

**MAGNETI
MARELLI**

checkstar
SERVICE NETWORK



SZKOLENIA TECHNICZNE

Katalog szkoleń technicznych 2014

Szkolenia techniczne

Nasza firma opracowuje od 3 do 6 nowych tematów szkoleniowych rocznie dotyczących albo całych pojazdów (MONOGRAFIA) lub specyficznych systemów zainstalowanych w pojeździe. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów naszą kadrami szkoleniową tworzą trenerzy z długoletnią praktyką zawodową jak i doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń technicznych wzbogaconą o trenerów zewnętrznych.



Szkolenia są organizowane w naszej centrali w **Katowicach** lub ośrodkach szkoleniowych w miastach:

- **Rzeszów**
- **Legnica**
- **Warszawa**
- **Gdańsk**
- **Olsztyn**

W przypadku zorganizowania grupy kilkunasto-osobowej prowadzimy szkolenia w **dowolnej lokalizacji w Polsce.**



Centrala firmy:



MAGNETI MARELLI AFTERMARKET Sp. z o. o.
Plac Pod Lipami 5
40-476 Katowice
POLSKA

UWAGA :
Zalecany dojazd do firmy od ul. Barbórki



W przypadku zainteresowania szkoleniem prosimy o kontakt z działem technicznym :

Magneti Marelli
Plac pod Lipami 5
40-476 Katowice, Poland
Tel. +48 **32 60 36 142**
Fax +48 32 60 36 145

formularz zgłoszeniowy na stronie:
www.magnetimarelli-checkstar.pl
Dział: DLA PROFESJONALISTY/
PRODUKTY/ SZKOLENIA

+48 **602 778 926 Jacek Panic** - Specjalista ds Obsługi Technicznej
+48 **600 051 928 Przemysław Treliński** - Kierownik Działu Obsługi Technicznej /

Sugerowane noclegi:

200m od firmy:
Dworek pod Lipami
Plac Pod Lipami 1
40-476 KATOWICE
telefon: +48 32 793 95 51
telefon komórkowy: 504 75 86 75

6km od firmy:
Ibis budget Katowice Centrum
(wcześniej ETAP HOTEL)
Al. Różdzieńskiego 18
40-202 Katowice
telefon: +48 32 350 50 40

7km od firmy:
Park Hotel Diament Katowice****
(WYSOKI STANDARD)
ul. Wita Stwosza 37
40-042 Katowice
tel. +48 32 720 00 00

Indeks szkoleń technicznych 2014:

Typ szkolenia	Kod	Temat szkolenia	Czas	Strona
KLIMATYZACJE	KL1	Systemy klimatyzacji 1 stopień	7 h	
	KL 2	Systemy klimatyzacja - 2 stopień (elektronika)	7 h	
	KL	Systemy klimatyzacji elementy 1+2 stopień	8 h	
	KL 3	Kompresory elektryczne, hybrydy i nowości w układach klimatyzacji	6 h	
TECHNICZNE	DPF	Filtry cząstek stałych DPF/FAP	6 h	
	DIAG	Podstawy Diagnostyki	6 h	
	CR01	Układy Common Rail-ogólna budowa + 1.3 JTD	8 h	
	CR02	Naprawa wtryskiwaczy CRI (wtryskiwacze BOSCH)	8 h	
	AT	Automatyczne skrzynie biegów, budowa, diagnostyka i obsługa - 2 dni	2x8 h	
	BD	Wykorzystanie platform informacyjnych RETIS, AUTODATA oraz serwisowych w warsztacie	6 h	
	SS	Start & Stop	6 h	

Indeks szkoleń technicznych 2014:

Typ szkolenia	Kod	Temat szkolenia	Czas	Strona
TECHNICZNE	CR03	Systemy diesla – Ford	6 h	
	ABS TRUCK	Budowa i diagnostyka ABS/ASR w samochodach ciężarowych, autobusach, naczepach i przyczepach	8 h	
	HYB	Toyota Prius - Układy hybrydowe - wprowadzenie	6 h	
	ABS	Systemy ABS, ABS/EBV, ABS/EDS, ABS/ASR, MSR	8 h	
	TPMS	Systemy bezpieczeństwa Air Bag SRS	6 h	
	AB	Systemy bezpieczeństwa - Air Bag/SRS	8 h	
	OSC	Oscyloskop w praktyce warsztatowej	8 h	
	TPMS	Bezpośredni wtrysk benzyny: FSI, TSI, CGI, HPI, THP, EcoBoost, D-4, D-4S	6 h	
MARKETING	M1	Zarządzanie serwisem samochodowym cz. 1	8 h	
	M2	Zarządzanie serwisem samochodowym cz. 2	8 h	
	M3	Zarządzanie serwisem samochodowym cz. 3	8 h	

