

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KIÊN GIANG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KIÊN GIANG



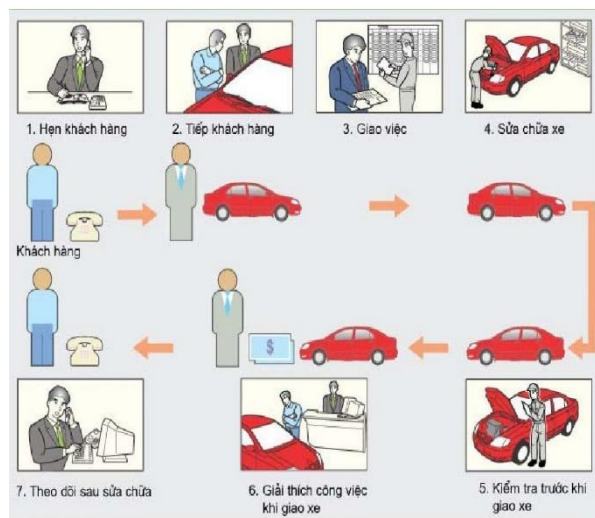
GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ

NGHỀ: CÔNG NGHỆ Ô TÔ

TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG

Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-... ngày tháng.... năm 202.. của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kiên Giang



Kiên Giang, năm 2021

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Tài liệu này được biên soạn dựa trên nền tảng của quyền tài liệu “Quản lý dịch vụ ô tô của TOYOTA“, giúp sinh viên có được kiến thức bao quát về cách tổ chức quản lý của cả đại lý bao gồm bộ phận bán hàng và bộ phận dịch vụ, qua đó sinh viên có thể vận dụng để phát triển bản thân ở các đại lý của TOYOTA và các đại lý khác. Trong quá trình biên soạn tác giả đã lược bớt các tiêu chuẩn, yêu cầu đặc thù của TOYOTA để phù hợp với phương pháp quản lý chung của các hãng còn lại nhằm giúp sinh viên dễ tiếp cận hơn ở một đại lý của hãng ô tô khác. Đây là môn học lý thuyết thuộc chương trình đào tạo nghề Công nghệ Ô tô trình độ cao đẳng.

Cảm ơn TMC, TMV đã biên soạn và cho phép sử dụng tài liệu “Quản lý dịch vụ ô tô của TOYOTA“. Cảm ơn các giáo viên và các sinh viên của khoa Cơ khí động lực-trường Cao đẳng Kiên Giang đã góp ý và hỗ trợ để tài liệu này được hoàn thành.

Rạch Giá, ngày.....tháng.....năm.....

Tham gia biên soạn

Chủ biên

MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN	i
LỜI GIỚI THIỆU.....	i
MỤC LỤC.....	ii
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ.....	2
1. Chức năng và mục tiêu của phòng dịch vụ đại lý	2
1.1. Đại lý ô tô là gì?	2
1.2. Mục tiêu của các hoạt động của đại lý	2
1.3. Chức năng và mục tiêu	2
1.4. Tầm quan trọng	3
2. Chức năng của đại lý ô tô	3
2.1. Việc phân phối xe.....	3
3. Các hình thức hậu mãi của Toyota	6
3.1. Chương trình lái thử xe.....	7
3.2. Khóa hướng dẫn sử dụng sử dụng chăm sóc xe.....	7
3.3. Bảo hiểm và bảo hành xe.....	7
CHƯƠNG 2. QUẢN LÝ NHÂN SỰ TRONG PHÒNG DỊCH VỤ	11
1. Sơ đồ nhân sự tổng quan của phòng dịch vụ.....	11
2. Trưởng phòng dịch vụ	12
2.1. Tiêu chuẩn đánh giá.....	12
2.2. Nhiệm vụ chính	12
2. Cố vấn dịch vụ	14
2.1. Vai trò của Cố vấn dịch vụ	14
2.2. Tầm quan trọng của Cố vấn dịch vụ.....	14
2.3. Nhiệm vụ của Cố vấn dịch vụ	15
3. Bộ phận trực tiếp sửa chữa	16
3.1. Quản đốc.....	16
3.2. Điều phối	17
3.3. Tổ trưởng	18

3.4. Kỹ thuật viên	19
4. Bộ phận phụ tùng	21
4.1. Nhân viên kho	21
4.2. Nhân viên phụ tùng	21
CHƯƠNG 3. TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH DỊCH VỤ	23
1. Tiêu chuẩn đồng, sơn	23
1.1. Nhân sự và cơ cấu tổ chức	23
1.2. Phát triển nhân lực	23
1.3. An toàn lao động và nguyên tắc 4S	24
1.4. Môi trường	25
2. Tiêu chuẩn của phòng dịch vụ và phòng phụ tùng	26
2.1. Nhân sự và Cơ cấu tổ chức	26
2.2. An toàn lao động và nguyên tắc 4S	28
2.3. Môi trường	30
CHƯƠNG 4. QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA ĐẠI LÝ TOYOTA	34
1. Hẹn khách hàng	34
1.1. Điền phiếu theo dõi các cuộc hẹn :	34
1.2. Tránh hẹn trùng lặp	34
2. Tiếp khách hàng	35
2.1. Chuẩn bị hàng ngày	35
2.2. Lắng nghe khách hàng	36
2.3. Chuẩn bị chẩn đoán	37
2.4. Kiểm tra tại xe và quyết định công việc cần làm	38
2.5. Kiểm tra trước khi nhận xe	38
3. Ghi hướng dẫn công việc	38
3.1. Dự tính ngày giờ giao xe	38
3.2. Dự tính chi phí	39
3.3. Giải thích công việc cần làm và đề nghị khách hàng phê duyệt	39
4. Theo dõi tiến độ công việc: thỏa thuận với khách hàng nếu có thay đổi	40

4.1. Mục đích.....	40
4.2. Phương pháp.....	40
4.3. Các điểm chính	41
5. Kiểm tra trước khi giao xe	41
5.1. Mục đích	41
5.2. Phương pháp	41
5.3. Các điểm chính	42
6. Giải thích công việc khi giao xe	42
6.1. Giải thích công việc đã làm và chi phí (tại quầy tiếp khách).....	42
6.1.2. Tầm quan trọng của việc giải thích công việc khi giao xe.....	42
6.2. Chỉ rõ chất lượng công việc (tại xe).....	44
7. Theo dõi sau sửa chữa	45
7.1. Mục đích.....	45
7.2. Theo dõi bằng điện thoại.....	45
7.3. Theo dõi bằng phiếu điều tra	47
CHƯƠNG 5. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG BẰNG CÁC CHỈ SỐ CHÍNH VỀ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ	52
1. Các chỉ số về hoạt động dịch vụ hằng ngày	52
2. Cách sử dụng các chỉ số.....	54
2.1. Phiếu sử dụng hoạt động hàng tháng và quý:.....	54
2.2. Sơ đồ hình ra đa :	55

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ

Mã môn học: MH10

Thời gian của môn học: 30 giờ (Lý thuyết: 18 giờ; Thực hành: 10 giờ; Kiểm tra 02 giờ)

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí của môn học: Môn học này được bố trí giảng dạy sau các môn học đại cương, các môn chuyên ngành cơ sở và song song các môn chuyên ngành.
- Tính chất của môn học: là môn lý thuyết cơ sở nghề bắt buộc.
- Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này giúp sinh viên có được kiến thức bao quát về cách tổ chức quản lý của cả đại lý bao gồm bộ phận bán hàng và bộ phận dịch vụ, qua đó sinh viên có thể vận dụng để phát triển bản thân ở các đại lý của TOYOTA và các đại lý khác.

MỤC TIÊU MÔN HỌC: Sau khi học xong học phần này sinh viên có khả năng:

- Về kiến thức:
 - + Trình bày được cơ cấu tổ chức và hoạt động của đại lý ô tô.
 - + Mô tả được chức năng và nhiệm vụ của các chức danh của phòng dịch vụ ô tô.
 - + Giải thích được mô hình quy trình hoạt động của dịch vụ ô tô.
- Về kỹ năng:
 - + Phân tích được sự khác biệt giữa các tiêu chuẩn vận hành dịch vụ ô tô.
 - + Phân tích và giải quyết được các vấn đề quản lý các hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực kỹ thuật ô tô.
 - + Lập được kế hoạch, chế độ theo bảng kê tổng hợp, theo dõi và quản lý sản xuất một cách có hệ thống, hiệu quả kinh tế cao.
- Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:
 - + Cá nhân tự lập được kế hoạch, chế độ theo bảng kê tổng hợp, theo dõi và quản lý sản xuất hoặc phối hợp với các thành viên trong nhóm.
 - + Hướng dẫn, giám sát và đánh giá các thành viên trong nhóm phân tích và giải quyết các vấn đề quản lý các hoạt động dịch vụ trong lĩnh vực kỹ thuật ô tô.
 - + Chịu trách nhiệm với kết quả thực hiện các nhiệm vụ được giao với tư cách trưởng nhóm hoặc chấp hành phân công của trưởng nhóm.

