sprzedaży części zamiennych
6. Dowody wskazujące i potwierdzające właściwy wybór
 - Akceptacja klienta
 - Decyzja zakupowa klienta
 - Wizerunek
7. Unikalne argumenty sprzedaży
8. Wymierne korzyści ze stosowania części dobrej jakości
9. Produkty regenerowane
 - Rynek fabryczny
 - Rynek lokalny
10. Kryteria doboru części dobrej jakości
 - Układy hamulcowe
 - Układy rozrządu i pomocnicze
 - Elementy tłumiące drgania
 - Części układów wtryskowych
 - Filtry
 - Części elektroniczne
 - Elementy zawieszenia
 - Elementy układu oczyszczania spalin
 - Akumulatory i ich składowanie
11. Porównania jakości produkowanych części zamiennych
12. Karty danych technicznych
13. Metody podniesienia zyskowności serwisu i magazynu. Ekonomia działu części zamiennych.
14. Komputerowe programy serwisowo-magazynowe. Inwentaryzacja.

GRUPA DOCELOWA

Właściciele serwisów, osoby zarządzające.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Trener firmy Biuro Ekspertyz Technicznych i Szkoleń BETiS.

CZAS TRWANIA

1 dzień

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

350 zł netto/osoba. W cenie obiad, serwis kawowy i materiały szkoleniowe.



POPRAWA SKUTECZNOŚCI DZIAŁANIA W WARSZTACIE SERWISOWYM. SZKOLENIE DLA WARSZTATÓW CIĘŻAROWYCH – 1 DZIEŃ

PROGRAM

Przekazanie teoretycznej i praktycznej wiedzy na tematy:

- Diagnostyka kosztów przedsiębiorstwa
- Analiza SWOT warsztatu
- Roboczogodziny – wskaźniki, analiza, raportowanie
- Budżet
- Wskaźniki serwisowe
- Motywowanie pracowników
- Zarządzanie zespołem

GRUPA DOCELOWA

Kadra kierownicza, osoby mające zamiar objąć stanowiska kierownicze.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Corbo Polska Sp. z o.o.

CZAS TRWANIA

1 dzień (szkolenie składa się w 25% z wykładów i w 85% z praktycznych ćwiczeń przyswojonej wiedzy).

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

Szkolenie płatne.



POPRAWA SKUTECZNOŚCI DZIAŁANIA W WARSZTACIE SERWISOWYM. SZKOLENIE DLA WARSZTATÓW CIĘŻAROWYCH – 2 DNI

PROGRAM

Przekazanie teoretycznej i praktycznej wiedzy na tematy:

- Profesjonalna obsługa Klienta
- Komunikacja w zespole
- Zarządzanie reklamacjami
- Prawidłowe zarządzanie procesami
- Wydajność / efektywność
- Organizacja pracy warsztatu

GRUPA DOCELOWA

Kadra kierownicza warsztatu.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Corbo Polska Sp. z o.o.

CZAS TRWANIA

2 dni (szkolenie składa się w 25% z wykładów i w 85% z praktycznych ćwiczeń przyswojonej wiedzy).

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

Szkolenie płatne.



POPRAWA SKUTECZNOŚCI DZIAŁANIA W WARSZTACIE SERWISOWYM. SZKOLENIE DLA WARSZTATÓW OSOBOWYCH

PROGRAM

Przekazanie teoretycznej i praktycznej wiedzy na tematy:

- Profesjonalna obsługa Klienta
- Komunikacja w zespole
- Zarządzanie reklamacjami
- Prawidłowe zarządzanie procesami
- Wydajność / efektywność
- Organizacja pracy warsztatu

GRUPA DOCELOWA

Kadra kierownicza warsztatu.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Corbo Polska Sp. z o.o.

CZAS TRWANIA

2 dni (szkolenie składa się w 25% z wykładów i w 85% z praktycznych ćwiczeń przyswojonej wiedzy).

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

Szkolenie płatne.

EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM PRACOWNIKÓW WARSZTATU SAMOCHODOWEGO

PROGRAM

1. Cele warsztatów i oczekiwania uczestników
2. Analiza działalności warsztatu samochodowego w aspekcie realizacji celów jego funkcjonowania z perspektywy:
 - Właściciela/osoby zarządzającej • Pracowników
3. Planowanie pracy zespołu w aspekcie realizacji celów warsztatu samochodowego
 - Cele warsztatu i cele indywidualne pracowników • Plan działań osoby zarządzającej i zespołu
 - Otwarcie pracowników na rozwój i zdobywanie nowych umiejętności
4. Określanie zadań dla pracowników:
 - Określanie ilości zadań • Jakość wykonywanych zadań, wspieranie rozwoju pracowników
 - Przekazywanie pracownikom informacji o zadaniu • Punkty kontroli realizacji zadania • Informacja zwrotna o wykonaniu zadania
5. Podnoszenie poziomu motywacji własnej i pracowników
 - Co nas motywuje? • Różne narzędzia motywacji • Dobór narzędzi motywacyjnych do pracownika, sytuacji.
6. Rozmowa z pracownikiem:
 - Wykorzystanie rozmowy z pracownikiem do zmotywowania go • Unikanie zagrożeń i rozwiązywanie problemów
7. Komunikacja wewnątrz zespołu:
 - Różne typy przyjmowania informacji – test indywidualny • Przekazywanie informacji, formułowanie komunikatów • Metody weryfikacji zrozumienia i postawy wobec komunikatów • weryfikacja wyników/realizacji celów
8. Delegowanie zadań:
 - Jakie zadania komu delegować? • Możliwości i zagrożenia delegowania • Rozliczanie pracownika z delegowanych zadań
9. Rozmowa z pracownikiem – ocena pracy
 - Kiedy prowadzić rozmowę oceniającą? • Zasady rozmowy oceniającej • Wyznaczanie celów rozwojowych • Informacja zwrotna dla pracownika
10. Prowadzenie krótkich spotkań i odpraw z pracownikami
 - Przygotowanie spotkania • Prowadzenie spotkań • Trudne sytuacje w trakcie spotkań
11. Organizacja pracy warsztatu samochodowego
 - zarządzanie grafikami pracy • bieżąca dokumentacja • zatowarowanie • zadania priorytetowe warsztatu • współpraca z kontrahentami

GRUPA DOCELOWA

Właściciele warsztatów samochodowych, osoby zarządzające.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Freemen EDU

CZAS TRWANIA

2 dni

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

800 zł netto/osoba. W cenie obiad, serwis kawowy i materiały szkoleniowe.

SKUTECZNA OBSŁUGA KLIENTA JAKO DROGA DO EFEKTYWNEGO ROZWOJU WARSZTATU SAMOCHODOWEGO

PROGRAM

1. Analiza klientów zakładu napraw
 - 1.1. Potrzeby i oczekiwania różnych grup klientów
 - 1.2. Rozpoznawanie jawnych i ukrytych potrzeb klienta
 - 1.3. Dzielenie klientów na grupy ze względu na ich potrzeby i możliwości – segmentacja rynku
 - 1.4. Dopasowywanie działań warsztatu samochodowego do potrzeb i oczekiwań klienta oraz celów firmy
2. Elementy obsługi klienta
 - 2.1. Działania zapewniające wysoki poziom obsługi klienta
 - 2.2. Wdrażanie i utrzymanie poziomu obsługi w warsztacie
 - 2.3. Angażowanie zespołu pracowników w utrzymanie poziomu obsługi klienta
3. Dopasowanie działań marketingowych i promocyjnych do potrzeb klientów
4. Klient stały a klient jednorazowy
 - 4.1. Różnice w obsłudze klienta stałego a jednorazowego
 - 4.2. Strategia działania w celu utrzymania klienta
 - 4.3. Strategia działania w celu zdobycia nowych klientów
5. Sposoby radzenia sobie z trudnym klientem
 - 5.1. Sytuacje trudne w obsłudze klienta warsztatów
 - 5.2. Sposoby radzenia sobie z trudnym klientem
6. Asertywne zachowania w obsłudze klienta
 - 6.1. Fakty a opinie
 - 6.2. Komunikowanie klientowi zmiany postępowania, ceny za usługę, konieczności dodatkowych usług
 - 6.3. Reagowanie na krytykę i niezadowolenie klienta
 - 6.4. Wyrażanie swojego stanowiska
7. Negocjacje w prowadzeniu warsztatu samochodowego
 - 7.1. Co to są negocjacje w biznesie?
 - 7.2. Fakty i mity na temat negocjacji
 - 7.3. Definicje, pojęcia związane z negocjacjami
 - 7.4. Rodzaje negocjacji, style negocjacji
 - 7.5. konstruowanie najlepszych możliwości i alternatyw w negocjacjach
 - Dlaczego warto określać alternatywne rozwiązania?
 - Jak konstruować zbiór alternatywnych rozwiązań?
 - Kiedy modyfikować?
 - 7.6. Strategie i taktyki w negocjacji handlowej
 - Jak dobrać strategię i opracować taktykę?
 - Pułapki i zagrożenia