KL 1**Systemy klimatyzacji 1 stopień****Zakres szkolenia obejmuje:**

Budowa i zasada działania układu klimatyzacji samochodowej
 Sposoby dezynfekcji układów A/C
 Rodzaje, budowa i działanie sprężarek klimatyzacji (typy: tłokowa, scroll, łopatkowa)
 Sprzęgła elektromagnetyczne, bez-sprzęgłowe
 Systemy klimatyzacji napędzane elektrycznie w pojazdach hybrydowych
 Materiały eksploatacyjne stosowane w klimatyzatorach (czynniki, oleje, nowy czynnik 1234yf)
 Agregaty do wymiany czynnika chłodniczego (nowe stacje do obsługi czynnika 1234yf)
 Cykl obsługowy stacji klimatyzacji
 Narzędzia do napraw klimatyzacji (Spring-lock, ściągacze do sprzęgieł, manometry, termometr...)
 Lokalizacja nieszczelności (UV, azot, detektor)
 Płukanie układów klimatyzacji przy pomocy stacji i zewnętrznego urządzenia
 Obsługa stacji klimatyzacji – praktyka
 Klimatyzacja automatyczna – zasada działania, typowe pomiary, diagnostyka
 Symulacje usterek i ich diagnostyka



KL 2**Klimatyzacja - 2 stopień
(elektronika)****Zakres szkolenia obejmuje:**

Budowa i działanie oraz obsługa i diagnostyka sprężarek sterowanych zaworem PWM (bez sprzęgłowe)

Budowa i działanie oraz obsługa sprężarki stosowanej w układach hybrydowych

Rodzaje presostatów i sposoby ich diagnozy

Czujniki występujące w układach klimatyzacji (nasłonecznienia, deszczu, jakości powietrza, wilgotności, temperatury wewnętrznej, zaparowania szyb, itp...)

Czujniki ciśnienia i akтуatory odczytywane i sterowane sygnałem PWM – działanie i diagnostyka.

Klimatyzacja automatyczna (na przykładzie Alfy Romeo 147, Toyoty Prius, Fiata Grande Punto, Grupy VAG) – zasada działania, typowe pomiary, diagnostyka

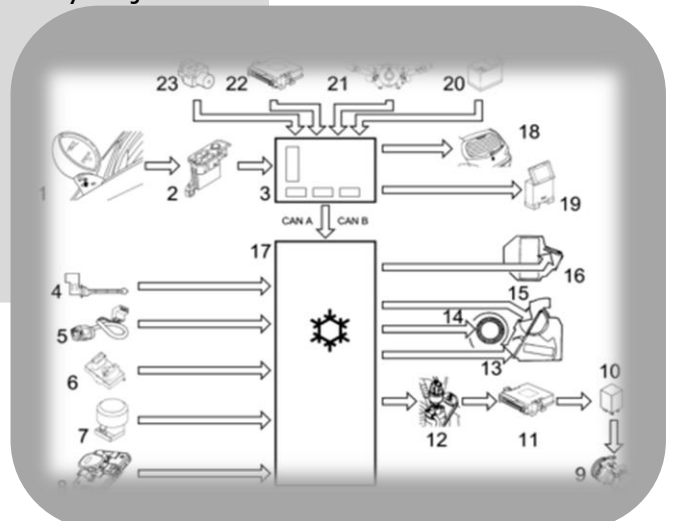
Klimatyzacja półautomatyczna (na przykładzie Fiat Marea) – zasada działania, typowe pomiary, diagnostyka

Diagnostyka komputerowa modułu klimatyzacji automatycznej (tester Smart lub Logic, Vision)

Symulacje usterek i ich diagnostyka

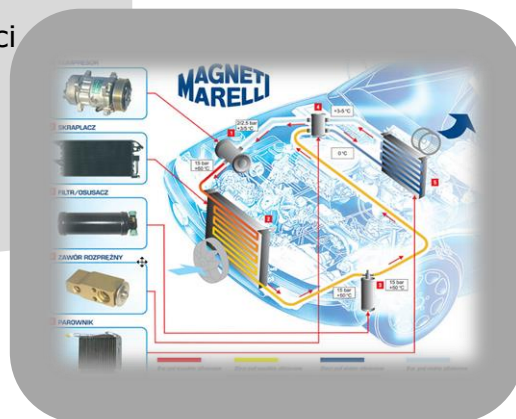
Manualne adaptacje oraz odczyt błędów układów klimatyzacji

Kodowanie sterowników klimatyzacji



KL**Systemy klimatyzacji
elementy 1+2 stopień****Zakres szkolenia obejmuje:**

Budowa i zasada działania układu klimatyzacji samochodowej
 Sposoby dezynfekcji układów A/C
 Rodzaje, budowa i działanie sprężarek klimatyzacji (typy: tłokowa, scroll, łopatkowa)
 Sprzęgła elektromagnetyczne, bez-sprzęgłowe
 Systemy klimatyzacji napędzane elektrycznie w pojazdach hybrydowych
 Materiały eksploatacyjne stosowane w klimatyzatorach (czynniki, oleje, nowy czynnik 1234yf)
 Agregaty do wymiany czynnika chłodniczego (nowe stacje do obsługi czynnika 1234yf)
 Cykl obsługowy stacji klimatyzacji
 Narzędzia do napraw klimatyzacji (Spring-lock, ściągacze do sprzęgieł, manometry, termometr...)
 Lokalizacja nieszczelności (UV, azot, detektor)
 Płukanie układów klimatyzacji przy pomocy stacji i zewnętrznego urządzenia
 Rodzaje presostatów i sposoby ich diagnozy
 Czujniki występujące w układach klimatyzacji (nasłonecznienia, deszczu, jakości powietrza, wilgotności, temperatury wewnętrznej, zaparowania szyb, itp...)
 Czujniki ciśnienia i akтуatory odczytywane i sterowane sygnałem PWM – działanie i diagnostyka.



KL 3

Kompresory elektryczne, hybrydy i nowości w układach klimatyzacji

Zakres szkolenia obejmuje:

Fiat Grande Punto

Ogólne informacje na temat klimatyzacji
 Klimatyzator w Grande Punto
 Procedura programowania klimatyzatora dwustrefowego
 Dodatkowa nagrzewnica
 Czujnik deszczu
 Schemat elektryczny klimatyzacji
 Diagnostyka przyrządami Magneti Marelli

Toyota Prius:

Przyrządy sterowania klimatyzacji
 Sprężarka
 Pompa wody nagrzewnicy kabiny
 Czujnik temperatury i wilgotności w kabinie
 Czujnik temperatury zewnętrznej
 Czujnik temperatury parownika
 Schemat połączeń elektrycznych centralki klimatyzacji
 Serwomotory przepływu powietrza
 Diagnostyka przyrządami Magneti Marelli

VW Golf VI

Ogólne informacje na temat klimatyzacji
 Klimatyzacja w VW Golf VI
 Budowa układu klimatyzacji
 Schemat elektryczny klimatyzacji
 Diagnostyka przyrządami Magneti Marelli



DPF

Filtry cząstek stałych DPF/FAP

Zakres szkolenia obejmuje:

Budowa i zasada działania układów z filtrem DPF

Budowa i zasada działania układów z filtrem FAP

Warunki i czas regeneracji filtrów

Diagnostyka układu i poszczególnych czujników

Materiały eksploatacyjne stosowane w systemach z FAP

Diagnostyka układu przy pomocy urządzeń diagnostycznych

Wymuszanie regeneracji przy użyciu urządzeń diagnostycznych

Procedury manualne zerowania informacji o ilości dodatku

Typowe usterki występujące w Lancia, Fiat, Peugeot, Citroen, Ford

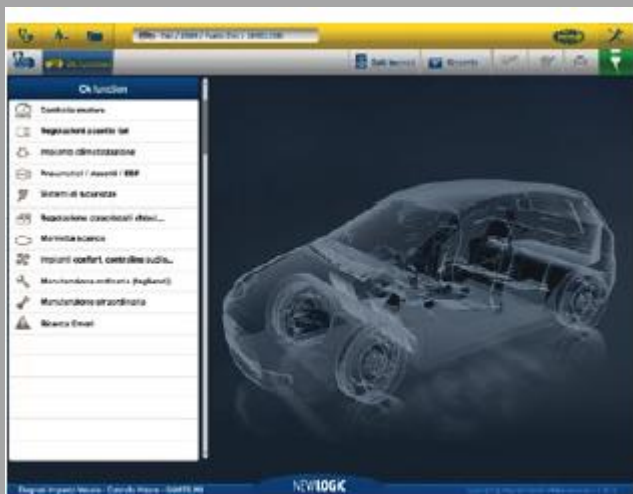


DIAG

Podstawy diagnostyki

Zakres szkolenia obejmuje:

Obsługa testera diagnostycznego
 Logic/Vision/Flex/Smart/Asian
 Uruchomienie testera diagnostycznego
 Pozyskiwanie informacji diagnostycznych
 Dobór przewodów diagnostycznych i połączenie
 z pojazdem
 Pozycja montażowa złącza diagnostycznego
 Opis złącza diagnostycznego
 Identyfikacja systemów sterowania
 Diagnostyka systemów
 Odczyt parametrów rzeczywistych i
 interpretacja parametrów referencyjnych
 Testy elementów wykonawczych
 Ustawienia podstawowe i kalibracja
 komponentów
 Wymiany i kodowania sterowników
 Odczyt, kasowanie i interpretacja błędów
 Podstawy pomiarów oscyloskopowych na
 różnych przykładach

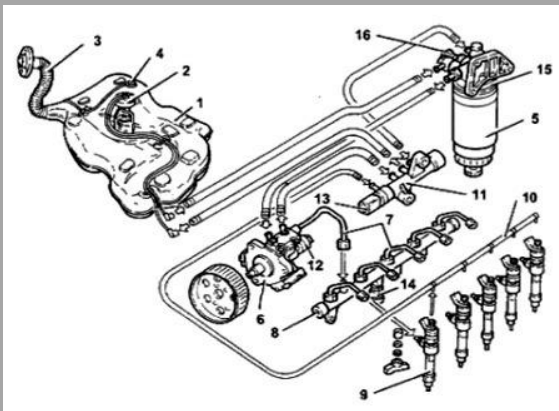


CR01

Układy Common Rail – ogólna budowa + 1.3 JTD

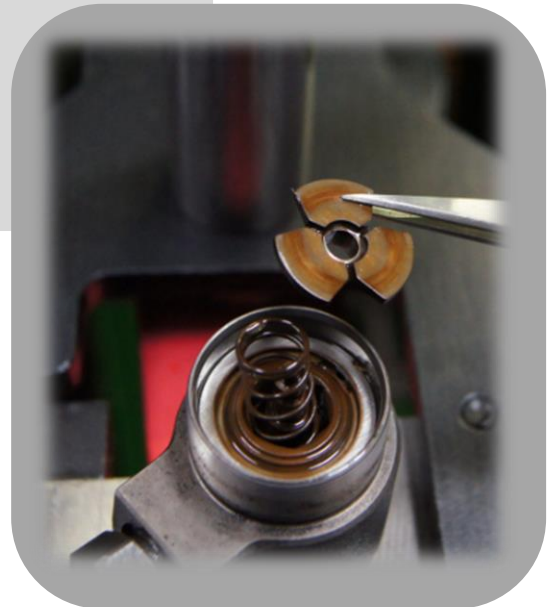
Zakres szkolenia obejmuje:

Budowa i rodzaje układów Diesel EDC
 Rodzaje systemów CR (Bosch, Siemens, Delphi)
 Budowa i działanie pomp CR
 Budowa i działanie wtryskiwaczy CR
 Budowa i działanie na podstawie silnika 1.3 Multi Jet
 Sterownik CR Magneti Marelli Multi Jet
 Diagnostyka systemu z wykorzystaniem testerów diagnostycznych MM (Smart/Flex/Logic/Vision)
 Analiza parametrów
 Diagnostyka systemu
 Kodowanie wtryskiwaczy
 Naprawa i analiza usterek z wykorzystaniem sprzętu MM
 Diagnostyka wtryskiwaczy
 Regeneracja filtrów DPF oraz FAP
 Przykładowe usterki wraz z analizą kodów błędów



CR02**Naprawa wtryskiwaczy CRI
(wtryskiwacze BOSCH)****Zakres szkolenia obejmuje:**

Rodzaje wtryskiwaczy CR
 Budowa wtryskiwaczy CR
 Pomiary i diagnostyka wtryskiwaczy CR z wykorzystaniem urządzeń DS2I i/lub CRU2
 Omówienie wyników pomiarów
 Narzędzia niezbędne do naprawy wtryskiwaczy cewkowych Bosch
 Rozbieranie wtryskiwacza (część praktyczna)
 Omówienie uszkodzeń i problemów, które można napotkać
 Poprawny demontaż (część praktyczna)
 Ponowne testowanie na stole DS2I i/lub CRU2
 Części niezbędne do naprawy-omówienie

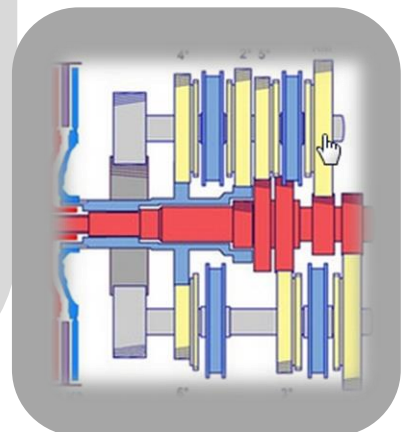


AT

Automatyczne skrzynie biegów, budowa, diagnostyka i obsługa - 2 dni

Zakres szkolenia obejmuje:

Zautomatyzowane stopniowe skrzynie biegów
 Stopniowe automatyczne skrzynie biegów
 Dźwignia zmiany biegów i blokada postojowa
 Przekładnia hydrokinetyczna
 Pompa płynu ATF
 Holowanie pojazdu z automatyczną skrzynią biegów ASB
 Przekładnia planetarna
 Sprzęgła i hamulce automatycznej skrzyni biegów
 Płyn przekładniowy ATF
 Podstawowe czynności związane z wymianą płynu ATF
 Statyczna i dynamiczna zmiana oleju
 Moduł elektrohydrauliczny
 Kasowanie wartości adaptacyjnych
 Diagnostyka komputerowa
 Regeneracja elektrozaworów ASB
 Zajęcia praktyczne
 Demontaż na elementy pierwsze automatycznej skrzyni biegów BMW 5HP18
 Demontaż modułu elektrohydraulicznego Audi Q7
 Praktyczna weryfikacja uszkodzeń wewnętrznych
 Ponowny montaż skrzyni biegów ze szczegółowymi wyjaśnieniami specyfiki
 Awaryjne odblokowanie dźwigni zmiany biegów



BD

Wykorzystanie platform informacyjnych RETIS, AUTODATA oraz serwisowych w warsztacie

Zakres szkolenia obejmuje:

Przedstawienie programu Autodata online 3 I Retis
 Rola i znaczenie zlecenia usługi,
 Wykorzystanie danych w praktyce
 Czytanie schematów elektrycznych
 Wykorzystanie rysunków serwisowych
 kosztorys naprawy
 listy czynności przeglądowych w nowoczesnym procesie obsługi klienta
 Opracowanie kosztorysu naprawy
 Opracowanie listy czynności wykonywanych podczas okresowego przeglądu pojazdu
 Praktyczne ćwiczenia w sprawnym posługiwaniu się programami



SS

Start & stop

Zakres szkolenia obejmuje:

budowa,
typowe usterki,
możliwości diagnozowania układów Start-Stop
układy nadzorowania stanu akumulatora
omówienie czujników
diagnostyka systemu
rozrusznik w systemie Start Stop
Akumulator w systemie Start Stop
Omówienie na podstawie Fiata 500



CR03

Systemy diesla – Ford

Zakres szkolenia obejmuje:

Rodzaje ssystemów diesel w samochodach Ford

- Układ Common Rail Delphi,
- Układ Common Rail Bosch,
- Układ Common Rail Siemens,
- Układ Common Rail Denso.