NỘI DUNG MÔN HỌC:

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ Ô TÔ

Giới thiệu:

Khái quát về các hoạt động của đại lý ô tô như chức năng và mục tiêu của đại lý, phòng dịch vụ; các hình thức mua bán xe; các hình thức hậu mãi... qua đó sinh viên có thể vận dụng vào thực tế khi làm việc trong đại lý ô tô.

Mục tiêu:

- Trình bày được chức năng và mục tiêu các hoạt động của phòng dịch vụ ô tô
- Giải thích được chức năng hoạt động của đại lý ô tô

Nội dung chính:

1. Chức năng và mục tiêu của phòng dịch vụ đại lý

1.1. Đại lý ô tô là gì?

Đại lý là một doanh nghiệp độc lập có vốn riêng và phù hợp với tiêu chuẩn đồng nhất của Toyota. Lực lượng bán hàng của đại lý đảm nhiệm việc bán xe của Toyota và phòng phụ tùng cung cấp phụ tùng và phụ kiện chính phẩm của Toyota. Thông qua phòng dịch vụ, đại lý thực hiện công việc bảo dưỡng và các công việc sửa chữa cần thiết.

1.2. Mục tiêu của các hoạt động của đại lý

- Cung cấp cho thị trường các loại xe và phụ tùng, đồng thời đảm bảo sự an toàn và thích thú của khách hàng khi lái xe
- Kiếm được lợi nhuận thông qua việc mang lại cho khách hàng sự hài lòng và lòng tin vào dịch vụ của Toyota, đồng thời mang lại thu nhập ổn định cho nhân viên, ban quản lý và các cổ đông

1.3. Chức năng và mục tiêu

- Cung cấp dịch vụ sửa chữa và bảo dưỡng chuyên nghiệp đem lại sự an toàn và thuận tiện cho khách hàng từ khi mua xe mới tới lần mua tiếp theo. Phòng dịch vụ là phòng duy nhất trong đại lý có mối quan hệ lâu nhất với khách hàng
- Thu thông tin mới nhất về sản phẩm và các vấn đề kỹ thuật thông qua các kinh nghiệm đã có và chuyển tới nhà phân phối. Những thông tin này giúp cho Toyota sản xuất những chiếc xe

Thực hiện 2 mục tiêu trên để đạt được những kết quả sau

- + Tạo nên tảng vững vàng cho việc bán xe và bán lại xe, phụ tùng và dịch vụ
- + Có được lợi nhuận ổn định và không bị ảnh hưởng bởi sự giao động của nền kinh tế, đảm bảo sự thịnh vượng và tính ổn định công việc của đại lý

1.4. Tầm quan trọng

- Lòng trung thành và lòng tin của khách hàng là tài sản quan trọng của đại lý, và phòng dịch vụ giữ vai trò quan trọng nhất trong việc thúc đẩy tài sản này phát triển. Nói cách khác, không một phòng nào có ảnh hưởng quyết định tới sự hài lòng của khách hàng như phòng dịch vụ
- Phòng dịch vụ, cùng với phòng bán hàng, là một trong những phòng lớn nhất có các hoạt động bán hàng. Thu nhập phòng này đóng góp chủ yếu vào sự phồn vinh và ổn định tài chính của đại lý

2. Chức năng của đại lý ô tô

2.1. Việc phân phối xe

2.1.1. Các hình thức mua bán xe

Hiện nay ở các công ty ô tô có rất nhiều cách để quảng bá, giới thiệu đến khách hàng các mẫu mã kiểu dáng xe, một số hình thức được sử dụng rất phổ biến như:

- Rao bán qua mạng internet
- Quảng cáo trên báo, đài, ti vi
- Dựng các biển quảng cáo trên các tuyến đường quốc lộ.

Khi mua xe, khách hàng có thể lựa chọn cho mình một trong hai hình thức: mua bán trả góp, hoặc mua bán thông thường. Đối với những khách hàng đang rất cần một chiếc xe hơi để thuận tiện cho công việc của mình nhưng chưa có đủ tiền, nếu họ chứng minh được mức thu nhập hàng tháng có thể đủ để trả góp cho việc mua xe và họ có thứ để thế chấp cho công ty thì các công ty ô tô sẵn sàng bán cho họ theo hình thức trả góp. Đây là một trong những hình thức mua bán rất hay, được nhiều khách hàng ưa chuộng, chính vì thế mà Toyota đã lấy được lòng tin ở người tiêu dùng, và chiếm được vị trí hàng đầu trên thị trường ô tô Việt Nam.

2.1.2. Mua xe trả góp

a. Mua bán trả góp là gì?

- Là trả trước một phần tiền mua xe, phần còn thiếu sẽ vay ngân hàng rồi hàng tháng trả dần cho ngân hàng cả gốc và lãi - theo phương thức trừ lùi - trong suốt

thời gian trả góp.

- Ví dụ: Khách hàng A mua trả góp xe INNOVAG trị giá 28.000USD theo phương thức: TRẢ TRƯỚC 30% = 8.400USD, phần còn lại là 19.600USD sẽ vay ngân hàng với lãi suất 1,1% tháng và trả góp trong 3 năm (Cụ thể: sau khi tính toán, mỗi tháng khách hàng A phải trả 662USD, theo quy tắc trừ lùi).

- Việc trả góp có thể kết thúc sớm trước hạn ngay khi khách hàng có điều kiện trả hết phần tiền còn thiếu cho ngân hàng.

- Ví dụ: Trong trường hợp nêu trên: Sau khi trả góp được 3 tháng, khách hàng A có 1 khoản tiền lớn do người thân ở nước ngoài gửi về. Lúc này (nếu muốn), khách hàng A có thể trả hết phần tiền còn nợ cho ngân hàng, kết thúc sớm việc mua xe trả góp.

b. Những đối tượng thích hợp nhất với hình thức mua xe trả góp:

- Doanh nhân, doanh nghiệp: những người có khả năng sử dụng tiền để kinh doanh sinh lời nhiều hơn là tỷ lệ lãi suất tiền cho vay của ngân hàng.

- Những người rất cần sử dụng xe, sẽ có đủ tiền mua xe trong một tương lai gần nhưng hiện tại chưa tập trung đủ tiền để mua xe trả thẳng.

c. Các hình thức mua xe trả góp

Có 2 hình thức: Mua trả góp và Thuê mua tài chính.

* Mua trả góp

- Đối tượng được mua trả góp: Công ty cổ phần, công ty TNHH, doanh nghiệp tư nhân, cá nhân.

- Thời hạn trả góp: tối đa 3 năm.

- Trả trước tối thiểu: 40% giá trị xe và Mua bảo hiểm toàn bộ xe trong thời gian trả góp.

- Tài sản bảo đảm: chính là chiếc xe ô tô mới định mua. Nếu bảo đảm bằng bất động sản hoặc giấy tờ có giá trị thì mức trả trước tối thiểu có thể thấp hơn mức 40%.

- Hàng tháng khách hàng trả một mức tiền cố định (gồm tiền gốc + lãi) theo quy tắc trừ lùi.

- Đăng ký xe mang tên khách hàng.

- Trường hợp tài sản bảo đảm chính là chiếc xe mới định mua thì trong suốt thời gian mua trả góp: khách hàng còn phải mua bảo hiểm thân vỏ xe và ngân hàng

sẽ giữ Giấy đăng ký xe. (Khách hàng được cấp giấy chứng nhận hợp pháp để lưu hành xe bình thường).

* Thuê mua tài chính

- Đối tượng được thuê mua: Công ty cổ phần, công ty TNHH, doanh nghiệp tư nhân.

- Thời hạn thuê mua tối đa: 5 năm

- Trả trước tối thiểu: 20%

- Đăng ký xe mang tên công ty cho thuê tài chính và được chuyển đổi thành tên khách hàng sau khi kết thúc hợp đồng thuê mua.

- Các điều kiện khác giống như hình thức trả góp.

- Các bước chính mua xe trả góp

+ Bước 1: Khách hàng ký hợp đồng mua xe và trả trước một phần tiền cho công ty bán xe.

+ Bước 2: Nhân viên bán xe sẽ giới thiệu một số ngân hàng chuyên làm trả góp (hoặc khách hàng có thể tự tìm ngân hàng cho mình, nếu muốn). Đại diện ngân hàng sẽ gặp khách hàng để thẩm định dự án cho vay vốn và hoàn tất các thủ tục mua xe trả góp.

+ Bước 3: Ngay khi nhận được giấy bảo lãnh của ngân hàng, công ty bán xe sẽ cùng khách hàng đem xe đi đăng ký...

d. Các giấy tờ cần có khi mua xe trả góp

* Cá nhân mua trả góp cần chuẩn bị :

- Chứng minh thư nhân dân.

- Hộ khẩu.

- Ngoài ra tùy trường hợp cụ thể, khách hàng có thể cần chuẩn bị thêm một số giấy tờ khác liên quan.

* Doanh nghiệp mua trả góp hoặc thuê mua tài chính cần chuẩn bị:

- Giấy phép thành lập.

- Đăng ký kinh doanh.

