

Các Hoạt Động Dịch Vụ Cơ Bản



Cách nhìn nhận về công việc sửa chữa

Điều quan trọng là phải hiểu rằng tính đồng đội giữa những nhân viên của phòng dịch vụ là tối cần thiết để cung cấp dịch vụ chất lượng cao đưa đến kết quả là khách hàng hài lòng, giữ được khách hàng và lợi nhuận ổn định.

Tiến hành công việc sửa chữa và dịch vụ với giá cả cạnh tranh bằng những kỹ thuật viên lành nghề, có thể chiếm được lòng tin của khách hàng. Hiểu rõ chức năng của từng công việc, cố vấn dịch vụ, người điều hành/đốc công, nhóm trưởng và kỹ thuật viên làm việc trong một tập thể nhằm đem lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng

Người điều hành/Đốc công

Phân phối công việc cho kỹ thuật viên và theo dõi tiến độ của từng công việc

Kỹ thuật viên

Thực hiện việc bảo dưỡng và sửa chữa

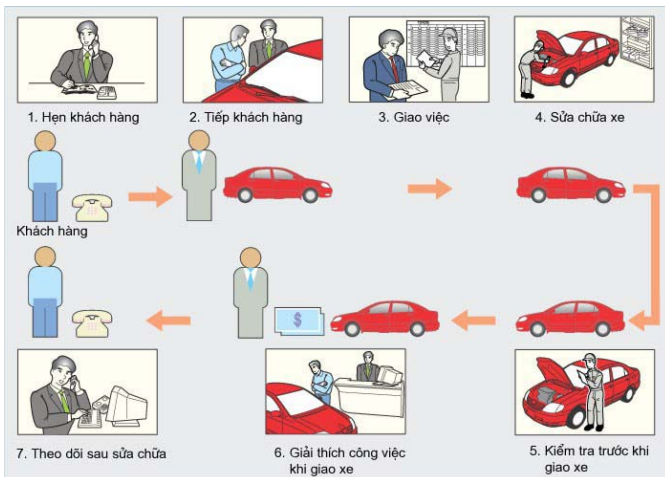
Nhóm trưởng

Tiến hành bảo dưỡng và sửa chữa cũng như kiểm tra chất lượng của từng công việc

Cố vấn dịch vụ

Xác định nhu cầu của khách hàng và đưa ra những lời khuyên

(1/1)



Những hoạt động cơ bản trong xưởng dịch vụ

(1/8)



1. Hẹn khách hàng

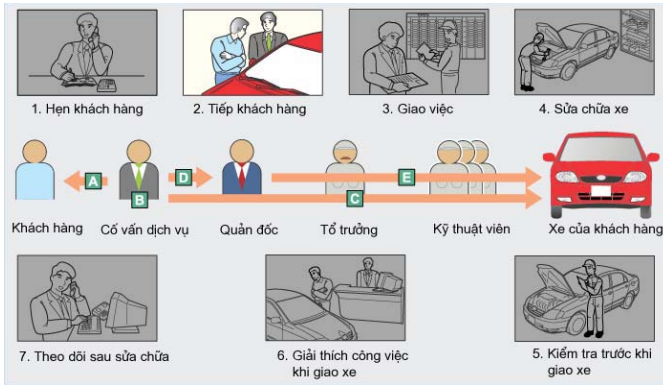
Cố vấn dịch vụ

- A** • Nhận yêu cầu sửa chữa của khách hàng và ghi lại Loại công việc/Ngày/Giờ/Dự tính.
- Xác nhận lại cuộc hẹn một ngày trước đó.
- B** • Sắp xếp cuộc hẹn và tư vấn Người điều hành & phòng phụ tùng.
- Sắp xếp lịch làm việc cho ngày hôm sau với Người điều hành/Đốc công và phòng phụ tùng.

Người điều hành/Đốc công

- C** • Sắp xếp lịch làm việc với Cố vấn dịch vụ và Phòng Phụ tùng.

(2/8)



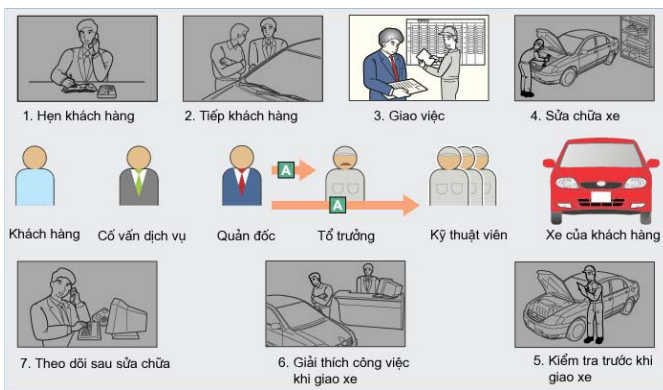
2. Tiếp khách hàng Cố vấn dịch vụ

- A** • Đón khách hàng.
- Giải thích công việc cho khách hàng đặc biệt thời gian yêu cầu và giá cả.
- Thoả thuận với khách hàng về công việc.
- B** • Điền phiếu yêu cầu sửa chữa, ghi lại yêu cầu của khách hàng.
- Kiểm tra hồ sơ sửa chữa.
- C** • Thực hiện kiểm tra xung quanh xe.
- D** • Chuyển phiếu yêu cầu sửa chữa cho Người điều hành/Đốc công để họ chuyển cho kỹ thuật viên.