Zastosowanie wtrysków wstępnych i dopalających

Zadania systemu EOBD

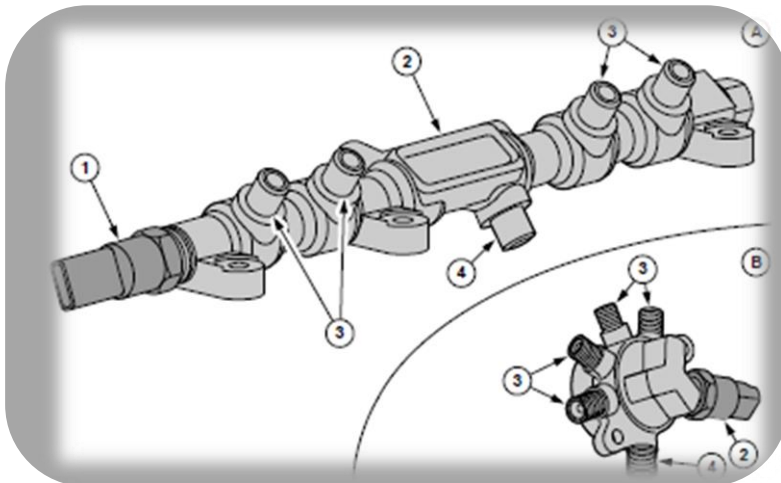
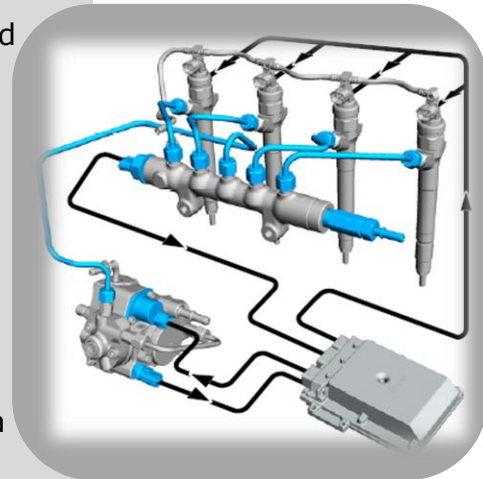
Zastosowanie filtra cząstek stałych

Omówienie wszystkich elementów układów sterowania silnika

Omówienie objawów nieprawidłowego działania poszczególnych elementów

Omówienie objawów usterek układu paliwowego

Omówienie wymiany wtryskiwaczy



ABS TRUCK

Budowa i diagnostyka ABS/ASR w samochodach ciężarowych, autobusach, naczepach i przyczepach

Zakres szkolenia obejmuje:

Podstawowe informacje dotyczące układów pneumatycznych
podstawowe symbole wykorzystywane w schematach pneumatycznych

Pojazdy ciągnące

Budowa układu ABS/ASR
Praca pneumatycznego dwuobwodowego układu hamulcowego
Stan układu hamulcowego w trybie gotowości do jazdy
Uruchomienie hamulca roboczego
Uruchomienie hamulca parkingowego
Elementy składowe systemu
Główny zawór hamulcowy
Ręczny zawór hamulca postojowego
Zawór sterujący przyczepę
Zawór przekąźnikowy
Zawór przekąźnikowy zabezpieczający przed przeciążeniem
Sprężarka
Regulator ciśnienia
Osuszacz powietrza
Czteroobwodowy zawór zabezpieczający
Wieluobwodowy zawór bezpieczeństwa
Jednostka Przygotowania Powietrza (APU)
Zawór elektromagnetyczny ABS
Zawory automatycznej regulacji ciśnienia hamowania w zależności od obciążenia sterowane mechanicznie

Regulacja i kontrola

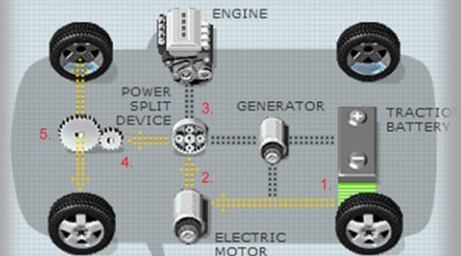
Zawory automatycznej regulacji ciśnienia hamowania w zależności od obciążenia sterowane pneumatycznie
Regulacja i kontrola regulatorów: ALB Wabco, Haldex, Knorr-Bremse
Siłowniki hamulcowe
Zawór elektromagnetyczny
Czujniki prędkości koła
Proces regulacji ABS
Proces ingerencji układu ASR
EBL

