

Szkolenie dla kobiet prowadzących warsztat samochodowy

data aktualizacji: 2018.03.12



Grupa Inter Cars zaprasza wszystkie Panie na specjalnie dedykowane im szkolenie „Płeć piękna w warsztacie - zarządzanie serwisem samochodowym”, które odbędzie się 10 kwietnia w Centrum Szkoleniowym Inter Cars w Częstkwie Mazowieckim.

Szkolenie będzie się składało z dwóch głównych bloków tematycznych: obsługi klienta w serwisie samochodowym oraz organizacji serwisu samochodowego. W ramach pierwszego z nich uczestniczki poznają m.in. zasady obsługi klienta serwisu samochodowego oraz dowiedzą się jakie są najczęstsze przyczyny odejścia klientów. W drugiej części szkolenia poznają strategię rozwoju serwisu oraz zasady budowania odpowiedniego wizerunku swojej marki.

Prowadzone przed Sławomira Olszowskiego z firmy BETiS szkolenie odbędzie się 10 kwietnia w godzinach 9.00 – 17.00. Wszystkie panie zainteresowane udziałem w wydarzeniu mogą zarejestrować się na nie w promocyjnej cenie – 300 zł netto. Zapisy pod adresem mailowym apaczyns@intercars.eu lub telefonicznie pod numerem 665 391 164.

Szczegółowa agenda szkolenia:

Obsługa Klienta w serwisie samochodowym:

1. Jakość obsługi klienta serwisu samochodowego:
 - analiza aspektów jakości pracy serwisu poprzez pryzmat postrzegania wizyty przez niezależnych klientów;
 - aspekt funkcjonalny i techniczny obsługi w budowaniu zaufania i długofalowych relacji przez personel biura obsługi klienta;
 - Naprawa postrzegana przez klienta i forma przedstawienia jej zakresu przez pracownika biura obsługi.
2. Poszukiwanie serwisu przez klienta.

3. Jakość postrzegana a jakość oferowana.
4. Komunikacja wpływu, wywieranie nacisku na decyzje klienta poprzez odpowiednią reakcję na jego obiekcje.
5. Znaczenie reklamacji w biurze obsługi klienta:
 - odpowiedzialność za rozpatrywanie reklamacji;
 - reklamacje – analiza i rozpatrywanie.
6. Usługa serwisowa oraz różne sposoby jej wykonywania:
 - najczęstsze przyczyny odejścia klientów;
 - utrzymanie klienta.

Organizacja serwisu samochodowego:

1. Strategia rozwoju serwisu.
2. Wizerunek serwisu samochodowego:
 - standardy dotyczące rozmowy z klientem;
 - przebieg naprawy pojazdu w serwisie samochodowym;
 - wydanie samochodu po naprawie;
 - kontakt z klientem po naprawie.
3. Kontrola jakości wykonywanych usług w serwisie samochodowym:
 - standardy wykonania usług w serwisie samochodowym.
4. Pozycjonowanie serwisu samochodowego.
5. Sprzedaż usług serwisowych.

Źródło: