



**ПРОГРАММА ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ
ОТДЕЛА ПОСЛЕПРОДАЖНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
АВТОМОБИЛЬНОГО ТОРГОВО-
ТЕХНИЧЕСКОГО ЦЕНТРА**

2017 год



ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:

Повысить операционную и технологическую эффективность работы отдела послепродажного обслуживания торгово-технического центра Заказчика.

АНАЛИЗИРУЕМЫЕ ПРОЦЕССЫ:

- Процесс оказания услуг технического обслуживания и ремонта автомобилей.
- Процесс оказания услуги кузовного ремонта автомобилей.
- Процесс продажи запасных частей и аксессуаров клиентам сервисного центра.
- Процесс организации взаимодействия между службами и отделами сервисного центра.

ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ:

- Выработка последовательных шагов по совершенствованию технологических процессов;
- Подготовка предложения по качественной и количественной оптимизации используемых материалов, инструментов и технологического оборудования;
- Разработка комплекса мероприятий по оптимизации бизнес - процессов оказания услуг клиентам сервисного центра;
- Разработка программы развития профессиональной компетентности руководителей и линейного персонала: сотрудников фронт-офиса и производственного персонала;
- Подготовка предложений по оптимизации системы монетарной и немонетарной мотивации сотрудников; системы внутрикорпоративных коммуникаций.

Подготовка к исследованию

Согласуются сроки реализации этапов проекта, назначаются ответственные лица, подписывается СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ.

ЭТАП I. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

Проводится дистанционно по результатам представленных Заказчиком технико – экономических показателей работы сервисного центра за последние 12 месяцев.

ЭТАП II. НАБЛЮДЕНИЕ ЗА ПРОЦЕССАМИ

Осуществляется с обязательным выездом к Заказчику для сбора необходимых данных непосредственно на исследуемом предприятии.

ЭТАП III. АНАЛИЗ СОБРАННЫХ ДАННЫХ

Собранные данные анализируются на предмет эффективности процессов и подпроцессов, их результативности и местах совершенствования.

ЭТАП I. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

1. Сбор данных для первичного анализа



1. **Абсолютные** показатели работы: количественные и финансовые;
2. **Производственные** мощности: оборудование, инструмент;
3. **Персонал** компании: штатное расписание, действующий кадровый состав, графики сменности; должностные инструкции, положения о мотивации, информация о квалификации персонала;
4. **Корпоративные** стандарты: оказания услуг, выполнения работ.

2. Обработка и анализ полученных данных



1. **Расчет** относительных показателей работы: количественных и финансовых;
2. **Предварительная** оценка уровня квалификации персонала;
3. **Анализ** системы мотивации и развития персонала;
4. **Анализ** стандартов.

3. Запрос дополнительных данных, подготовка к визиту



1. **Запрос** при необходимости дополнительных данных для уточнения возникших в ходе предварительного анализа вопросов;
2. **Согласование** и утверждение окончательных дат визита в сервисный центр Заказчика.

Продолжительность этапа - 14 календарных дней

Проведенная предварительная диагностика позволит:

- Отметить сильные стороны в работе сервисного центра и выявить зоны ближайшего развития;
- Создать предпосылки для проведения качественной углубленной диагностики.

1. Полевой аудит



1. **Осмотр** производственных мощностей и оборудования;
2. **Наблюдение** за технологией проведения работ/оказания услуг;
3. **Исследование** эффективности использования производственных ресурсов;

2. Оперативная обратная связь



1. **Рекомендации** по оперативному изменению действующих процессов.
2. **Мини-инструктажи и обучения** для персонала и руководящего состава без отрыва от производства по острым вопросам.
3. **Разработка «дорожных карт»** совместно с руководителями сервисного центра по изменению наиболее актуальных процессов.

Продолжительность этапа - 5 календарных дней

Диагностика, проведенная непосредственно на Вашем предприятии, позволит:

- Выявить нарушения технологии оказания услуг сервиса, проведения работ;
- Определить пути оперативного повышения эффективности производственных и бизнес процессов в сервисном центре;
- Внедрить (при необходимости и возможности) ряд «быстрых» изменений в действующие процессы для получения максимально скорой отдачи от аудита.

Исследование процессов оказания услуг

Дата:	Время заезда:	Гос. Номер:
Марка/модель:	Фамилия:	Консультант:
Вид ремонта:		
<p>Привлечение клиента</p> <p>Описание процесса</p>		

Аудит технологий ремонта

Дата:	Время заезда:		
Марка/модель автомобиля:	Гос. Номер:		
Владелец:	Часть кузова/компания:		
Вид ремонта:	Средний консультант:		
Мастер:	Комментарии эксперта		
Ремонт выполнил:	Использование оборудования, материалов, инструментов	Соблюдение технологии в выполнении работ	
Время начала:	Время завершения:		
Время фактически затрачено:	Соблюдение норм времени:		
<p>Зона деформированного участка обозначена</p> <p>Использованы материалы от поставщика в соответствии с требованиями</p> <p>Инструмент для ремонта выбран правильно</p> <p>Ремонт деформированного участка произведен</p> <p>Проверка качества ремонта произведена</p> <p>Образован материал Р30 для удаления ЛПТ (выбран правильно)</p> <p>Образован материал Р120 для расшивки кромок (выбран правильно)</p> <p>Расшивка кромок выполнена правильно (минимум 30 мм)</p> <p>Удаление продуктов шлифовки сжатием воздуха</p> <p>Обезжиривание поверхности водными обезжиривателями</p> <p>Обезжириватель выбран верно (Volkol SP)</p> <p>Обезжириватель крупными движениями / шпателем</p> <p>Шпатлевка разведена в правильной пропорции</p> <p>Для шпатлевания инструмент выбран правильно</p> <p>Слой шпатлевки нанесен правильно (шпатель)</p>			

Работа контактного персонала



Полевая оценка квалификации персонала

КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Сильные стороны и области для развития

Из всех 23 критериев, которые оценивались в ходе исследования, ниже выделены несколько наиболее важных для тебя:

МЕСТО в РЕЙТИНГЕ: 5

Сильные стороны:

1. Ответственность
2. Выносливость
3. Планирование
4. Творчество и инициативность

Основные области для развития:

1. Управленческие навыки и знания
2. Контроль
3. Коммуникация
4. Создание коммуникаций

Попытайся внимательно изучить данные информации.

Над качеством, которое полагается в области для развития, необходимо начать работать в ближайшее время. Так как развитие требует определенных навыков и компетенций в нашей компании. Именно они могут сделать тебя эффективным специалистом, который будет работать на поставленные цели. Как шаг для этого ты включишь в свой индивидуальный план развития, который поможет тебе спланировать свое развитие. А качество, которое в области сильных сторон, это твой главный ресурс, на него ты сможешь положиться при работе над собой. Именно этого, поэтому, благодаря именно этим качествам, ты сможешь добиваться вышних результатов в работе.

7

Осмотр оборудования и материалов



Фотография рабочего дня



ЭТАП III. АНАЛИЗ СОБРАННЫХ ДАННЫХ

1. Анализ собранных данных



1. **Анализ** эффективности построения бизнес процессов;
2. **Экспертная** оценка знаний и навыков производственного персонала;
3. **Оценка** состояния и использования оборудования;
4. **Выявление** ключевых зон развития в области организации производственных процессов;
5. **Анализ** причин потерь и снижения эффективности производства и персонала.

2. Подготовка отчета на основании анализа



1. **Разработка** рекомендаций по оптимизации деятельности сервисного центра по:
 - 1.1. Организации процессов;
 - 1.2. Технологиям выполнения работ, оказания услуг;
 - 1.3. Использованию оборудования и материалов;
 - 1.4. Работе с персоналом;
2. **Подготовка**, при необходимости, предварительного плана обучения и аттестации производственного и контактного персонала.

3. Передача результатов Заказчику



1. **Передача** руководству Заказчика рекомендаций по оптимизации деятельности в виде развернутого отчета-плана;
2. **Утверждение** контента (программ) и сроков проведения обучения персонала (в случае необходимости);
3. **Согласование** дальнейшего плана взаимодействия.

Продолжительность этапа - 14 календарных дней

Анализ собранных данных, позволит:

- Выявить нарушения технологии оказания услуг сервиса, проведения работ;
- Определить пути повышения эффективности производственных мощностей и персонала;
- Сократить издержки производства;
- Определить основные направления развития персонала;

БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕ!

ACADEMY BUSINESS CAR

ООО «СП БИЗНЕС КАР»

Тел. 721-33-88, доб. 90804

E-mail: team@academy-bc.ru

www.academy-bc.ru