Naczepa, przyczepa

Budowa i elementy składowe systemu ABS
Złącze ISO 7638
Zawór hamowania przyczepy
Ręczne zawory zwalniające
Awaryjny moduł przyczepy
Przekąźnikowy zawór elektromagnetyczny ABS
Systemy sterowania
Układy ABS Knorr-Bremse (Gamma 2E, Gamma CP, ABS 6)
Wabco ABS/ASR D/E
Knorr-Bremse KB4TA
Wabco VCS II
Możliwości uniwersalnych urządzeń diagnostycznych
Magnet Marelli Vision z licencją Truck (odczytywanie parametrów, adaptacje, testy)

HYB**Toyota Prius - Układy hybrydowe
- wprowadzenie****Zakres szkolenia obejmuje:**

Wprowadzenie
 Numer VIN i kod modelu samochodu
 Nadwozie
 Zawieszenia
 Układ hamulcowy
 Zestaw wskaźników
 Multi wyświetlacz
 Silnik 1NZ-FXE
 Magistrale i sieci elektryczne
 Układ hamowania ECB
 Elektryczne wspomaganie kierownicy EPS
 Klimatyzacja automatyczna
 System bezpieczeństwa biernego SRS
 Elektryczne wspomaganie układu kierowniczego
 EPS
 Klimatyzacja automatyczna
 System bezpieczeństwa biernego SRS
 Pozostałe systemy w samochodzie

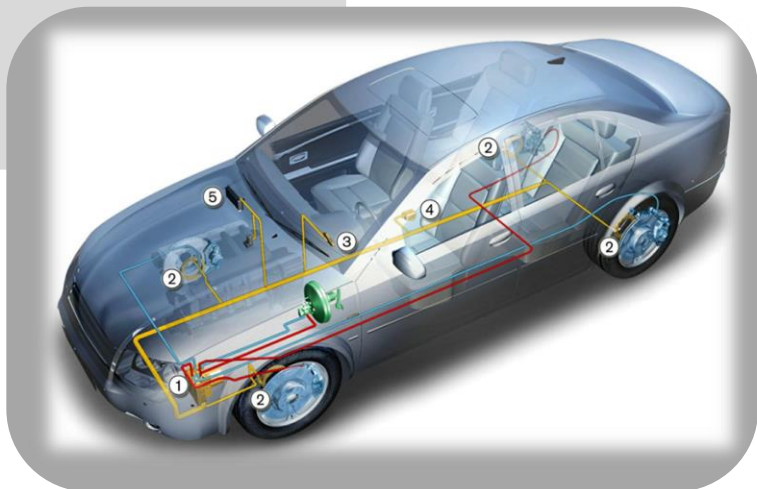


ABS

Systemy ABS, ABS/EBV, ABS/EDS, ABS/ASR, MSR

Zakres szkolenia obejmuje:

Układ przeciwblokujący ABS
 Działanie układu ABS
 Układ ABS/EDS
 Układ ABS/ASR
 ESBS – elektroniczny układ stabilizacji podczas hamowania
 Regulacja momentu hamującego silnika MSR
 Mechaniczny i elektroniczny korektor siły hamowania
 Wymiana płynu hamulcowego z różnymi systemami ABS
 Układ MKII Teves
 Procedura wymiany i odpowietrzania układu hamulcowego TEVES MKII
 Teves ABS MK IV.
 Procedura wymiany i odpowietrzania układu hamulcowego Teves MK IV
 ABS Teves MK20 (ATE)
 Odpowietrzanie układu hamulcowego
 ITT ABS/ESP Mark 60/ ABS Mark 70
 Odpowietrzanie układu hamulcowego bez urządzenia do napełniania i odpowietrzania hamulców
 CAN – Trakcja
 Czujniki prędkości obrotowej kół
 Testery diagnostyczne
 Zespół hydrauliczny
 Ćwiczenia



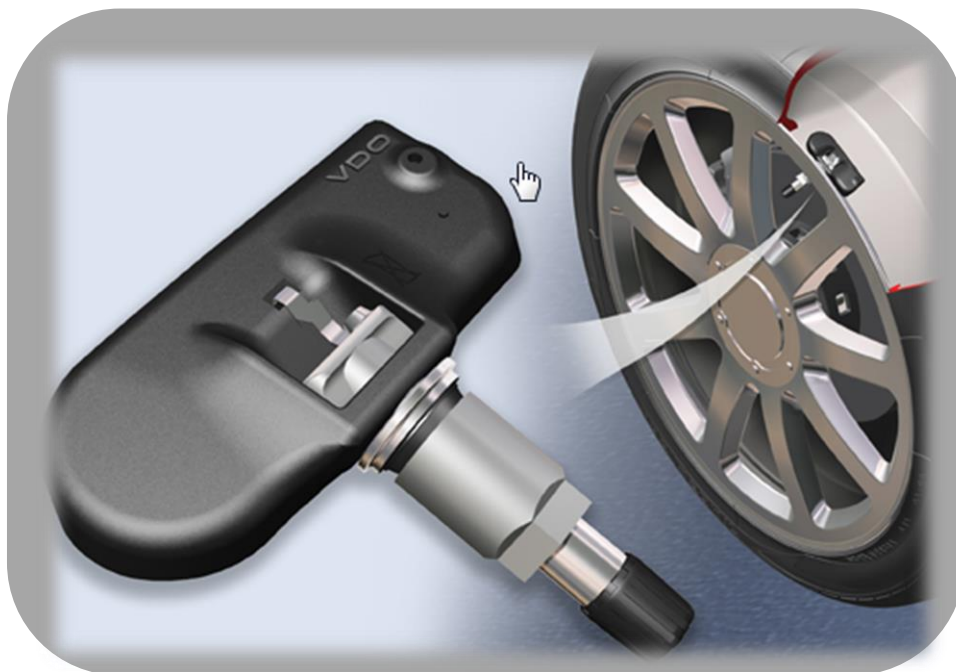
TPMS

Systemy bezpieczeństwa

- Air Bag SRS

Zakres szkolenia obejmuje:

podstawy prawne,
rodzaje systemów TPMS,
kontrola sprawności czujników,
wymiana i programowanie czujników,
wykorzystanie przyrządów diagnostycznych
omówienie na podstawie Fiat Freemont
omówienie na podstawie Opel Astra H
omówienie na podstawie Peugeot 207
omówienie na podstawie Renault Megane



AB

Systemy bezpieczeństwa - Air Bag/ SRS

Zakres szkolenia obejmuje:

Budowa systemu. Rozmieszczenie i działanie komponentów

Sterownik poduszek powietrznych

Czujniki wypadkowe

Czujniki bezpieczeństwa

Czujnik zderzenia bocznego (satelitarny)

Sprężyna spiralna

Generator gazu

Budowa poduszki powietrznej

Poduszki przednie kierowcy i pasażera

Poduszki boczne

Kurtyny powietrzne

Poduszki ochraniające nogi

Poduszki ochraniające stopy

Pirotechniczne napinacze pasów bezpieczeństwa

Innowacyjne rozwiązania w zakresie srs. Nowe patenty - perspektywa produkcyjna.

Samochody przerabiane z ruchu lewostronnego na prawostronny - problemy

Statystyczne usterki w układach srs

Elementy podlegające wymianie po uruchomieniu poduszek powietrznych

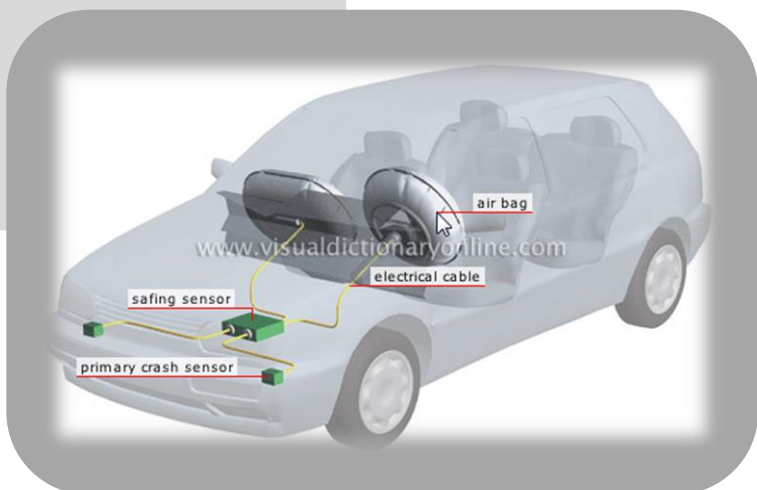
Ocena komponentów składowych

Uniwersalna procedura serwisowa postępowania z układem srs

Odpowiedzialność serwisu za wykonaną usługę

Przepisy prawa w aspekcie komponentów srs

Elementy rzeczywiste



OSC

Oscyloskop w praktyce warsztatowej

Zakres szkolenia obejmuje:

Wstęp

Parametry oscyloskopów cyfrowych. Dobór urządzenia do potrzeb serwisowych.
Ręczny oscyloskop warsztatowy DM-1.
Budowa i obsługa urządzeń oscyloskopowych zintegrowanych z testerem diagnostycznym Vision/Flex.
Urządzenia laboratoryjne
Przewody ekranowane, sondy oscyloskopowe z rozszerzeniem zakresu napięcia, złącza i styki pomiarowe

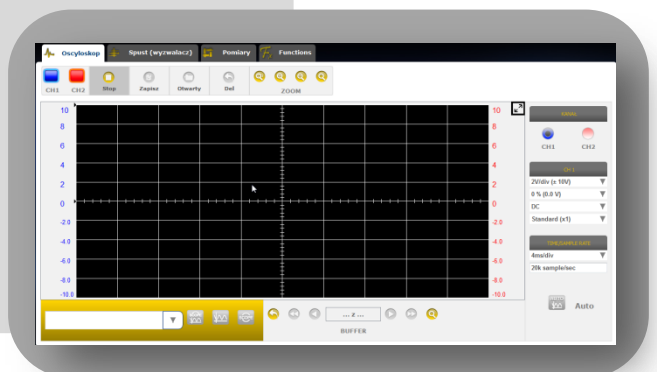
Analiza sygnałów:

napięcie AC/DC,
prąd AC/DC,
częstotliwość, przebiegi okresowe i nieokresowe,
sygnał analogowy, sygnał cyfrowy, próbkowanie.