- Ngoài ra tùy trường hợp cụ thể, khách hàng có thể cần chuẩn bị thêm một số giấy tờ khác liên quan (Ví dụ: báo cáo thuế 2 năm gần nhất, quyết định bổ nhiệm giám đốc và kế toán trưởng ...).

e. Những vấn đề lưu ý khi mua xe trả góp

Việc mua xe trả góp gồm 2 phần công việc chính độc lập là:

- Tìm mua chiếc xe mới ưng ý với giá cả hợp lý
- Vay vốn ngân hàng để mua xe trả góp.

Trường hợp bạn không công tác trong ngành ngân hàng: Việc vay vốn để mua xe trả góp là một công đoạn rất phức tạp, cần có một người chuyên làm trả góp hướng dẫn, hỗ trợ.

Thông thường, khi mua xe trả góp, nhân viên bán xe sẽ kiêm luôn việc hướng dẫn khách hàng làm thủ tục vay vốn.

Nếu nhân viên bán xe làm trả góp không chuyên hoặc mối quan hệ với các ngân hàng không rộng, khách hàng có thể gặp những vấn đề sau:

- Lãi suất vay cao + phải trả trước cao.
- Thủ tục thẩm định kéo dài - mất thời gian, lâu được nhận xe.
- Không được vay vốn do một số điều kiện của khách hàng không đáp ứng được yêu cầu thẩm định của ngân hàng.
- Lượng tiền mua bảo hiểm thân vỏ xe lớn.
- Phát sinh nhiều vấn đề khác ...

Cách khắc phục nhược điểm trên là tìm xe và mua xe mới như bình thường, còn phần việc vay vốn ngân hàng để làm trả góp hãy tìm một người chuyên nghiệp với quan hệ rộng đứng ra đảm nhiệm.

- Nhân viên ngân hàng do Toyota giới thiệu sẽ đến gặp quý khách để hướng dẫn và hoàn tất các thủ tục trả góp trong thời gian sớm nhất.
- Ngoài ra, công ty Toyota và các ngân hàng có chính sách hỗ trợ đặc biệt cho quý khách mua xe lô hoặc mua số lượng lớn.

3. Các hình thức hậu mãi của Toyota

Các hình thức hậu mãi của Toyota gồm có:

- Chương trình lái thử xe
- Khóa hướng dẫn sử dụng và chăm sóc xe
- Bảo hiểm và bảo hành xe

3.1. Chương trình lái thử xe

Mục tiêu: Giải thích được mục đích của chương trình lái thử xe

- Công ty ô tô Toyota Việt Nam (TMV) là hãng đi tiên phong chương trình lái thử xe, tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho các chủ xe Toyota tương lai tìm hiểu và đánh giá về chiếc xe định mua.
- Với mục đích giúp khách hàng có quyết định đúng đắn trước khi mua xe, chương trình lái thử xe được tổ chức cho mọi khách hàng có nhu cầu thông qua các đại lý Toyota trên toàn quốc. Thông qua lái thử, ngoài việc nhân viên bán hàng giới thiệu trực tiếp, khách hàng sẽ tự cảm nhận những ưu điểm và tiện nghi của xe. Đối với những khách hàng không thể đến phòng trưng bày, các nhân viên bán hàng sẽ đưa xe đến tận nơi làm việc hoặc tại nhà cho khách hàng đi thử xe.
- Chương trình đã nhận được sự hưởng ứng tích cực từ phía khách hàng và được thực hiện thường xuyên tại các đại lý của Toyota trên toàn quốc.
- Khi khách hàng đến mua xe, sau khi lựa chọn mẫu mã kiểu dáng xong, nếu khách hàng đồng ý thì ký nhận vào các biên bản hợp đồng và vài ngày sau, xe sẽ được giao đến tận nơi. Các giấy tờ bảo hành, hướng dẫn sử dụng cũng sẽ được giao đến tận tay khách hàng.
- Khách hàng mua xe sẽ được dạy một khóa hướng dẫn sử dụng và chăm sóc xe.

3.2. Khóa hướng dẫn sử dụng sử dụng chăm sóc xe

Chiếc xe của bạn là một khoản đầu tư quan trọng. Vì vậy, việc tìm hiểu và chủ động thực hiện việc bảo dưỡng chiếc xe của mình là hết sức cần thiết để bảo vệ khoản đầu tư này. Sử dụng và bảo dưỡng xe đúng cách sẽ kéo dài tuổi thọ chiếc xe. Do đó, ngoài việc hiểu rõ kỹ thuật lái xe an toàn và tuân thủ hướng dẫn và quy định về bảo dưỡng xe của nhà sản xuất, bạn cần hiểu rõ tính năng, cơ chế hoạt động và cách sử dụng một số thiết bị an toàn trên xe như “dây an toàn, túi khí, hệ thống chống bó cứng phanh, v.v. Hiểu được khó khăn của người sử dụng, Toyota Việt Nam đã kết hợp với các đại lý của Toyota trên toàn quốc liên tục tổ chức các khóa “hướng dẫn sử dụng và chăm sóc xe” cho khách hàng mới mua xe Toyota.

3.3. Bảo hiểm và bảo hành xe

a. Bảo hiểm

Hiện tại ở Việt nam có 3 loại hình bảo hiểm đối với ô tô đang lưu hành bao gồm trách nhiệm của chủ xe đối với phía thứ 3 (bảo hiểm nhà nước bắt buộc), bảo

hiểm cho người trên xe và bảo hiểm vật chất xe.

Chương trình bảo hiểm bàn tay chuyên nghiệp của Toyota với sự hợp tác của Công ty Bảo hiểm Bảo Minh và Công ty Bảo hiểm United Insurance (UIC) thực hiện giải quyết các vấn đề về tổn hại vật chất.

b. Bảo hành

- Thời hạn bảo hành cơ bản trong vòng 36 tháng hay 100.000km tùy thuộc điều kiện nào đến trước, Toyota đảm bảo sẽ sửa chữa hoặc thay thế bất kỳ phụ tùng nào của xe Toyota mới bị hỏng hóc, trong điều kiện hoạt động bình thường, do nguyên liệu không tốt hay do lỗi lắp ráp, trừ những điều ghi trong mục "Những gì không được bảo hành". Bảo hành vẫn áp dụng khi xe được chuyển nhượng cho những chủ xe khác.

- Những hạng mục bảo hành

+ Ấc quy : Thời hạn bảo hành cho ắc quy là 12 tháng hoặc 20.000km tùy điều kiện nào tới trước.

+ Lớp xe : Được bảo hành theo một chế độ riêng của nhà sản xuất lớp

- Mọi sửa chữa thuộc chế độ bảo hành (phụ tùng và/hoặc công lao động) là miễn phí.

- Phạm vi áp dụng bảo hành : Việc bảo hành chỉ áp dụng trong phạm vi Việt Nam.

- Những gì không được bảo hành :

+ Những yếu tố ngoài kiểm soát của nhà sản xuất

+ Những sửa chữa hay điều chỉnh do sử dụng sai (đi quá nhanh, chở quá nặng), cầu thả, sửa, thay đổi, tự ý tháo lắp các bộ phận xe, sửa chữa điều chỉnh không đúng kỹ thuật, tai nạn, lắp thêm phụ tùng/phụ kiện, không thuộc chế độ bảo hành.

+ Xước sơn do đá, ăn mòn do mỹ phẩm không được bảo hành.

+ Hư hại hay bị ăn mòn do môi trường như mưa axit, hóa chất, nhựa cây, muối, hà, mưa bão sấm chớp, lũ lụt và những tác động tự nhiên khác không được bảo hành.

+ Không bảo dưỡng xe dùng sai nguyên liệu, dầu bôi trơn.

+ Sửa chữa, điều chỉnh do bảo dưỡng xe không phù hợp, không bảo dưỡng hay dùng nhiên liệu, dầu bôi trơn khác với những loại ghi trong cuốn "Hướng dẫn sử dụng" không thuộc chế độ bảo hành.

- + Chi phí bảo dưỡng thuộc trách nhiệm của chủ xe
- + Chủ xe có trách nhiệm bảo dưỡng xe như kiểm tra hoạt động của máy, thay dầu bôi trơn, rửa xe, đánh bóng, thay bầu lọc, nước làm mát, buzi, cầu chì, thay chổi gạt mưa, má phanh, đĩa côn đã mòn. Đó là việc bảo dưỡng thường xuyên cho mọi loại xe.
- + Tiếng động bình thường, xe rung, giảm giá trị tự nhiên
- + Tiếng động bình thường, xe rung, sự ăn mòn hay bị giảm giá trị tự nhiên như ngả màu, biến dạng, tỳ vết, không được bảo hành.
- + Thay đổi đồng hồ đo: Mọi hỏng hóc đối với chiếc xe nào đã bị thay đổi hay điều chỉnh đồng hồ công-tơ- mét dẫn đến không xác định được số đo chính xác đều không được bảo hành.
- + Chi phí phụ: Thiệt hại phụ hoặc hậu quả kèm theo như gọi điện thoại, mất thời gian, nhờ việc hay thiệt hại về thương mại không thuộc chế độ bảo hành.

- Kiến thức cần thiết để thực hiện công việc

- + Kiến thức xã hội tích lũy của bản thân tương đương học sinh THPT;
- + Kiến thức từ các nội dung giảng dạy của giảng viên và từ bài học.

- Các bước và cách thức thực hiện công việc

- + Tham dự lớp học;
- + Trao đổi với giảng viên và bạn học về các vấn đề chưa rõ trong bài học;
- + Nhận nhiệm vụ từ giảng viên.

- Bài tập:

- + Trình bày chức năng và mục tiêu của đại lý ô tô?
- + Giải thích các hình thức mua trả góp?
- + Trình bày quy trình cho vay tín dụng khi mua xe?
- + Giải thích lý do giới hạn các hạng mục bảo hành?

- Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- + Trình bày đúng chức năng, mục tiêu và các hoạt động chính của đại lý ô tô;
- + Giải thích rõ các các hình thức mua trả góp, lý do giới hạn các hạng mục bảo hành.
- + Đánh giá SV thông qua các câu hỏi ngắn, bài tập thảo luận nhóm.

+ Tham khảo thêm trên internet.

- Ghi nhớ

+ Chức năng, mục tiêu của đại lý và phòng dịch vụ;

+ Các hoạt động chính của đại lý ô tô.

CHƯƠNG 2. QUẢN LÝ NHÂN SỰ TRONG PHÒNG DỊCH VỤ

Giới thiệu:

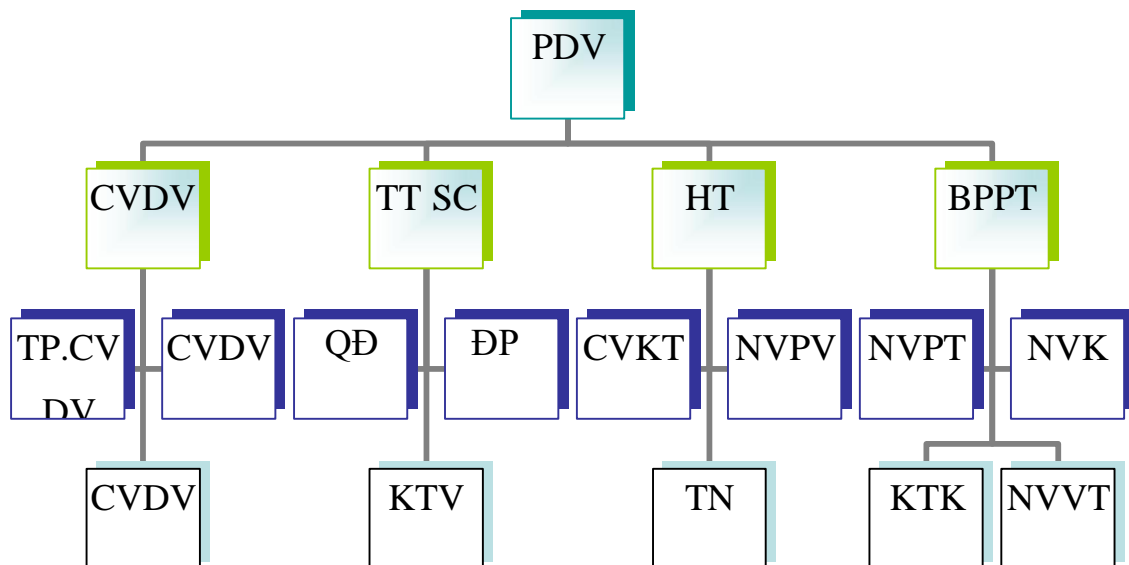
Sinh viên hiểu rõ về vai trò, tiêu chuẩn của các vị trí nhân sự trong đại lý, qua đó có khả năng định hướng mục tiêu khi làm việc trong đại lý và phối hợp tốt với các vị trí nhân sự trong đại lý ô tô.

Mục tiêu:

- Trình bày được sơ đồ nhân sự tổng quan của phòng dịch vụ ô tô;
- Giải thích được nhiệm vụ các bộ phận và các nhân sự của phòng dịch vụ ô tô.

Nội dung chính:

1. Sơ đồ nhân sự tổng quan của phòng dịch vụ



CHÚ THÍCH :

- ❖ **PDV** : Phòng dịch vụ
- ❖ **CVDV** : Cố vấn dịch vụ
- ❖ **TP.CVDV** : Trưởng phòng cố vấn dịch vụ
- ❖ **TTSC** : Trực tiếp sửa chữa
- ❖ **QĐ** : Quản đốc
- ❖ **ĐP** : Điều phối
- ❖ **CVKT** : Cố vấn kỹ thuật

- ❖ **KTV** : Kỹ thuật viên
- ❖ **HT** : Hỗ trợ
- ❖ **NVPV** : Nhân viên phục vụ
- ❖ **TN** : Thâu ngân
- ❖ **BPPT** : Bộ phận phụ tùng
- ❖ **NVPT** : Nhân viên phụ tùng
- ❖ **NVK** : Nhân viên kỹ thuật
- ❖ **KTK** : Kế toán kho
- ❖ **NVVT** : Nhân viên vật tư

2. Trưởng phòng dịch vụ

2.1. Tiêu chuẩn đánh giá

- Phải bảo đảm mang lại sự hài lòng cho khách hàng;
- Đảm bảo cung cấp cho khách hàng dịch vụ với tiêu chuẩn cao về chất lượng;
- Tăng trưởng thị phần;
- Mang lại lợi nhuận cao từ hoạt động dịch vụ;
- Đảm bảo các chi phí được giám sát;
- Đảm bảo mang lại sự hài lòng của nhân viên;
- Đạt các chỉ tiêu về hoạt động, lợi nhuận của đại lý;
- Đạt các tiêu chuẩn về hoạt động được hướng dẫn bởi TMV, TMC.

2.2. Nhiệm vụ chính

- Lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo, giám sát tất cả các hoạt động của phòng dịch vụ;
- Thiết lập các quy trình hoạt động, mô tả công việc, bố trí nhân sự cho các vị trí công việc;
- Giám sát việc thực hiện hệ thống hện và thúc đẩy hệ thống hện;
- Đặt chỉ tiêu hoạt động của phòng dịch vụ, giám sát việc thực hiện;
- Thúc đẩy các hoạt động làm hài lòng khách hàng;
- Theo dõi các trường hợp khách hàng không hài lòng;
- Giám sát các trường hợp bảo hành và các giải quyết thiệt chí cho khách hàng,

- các trường hợp ngoại lệ cho khách hàng đặc biệt;
- Giám sát chất lượng làm việc từ Kỹ thuật viên thông qua kết quả báo cáo kiểm tra chất lượng, xe quay lại, khách hàng phàn nàn;
 - Phối hợp với Cố vấn kỹ thuật phụ trách đào tạo đánh giá năng lực của nhân viên phòng dịch vụ (hàng năm) nhằm đề ra kế hoạch đào tạo phù hợp, phối hợp với TMV, nhà cung cấp vật tư thiết bị tổ chức các khóa đào tạo cần thiết, đào tạo nội bộ;
 - Đánh giá giá trị đóng góp của nhân viên (theo tháng) phân chia tiền năng xuất, tiền thưởng cho nhân viên;
 - Thúc đẩy quan hệ với khách hàng;
 - Hỗ trợ Cố vấn dịch vụ tiếp khách hàng và hướng dẫn giải quyết các trường hợp khách VIP;
 - Duyệt các hợp đồng sửa chữa, hỗ trợ Cố vấn dịch vụ phương án sửa chữa đối với các xe có hư hỏng cần sửa chữa nhiều, quyết định chi hoa hồng ngoài mức bình thường;
 - Can thiệp đến hoạt động phụ tùng đảm bảo bộ phận phụ tùng hỗ trợ tốt cho phòng dịch vụ;
 - Thực hiện hợp đồng định kỳ dịch vụ 2 tuần/1 lần;
 - Giám sát môi trường làm việc của phòng dịch vụ và các vấn đề về an toàn;
 - Thường xuyên họp, làm việc với nhân viên TMV;
 - Đảm bảo hoạt động hiệu quả của phòng dịch vụ qua việc trang bị đầy đủ dụng cụ trang thiết bị, giám sát việc bảo dưỡng trang thiết bị;
 - Thiết lập các chiến lược kinh doanh phát triển các dịch vụ mới, tìm kiếm khách hàng mới;
 - Theo dõi các khách hàng lớn, giám sát việc gìn giữ khách hàng của Cố vấn dịch vụ;
 - Giám sát và thúc đẩy việc theo dõi sau sửa chữa của Cố vấn dịch vụ;
 - Phân tích các số liệu hoạt động định kỳ (6 tháng), so sánh với các đối thủ cạnh tranh, phân tích hiệu quả của các chiến dịch nội bộ;
 - Thiết lập và thúc đẩy hệ thống nhắc khách hàng thực hiện bảo dưỡng;
 - Lập báo cáo hoạt động dịch vụ phụ tùng cho giám đốc, TMV.

2. Cố vấn dịch vụ

Khi khách hàng mang xe tới trạm, một ai đó đại diện cho trạm lắng nghe yêu cầu của khách hàng, đưa ra những lời khuyên về những phần mà khách hàng không biết tới, viết phiếu yêu cầu sửa chữa và khi hoàn thành, giải thích công việc đã làm cho khách hàng. Ngoài ra người đại diện không những phải có khả năng giải quyết yêu cầu sửa chữa mà còn thực hiện tất cả công việc liên quan tới khách hàng của trạm.

Cố vấn dịch vụ là chức danh được Toyota cấp cho người phụ vụ khách hàng chuyên nghiệp, người có kiến thức chuyên nghiệp về sản phẩm và công nghệ ô tô, đồng thời cả kỹ năng phục vụ khách hàng. Tại Toyota, Cố vấn dịch vụ được phân biệt rõ với người viết dịch vụ và lễ tân.

2.1. Vai trò của Cố vấn dịch vụ

- Thực hiện “Quy trình 7 bước phụ vụ khách hàng” từ bước tiếp khách hàng đến bước theo dõi sau sửa chữa
- Trả lời những câu hỏi về xe và các dịch vụ liên quan, đưa ra những lời khuyên về những vấn đề cần nhấn mạnh, đưa ra những kỹ năng lái xe cho khách hàng
- Giải quyết những khiếu nại đơn giản của khách hàng

2.2. Tầm quan trọng của Cố vấn dịch vụ

- Khách hàng coi Cố vấn dịch vụ như là một người đại diện cho đại lý. Nhưng đối với những người còn lại trong đại lý, anh là người đại diện cho quyền lợi và mối quan tâm của khách hàng;
- Cố vấn dịch vụ nâng cao sự hài lòng của khách hàng;
- Chất lượng của công việc phụ thuộc rất nhiều vào khả năng lắng nghe thông tin của khách hàng về các hư hỏng, và truyền đạt những thông tin này tới kỹ thuật viên bằng văn bản và bằng lời của Cố vấn dịch vụ;
- Kỹ năng phục vụ khách hàng của Cố vấn dịch vụ cũng có ảnh hưởng rất lớn đến quyết định của khách hàng có quay trở lại trạm và giới thiệu với những người khác hay không;
- Cố vấn dịch vụ xem xét nhu cầu dịch vụ và cung cấp dịch vụ đó cho khách hàng;
- Cố vấn dịch vụ tạo dựng nên hình ảnh đại lý : đối với khách hàng, Cố vấn dịch vụ không chỉ là một cá nhân mà còn là người đại diện cho đại lý Toyota, ấn tượng của Cố vấn dịch vụ và lòng tin khách hàng vào anh ta phản ánh cả đại lý. Ấn tượng và lòng tin này sẽ được truyền miệng trong cộng đồng và có ảnh

hưởng tới việc đánh giá chung của toàn đại lý. Thực chất, Cố vấn dịch vụ đại diện cho toàn đại lý;

- Cố vấn dịch vụ xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng: khách hàng mang xe tới trạm dịch vụ, bước tới quầy tiếp tân với nỗi sợ hãi nhưng không như nỗi sợ hãi tại phòng chờ của bác sỹ nha khoa. Một khi Cố vấn dịch vụ hiểu được việc này, Cố vấn dịch vụ sẽ dễ dàng chấp nhận rằng chúng ta phải cố gắng làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái. Có nhiều cách để Cố vấn dịch vụ thực hiện điều này. Ngoài những lời khuyên chuyên nghiệp, thỉnh thoảng một vài câu vui đùa cũng đủ để họ cảm thấy như ở nhà.

2.3. Nhiệm vụ của Cố vấn dịch vụ

- Hàng ngày tiếp khách hàng (trực tiếp hoặc qua điện thoại), hiểu đúng các yêu cầu của khách hàng, tư vấn, giải đáp các yêu cầu của khách hàng (thông tin về phụ tùng, giá, thời gian có hàng ...);
- Thực hiện các công việc đúng theo quy trình 7 bước để phục vụ khách hàng từ bước hẹn khách hàng đến theo dõi sau sửa chữa;
- Khuyến khích khách hàng sử dụng hệ thống hẹn, nhận cuộc hẹn, nhập thông tin vào mạng nội bộ của Toyota, chuẩn bị trước lệnh sửa chữa, thông báo cho nhân viên phụ tùng đặt hàng, chuẩn bị phụ tùng;
- Tiếp khách hàng, xác nhận tình trạng xe khách hàng, lắng nghe các yêu cầu của khách hàng, bằng kinh nghiệm kỹ thuật của mình khai thác thêm thông tin, truyền các thông tin yêu cầu của khách hàng qua phiếu yêu cầu công việc chuyển xuống xưởng;
- Nhận kết quả kiểm tra từ xưởng, hiểu đúng vấn đề, giải thích cho khách hàng, nội dung cần thực hiện phụ tùng cần thay, thời gian và chi phí, chuẩn bị phiếu báo giá nếu khách hàng yêu cầu (cần sự hỗ trợ của nhân viên phụ tùng về mã số, giá, thời gian có phụ tùng);
- Khách hàng đồng ý sửa chữa, phát hành lệnh sửa chữa, chuyển xuống xưởng, đảm bảo thông tin của khách hàng được ghi đầy đủ trong lệnh sửa chữa. Thực hiện đúng quy trình về bảo hành, thông tin hợp đồng;
- Theo dõi tiến độ công việc, thông tin kịp thời cho khách hàng những công việc phát sinh hay các thay đổi về chi phí về thời gian giao xe, nếu khách hàng đồng ý phát hành các lệnh sửa chữa bổ sung;
- Giải thích cho khách hàng về các khoản chi phí, giải thích với khách hàng giá trị của các khoản chi phí bỏ ra ngay tại xe của khách hàng, trả lại đồ cũ cho khách

hàng

- Đảm bảo rằng các yêu cầu của khách hàng đã được giải quyết, xe đã sạch sẽ trước khi giao xe cho khách hàng;
- Làm chiết tính: xác nhận chi phí nhân công, chi phí phụ tùng, làm bảng quyết toán chi tiết cho khách hàng, tập kết hồ sơ chuyển cho kế toán dịch vụ, xác định chi phí mà khách hàng không phải trả (chi phí khuyến mãi, chi phí nội bộ, bảo hành...);
- Thực hiện theo dõi sau sửa chữa, ghi nhận ý kiến đánh giá của khách hàng, báo cáo kết quả theo dõi sau sửa chữa, thông báo cho trưởng phòng dịch vụ các trường hợp khách hàng không hài lòng;
- Khi có khiếu nại của khách hàng thông báo ngay cho trưởng phòng hoặc trong khả năng có thể giải quyết cho khách hàng trong thời gian nhanh nhất có thể, theo dõi đảm bảo khách hàng đã hài lòng;
- Đảm bảo thông tin về khách hàng, thông tin về xe, thông tin lịch sử sửa chữa được cập nhật đầy đủ và chính xác;
- Thực hiện việc nhắc khách hàng bảo dưỡng, trong mọi cơ hội tiếp khách hàng, đưa ra hình ảnh chất lượng dịch vụ và tìm kiếm cơ hội bán hàng, tìm các nhu cầu khác của khách hàng và đáp ứng;
- Tham gia tích cực trong các chương trình cải thiện để nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ khách hàng, tăng hiệu suất làm việc của nhân sự và trang thiết bị.

3. Bộ phận trực tiếp sửa chữa

3.1. Quản đốc

Là người quản lý tất cả các lĩnh vực trong xưởng sửa chữa. Nếu Kỹ thuật viên cần giúp đỡ về mặt kỹ thuật thì quản đốc giúp kiểm tra lại.

3.1.1. Tiêu chí đánh giá

- Quản đốc là nhân sự quản lý toàn bộ Kỹ thuật viên, xưởng dịch vụ thông qua các tổ trưởng, vai trò của quản đốc được đánh giá qua khối lượng, chất lượng toàn bộ Kỹ thuật viên xưởng dịch vụ đạt được;
- Đảm bảo môi trường làm việc cũng như tất cả các trang thiết bị luôn gọn gàng, sạch sẽ và được bảo dưỡng tốt qua việc phân công hợp lý cho các Kỹ thuật viên, các tổ và giám sát việc thực hiện;
- Làm cầu nối thông tin đảm bảo sự thông suốt về thông tin quản lý giữ Kỹ thuật

viên với ban lãnh đạo và ngược lại.

3.1.2. Nhiệm vụ chính

- Giám sát toàn bộ hoạt động tại xưởng dịch vụ, phát hiện những bất thường, phát hiện những bất thường và can thiệp kịp thời kể cả vị trí nhận xe, giao xe của Cố vấn dịch vụ và lễ tân;
- Hỗ trợ các tổ trưởng, Kỹ thuật viên trong những công việc có vấn đề hoặc tổ trưởng bị quá tải;
- Hỗ trợ điều phối trong phân công công việc hợp lý cho Kỹ thuật viên giữa các tổ hoặc các công việc cần sự phối hợp giữa các tổ;
- Giám sát công việc của nhân viên giữ đồ nghề, kiểm kê định kỳ các dụng cụ các nhân và dụng cụ chuyên dùng;
- Quản lý nhân sự trực tiếp về kế hoạch nghỉ, duyệt nghỉ phép, duyệt thời gian làm ngoài giờ, lập biên bản trong trường hợp Kỹ thuật viên vi phạm lỗi;
- Giám sát việc thực hiện nội quy an toàn lao động, bảo vệ môi trường;
- Phân công người bảo dưỡng trang thiết bị, 4S khu vực làm việc cho các tổ và từng cá nhân, giám sát việc thực hiện 4S và bảo dưỡng thiết bị;
- Báo cáo trực tiếp cho trưởng phòng dịch vụ.

