

# Управление планированием записи клиентов, выдачей готовых автомобилей и загрузкой ремонтного цеха

## ОПТИМИЗАЦИЯ ПЛАНИРОВАНИЯ

Четкая работа по планам обеспечивает добавочную стоимость при работе с клиентами путем:

- Уменьшения времени, проведенного клиентом в сервисном центре,
- Организации потока клиентов,
- Организации персональной и эффективной приемки,
- Обеспечения оптимизированной загрузки.

Ответственный за приемку отвечает за планирование записи, включая внутренние запросы, и организацию загрузки ремонтного цеха.

В зависимости от имеющегося потенциала (производственный персонал) и для обеспечения оптимальной загрузки бригад он определяет количество записываемых клиентов на один день и организует работу с ними (распределение, персонал 1-й линии).

## УЧАСТВУЮЩИЕ В РАБОТЕ СОТРУДНИКИ:

Ответственный за приемку

Руководитель службы послепродажного обслуживания

Бригадир

Консультант по сервису Citroën

ДЕЙСТВИЯ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	СРЕДСТВА ДЛЯ РАБОТЫ	КОММЕНТАРИИ
Запись. В начале месяца, расчет среднего времени, включенного в счет, на одну работу за истекший период с учетом работ: Клиент / Сервисный контракт / Гарантия / Пакетные предложения ремонтного цеха... По 6 последним месяцам рассчитать соотношение: Включенное в счет количество часов / Количество счетов Напр.: 15840 / 7200 = 2,2 ч. на одного клиента	Руководитель службы послепродажного обслуживания или ответственный за приемку	Журналы учета	
Определение потенциала ремонтного цеха по дням на будущие недели. Потенциал = производственный персонал, помноженный на ч/день Напр.: Потенциал = 20 x 7 = 140 ч/день Учитывать в потенциале только часы, которые могут быть использованы для работ с автомобилями клиентов, т.е. без учета времени на обучение, предоставление автомобилей, организацию работы, передачу работ и т. д.	Ответственный за приемку и бригадир		
Указание количества записанных клиентов, необходимое для обеспечения загрузки ремонтного цеха. Количество записанных клиентов = потенциал /соотношение среднего времени. Напр.: Количество записанных клиентов = 140 / 2,2 = 63 клиента	Ответственный за приемку		
Расчет персонала 1-й линии и загрузки бригад. База расчетов 20 клиентов/день на каждого консультанта по сервису Citroën. При необходимости предусмотреть дополнительный персонал.	Ответственный за приемку	Электронный журнал записи клиентов. Таблица присутствия консультантов по сервису Citroën	Установка параметров электронного журнала записи клиентов
Планирование записи консультантом по сервису Citroën Расчетное время: 1/4 ч на одного клиента. Кратко записать характер запрашиваемых работ.  Предусмотреть резервное время для клиентов, прибывающих без записи. При значительном запросе высвободить до 10 % потенциала и распределить между консультантами по сервису Citroën.	Ответственный за приемку	Электронный журнал записи клиентов	Учитывать возможности клиентов и предлагать несколько вариантов по времени. Уточнить каждым ответственным за приемку.
Выдача готового автомобиля. Выслушать клиента и обсудить работы. Определить продолжительность работ,	Консультант по сервису Citroën	Citroën Service Перечень пакетных предложений Presto Копии счетов	
Просмотр электронного журнала записи клиентов и выбор даты и времени для выдачи клиенту готового автомобиля.	Консультант по сервису Citroën	Электронный журнал записи клиентов	Учитывать текущие работы. Предусмотреть по пять минут на одного клиента.
Для обновления электронного журнала записи клиентов: - Консультант по сервису Citroën указывает ответственному за приемку действительную продолжительность работ, а также время и дату выдачи готового автомобиля и текущие работы в ремонтном цехе.	Консультант по сервису Citroën и Ответственный за приемку	Электронный журнал записи клиентов	Передача информации ответственному за приемку в возможно короткий срок, предпочтительно после каждого клиента. Постоянная оптимизация загрузки бригад.