GRUPA DOCELOWA

Właściciele i kierownicy/menadżerowie.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Freemen EDU

CZAS TRWANIA

2 dni

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

800 zł netto/osoba. W cenie obiad, serwis kawowy i materiały szkoleniowe.

STRATEGIA I PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ W WARSZTACIE SAMOCHODOWYM

PROGRAM

1. Rola i znaczenie planowania strategicznego w firmie naprawy samochodów
 - Do czego służy plan w biznesie? • Zagrożenia płynące z braku planowania
2. Metody zapewniania długotrwałego rozwoju i wzrostu zakładu
 - Rozpoznawanie zmian na rynku • Nowe trendy i tendencje • Sposoby pozyskiwania informacji
 - Działania konkurencji i reagowanie na nie
3. Planowanie rozwoju własnej firmy
 - Wizja własnego zakładu • Misja i cele – praktyczne zastosowanie • Ustalanie priorytetów • Cele w czasie – proces zmiany • Fazy procesu realizacji celów
4. Budowanie marki i wizerunku warsztatu samochodowego na rynku lokalnym
 - Rola i działanie marki na lokalnym rynku usług napraw samochodów • Składniki marki zakładu napraw • Tworzenie marki zakładu samochodowego
5. Działania marketingowe w warsztacie samochodowym
 - Narzędzia marketingu w zakładzie naprawy samochodów • Marketing szeptany • Efektywny dobór celów marketingowych
6. Tendencje w nowoczesnym marketingu, czyli nie daj się zaskoczyć – przygotuj się na zmiany
 - Orientacja na wzrost wartości zakładu • Upodmiotowienie odbiorcy usług • Orientacja na rynek napraw samochodów • Wzrost znaczenia technologii informacyjnej • Elastyczność i efektywność działania zakładu usługowego na rynku napraw samochodów • Stałe kreowanie pozytywnego wizerunku zakładu
7. Planowanie wydatków na inwestycje
 - Analiza możliwości finansowych • Stopa zwrotu z inwestycji • Zasady bezpiecznego i efektywnego inwestowania w zakładzie naprawczym
8. Elementy biznes planu w zakładzie samochodowym
 - Analiza rynku i konkurencji • Tworzenie strategii przewagi nad konkurencyjnymi zakładami samochodowymi
9. Określanie i pełne wykorzystanie potencjału własnego warsztatu samochodowego
 - Analiza potencjału zakładu samochodowego • Ustalanie potrzebnych zmian • Wdrażanie planu zmian
10. Optymalizacja rentowności zakładu
 - Identyfikacja i analiza kosztów • Określanie źródeł najwyższych dochodów • Kreowanie nowych źródeł dochodu w zakładzie
11. Sposoby dokonywania zmiany pokoleniowej w zakładzie samochodowym
 - Jak wychować sobie następcę • Proces przekazywania kompetencji następcy
12. Wyzwania i nowe możliwości na rynku napraw samochodowych
 - Co przyniesie przyszłość rynku samochodowego? • Jak przygotować się na nadchodzące zmiany? • Jak unikać zagrożeń i wykorzystywać szanse?

GRUPA DOCELOWA

Właściciele i kierownicy/menadżerowie.

ZALECENIA

Brak.

PROWADZĄCY

Freemen EDU

CZAS TRWANIA

2 dni

MIEJSCE

Mobilne.

KOSZTY

800 zł netto/osoba. W cenie obiad, serwis kawowy i materiały szkoleniowe.