Przykładowe przebiegi oscyloskopowe:

Czujniki prędkości megnetoindukcyjne i halla,
Czujniki położenia- potencjometry,
Przepływomierze masowe powietrza,
Czujniki ciśnienia,
Sondy Lambda,
Elementy wykonawcze:
siłowniki biegu jałowego,
zaworyr EGR,
regulatory ciśnienia doładowania,
zawory regulacji wysokiego ciśnienia LIN, CAN

Ćwiczenia praktyczne



FSI

Bezpośredni wtrysk benzyny: FSI, TSI, CGI, HPI, THP, EcoBoost, D-4, D-4S

Zakres szkolenia obejmuje:

Wprowadzenie do silników z bezpośrednim wtryskiem benzyny

Budowa diagnostyka i zasada działania układu Motronic MED

Zasada działania układu sterowania

Budowa oraz funkcje

Sterowanie bezpośrednim wtryskiem paliwa

Dawkowanie paliwa – wtrysk

Podstawowy tryb wtrysku paliwa

Tryb specjalny – wstępne podgrzewanie katalizatora

Tryb specjalny - pełnego obciążenia

Elektryczny systemem chłodzenia silnika

Sterowanie ukierunkowanym dopływem powietrza

Sterowanie podciśnieniem serwomechanizmu hamulca

Sterowanie układem zapłonowym

Sterowanie zmianą geometrii kolektora dolotowego oraz faz rozrządu

Układ oczyszczania spalin

Czujnik 2 temperatury powietrza zasysanego w filtrze powietrza

Czujnik ciśnienia serwomechanizmu hamulca

Potencjometr recyrkulacji spalin

Potencjometr zaworów klapowych kolektora dolotowego

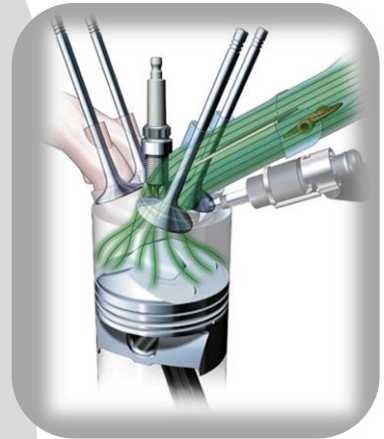
Czujnik wysokiego ciśnienia paliwa

Czujnik temperatury spalin

Sonda NOx

Konkurencyjne rozwiązania silników z bezpośrednim wtryskiem benzyny Mitsubishi – GDI, Ford, Mazda, Volvo – EcoBoost, Citroen, Peugeot –HPI, BMW - THP (Turbo High Pressure), Audi FSI z układem Valvelift, Toyota - D-4 (Direct injection 4 – stroke gasoline engine), Toyota/Lexus - D-4S (Direct injection 4-stroke gasoline Superior version)

- Typy pomp wysokiego ciśnienia
- Problemy serwisowe



M1**Zarządzanie serwisem samochodowym cz. 1****Zakres szkolenia obejmuje:****OBSŁUGA KLIENTA W SERWISIE SAMOCHODOWYM**

Jakość obsługi klienta serwisu samochodowego

Jakość obsługi

Naprawa postrzegana przez klienta

Poszukiwanie serwisu przez klienta

Jakość postrzegana a jakość oferowana

Wywieranie nacisku na podświadomość klienta

Znaczenie reklamacji w biurze obsługi klienta

Odpowiedzialność za rozpatrywanie reklamacji

Reklamacje – analiza i rozpatrywanie

Usługa serwisowa oraz różne sposoby jej wykonywania

Najczęstsze przyczyny odejścia klientów

Utrzymanie klienta

ORGANIZACJA SERWISU SAMOCHODOWEGO

Strategia rozwoju serwisu

Wizerunek serwisu samochodowego

Standardy dotyczące rozmowy z klientem

Przebieg naprawy pojazdu w serwisie samochodowym

Wydanie samochodu po naprawie

Kontakt z klientem po naprawie

Kontrola jakości wykonywanych usług w serwisie samochodowym

Standardy wykonania usług w serwisie samochodowym

Pozycjonowanie serwisu samochodowego

Sprzedaż usług serwisowych



M2**Zarządzanie serwisem samochodowym cz. 2****Zakres szkolenia obejmuje:**

Dotyczy odpowiedzialności serwisu z tytułu:

Gwarancji

Rękojmi

Niezgodności towaru z umową.

Warunki utrzymania rękojmi

Zleceniodawca – wymogi ustawowe aby podpis na zleceniu mógł być uznany za ważny

Notatki służbowe

Gwarancja

Przepisy prawa w zakresie gwarancji

Przykład dokumentu gwarancyjnego udzielanej przez serwis samochodowy

Wyłączenie gwarancji

Utrata gwarancji

druk gwarancji

Rękojmia

Przykładowe interpretacje sądowe

Niezgodności towaru z umową

Domniemanie

Roszczenia konsumenta

Reguła 14 dni na odpowiedź

Odpowiedź na żądanie naprawy lub wymiany towaru

Okres odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową

Przedawnienie roszczeń konsumenta

...



M3**Zarządzanie serwisem samochodowym cz. 3****Zakres szkolenia obejmuje:**

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