Người điều hành/Đốc công

- E** • Thực hiện chẩn đoán dựa trên yêu cầu của cố vấn dịch vụ/khách hàng. (Nếu cần)

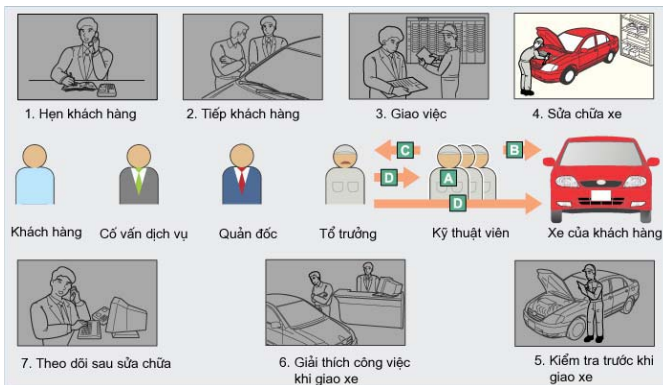
(3/8)



3. Giao việc Người điều hành/Đốc công

- A** • Dựa trên thời gian và kỹ năng cần để hoàn thành công việc, Người điều hành/Đốc công sẽ phân phối công việc

(4/8)



4. Sửa chữa xe Kỹ thuật viên

- A** • Nhận và kiểm tra phiếu yêu cầu sửa chữa.
- Nhận phụ tùng đã đặt hàng cần cho công việc.
- B** • Tiến hành công việc trong thời gian cho phép.
- C** • Xác công việc đã hoàn thành với kỹ thuật viên nhóm trưởng.

Nhóm trưởng

- D** • Thực hiện những công việc yêu cầu kỹ thuật phức tạp và giám sát hay hỗ trợ kỹ thuật viên

(5/8)

Kỹ Thuật Viên

- Tiến hành sửa chữa (bảo dưỡng định kỳ hoặc sửa chữa khác) theo phiếu yêu cầu sửa chữa, thời gian dự tính và các chi tiết thay thế.

Các công việc cụ thể

- Nhận phiếu yêu cầu sửa chữa và kiểm tra lại công việc sẽ tiến hành.
- Nhận phụ tùng thay thế từ phòng phụ tùng.
- Tiến hành sửa chữa.
- Ghi đầy đủ các thông tin lên phiếu yêu cầu sửa chữa.

Trường hợp A

Không thể hoàn thành được công việc như thời gian định trước.

- Báo cáo cho tổ trưởng hoặc quản đốc.
- Bắt đầu các công việc khác theo sự phân công của tổ trưởng.

Trường hợp B: Theo kết quả sửa chữa, cần thêm phụ tùng thay thế

- Báo cho tổ trưởng biết
- Bắt đầu công việc khác theo sự phân công của tổ trưởng.

Tổ trưởng

- Tiến hành sửa chữa (bảo dưỡng định kỳ hoặc sửa chữa khác) theo phiếu yêu cầu sửa chữa.
- Tiến hành kiểm tra lần cuối (kiểm tra trước khi giao xe)
- Quản lý hoặc hỗ trợ kỹ thuật viên.

Đối với các công việc bị trì hoãn

Trường hợp A

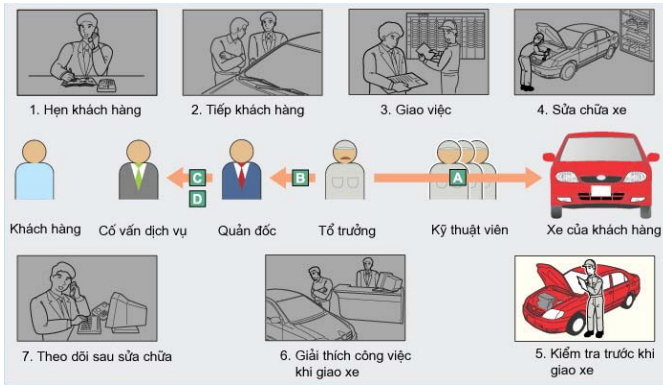
Không thể hoàn thành được công việc như thời gian định trước.