3.2. Điều phối

Là người có trách nhiệm phân chia công việc phù hợp với năng lực và thời gian cho từng Kỹ thuật viên thông qua yêu cầu sửa chữa từ Cố vấn dịch vụ. Điều phối được phân thành

3.2.1. Tiêu chí đánh giá

- Đảm bảo nguồn lực trực tiếp (Kỹ thuật viên, khoang sửa chữa và thiết bị), được khai thác sửa dụng một cách hợp lý, mang lại hiệu quả cao nhất;
- Đảm bảo điều phối công việc cho Kỹ thuật viên và sử dụng sửa chữa hợp lý đảm bảo công việc sửa chữa đạt chất lượng cao, giao xe đúng hẹn;
- Đảm bảo ghi nhận chính xác thời gian lý thuyết và thời gian thực tế sử dụng của tất cả Kỹ thuật viên và khoang sửa chữa;

Góp phần làm tăng hiệu suất làm việc qua việc giảm thiểu nguyên nhân và thời gian dừng công việc;

- Góp phần làm giảm số lượng xe lưu và xe sửa chữa lại.

3.2.2. Nhiệm vụ chính

- Xác định năng lực của xưởng dịch vụ vào mỗi đầu ngày qua nhân viên có mặt, số lượng xe lưu, số khoang còn trống, số Kỹ thuật viên sẵn sàng nhận xe mới ...;
- Ghi nhận trên giấy hoặc trên chương trình máy tính về thời gian lý thuyết cũng như thực tế của tất cả Kỹ thuật viên để kịp thời lên kế hoạch công việc, giao việc;
- Nhận lệnh sửa chữa từ Cố vấn dịch vụ, thảo luận với tổ trưởng nên giao việc cho Kỹ thuật viên dựa trên yêu cầu công việc, năng lực sửa chữa đạt chất lượng cao, giao xe đúng hẹn (ưu tiên xe đơi, xe sửa chữa lại ...);
- Thường xuyên theo dõi tiến độ thực hiện công việc của Kỹ thuật viên, đảm bảo việc giao xe đúng xe, xác nhận lại với Kỹ thuật viên về kế hoạch sửa bị thay đổi do phát sinh hư hỏng mới để quản lý bảng kế hoạch công việc;
- Ghi nhận và thống kê các nguyên nhân dẫn đến dừng việc, thời gian dừng, nguyên nhân dẫn đến lưu xe, nguyên nhân dẫn đến việc sửa chữa lại;
- Là cầu nối thông tin giữa Kỹ thuật viên, nhân viên phụ tùng đảm bảo thông tin được thông suốt;
- Đáp ứng các yêu cầu thông tin của Cố vấn dịch vụ và quan sát xe xưởng còn có thể nhận việc mới được không, khi nào giao xe, tình trạng các xe đang sửa ai đang thực hiện, xe trong quá trình sửa chữa có phát sinh vấn đề không, đang đậu ở vị trí nào.

3.3. Tổ trưởng

Là Kỹ thuật viên nhưng có trách nhiệm quản lý thời gian làm việc của Kỹ thuật viên và có nhiệm vụ hỗ trợ cho Kỹ thuật viên về mặt kỹ thuật khi cần thiết.

3.3.1. Tiêu chí đánh giá

- Đảm bảo khu vực làm việc, dụng cụ cá nhân của Kỹ thuật viên trong tổ và trang bị thiết bị chung do tổ mình phụ trách bảo dưỡng luôn sạch sẽ ngăn nắp và sẵn sàng làm việc.
- Đảm bảo sự hài lòng cho nhân viên về môi trường làm việc, duy trì tinh thần và động cơ làm việc của Kỹ thuật viên, góp phần xây dựng lòng trung thành của Kỹ thuật viên với công ty.
- Tổ trưởng là nhân sự quản lý trực tiếp tổ sửa chữa. Kết quả công việc của tổ trưởng được đánh giá qua khối lượng và chất lượng của tất cả nhân sự trong tổ đạt được.
- Đảm bảo mang lại khối lượng và chất lượng công việc cao cho cả tổ qua việc hỗ

trợ chuẩn đoán, hướng dẫn công việc cũng như phân công công việc hợp lý cho Kỹ thuật viên của cả tổ.

- Đảm bảo các công việc được yêu cầu trong lệnh sửa chữa được thực hiện đầy đủ chính xác với chất lượng cao và giao xe đúng giờ qua việc thường xuyên giám sát, đôn đốc Kỹ thuật viên trong quá trình thực hiện.
- Đảm bảo hạn chế tối đa xe quay lại qua việc chuẩn đoán đúng ngay lần đầu, sửa chữa đúng quy trình. Hướng dẫn Kỹ thuật viên tự kiểm tra chất lượng, trực tiếp kiểm tra chất lượng các công việc quan trọng.

3.3.2. Nhiệm vụ chính

- Giám sát Kỹ thuật viên trong suốt quá trình làm việc đặc biệt Kỹ thuật viên làm trên công việc mới, hỗ trợ nếu cần thiết, đảm bảo công việc diễn ra đúng tiến độ và đạt yêu cầu chất lượng.
- Hướng dẫn Kỹ thuật viên tự kiểm tra chất lượng, hỏi lại để chắc chắn những điều mâu chốt trong kiểm tra chất lượng đã được thực hiện hoặc đích thân kiểm tra chất lượng với những công việc quan trọng.
- Tư vấn cho điều phối để phân công công việc hợp lý phù hợp với năng lực của Kỹ thuật viên, thông báo cho quản đốc, Cố vấn kỹ thuật để có sự hỗ trợ khi gặp vấn đề khó.
- Tham gia chia tiền năng suất cho Kỹ thuật viên qua ý kiến đánh giá Kỹ thuật viên về khả năng đóng góp cũng như tinh thần thái độ của Kỹ thuật viên trong công việc, với khách hàng, với tập thể.
- Định kỳ họp với Kỹ thuật viên trong tổ để bàn bạc những vấn đề trong tổ, tuyên đạt tinh thần của ban lãnh đạo, tiếp thu ý kiến của Kỹ thuật viên trong cải tiến công việc, tổng kết truyền đạt nguyện vọng của Kỹ thuật viên lên ban lãnh đạo.
- Tham gia đón góp ý kiến để cải thiện môi trường làm việc, cải tiến quy trình, phương pháp làm việc, cải tiến bổ sung trang thiết bị để tăng hiệu quả công việc của Kỹ thuật viên.
- Tham gia đánh giá Kỹ thuật viên định kỳ về năng lực của Kỹ thuật viên trong từng công việc cụ thể, tư vấn cho trưởng phòng dịch vụ về đào tạo phát triển nguồn nhân lực.

3.4. Kỹ thuật viên

Là người trực tiếp tham gia sửa chữa, bảo hành, bảo dưỡng ... theo yêu cầu sửa chữa của khách hàng

3.4.1. Tiêu chí đánh giá

- Đảm bảo các công việc được thực hiện hoàn hảo;
- Hoàn thành công việc được giao đúng thời gian quy định;
- Làm việc với hiệu suất cao, đạt được chỉ tiêu doanh thu công cá nhân;
- Đảm bảo mang lại sự hài lòng cho khách hàng qua việc tôn trọng gìn giữ xe và tài sản của khách hàng;
- Đảm bảo môi trường làm việc chuyên nghiệp hình thức bên ngoài, gọn gàng, ngăn nắp dụng cụ trang thiết bị;
- Đảm bảo mang lại hiệu suất làm việc của tập thể, tinh thần đồng đội, quan tâm và góp phần giải quyết các công việc của tập thể.

