

Kód a název kurzu: HeGA5211

HeGA II. - Příjem do servisu

Cílová skupina: Servisní poradce.

Obsah kurzu: Kurz je zahájen vstupním testem, který slouží k porovnání znalostí jednotlivých účastníků. Účastníkům je představen proces příjmu jak naplánované servisní zakázky, tak zakázky přímé vytvoření zakázky. Účastníci jsou seznámeni se zadáním dat nového vozidla/zákazníka/kontaktní osoby, změnou majitele vozidla, zpravováním a výběrem připravených paketů a zpracováním akcí na vozidle. Účastníci formou praktických příkladů procvičují základní a pokročilé funkce převzetí vozidla do servisu (pojišťovací případy, kontrola platnosti STK a emisí, akčních/marketingových nabídek, nabídky doplňkových servisních prací). Další část kurzu je věnována práci s doživotní zárukou mobility v zakázce, její kontrola při dokončení zakázky, způsoby zadání nájemce do zakázky včetně kontroly povinnosti jeho zadání. Předmětem závěrečné části kurzu je možnost kalkulace zakázky včetně případného zajištění ND na zakázku, kontrola svolávacích a dílenských akcí jak na základě naimportovaných dat, tak využitím možnosti přímého otevření zakázky v ElsaPro a tisk zakázkového listu. Účastníci jsou seznámeni se základními přehledy, dostupnými v procesu příjmu.

Cíle a hlavní poznatky pro účastníky: Účastník po absolvování kurzu ovládá příjem vozidla do servisu. Umí založit zákazníka, vozidlo a kontaktní osobu. Zvládá problematiku tvorby a použití servisních paketů. Účastník je motivován využívat moderní technologie a postupy k zefektivnění práce s informačními technologiemi s cílem zkvalitnění servisních služeb, zvýšení spokojenosti zákazníka a profesionality servisu.

Trenér: konzultant oblasti SERVIS

Délka kurzu: 1 den