Федеральное агентство по образованию Российской Федерации

Южно-Уральский государственный университет

Кафедра «Автомобильное хозяйство

**Реферат**

**Предпродажная подготовка и выдача автомобиля после ремонта**

Выполнил:

Проверил:

Челябинск

2008

**Содержание**

1.Введение

2. Предпродажная подготовка в разных автоцентрах

3. Предпродажная подготовка отечественных автомобилей

4. Рекомендации по предпродажной подготовки и выдачи автомобиля с ремонта

Список литературы

**1 Введение**

Предпродажная подготовка автомобиля – мероприятие, позволяющее повысить стоимость автомобиля и улучшить его внешний и внутренний облик. При проведении предпродажной подготовки выполняется достаточно большой перечень работ. Предпродажная подготовка автомобиля - наиболее эффективный способ увеличить его рыночную стоимость. Она существенно увеличивает шансы на то, что автомобиль будет продан быстро и на выгодных для продавца условиях. Исследования показывают, что внешний вид автомобиля, и в первую очередь состояние салона, способствуют принятию покупателем решения о покупке.

Предпродажная подготовка состоит из нескольких этапов. Они включают в себя предварительную, тщательную мойку автомобиля, его сушку и полировку Затем проверяются крепления деталей и агрегатов, отсутствие подтеканий различных жидкостей и их уровень в соответствующих местах (коробке, переднем и заднем мостах, картере, расширительном бачке и бачках гидропривода сцепления и тормозов). Также включает в себя проверку давления в шинах, токсичности выхлопа, регулировку фар и карбюратора, контролируется работа всех замков (дверей, багажника, капота, ремней безопасности), сигнализации, стеклоочистителей, омывателей, обогревателей стекол и сидений. Все выявленные при проведении предпродажной подготовки недостатки устраняются, а пластиковые и резиновые детали обновляются или, при необходимости, полируются.

Предпродажная подготовка также предполагает приведение в порядок внешнего и внутреннего облика автомобиля, а именно полировку автомобиля , химчистку салона , а при необходимости покраску автомобиля .Стоимость работ по предпродажной подготовке всегда индивидуальна и определяется, исходя из состояния автомобиля, но в любом случае, для автовладельца, эти затраты окупаются многократно.

Чаще всего автовладельцы самостоятельно готовят автомобиль к продаже, но только специалисты смогут вернуть Вашему автомобилю первоначальный вид.

В процессе предпродажной подготовки могут быть использованы многие технологии, которыми владеет наша компания: восстановление внешнего вида пластмассовых деталей интерьера, химчистка салона, полировка кузова и фар. ремонт стекол.

Примерные расценки на работы:

Предлагаем несколько вариантов:

Вариант 1:

Полировка

химчистка

Седаны среднего и компакт класса-6000 рублей

Джипы, минивэны, автомобили предст. класса-8000 рублей

Вариант 2:

Полировка

Химчистка

Ремонт мелких повреждений салона (прожоги, порезы, отверстия)\*

Ремонт сколов на лобовом стекле\*

Седаны среднего и компакт класса-8000 рублей

Джипы, минивэны, автомобили предст. класса-10000 рублей

Вариант 3:

Полировка

Химчистка

Ремонт мелких повреждений салона (прожоги, порезы, отверстия)\*

Ремонт сколов на лобовом стекле

Беспокрасочное удаление вмятин (3-4 шт. в диаметре не больше 5 см.)\*

Седаны среднего и компакт класса-10000 рублей

Джипы, минивэны, автомобили предст. класса-12000 рублей

\*Более значительные повреждения оцениваются отдельно.

В процессе предпродажной подготовки используются передовые технологии восстановления внешнего вида пластмассовых деталей интерьера, химчистки салона, полировки кузова и фар. ремонта стекол, беспокрасочного удаления вмятин.

**2 Предпродажная подготовка в разных автоцентрах**

Компания «Восточный Ветер» проводит обязательную предпродажную подготовку всех автомобилей. При проведении предпродажной подготовки выполняется достаточно большой перечень работ.

Предпродажная подготовка состоит из нескольких этапов. Они включают в себя предварительную, тщательную мойку автомобиля, его сушку и полировку.

Проверяется наличие инструмента, комплектующих изделий, которые устанавливаются на место, проверяется натяжение ремней.

Затем проверяется и по необходимости заряжается аккумуляторная батарея. Проверяется правильность и надежность ее крепления.

Так же проверяются плотность и уровни: охлаждающей жидкости, жидкости в бачках гидропривода тормозов и сцепления, масла в рулевом механизме, масла в картере двигателя, масла в коробке передач, жидкости в бачке омывателя стекол.

Проверяется крепление колес, рулевого управления, ходовой части, шлангов и магистралей топливной и тормозной системы.

Проверяется и при необходимости регулируется: система холостого хода, давление воздуха в шинах, углы установки колес, направление световых пучков фар.

Так же предполагается проверка работы: стеклоподъемников, замков дверей и топливной горловины, приборов освещения, световой и звуковой сигнализации, замков ремней безопасности, регулирующих устройств сидений и подголовников, стеклоочистителей, омывателей стекол, функционирование часов и аудиосистемы.

Все выявленные при проведении предпродажной подготовки недостатки устраняются, а пластиковые и резиновые детали обновляются или, при необходимости, полируются. Предпродажная подготовка также включает в себя приведение в порядок внешнего и внутреннего облика автомобиля, а именно полировку автомобиля и химчистку салона.

**Предпродажная подготовка «Автокласс»**

Наша компания предоставляет профессиональные автомобильные клининговые услуги. Мы обеспечиваем высочайшее качество работ, за счёт профессионализма наших сотрудниц. В нашу компанию вы можете обратиться как для того чтоб освежить внешний вид вашего автомобиля так и для комплексной предпродажной подготовки.

**Ремонт сколов и трещин на стеклах**

Самые распространенные причины деформации стекол - это следы от камней, вылетевших из-под колес впереди идущих автомобилей и трещины "от печки". При этом большая часть подобных повреждений мало влияет на обзор, но крайне неприятно на внешний вид. Конечно, есть радикальный способ лечения данной проблемы - это замена. Но новое автостекло редко ставят оригинальное, из-за высокой стоимости, и используют аналоги. При этом появляются абсолютно новые частые причины деформации - вклейка с перекосом, или не видный глазу брак лобового стекла. Наша компания советует вам как можно дольше сохранить оригинальное лобовое стекло, которое было установлено на заводе-изготовителе и предлагает вам уникальную услугу - ремонт автостекол с гарантией. Мы не только устраним любые повреждения, но и дадим гарантию на нашу работу.

**Тонировка стекол, бронирование лобового стекла**

Ещё не многие российские автолюбители часто ездят на своем автомобиле за границу, где запрещено тонирование передних стекол автомобиля. Поэтому тонировка - до сих пор один из самых популярных улучшений автомобиля. Кроме выезда за границу минусов в тонировании автостекол больше нет. Всё остальное - плюсы: внешний вид, сохранность салона и оставленных в салоне вещей, комфорт и безопасность. Но то касается безопасности - мы можем предложить услугу, которая практически гарантирует целостность остекления вашего автомобиля - это бронирование стекла. Услуга стоит очень не дорого и делается достаточно быстро.

Покупатель — сложный человек: капризничает, придирается к каждому пятнышку в салоне и каждой царапинке на кузове...

Услуга по предпродажной подготовке автомобиля подчиняется определенным правилам. Основная цель — восстановление первозданного вида автомобиля, чтобы он, по крайней мере, выглядел «свежим».

Так, например, при обработке пластиковых деталей салона необходимо добиться, чтобы они выглядели новыми. Для этого после тщательной чистки на них наносят специальный кондиционер, который создает полный эффект (цвет, фактура, запах) новой детали.

Покупатель обязательно полезет под капот, и там его должна встретить ослепительная чистота. Грязь имеет свойство скапливаться на резиновых шлангах и проводах, поэтому им уделяется самое пристальное внимание.

Кузов после аккуратной мойки и удаления битумных пятен тщательно полируется. Обновляются все пластиковые и резиновые детали. После такого комплекса работ можно смело показывать автомобиль покупателям.

Предпродажная подготовка автомобилей - часть индивидуальных логистических решений от группы GEFCO.

Во всем мире, включая Россию, GEFCO имеет сеть современных, оборудованных по последнему «слову» техники логистических центров по предпродажной подготовке автомобилей, в которых осуществляются:

техническая проверка и механический ремонт с использованием современных устройств по диагностике и ремонту

удаление защитного покрытия

мойка кузова

установка внутреннего и наружного оборудования (дуги багажника, люк, полки, тонировка стекол и т.д.)

инсталляция аксессуаров (аудиосистема, охранная сигнализация, кондиционер, сигнальные мигающие фонари, лебедка и т.д.) нанесение логотипов

Наше логистическое ноу-хау по предпродажной подготовке автомобилей дополняется широким спектром услуг для тюнинга грузовых транспортных средств и легковых автомобилей всех марок и моделей.

Ежедневно из мастерских группы GEFCO выходят серийные автомобили. Кабины оборудуются по специальному заказу, откидные борта кузова оснащаются усиленными перегородками, износостойкими днищами, специальными ящиками и холодильными установками, в зависимости от технических требований заказчика.

Трафаретная маркировка позволяет наносить логотипы компаний на автомобили, а дополнительное встраиваемое оборудование завершает тюнинг в зависимости от требований клиентов.

**Предпродажная подготовка «Автоном»**

Каждый автомобиль, купленный в автосалоне «Автоном», обязательно проходит расширенную предпродажную подготовку. Наша предпродажная подготовка включает в себя как регламент завода-изготовителя, так и дополнительные операции. Расширение подготовки автомобилей необходимо нам для предоставления гарантии большего срока.

Предпродажная подготовка в компании «Автоном» состоит из следующих операций:

Контроль и приведение в соответствие технического состояния автомобиля

**1. Проверка рулевого механизма и развал-схождения**

Для обеспечения безопасной эксплуатации автомобиля с помощью специального прибора – люфтомера производится проверка механизма рулевого управления. Также проводится контроль углов развала и схождения.

**2. Проверка зажигания и работы двигателя**

На этом этапе предпродажной подготовки в целях уверенной эксплуатации автомобиля проверяется зажигание и работа двигателя. Проводится комплексная диагностика ЭСУД, ДВС. В случае неправильной работы выполняются все необходимые регулировки.

**3. Проверка тормозной системы**

В целях обеспечения безопасности движения производится проверка тормозной системы на специальном стенде и наличия тормозной жидкости.

Проверяется работа тормозной системы во время движения и производится ее регулировка в случае неправильной работы.

**4. Проверка момента затяжки колес**

Для обеспечения безопасности движения проверяются все колесные болты на момент затяжки, который составляет от 6,65 до 9,45 кгс\*м . Проверка производится с помощью динамометрического ключа. При необходимости недостатки крепления устраняются.

**5. Контроль освещения, световой и звуковой сигнализации**

Для уверенной и безопасной эксплуатации автомобиля производится контроль освещения, световой и звуковой сигнализации.

**6. Контроль штатного оборудования**

Для того, чтобы покупатель получил автомобиль с исправным штатным оборудованием, производится проверка работы замков дверей, багажника, капота, дворников, стеклоподъемников и печки.

**Комплектация автомобиля**

**7. Установка зеркал, дворников, часов, брызговиков**

Для удобства транспортировки завод-изготовитель поставляет автомобили официальным дилерам в транспортном варианте. В этом варианте на машине не установлены зеркала, дворники, часы и брызговики. Все это оборудование устанавливается уже в автосалоне.

**8. Установка и проверка аккумулятора**

Для лучшей сохранности батареи заряд аккумулятора при транспортировке составляет 70%. Для приведения аккумулятора в рабочее состояние проводится его зарядка. На этом этапе предпродажной подготовки также проверяется крепление батареи и клемм.

**9. Контроль уровней жидкостей**

С завода в автосалон автомобили доставляются с минимальным уровнем жидкостей, необходимым для транспортировки. Для того, чтобы клиент после покупки смог свободно покинуть территорию салона и уверенно эксплуатировать машину, производится контроль уровня всех жидкостей:

a. тосола,

b. тормозной жидкости,

c. масел в двигателе и коробке передач,

d. в бачке омывателя стекол. (зимой)

**10. Контроль штатной комплектации**

В штатную заводскую комплектацию автомобиля любой марки входят запаска, домкрат и баллонный ключ. На этом этапе проверяется наличие данного оборудования в багажнике машины и, при необходимости, доукомплектовывается.

**11. Мойка**

Для придания автомобилю товарного вида производится мойка автомобиля, проверка внешнего вида. Салон можно укомплектовать резиновыми ковриками, которые предотвращают коррозию днища машины при попадании влаги с обуви.

Компания «Smart Auto» производит:

Восстановительную полировку

Защитную полировку

Комплексную полировку (восстановительная + защитная)

Восстановительную полировку отдельных деталей

О предпродажной подготовке

Прежде, чем передать Вам машину, мы серьезно готовим ее ко встрече с Новым Хозяином. Проверяем ошибки компьютера (если он есть), делаем диагностику подвески и заменяем, если необходимо, изношенные резинки и узлы. Меняем сальники, если есть подтекания масла на двигателе и коробке. Чистим салон и полируем краску. Устраняем микровмятины (специальная технология без повреждения лакокрасочного слоя). Если по дороге в лобовое стекло попал камень, можем устранить скол или даже поменять.

Иногда, из-за того, что машина ездила быстро, на передних панелях есть сколы от мелких камешков. Особенно это заметно на машинах тёмных цветов.

Поэтому необходима косметическая окраска. Чаще всего красится бампер, иногда еще - капот, передние крылья, зеркала. Чтобы у Вас не было сомнений в причине покраски, мы предварительно делаем фотографии.

Конечно, можно ничего этого не делать и пригнать Вам машину на два дня раньше и со скидкой в цене. Хотя, на мой взгляд, гораздо приятнее сразу получить автомобиль в идеальном виде, чем самому заниматься доводкой непонятно где. И в конечном счете это будет дешевле, поскольку мы постоянные клиенты и имеем лучшие цены в автосервисе, а калининградские цены существенно ниже московских. Качество всех работ и материалов гарантируется.

Дооборудование тоже можно произвести, по Вашему желанию, сразу. Можем, например, поставить ксенон или сшить кожаный салон на заказ (Почему в России все Мерседесы кожаные, а в Германии - далеко не все? Их владельцы уверены, что кожа "родная". Кстати, некоторые мастера шьют лучше фирменных).

Зимой, если необходимо, купим и смонтируем резину (новую или б/у, на выбор). Подберем диски, избавив Вас от лишней заботы.

**Стапельные работы**

При ремонте автомобиль жестко фиксируется с помощью специальных зажимов и захватов, рассчитанных на различные модели. Мы выполняем работы по восстановлению, измерению и проверке геометрии кузова. Эти работы необходимы для восстановления геометрии кузова при проведении крупного кузовного ремонта.

**Покраска в камере**

Для покраски автомобиля мы используем только современные технологии и материалы лучших производителей, что гарантирует отличный результат.

**Ремонт пластика**

Купить новый бампер обычно стоит немалых денег, а восстановление обойдется значительно дешевле.

При качественном ремонте деталь будет выглядеть как новая, а материал, из которого она сделана, не потеряет своих первоначальных свойств

**Локальный ремонт**

Ремонт производится только на поврежденном участке, делая незаметным место ремонта даже для профессионала.

**Абразивная полировка 3м**

Абразивная полировка существенно улучшит внешний вид Вашего автомобиля и придаст ему сверкающий вид ещё на долгое время. Абразивная полировка позволяет устранить неглубокие царапины, микротрещины, затертости с поверхности лакокрасочного покрытия.

