



Date: 19.11.2021

Dealer name: RU4800R\_Ле-Ман (Peugeot)

Auditor name: RU4800R

Contact phone:

email:

#### ОТЧЕТ ПО ПРОВЕДЕННОМУ АУДИТУ

1. ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ НА СЕРВИС			
№	Название пункта	Статус пункта	Комментарий
1.1.	На Интернет-сайтах Марки и Дилера содержится актуальная информация по ППО: _____ - адрес; _____ - телефон; _____ - часы работы		
1.2.	Клиентам предлагаются он-лайн сервисы: - записи на СТО;		
1.3.	Персонал СТО применяет в работе: _____ - электронный журнал записи клиентов; _____ - учет загрузки ремонтного цеха в электронном виде; _____ - журнал использования средств обеспечения мобильности		
1.4.	На телефонный звонок клиента отвечают до 3-го гудка.		

1.5.	<p>В зависимости от причины обращения и возраста автомобиля, клиенту предлагают:</p> <hr/> <p>- подходящие пакетные предложения;</p> <hr/> <p>- специальные условия (НЧ, Eurorepar,...);</p> <hr/> <p>- текущие промо-акции.</p>		
1.6.	<p>В ходе телефонного разговора, в журнал записи вносится/обновляется вся необходимая информация об автомобиле и клиенте:</p> <hr/> <p>- причина обращения;</p> <hr/> <p>- VIN номер автомобиля;</p> <hr/> <p>- пробег;</p> <hr/> <p>- ФИО клиента, номер телефона;</p> <hr/> <p>- идентифицируется повторное обращение, делается отметка в журнале записи (не блокирующий критерий).</p>		
1.7.	Клиентам систематически предлагается обеспечение мобильности с резервированием необходимых средств (такси, подменный автомобиль и т.д.)		
1.8.	В завершении разговора клиенту проговаривают элементы записи.		
		8	100%

## 2. ПОДГОТОВКА К ВСТРЕЧЕ КЛИЕНТА

№	Название пункта	Статус пункта	Комментарий
2.1.	<p>Подготовка к визиту осуществляется за 24-48 часов до прибытия клиента (Досье клиента подготавливается накануне его прибытия):</p> <hr/> <p>1.создание заявки на ремонт;</p> <hr/> <p>2.наполнение заявки работами и ЗЧ</p>		
2.2.	Решение по обеспечению мобильности готовится заблаговременно до прибытия клиента		

2.3.	<p>Существует процедура информирования приемки об отсутствующих запасных частях на складе с обязательным информированием клиента о невозможности проведения работ в указанные сроки. Процедура должна позволять осуществлять контакт с клиентом:</p> <p>_____</p> <p>1.накануне запланированного визита на сервис;</p> <p>_____</p> <p>2.до отправки клиенту подтверждения о дате и времени записи.</p>		
2.4.	<p>Подтверждение записи и обеспечения мобильности направляется клиенту накануне визита (SMS, электронная почта, телефон)</p>		
2.5.	<p>Отображение записи осуществляется на мониторе расположенном на приемке в прямой видимости клиентов, прибывающих на сервис. На мониторе должна отображаться следующая информация:</p> <p>_____</p> <p>1.текущая дата и время;</p> <p>_____</p> <p>2.ФИО клиента и/или гос. номер автомобиля;</p> <p>_____</p> <p>3.время записи и планируемое время выдачи;</p> <p>_____</p> <p>4.ответственный за встречу ККС</p>		
		5	100%

**3. ОСМОТР АВТОМОБИЛЯ ПРИ ПРИЕМКЕ НА СТО**

№	Название пункта	Статус пункта	Комментарий
3.1.	<p>Дилер располагает выделенной зоной для осмотра автомобиля, которая:</p> <p>_____</p> <p>1.защищена от осадков, хорошо освещена, тихая;</p> <p>_____</p> <p>2.чистая, организованная, безопасная;</p> <p>_____</p> <p>3.достаточно просторная для удобного перемещения вокруг автомобиля.</p>		

3.2.	<p>Коммерческий консультант по сервису (ККС) в присутствии клиента устанавливает на автомобиль защитные элементы (5 элементов):</p> <p>1. водительское сидение;</p> <p>2. пол водительского места;</p> <p>3. рулевое колесо;</p> <p>4. рычаг переключения передач;</p> <p>5. рычаг ручного тормоза.</p>		
3.3.	<p>Осмотр автомобиля систематически проводится в присутствии клиента.</p> <p>1.Используется процедура "Порядок осмотра автомобиля"</p> <p>2.Выполняются проверки в подкапотном пространстве при каждом приёме. Выявленные несоответствия вносятся в перечень работ с согласия клиента.</p> <p>3.В ходе визуального осмотра всегда обновляется информации о пробеге, уровне топлива.</p>		
3.4.	По результатам осмотра автомобиля ККС делает коммерческие предложения клиенту с учетом пакетов услуг (форфеты), возраста автомобиля, действующих пакетов сервисных услуг и промоакций		
3.5.	Руководитель СТО осуществляет выборочный контроль выполнения стандарта "осмотр автомобиля при приеме на СТО"		
		5	100%
<b>4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ ПЕРЕД ВЫДАЧЕЙ АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ</b>			
№	Название пункта	Статус пункта	Комментарий
4.1.	Механик проводит самоконтроль и подписывает соответствующие документы (заявка договор, бланк ТО..)		
4.2.	В ДЦ есть назначенный сотрудник, который проводит контроль качества		
4.3.	По операциям периодического / текущего технического обслуживания контроль качества проводится выборочно		

4.4.	По сложным ремонтам и работам с диагностикой контроль качества проводится в 100% случаев		
4.5.	Руководитель сервиса отслеживает результаты контроля качества. Проводится анализ.		
		5	100%
<b>5. ПРЕДЛОЖЕНИЕ МОБИЛЬНОСТИ</b>			
№	Название пункта	Статус пункта	Комментарий
5.1.	Парк подменных автомобилей соответствует Политике. (Подменные автомобили соответствуют количественно, идентифицированы по стандартам и готовы к эксплуатации)		
5.2.	Осуществляется коммуникация по услугам предоставления подменных автомобилей и др.средств сохранения мобильности (такси, маршрутный транспорт, др)		
		2	100%

Общие итоги аудита по внедрению стандартов:

Уровень внедрения

100%

Зачтено из 5 операционных стандартов

5

Не зачтено из 5 операционных стандартов

0

ФИО аудитора, проводившего проверку:

ФИО подписавшего со стороны дилера:

Комментарии дилера: