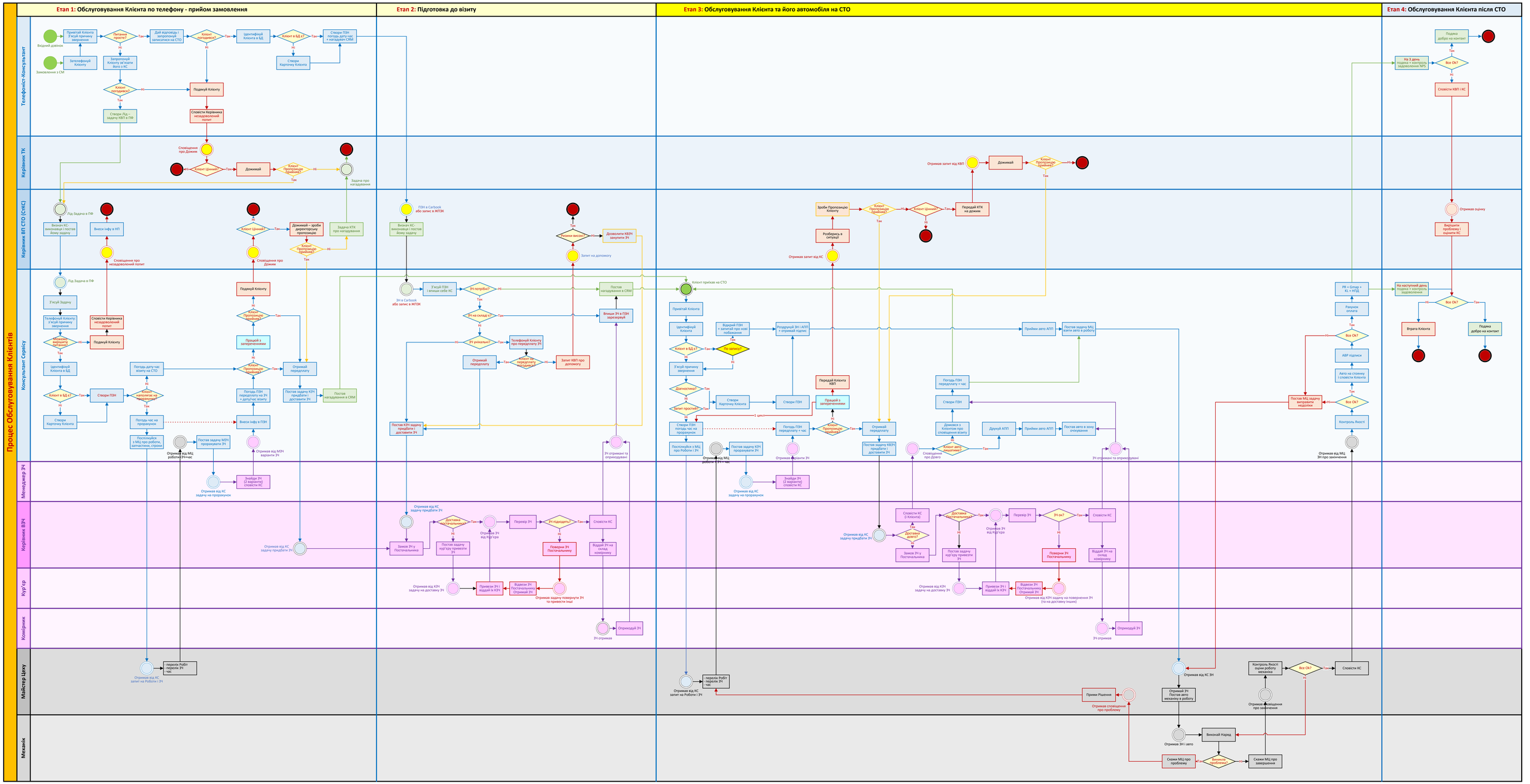
Етап 1: Обслуговування Клієнта по телефону - прийом замовлення
Етап 2: Підготовка до візиту
Етап 3: Обслуговування Клієнта та його автомобіля на СТО
Етап 4: Обслуговування Клієнта після СТО
Процес Обслуговування Клієнтів
Телефоніст-Консультант
Керівник ТК
Керівник ВП СТО (СМС)
Консультант Сервісу
Менеджер ЗЧ
Керівник ВЗЧ
Кур'єр
Комірник
Майстер Цеху
Механік
Вхідний дзвінок
Замовлення з СМ
Привітай Клієнта З'ясуй причину звернення
Питання просте?
Так
Ні
Зателефонуй Клієнту
Запропонуй Клієнту зв'язати його з ЖС
Клієнт погоджився?
Створи Лід – задачу КВП в ПФ
Дай відповідь і запропонуй записатися на СТО
Клієнт погодився?
Подякуй Клієнту
Сповісти Керівника незадоволений полит
Ідентифікуй Клієнта в БД
Клієнт в БД є?
Створи Карточку Клієнта
Створи ПЗН погодь дату-час + нагадувач CRM
Сповіщення про Дожим
Клієнт Цінний?
Дожимай
Клієнт Пропозицію прийняв?
Задача про нагадування
Лід-Задача в ПФ
Визначі КС- виконавця і поставі йому задачу
Внеси інфу в НП
Сповіщення про незадоволений полит
Клієнт Цінний?
Дожимай – зроби директорську пропозицію
Клієнт Пропозицію прийняв?
Задача КТК про нагадування
Сповіщення про Дожим
Лід-Задача в ПФ
З'ясуй Задачу
Телефонуй Клієнту З'ясуй причину звернення
Можемо вирішити проблему?
Сповісти Керівника незадоволений полит
Подякуй Клієнту
Ідентифікуй Клієнта в БД
Клієнт в БД є?
Створи ПЗН
Створи Карточку Клієнта
Погодь дату-час візиту на СТО
Клієнт неполягає на пропозиції?
Погодь час на проразунок
Посліпуйся з МЦ про роботи, запчастини, строки
Подякуй Клієнту
Працюй з запереченнями
Клієнт Пропозицію прийняв?
Погодь ПЗН передплату на ЗЧ + дату/час візиту
Внеси інфу в ПЗН
Отримай передплату
Поставі задачу КЗЧ придбати і доставити ЗЧ
Поставі задачу нагадування в CRM
Отримав від МЦ роботи ЗЧ+час
Поставі задачу МЗЧ прорахувати ЗЧ
Отримав від МЗЧ варіанти ЗЧ
Отримав від КС задачу на проразунок
Знайди ЗЧ (2 варіанти) сповісти КС
Отримав від КС задачу придбати ЗЧ
Отримав від КС запит на Роботи і ЗЧ
перелік Робіт перелік ЗЧ час
ПЗН в Carbook або запис в ЖПЗК
Визначі КС- виконавця і поставі йому задачу
З'ясуй ПЗН і впиши себе КС
ЗЧ в Carbook або запис в ЖПЗК
ЗЧ потрібні?
ЗЧ на складі є?
ЗЧ унікальні?
Телефонуй Клієнту про передплату ЗЧ
Клієнт передплату погодився?
Запит КВП про допомогу
Отримай передплату
Поставі задачу КЗЧ придбати і доставити ЗЧ
Поставі нагадування в CRM
Впиши ЗЧ в ПЗН зарезервуй
Запит на допомогу
Дозволити КВЗЧ закупити ЗЧ
Клієнт приїхав на СТО
Привітай Клієнта
Ідентифікуй Клієнта
Клієнт в БД є?
Відкрий ПЗН + запитай про нові побажання
По запису?
З'ясуй причину звернення
Діагностика?
Запит простий?
Створи ПЗН погодь час на проразунок
Створи Карточку Клієнта
Створи ПЗН
Роздрукуй ЗН і АПП + отримай підпис
Працюй з запереченнями
Клієнт Пропозицію прийняв?
Погодь ПЗН передплату + час
Отримай передплату
Поставі задачу КВЗЧ прибрати і доставити ЗЧ
Передай Клієнта КВП
Зроби Пропозицію Клієнту
Клієнт Пропозицію прийняв?
Клієнт Цінний?
Передай КТК на дожим
Розберись в ситуації
Отримав запит від КС
Отримав запит від КВП
Дожимай
Клієнт Пропозицію прийняв?
Прийняв авто АПП
Поставі задачу МЦ взяти авто в роботу
Погодь ПЗН передплату + час
Створи ПЗН
Домовся з Клієнтом про сповіщення візиту
Клієнт авто лишатиме?
Другий АПП
Прийняв авто АПП
Поставі авто в зону очікування
Сповіщення про Дожиг
Отримав від МЦ ЗЧ про замінчення
Контроль Якості!
Все Ок?
АВР підписи
Авто на стоянку і сповісти Клієнта
Все Ок?
Рахунок оплата
PR + Gmap + KL + НПД
Поставі МЦ задачу виправити недоліки
Подяка добро на контакт
На 3 день подяка + контроль задоволення NPS
Все Ок?
Сповісти КВП і КС
Отримав оцінку
Вирішити проблему і оцінити КС
На наступний день подяка + контроль задоволення
Все Ок?
Втрата Клієнта
Подяка добро на контакт
Сповісти КС
Доставка постачальника?
Перевір ЗЧ
ЗЧ підходять?
Замов ЗЧ у Постачальника
Поставі задачу кур'єру привезти ЗЧ
Отримав ЗЧ від кур'єра
Поверни ЗЧ Постачальнику
Віддай ЗЧ на склад комірнику
Отримав від КЗЧ задачу на доставку ЗЧ
Привези ЗЧ і віддай їх КЗЧ
Відвези ЗЧ Постачальнику Отримай ЗЧ
Отримав задачу повернути ЗЧ та привести інші
Оприходуй ЗЧ
ЗЧ отримав
ЗЧ отримані та оприходувані
Сповісти КС (і Клієнта)
Доставка? Дожиг?
Замов ЗЧ у Постачальника
Поставі задачу кур'єру привезти ЗЧ
Отримав ЗЧ від кур'єра
ЗЧ ок?
Поверни ЗЧ Постачальнику
Віддай ЗЧ на склад комірнику
Отримав від КЗЧ задачу на доставку ЗЧ
Привези ЗЧ і віддай їх КЗЧ
Відвези ЗЧ Постачальнику Отримай ЗЧ
Отримав від КЗЧ задачу на повернення ЗЧ (та на доставку інших)
ЗЧ отримав
Оприходуй ЗЧ
Отримав від КС ЗН
Контроль Якості оцінив роботу механіка
Все Ок?
Сповісти КС
Отримав сповіщення про замінчення
Отримав ЗЧ Постав авто механіку в роботу
Прими Рішення
Отримав сповіщення про проблему
Отримав ЗН і авто
Виконай Наряд
Скажи МЦ про проблему
Виникла проблема?
Скажи МЦ про завершення