- Nhờ sự giúp đỡ của quản đốc
- Báo cáo sự thay đổi công việc cho quản đốc biết

Trường hợp B

Theo kết quả sửa chữa, cần thêm phụ tùng thay thế

- Báo cáo cho quản đốc biết.
- Mã số phụ tùng và tên phụ tùng



6. Kiểm tra lần cuối/trước khi giao xe

Nhóm trưởng

- A** • Tiến hành kiểm tra lần cuối.
- B** • Xác nhận công việc đã hoàn thành với Người điều hành/Đốc công.

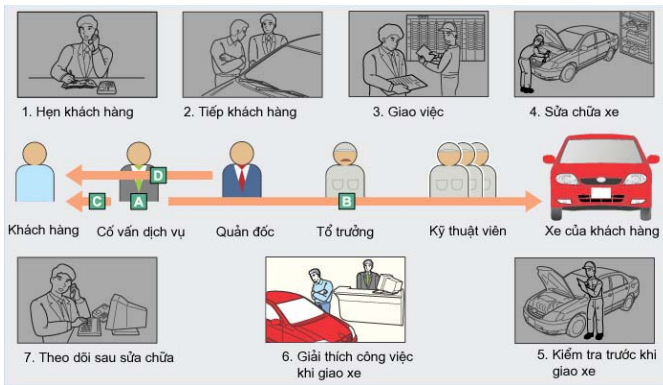
Người điều hành/Đốc công

- C** • Xác nhận công việc đã hoàn thành với cố vấn dịch vụ.

Đối với công việc tạm dừng/chậm trễ

- D** • Xác định cách hiệu quả nhất để khắc phục sự chậm trễ và nói cho cố vấn dịch vụ biết trước

(6/8)



6. Giải thích công việc trước khi giao xe

Cố vấn dịch vụ

- A** • Chuẩn bị phụ tùng thay ra để cho khách hàng xem.
- B** • Chuẩn bị hoá đơn cho tất cả chi phí.
- C** • Kiểm tra rằng xe được rửa sạch, kiểm tra chất lượng và các tấm bọc ghế, thảm sàn xe, bọc vô lăng, tấm che tai xe và tấm che phía trước đã được lấy ra.
- D** • Điện thoại cho khách hàng để xác nhận rằng xe đã sẵn sàng giao.
- Giải thích công việc cho khách hàng.
 - Xác nhận công việc đã hoàn thành tốt.
 - Cho khách hàng xem phụ tùng thay ra.
 - Cho khách hàng các công việc đã làm và các ích lợi của việc sửa chữa.
 - Đưa cho họ xem hoá đơn chi tiết: chi phí phụ tùng, công lao động và bôi trơn.

Người điều hành/Đốc công

- D** • Đưa ra những giải thích hay tư vấn kỹ thuật khi cố vấn dịch vụ/khách hàng cần

(7/8)



7. Theo dõi sau sửa chữa

Cố vấn dịch vụ

- A** • Xác nhận với khách hàng xem họ có hoàn toàn hài lòng về công việc không.
- Nhắc nhở khi thấy lần bảo dưỡng sau sắp tới

(8/8)

Câu hỏi-1

Hãy đánh dấu Đúng hay Sai cho những câu hỏi sau:

Stt	Câu hỏi	Đúng hoặc Sai	Câu trả lời đúng
1	Nếu kỹ thuật viên làm việc với xe phát hiện thấy cần có công việc bổ sung, anh/cô ta phải thực hiện tất cả những công việc bổ sung đó theo ý mình..	☐ Đúng ☐ Sai	
2	Thông thường, kỹ thuật viên nhận phiếu yêu cầu sửa chữa từ Người điều hành/Đốc công.	☐ Đúng ☐ Sai	
3	Sau khi công việc bảo dưỡng và sửa chữa hoàn tất, kỹ thuật viên phải tiếp xúc với khách hàng để theo dõi sau sửa chữa.	☐ Đúng ☐ Sai	
4	Kỹ thuật viên thực hiện công việc bảo dưỡng và sửa chữa trên xe sau khi hiểu rõ quy trình làm việc cơ bản trong xưởng dịch vụ.	☐ Đúng ☐ Sai	
5	Thông thường, nhóm trưởng thực hiện việc kiểm tra xe lần cuối cùng sau chúng đã được sửa chữa.	☐ Đúng ☐ Sai	

Câu hỏi-2

Hãy khớp những mô tả công việc sau với nhân viên tương ứng trong nhóm từ sau.

Stt	Câu hỏi	Lựa chọn	Số câu trả lời đúng
1	Xử lý những yêu cầu của khách hàng trong khả năng tiếp khách hàng.	☐	
2	Cắt cử công việc cho kỹ thuật viên, theo dõi tay nghề của họ, và theo sát tiến độ.	☐	
3	Thực hiện công việc bảo dưỡng và sửa chữa và kiểm tra lần cuối sau khi hoàn thành.	☐	
4	Tiến hành công việc bảo dưỡng và sửa chữa.	☐	
a. Người điều hành/Đốc công b. Kỹ thuật viên c. Nhóm trưởng d. Cố vấn dịch vụ			