**Химчистка**

Цель химчистки – приведение салона автомобиля в чистый и опрятный вид. Согласитесь, что ездить в автомобиле с грязным и пыльным салоном не приятно, более того пыльный салон представляет угрозу для здоровья т.к. пыль является аллергеном и переносчиком вирусов и опасных бактерий. После проведения химчистки салон автомобиля приобретает былую чистоту и свежесть.

**Вклейка стекол**

Вставка лобовых и боковых стекол, вклейка лобовых и задних стекол с использованием импортного оборудования и материалов, с сохранением молдингов и декоративных деталей.

**Подбор красок**

У нас в наличии всегда полный комплект всех необходимых материалов для любого автомобиля, что позволяет оперативно выполнять любые заказы клиентов.

Предпродажная подготовка в автоцентре "ПАРУС" состоит из следующих операций:

Контроль и приведение в соответствие технического состояния автомобиля

**Проверка рулевого механизма и развал-схождения**

Для обеспечения безопасной эксплуатации автомобиля с помощью специального прибора – люфтомера производится проверка механизма рулевого управления. Также проводится контроль углов развала и схождения.

**Проверка зажигания и работы двигателя**

На этом этапе предпродажной подготовки в целях уверенной эксплуатации автомобиля проверяется зажигание и работа двигателя. Проводится комплексная диагностика ЭСУД, ДВС. В случае неправильной работы выполняются все необходимые регулировки.

**Проверка тормозной системы**

В целях обеспечения безопасности движения производится проверка тормозной системы на специальном стенде и наличия тормозной жидкости. Проверяется работа тормозной системы во время движения и производится ее регулировка в случае неправильной работы.

**Проверка момента затяжки колес**

Для обеспечения безопасности движения проверяются все колесные болты на момент затяжки, который составляет от 6,65 до 9,45 кгс\*м . Проверка производится с помощью динамометрического ключа. При необходимости недостатки крепления устраняются.

**Контроль освещения, световой и звуковой сигнализации**

Для уверенной и безопасной эксплуатации автомобиля производится контроль освещения, световой и звуковой сигнализации.

**Контроль штатного оборудования**

Для того, чтобы покупатель получил автомобиль с исправным штатным оборудованием, производится проверка работы замков дверей, багажника, капота, дворников, стеклоподъемников и печки.

**Комплектация автомобиля**

**Установка зеркал, дворников, часов, брызговиков**

Для удобства транспортировки завод-изготовитель поставляет автомобили официальным дилерам в транспортном варианте. В этом варианте на машине не установлены зеркала, дворники, часы и брызговики. Все это оборудование устанавливается уже в автосалоне.

**Установка и проверка аккумулятора**

Для лучшей сохранности батареи заряд аккумулятора при транспортировке составляет 70%. Для приведения аккумулятора в рабочее состояние проводится его зарядка. На этом этапе предпродажной подготовки также проверяется крепление батареи и клемм.

**Контроль уровней жидкостей**

С завода в автосалон автомобили доставляются с минимальным уровнем жидкостей, необходимым для транспортировки. Для того, чтобы клиент после покупки смог свободно покинуть территорию салона и уверенно эксплуатировать машину, производится контроль уровня всех жидкостей:

тосола,

тормозной жидкости,

масел в двигателе и коробке передач,

в бачке омывателя стекол. (зимой)

**Контроль штатной комплектации**

В штатную заводскую комплектацию автомобиля любой марки входят запаска, домкрат и баллонный ключ. На этом этапе проверяется наличие данного оборудования в багажнике машины и, при необходимости, доукомплектовывается.

**Мойка**

Для придания автомобилю товарного вида производится мойка автомобиля, проверка внешнего вида. Салон можно укомплектовать резиновыми ковриками, которые предотвращают коррозию днища машины при попадании влаги с обуви.

**3 Предпродажная подготовка автомобиля отечественных автомобилей**

Перечень обязательных работ по предпродажной подготовке

Вымыть и просушить автомобиль, очистить салон.

Провести визуальный контроль кузова и его элементов; при необходимости устранить выявленные дефекты.

Проверить наличие инструмента, комплектующих изделий и установить их на место.

Проверить и при необходимости восстановить уровень и плотность электролита в аккумуляторной батарее.

Проверить, нет ли подтеканий, достаточны ли уровни и при необходимости довести до нормы:

охлаждающую жидкость в расширительном бачке;

жидкость в бачках гидропривода тормозов и сцепления;

масло в картере двигателя;

масло в коробке передач;

масло в раздаточной коробке, переднем и заднем мостах (для ВАЗ-21214);

масло в заднем мосту (для ВАЗ-2105, 2107);

жидкость в бачках смывателей стекол.

Проверить крепление колес и рулевого управления, состояние чехлов и колпачков, фиксацию высоковольтных проводов.

Проверить и при необходимости отрегулировать:

давление воздуха в шинах;

направление световых пучков фар;

систему холостого хода карбюратора;

токсичность отработавших газов;

натяжение ремня генератора;

натяжение ремня ГРМ (для а/м ВАЗ-2113, 2114, 2115, 2110, 2111, 2112, 1118).

Проверить работу:

стеклоподъемников, замков дверей и капота, люка бензобака;

замка крышки багажника или двери задка;

приборов освещения, световой и звуковой сигнализации, прикуривателя;

замков ремней безопасности, регулирующих устройств сидений и подголовников;

стеклоочистителей и омывателей стекол и фар, обогревателя заднего стекла;

электропривода наружных зеркал, обогрева передних сидений (для ВАЗ-2113, 2114, 2115, 2110, 2111, 2112, 1118);

электроблокировки линии выбора передачи заднего хода в КП (для автомобиля ВАЗ-1118);

электроусилителя рулевого управления (для автомобиля ВАЗ-1118).

Пробным выездом проверить работу систем, механизмов и приборов.

Обнаруженные дефекты и неисправности устранить.

Выполнить процедуру активации иммобилизатора (для автомобилей ВАЗ-2108, 2109, 21099, 2113, 2114, 2115, 2110, 2111, 2112, 21214, 1118).

Провести обучение пульта дистанционного управления по радиоканалу (для автомобиля ВАЗ-1118).

**4 Законодательная сторона предпродажной подготовки**

В соответствии с Постановлением Правительства № 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров":

"VI. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов

57. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителями продукции. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

58. При демонстрации предлагаемого к продаже товара обеспечивается свободный доступ к нему покупателя.

59. При передаче товара покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой "дубликат" с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

60. Лицо, осуществляющее продажу, при передаче товара проверяет в присутствии покупателя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, марка товара, номера его агрегатов, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу"

Таким образом, объемы предпродажной подготовки определяются изготовителем - информация должна быть в инструкции на автомобиль. Предпродажная подготовка проводится бесплатно.

**5 Рекомендации по предпродажной подготовке и выдачи автомобиля после ремонта**

Качество предпродажной подготовки автокомпании рекомендуют контролировать на каждом автомобиле. Ниже приведена рекомендуемая форма акта выходного контроля.

Акт выходного контроля предпродажной подготовки автомобиля

|  |
| --- |
| Заказ № VIN Дата Контролер Номер и штамп |
| № п/п | Проверяемые позиции | Порядок контроля | +/- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 01 | Колеса и шины. Давление в шинах всех колес, включая запасное. Крепление колес. Болты крепления | Проверить давление на соответствие нормам, указанным в руководстве по эксплуатации или на специальной наклейке. Проверить моменты затяжки болтов — согласно "Наставлению по техническому обслуживанию" |  |
| 02 | Аккумулятор. Напряжение без нагрузки | Проверить напряжение — согласно "Наставлению по техническому обслуживанию" |  |
| 03 | Система охлаждения. Уровень жидкости в системе | Проверить уровень на соответствие норме (жидкость должна быть на уровне метки "макс") |  |
| 04 | Система смазки. Уровень масла в двигателе | Проверить уровень на соответствие норме (превышение метки "макс." недопустимо) |
| 05 | Стеклоочистители и стеклоомы-ватели. Регулировка форсунок | Проверить работу передних и задних стеклоочистителей и омывателей. Проверить уровень жидкости в бачках на соответствие норме (жидкость должна быть на уровне метки "макс") |  |
| 06 | Все приборы освещения. Звуко­вой сигнал. Дополнительное электрооборудование | Проверить работу. Установить часы на реальное время. Настроить кондиционер на комфортную температуру+19°С |  |
| 07 | Салон. Обшее состояние | Проверить состояние рулевого колеса, сидений, напольного покрытия, обивки и остекления |  |
| 08 | Кузов. Внешний вид | Проверить состояние окраски, декоративных деталей и стекол |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 9 | Радиоаппаратура | Проверить работу аппаратуры. Про­верить наличие руководства по экс­плуатации и радиокарты. Проверить соответствия заводского номера пас­портным данным. Ввести охранный код. Настроить клавиши прямого включения на местные радиоканалы |  |
| 10 | Памятка об очередном ТО по регламенту или о замене тор­мозной жидкости | Заполнить памятку и наклеить ее на стойку левой передней двери |  |
| 11 | Задание исполнителю на пред­продажную подготовку | Убедиться в правильности заполне­ния и в наличии подписи |  |
| 12 | Гарантийная карточка на услуги фирменной техпомощи | Прикрепить ключи к карточке. На­помнить владельцу о необходимости хранить карточку вне машины |  |
| 13 | Сервис-индикатор | Установить индикатор на начало отсчета — согласно "Наставлению по техническому обслуживанию" |  |

Примечание. Периодический анализ результатов выборочного выходного контроля выполняется

**Выдача нового автомобиля**

Выдача нового автомобиля — очень важная процедура. Клиент должен получить от нее удовольствие, чтобы у него появилось желание вновь обратиться к этому же дилеру при возникновении вопросов, проблем или покупки еще одного автомобиля.

Исследование подтвердило, что выдача нового автомобиля оказывает решающее влияние на последующее решение клиента использовать этого дилера для послепродажного обслуживания. Это — отличная возможность завязать долгие прочные взаимоотношения с клиентом.

В то время как выдача нового автомобиля — обычная процедура для дилера, это редкая и значимая процедура для клиента. Очень важно, чтобы качество обслуживания во время этой процедуры превзошло его ожидания и надолго запомнилось.

Помните, что клиент может нервничать, и необходимо постараться успокоить его и преодолеть остатки сомнения, если они есть. Всегда следуйте точной, четкой процедуре выдачи нового автомобиля. Она состоит из четырех основных частей, приведенных ниже.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Информация |
| Данные о клиенте |  |
| Имя | Адрес |
| Дата рождения |  |
| Профессия |  |
| Модель, аксессуары |  |
| Схема покупки |  |
| Причина покупки этой модели | Предыдущая машина |
| 2 | Процедура выдачи |
| Объяснение процедуры |  |
| Назначение даты и времени |  |
| Дать инструкцию по эксплуатации |  |
| Заполнить и вручить гарантийную книжку |  |
| 3 | Внутренняя подготовка |
| Заказ автомобиля |  |
| Координация | Предпродажная подготовка, установка аксессуаров |
| Проверка автомобиля | Спецификация, функционирование, внешний вид, топливо |
| Проверить до появления клиента | Счет, оплата, страховка, гарантийная книжка,) инструкция по эксплуатации, перечень ров в стране, листок PDI |
| Внутренняя координация | Проинформируйте персонал о времени вы и имени клиента Машина должна стоять на определенном месте |
| Персональный подход | Уникальный жест или персональный по клиенту, его жене или детям |
| 4 | Выдача |
| Приветствуйте клиента | Поприветствуйте клиента и больше ни на что не отвлекайте его |
| Получение старого автомобиля  | Скажите что-нибудь хорошее о старом авто­мобиле. Убедитесь, что клиент забрал из него все свои вещи |
| Объясните документы | Контракт, счет, регистрационные документы — все отдать |
| Пояснить инструкцию | Инструкция по эксплуатации, номера ключей, перечень дилеров в стране и Европе |
| Гарантийная книжка, разъяснить 'условия гарантии | 3 г./100 000 км на заводской брак, 3 г. на окра­ску, 6 лет на коррозию, ответственность кли­ента, график технического обслуживания, пояснить, что не покрывается гарантией |
| Ознакомить с дилером | Представить сотрудников, контактирующих с клиентами, ознакомить с сервисом, графиком работы, ценами и т. д. |
| Показать автомобиль | Расскажите о машине, дайте проверить ин­терьер и кузов, продемонстрируйте опции; АБС, подушка безопасности, обогреватель и кондицирнер, магнитола / код и т. д. |
| Ознакомительная поездка | Предложите клиенту ознакомительную поездку |
| Акт приемки — передачи | Объясните зачем, получите подпись клиента |
| Передайте ключи | Передайте 2 комплекта ключей |

**Корректировка заказов**

При выполнении заказов нередко возникает необходимость произвести дополнительные работы, которые либо срочно необходимы, либо целесообразны, так как совмещаются с заказанными. В таких случаях обязательно согласие клиентов. Если с клиентом связаться не удалось или он не согласился на увеличение объема заказа, то необходимость допол­нительных работ должна быть обязательно зафиксирована в счете. Это особенно важно, если отказ от их выполнения может повлиять на надежность автомобиля или на безопасность движения. При согласии клиента отметка об этом делается в заказ-наряде.

**Контроль качества исполнения**

Задача сервиса — завоевать доверие клиентов, качественно обслуживая технику по обоснованным ценам, завершая работу в указанное время. Доверие клиентов ведет к их лояльности фирме. Они также распространят свое мнение среди друзей и знакомых — незачем говорить, что это самый эффективный вид рекламы. Контроль качества — один из главных инструментов управления. Сервисная служба, внушающая доверие клиентам хорошим выполнением работы и добивающаяся высоких стандартов качества, привлекает постоянных клиентов, чем создает основу развития бизнеса. Многие клиенты бывают не удовлетворены сервисом. Опросы показывают, что около 40% клиентов считают сервисные предприятия не способными ремонтировать их машину как следует, с первого раза. Часто клиенты снова и снова жалуются на отношение к ним — они считают, что персонал к ним равнодушен. Как правило, причины недовольства клиентов работой сервис-центров выражаются в следующем:

* работники сервиса сделали не то, что просил клиент;
* работники сервиса обслуживали автомобиль дольше обещанного времени;
* итоговая цена на обслуживание оказалась выше обещанной.

Очевидно, что причина этих недостатков — неудовлетворительная технология обслуживания клиентов, провоцирующая персонал на ошибки в работе. Если клиент при сдаче машины в ремонт вынужден общаться с несколькими сотрудниками — оформитель заказов, приемщик-диагност, мастер, — то искажение запросов и срыв договоренностей неизбежен. Клиента должен принимать один сотрудник. Качественный сервис предполагает, что проблемы устраняются с первого раза. Это непросто. Это значит, что:

* приемщик должен внимательно выслушать то, что говорит клиент;
* приемщик должен правильно записать требования клиента в бланк заказа;
* механик должен иметь соответствующую квалификацию, чтобы устранить проблему;
* механик должен быть достаточно обучен, чтобы понять, что написано в бланке заказа;
* механик должен использовать соответствующий инструмент, а оборудование должно способствовать производительности;
* диспетчеризация должна быть четкой, чтобы механик вовремя закончил работу, как обещано клиенту;
* до выдачи машины клиенту нужно убедиться, что указанные им агрегаты отремонтированы, машина не испачкана, никакие материалы не оставлены в машине.

Все это влияет на результат и на степень удовлетворения клиента. «Недостаточно только починить машину, нужно завоевать уважение клиента — внимательно выслушать и уважительно отнестись к нему, сдержать обещание относительно срока ремонта. Наконец, если клиент уже имел негативный опыт общения с фирмой, постараться его стереть, обеспечить хорошие впечатления. Контроль качества сервиса предусматривает контроль всех человеческих и материальных ресурсов ради того, чтобы завоевать доверие клиентов.

**Выходной контроль**

Иллюстрацией одного из способов контроля качества обслуживания может служить перечень операций, которые должен по инструкции выполнить механик перед передачей машины клиенту.

Перед заполнением талона выходного контроля:

* убедитесь, что машина чиста внутри и снаружи;
* сравните выполненные работы с листом заказа по видам, срокам и стоимости;
* убедитесь, что никаких дополнительных работ не делалось без согласия клиента;
* убедитесь, что масло в агрегатах и параметры- безопасности были проверены, когда выполнялась работа;
* убедитесь, что инструкции заказа тщательно выполнены;
* убедитесь, что общий и специальный инструмент применялся правильно;
* убедитесь, что с машиной обращались осторожно, она не повреждена и не загрязнена при ремонте;
* проверьте уровень масла в двигателе, натяжение ремня вентилятора, затяжку болтов колес, шин на степень износа и наличие повреждений;
* на ходу проверьте следующие параметры: работу стартера, контрольных ламп, работу двигателя, сцепления и тормозов, свободный ход педалей, рулевое управление, шум двигателя и трансмиссии и кузова, люфты в трансмиссии, работу амортизаторов, действие принадлежностей — радио, кондиционера, отопителя;

последний контроль после дорожного теста — проверьте работу- на холостых оборотах при горячем двигателе, наличие запасного колеса, инструмента, наличие жидкостей -тормозной, омьщателя, работу сигнала, осветительных при боров, внутренних световых приборов, щеткоочистителя, течей в тормозной системе, двигателе, мосту, кпп, регулировку тормозов.

Ниже приведены формы актов выходного контроля, рекомендуемые одной из автокомпаний.

Акт выходного контроля общеремонтных работ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проверяемые позиции | Порядок проверки | +/- |
| Заказ-наряд | Проверить, подписан ли заказ клиентом, указан ли номер его телефона. Проверить, данные об автом о-б'иле: тип автомобиля, номерьюй знак, VIN, пробег |  |
| Задание исполнителю | Проверить, есть ли отметка о компле ксных услугах, коды или текстовое описание рабочих позиций, ук а-зания по ремонту и запись о существе реклам ации |  |
| Отметка о стоимости за­каза | Проверить наличие в заказе отметки о сто имости его выполнения в соответствии с объемом р абот |  |
| Превышение первоначаль­ного объема заказа | Проверить, согласован ли с клиентом дополнител ь-ный объем работ и есть ли соответствующая отме т-ка в заказе |  |
| Оформление заказа | Проверить, выдержан ли указанный в заказе срок готовности |  |
| Задержка свыполнениемзаказа | Выяснить и отметить причину.Отсутствие запчастей (указать номера по каталогу)Перегрузка сервисного цеха |  |
| Исполнение работ | Провести контрольный осмотр (при необходим ости — с опробованием автомобиля на ходу) и опреде­лить соответствие выполне иных работ заказ-наряду |  |
| Внешний вид автомобиля | Убедиться после ремонта в отсутствии загрязнения |  |
| Запчасти | Проверить правомерность использования запчастей |  |
| Составление счета | Проверить счет на соответствие заказ-наряду и пра­вомерность начислений по производным позициям |  |
| Дополнитель­ная информа­ция | Проверить, есть ли в счете или в талоне выходного контроля запись об износе или дефектах, не заявленных в заказе, и подпись клиента под н ими |  |
| Рекомендации по ремонту сверх заявленного в заказе | Приготовить прейскурант на услуги |  |

Акт выходного контроля регламентного техобслуживания

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проверяемые позиции | Порядок контроля | +/- |
| Все приборы освещения. Звую-вой сигнал. Дополнительное электрооборудование | Проверить работу приборов освешзния • и электрооборудования |  |
| Стеклоочистители и стеклоомы-ватели | Проверить работу передних и зацних стеклоочистителей и стеклоомывателей |  |
| Привод сцепления | Проверить, согласно «Наставлению по ТО», свободный ход педали сцепления. (Кроме сцеплений с саморегулируемым приводом) |  |
| Фары. Установка фар | Проверить установку фар согласно «Наставлению по техническому обслуживанию» |  |
| Аккумулятор. Уровень электро­лита | Проверить уровень электролита на азответствие метке «макс.» |  |
| Система охлаждения. Уровень жидкости. Морозостойкость электролита | Проверить уровень охлаждающей жщкости на соответствие метке «макс». Проверить морозостойкость электролита по его фактической концентрации, которая должна соответствовать тем­пературе замерзания от -25 °С до -35 °С |  |
| Клиновый ремень | Проверить состояние и натяжение ремня согласно «Наставлению по техническому обслуживанию» |  |
| Тормозная система. Уровень тормозной жидюсти | Проверить уровень на превышение метки «мин.» с учетом износа накладок. |  |
| Фиксаторы дверей. Направляющие сдвижной двери | Проверить фиксаторы на наличие смазки. Проверить направляюще\* на отсутствие загрязнения и на наличие смазки |  |
| Тормозные шланги, трубопроводы и штуцеры | Проверить шланги, трубопроводы и штуцеры на отсутствие неплотюстей, повреждений и коррозии |  |
| Глушитель и газонейтрализатор | Проверить на отсутствие повреждений и неплотностей |  |
| Шины | Проверить состояние шин, остаточную высоту протектора и давление в айнах всех колес, включая запасное |  |
| Токсичность ОГ и режим холо­стого хода. Работа газонейтра­лизатора | Проверить токсичность ОГ и режим холостого хода согласно регламенту |  |
| Бланк технического обслужива­ния по регламенту | Убедиться в готовности передачи заказчику, проверив правильность заполнения и наличие подписи исполнителя. Проверить, наклеена ли на стойку двери табличка с датой очередного ТО |  |

**Выдача автомобиля из ремонта**

Возвращать автомобиль владельцу должен тот же мастер, который принимал заказ. Это особенно важно применительно к крупным, дорогостоящим заказам, ко всем проблематичным и повторным ремонтам. Личная передача автомобиля мастером-приемщиком достойно завершает квалифицированный сервис и лишний раз демонстрирует клиентам ком­петентность сотрудников. В случае внесения дополнений в заказ личные разъяснения мастера-приемщика обязательны в целях укрепления доверия клиентов.

Важно обращать внимание заказчиков на дефекты, устранение которых не были заказаны, но от которых нужно быстрее избавиться, особенно если ghh повлияют на безопасность движения.

Желательно делать получение машины из ремонта приятным событием для клиентов, удовлетворенных тем, что автомобили снова в порядке. Это относится и к клиентам, обслуживаемым по гарантии. Очень важно первое впечатление. Клиенты по виду машин должны почувствовать, что те побывали в хороших руках. Вот почему важно передавать автомобили чистыми и изнутри, и снаружи, с вымытыми пепельницами, с сияющими стеклами. Рулевые колеса и рукоятки рычагов коробок передач должны быть протерты. Наведение чистоты занимает мало времени, но дает большой эффект. Клиенты сразу видят, что к ним и к их машинам отнеслись с уважением. Улучшают настроение клиентов и неожиданные для них сувениры.

Талоном выходного контроля подтверждают выполнение работ с надлежащим качеством. 6н же предназначен и для последующей обратной связи с клиентом. Заполненный мастером-приемщиком талон выходного контроля подвешивается на салонном зеркале.

Подойдя к автомобилю вместе с владельцем, мастер должен разъяснить ему все строчки счета и рассказать, что именно было сделано. Следует показать для убедительности снятые дефектные детали, если имеются. Это хороший способ подтвердить необходимость выполненной замены и уменьшить

Пример талона выходного контроля

Логотип фирмы Заказчик: Пронин А.Ф. Номер автомобиля: А875КА 99RUS Уважаемый господин Пронин,

Ваш заказ выполнен в согласованном объеме.

Я лично убедился в том, что все заказанные работы выполнены

 с надлежащим качеством. Если, тем не менее, что-либо окажется не в

порядке или у Вас возникнут вопросы, обращайтесь ко мне.

Мастер-приемщик: (подпись) Котов B.C.

Телефон: Дата:

Обращаем Ваше внимание на то, что мы выявили следующие

неисправности, требующие:

Срочного устранения — нет

Устранения в короткие сроки:

1.Люфт в подшипниках колес V

2

сомнения в стоимости ремонта. В тех редких случаях, когда мастер не провожает клиентов до машин, следует позаботиться о том, чтобы клиентам не пришлось долго искать их на стоянке.

По прошествии одного-трех дней после выдачи автомобиля из ремонта у клиента по телефону выясняют, удовлетворен ли он результатами работы. Послеремонтный контрольный звонок — эффективное средство укрепления доверия клиента.

Задачи мастера

Заступив на смену:

Принять ремонтную зону у ночного сторожа.

Проверить целостность периметра, замков, инструмента, автомобилей, оргтехники.

Ознакомиться с записями в «Журнале передачи смен».

Проконтролировать свою смену механиков, проверив время прибытия, внешний вид, работоспособность.

Составить план работы для каждого механика, подготовить ремонтную зону к приему клиентов, раздать инструментальные боксы-тележки, проверив их комплектность.

Начать прием клиентов.

По приглашению оператора являться в приемную, выяснять суть проблем, давать необходимые разъяснения.

Информировать директора о текущем положении дел по его запросам и при необходимости согласовывать какие-либо вопросы.

**Работа с клиентами**

Прием клиентов производить по предварительной записи, в которой указан день, время прибытия, а также, по возможности, причина.

При обращении клиента за первичной информацией направлять его в диспетчерскую.

При обращении клиента представиться, назвав должность и имя. Выяснить, имеет ли клиент предварительную запись.

Если клиент имеет предварительную запись и оформил заказ, получить его заявку у диспетчера, если он еще не поступил в цех.

В случае отсутствия записи дать согласие принять клиента при возможности и не нарушая график обслуживания автомобилей клиентов, прибывших по записи. Направить клиента к оператору для оформления заказа. Подтвердить оператору возможность принять машины в ремонт.

Вызвать свободного механика, который будет основным исполнителем, передать ему заявку, при необходимости объяснить непонятные позиции, принять автомобиль клиента в ремонт, совместно с клиентом заполнив приемо-сдаточный акт.

Направить автомобиль клиента на мойку (при необходимости).

Проводить клиента в зал ожидания, предложить ознакомиться с номенклатурой запчастей и сопутствующих товаров в торговой секции, посетить бар.

В случае выявления необходимости дополнительных работ на автомобиле согласовать их выполнение, установку дополнительных деталей, оплату и новые сроки с клиентом лично, если он ждет, или по телефону, если он уехал.

**Список литературы**

1 http://www.remco-concept.ru/polishing.html#abrasive

2 http://www.autosphere.ru/

3 http://www.club-renault.ru/index.php?name=Files

4 http://ad-auto.ru/articles/detail.php?id=63

5 Волгин В.В. Автосервис. Организация. Управление. Анализ.pdf