3.4.2. Nhiệm vụ chính

- Thực hiện tất cả những công việc cần thiết để đảm bảo luôn đạt được chất lượng cao trong công việc, đảm bảo việc sửa chữa đúng ngay lần đầu, đề nghị sự hỗ trợ, hướng dẫn của Cố vấn kỹ thuật và tổ trưởng, tham gia các khóa huấn luyện;
- Luôn duy trì một hình thức bên ngoài chuyên nghiệp: đồng phục, tác phong, tư thế, môi trường làm việc;
- Luôn đảm bảo thùng đồ nghề cá nhân luôn đầy đủ những dụng cụ cần thiết, sạch sẽ ngăn nắp, các trang thiết bị luôn ở điều kiện sẵn sàng làm việc;
- Sử dụng những vật dụng bảo vệ để gìn giữ xe của khách hàng (tấm phủ sườn, phủ ghế, lót chân), luôn quan tâm, giữ gìn xe và tài sản của khách hàng;
- Tự mình (hoặc phối hợp cùng tổ trưởng, Cố vấn kỹ thuật) thực hiện công việc chuẩn đoán tìm ra nguyên nhân của vấn đề;
- Thực hiện công việc sửa chữa đúng quy trình, đảm bảo tất cả các công việc yêu cầu đều hoàn thành với chất lượng cao;
- Thực hiện các công việc trong thời gian đã định trước (thỏa thuận với điều phối, kịp thời gian giao xe như Cố vấn dịch vụ đã hứa với khách hàng);
- Phát hiện những bất thường liên quan đến công việc, thông báo cho tổ trưởng điều phối, để Cố vấn dịch vụ thông báo cho khách hàng công việc phát sinh;
- Tự mình thực công việc kiểm tra nội dung liên quan đến công việc, phụ tùng thay thế và kiểm tra chất lượng sau khi hoàn thành công việc;
- Luôn thông báo cho điều phối thời gian bắt đầu, kết thúc công việc cũng như thời gian dừng nguyên nhân dừng tất cả các công việc;

- Ghi chép và chịu trách nhiệm với các nội dung liên quan đến công việc vào sổ báo lệnh sửa chữa hay phiếu vật tư;
- Vệ sinh khu vực làm việc thực hiện 4S tại khu vực mình phụ trách, thực hiện công việc kiểm tra bảo dưỡng các trang thiết bị được giao.

4. Bộ phận phụ tùng

4.1. Nhân viên kho

- Lấy trước những phụ tùng cần thiết cho các xe đã hẹn;
- Chuẩn bị phụ tùng cho công việc phát sinh;
- Nhận hàng và kiểm tra hàng khi phụ tùng về kho;
- Sắp xếp phụ tùng trong kho theo đúng vị trí quản lý;
- Phát phụ tùng theo mã phụ tùng, đúng và đủ số lượng được liệt kê trên Partshipping (phiếu suất hàng).

4.2. Nhân viên phụ tùng

- Kiểm tra nhu cầu phụ tùng;
- Theo dõi khả năng cung cấp phụ tùng của đại lý;
- Hỗ trợ cho Cố vấn dịch vụ tra các mã phụ tùng khó;
- Có trách nhiệm đặt các mặt hàng mà các mặt hàng này không có trong kho (hàng BO) về đại lý thông qua mạng nội bộ Toyota;
- Có trách nhiệm đặt hàng bổ sung (hàng SO);
- Theo dõi các đơn đặt hàng;
- Tính toán lượng hàng tồn kho;
- In phiếu vật tư;
- Nhập xuất phụ tùng trên máy thông qua mạng nội bộ Toyota.

- Kiến thức cần thiết để thực hiện công việc

- + Kiến thức xã hội tích lũy của bản thân tương đương học sinh THPT;
- + Kiến thức từ các nội dung giảng dạy của giảng viên và từ bài học.

- Các bước và cách thức thực hiện công việc

- + Tham dự lớp học;

- + Trao đổi với giảng viên và bạn học về các vấn đề chưa rõ trong bài học;
- + Nhận nhiệm vụ từ giảng viên.

- Bài tập:

- + Tóm tắt nhiệm vụ của từng chức danh trong đại lý, từ đó đúc kết thành một chức năng chung;
- + Quy trình giải quyết than phiền từ khách hàng;
- + Quy trình giải quyết xe còn bảo hành bị tai nạn giao thông.

- Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- + Thảo luận nhóm để thực hiện các bài tập.
- + Điểm của nhóm là điểm của từng cá nhân trong cột kiểm tra thường xuyên.
- + Tham khảo thêm trên internet.

- Ghi nhớ

- + Nhiệm vụ, vai trò và công việc của cố vấn dịch vụ;
- + Vai trò và các công việc của kỹ thuật viên.

CHƯƠNG 3. TIÊU CHUẨN VẬN HÀNH DỊCH VỤ

Giới thiệu:

Sinh viên tìm hiểu về tiêu chuẩn của phòng làm đồng, phòng sơn, phòng dịch vụ và kho phụ tùng; thuyết trình về các tiêu chuẩn trên. Qua đó vừa lĩnh hội được tri thức, vừa rèn luyện được kỹ năng thuyết trình và kỹ năng nghiên cứu tài liệu trên internet.

Mục tiêu:

- Biên tập được các tiêu chuẩn vận hành của phòng dịch vụ;
- Trình bày được các tiêu chuẩn của phòng dịch vụ.

Nội dung chính:

1. Tiêu chuẩn đồng, sơn

1.1. Nhân sự và cơ cấu tổ chức

- Trạm dịch vụ có ít nhất một phần ba tổng số cố vấn dịch vụ đạt tiêu chuẩn Cố vấn dịch vụ (TSA giai đoạn 1);
- Nếu trạm dịch vụ thân xe và sơn có ít hơn 3 Cố vấn dịch vụ thì phải có ít nhất 1 Cố vấn dịch vụ được cấp chứng chỉ đánh giá hư hỏng;
- Tất cả nhân viên Trạm dịch vụ thân xe và sơn đều có diện mạo gọn gàng và sạch sẽ;
- Đồng phục nhân viên phải sạch sẽ và gọn gàng và thể hiện tác phong chuyên nghiệp. Tất cả các nhân viên tiếp xúc trực tiếp khách hàng luôn phải chỉnh tề. Đồng phục Kỹ thuật viên cần phải sạch. Sạch có nghĩa là Kỹ thuật viên có thể vào xe của khách hàng mà không sợ gây bẩn nội thất;
- Trạm dịch vụ có ít nhất một phần ba kỹ thuật viên thân xe và sơn đạt chứng chỉ trung cấp (Pro Technician) của Toyota hoặc tương đương;
- Làm tròn con số kỹ thuật viên thân xe và sơn khi tính toán. Phải có ít nhất 33% Kỹ thuật viên thuê ngoài cũng được tính đến khi tính toán. (Ví dụ: có 3 kỹ thuật viên thân xe, thì phải có ít nhất 1 người đạt chứng chỉ của Toyota hoặc tương đương).

1.2. Phát triển nhân lực

- Có tài liệu của Toyota liên quan đến kế hoạch đào tạo cho toàn bộ nhân viên Trạm dịch vụ thân xe và sơn;
- Trạm dịch vụ thân xe và sơn có một chương trình đào tạo tại chỗ chính thức

cho các nhân viên mới theo vị trí công việc của họ;

- Việc đánh giá hoạt động của nhân viên Trạm dịch vụ thân xe và sơn được thực hiện hằng năm;
- Chương trình này có thể là chế độ tăng lương hay các phương pháp ghi nhận những nhân viên đã nâng cao trình độ. Tất cả các nhân viên cần được biết chính sách này;
- Trạm dịch vụ Thân xe và sơn có tham gia các khóa đánh giá hư hỏng do TMV hoặc các đơn vị tương đương tổ chức.

1.3. An toàn lao động và nguyên tắc 4S

- Trạm dịch vụ thân xe và sơn có chính sách về an toàn bằng văn bản (phù hợp với pháp luật hiện hành) được phát cho các nhân viên cùng danh sách để các nhân viên ký tên xác nhận là họ đã nhận được và đọc tài liệu;
- Trạm dịch vụ thân xe và sơn có quy trình di dời trong trường hợp khẩn cấp. Cần có một quy trình bằng văn bản. Tên người phụ trách cần được chỉ định rõ;
- Trạm dịch vụ thân xe và sơn có người phụ trách lưu giữ các tài liệu quy định chính sách xử lý các vật liệu nguy hiểm;
- Trạm dịch vụ thân xe và sơn có hệ thống thông gió và hút bụi thích hợp;
- Hệ thống này có được sử dụng một cách thích hợp và thường xuyên không;
- Tất cả kỹ thuật viên cần được làm việc mà không bị ảnh hưởng bởi khối lượng khí xả, dung môi, bụi matít lớn và liên tục. Có thể sử dụng quạt gió hoặc hệ thống hút khi xả cục bộ. Vấn đề này cần tuân theo cả các quy định của địa phương;
- Trạm dịch vụ thân xe và sơn có bộ đồ sơ cứu, và đặt vào đúng chỗ và thuận tiện;
- Bộ đồ sơ cứu phải bao gồm các công cụ cấp cứu cho những chấn thương nhẹ và dễ dàng xảy ra. Tất cả phải được lưu giữ và bảo quản trong điều kiện tốt. Ít nhất phải có một nhân viên có chứng chỉ về sơ cứu thông thường;
- Có các bình cứu hỏa trong trạm dịch vụ thân xe và sơn, chúng phải được đặt đúng chỗ và ở vị trí thuận tiện;
- Bộ bình cứu hỏa cần có dung tích phù hợp và luôn để trong trạng thái sẵn sàng sử dụng. Vị trí cất giữ cần được chỉ rõ và không có vật che chắn cản đường tới. Cần tuân các quy định của địa phương. Nhân viên cần được đào tạo về các sử dụng bình chữa cháy;

- Các mảnh vỡ và đồ không cần thiết được bỏ khỏi Trạm dịch vụ Thân xe và sơn định kỳ Lốp, accu, lọc dầu đã qua sử dụng, thân xe hư hại, sơn thải, các loại dung môi... đã qua sử dụng, thân xe hư hại, sơn thải, các loại dung môi và các vật khác cần được huỷ bỏ một cách phù hợp. Các vật hư hỏng cần phải được dọn sạch khỏi khoang sửa chữa và bàn nguội. Cần có quy trình cho việc dọn dẹp định kỳ;
- Vị trí kho lưu trữ các dụng cụ sửa chữa thông thường, thiết bị hoặc các dụng cụ khác được chỉ dẫn rõ ràng (nhãn tên cần to, rõ, dễ đọc);
- Nhãn tên cần to, rõ, dễ đọc. Có thể bao gồm cả nhãn tên cho cả phụ kiện của bộ nắn khung, các máy hàn, máy thu hồi bụi, STT, kích, hoặc bất cứ những vật dụng có nhiều người sử dụng;
- Trạm dịch vụ sử dụng biển tên, sổ đăng ký hoặc các dấu hiệu khác để xác định tên người đang sử dụng dụng cụ, thiết bị và SST;
- Nền và tường của Trạm dịch vụ thân xe và sơn sạch sẽ và không có dầu mỡ, nước và rác bẩn;
- Cần đảm bảo sự sạch sẽ ở mức độ cao ở mọi nơi có kỹ thuật viên làm việc. Sự sạch sẽ cần theo hướng dẫn của TMV. Cần có quy trình cho việc giữ gìn sự sạch sẽ;
- Các cầu nâng đủ công suất để nâng những xe có tải trọng nặng nhất có tại thị trường của mình;
- Tìm hiểu trọng lượng của chiếc xe nặng nhất tại thị trường địa phương. Số lượng cầu nâng cần có phụ thuộc vào khối lượng công việc của từng Trạm dịch vụ;
- Ngày bảo dưỡng kế tiếp cho cầu nâng và các trang thiết bị phải ghi rõ tên nhân viên chịu trách nhiệm sắp đặt lịch, có nhật ký bảo dưỡng;
- Biển ghi to và rõ ràng. Vị trí dễ nhìn và không bị che chắn các thiết bị bao gồm: buồng sơn, cầu nâng, cầu, máy nén khí, và máy sấy khô khí;
- Xe đang sửa chữa trên cầu nâng phải được hạ thấp xuống khi công việc tạm ngưng.

Đối với quy trình sửa chữa, các kỹ thuật viên sơn và thân xe phải sử dụng thiết bị bảo hộ thiết bị bảo hộ thích hợp.

1.4. Môi trường

- Cần có nhân viên phụ trách môi trường chung;
- Người này cần giám sát Đại lý tuân theo các quy định về môi trường. Đây có thể là công việc chính hoặc kiêm nhiệm. Tất cả các nhân viên cần biết vị trí này. Tên

người phụ trách cần được chỉ rõ trong sơ đồ tổ chức và bản mô tả công việc phù hợp;

- Trạm dịch vụ thân xe và sơn có văn bản về việc tuân thủ các quy định của pháp luật về môi trường;

- Phải bản kết của lãnh đạo và toàn thể nhân viên tuân thủ các quy định về môi trường do chính quyền địa phương đề ra;

- Các chất thải độc hại từ xe sửa chữa và bảo dưỡng phải được lưu giữ và xử lý lý túi khí, ắc quy, nước làm mát, sơn thải, bụi matít, lốp, các chất dung môi và lọc dầu một các kinh tế, thân thiện và tuân theo luật môi trường;

- Hệ thống xử lý nước thải có đáp ứng được những quy định của địa phương:

- + Các quy định của địa phương phải được hiểu rõ. Nếu không có quy định của địa phương thì hệ thống xử lý nước thải đạt được chỉ tiêu của hệ thống nước thải công cộng;

- + Rãnh thoát nước thải phải được thường xuyên bảo dưỡng, dọn dẹp và phải được ghi chép đầy đủ để có thể cung cấp cho nhà chức trách khi cần.

- Thiết bị bảo vệ tầng Ozon và sự nóng lên của trái đất hoạt động tốt và được sử dụng một các thích hợp:

- + Lắp đặt máy thu hồi và tái chế ga điều hòa R-12 (chất suy giảm tầng ozôn) và R-134a (chất làm trái đất nóng lên) tiến hành xử lý thích hợp;

- + Thuê công ty khác có chức năng xử lý, công ty này cần có tài liệu chứng nhận công ty tuân thủ các quy định về môi trường.

2. Tiêu chuẩn của phòng dịch vụ và phòng phụ tùng

2.1. Nhân sự và Cơ cấu tổ chức

- Trạm dịch vụ có sơ đồ tổ chức nhân sự phù hợp.

- Trạm dịch vụ cần thiết lập một sơ đồ tổ chức nhân sự tối ưu để đáp ứng được mục tiêu hoạt động của mình. Khi xây dựng sơ đồ tổ chức cần xác định chính xác số lượng nhân sự cần thiết để đảm bảo toàn bộ cơ cấu nhân sự hoạt động hiệu quả nhất.

- Bản mô tả công việc được cung cấp cho tất cả nhân viên phòng dịch vụ và Phụ tùng.

- Đây là bản mô tả chi tiết các công việc đúng như thực tế mà nhân viên này đảm nhiệm. Bản mô tả này phải có chữ ký của người giao việc và người được giao việc

đồng thời phải ghi rõ ngày có hiệu lực và được xem xét lại nếu công việc của nhân viên đó thay đổi.

- Trạm dịch vụ có ít nhất 33% tổng số Cố vấn dịch vụ là Cố vấn dịch vụ Toyota (TSA giai đoạn 1) hoặc tương đương.

- Trạm dịch vụ có 33% tổng số Cố vấn dịch vụ có chứng chỉ “Cố vấn dịch vụ Toyota” do Toyota Nhật Bản (TMC) cấp hoặc đã được chứng nhận là có trình độ tương đương. Nếu đại lý có ít hơn 3 Cố vấn dịch vụ thì phải có ít nhất 1 Cố vấn dịch vụ đạt tiêu chuẩn.

- Trạm dịch vụ có kỹ thuật viên sửa chữa chung là kỹ thuật viên Toyota hoặc tương đương. Các Kỹ thuật viên này có chứng chỉ “Kỹ thuật viên Toyota” do TMC cấp hoặc đã được chứng nhận là có trình độ tương đương. Các Kỹ thuật viên này có khả năng thực hiện công việc Bảo dưỡng định kỳ và các công việc thường xuyên khác.

- Trạm dịch vụ có 10% tổng số Kỹ thuật viên sửa chữa chung là Kỹ thuật viên trung cấp của Toyota hoặc tương đương.

- Các Kỹ thuật viên này phải có chứng chỉ “Kỹ thuật viên Trung cấp của Toyota” do TMC cấp hoặc đã được chứng nhận là có trình độ tương đương. Các kỹ thuật viên này có khả năng thực hiện các công việc đại tu máy, gầm và điện.

- Trạm dịch vụ có 2 Kỹ thuật viên là Kỹ thuật viên Chuẩn đoán của Toyota hoặc tương đương.

- Các Kỹ thuật viên này phải có chứng chỉ “Kỹ thuật viên Chuẩn đoán của Toyota” do TMC cấp. Họ có khả năng thực hiện các chuẩn đoán đơn giản về máy, gầm và điện.

- Trạm dịch vụ có 1 Kỹ thuật viên là Kỹ thuật viên chuẩn đoán cao cấp của Toyota

- Kỹ thuật viên này có chứng chỉ “Kỹ thuật viên Chuẩn đoán Cao cấp của Toyota” do TMC cấp. Họ có khả năng thực hiện các công việc chuẩn đoán phức tạp về máy, gầm, điện, tiếng ồn và rung động, cũng như có khả năng hướng dẫn các Kỹ thuật viên khác.

- Trạm dịch vụ có Kỹ thuật viên Thân xe và Sơn là Kỹ thuật viên Toyota hoặc tương đương Các kỹ thuật viên này có chứng chỉ “Kỹ thuật viên Thân xe và Sơn của Toyota” do TMC cấp hoặc đã được chứng nhận là có trình độ tương đương. Các kỹ thuật viên này có khả năng thực hiện các công việc như: sửa vết lõm, hàn, chuẩn bị bề mặt, phun sơn, che chắn...

- Trạm dịch vụ có 10% Kỹ thuật viên Thân xe và Sơn là Kỹ thuật viên Trung cấp

của Toyota hoặc tương đương.

- Các Kỹ thuật viên này phải có chứng chỉ “Kỹ thuật viên Thân xe và Sơn Trung cấp của Toyota” do TMC cấp hoặc đã được chứng nhận là có trình độ tương đương. Các Kỹ thuật viên này có khả năng thực hiện các công việc như : nắn khung xe, thay thế tấm vỏ xe, phun sơn, chỉnh màu...

- Trạm dịch vụ có 1 Kỹ thuật viên Thân xe và Sơn là Kỹ thuật viên cao cấp của Toyota, Kỹ thuật viên này phải có chứng chỉ “Kỹ thuật viên Thân xe và Sơn Cao cấp của Toyota” do TMC cấp. Họ có khả năng thực hiện các công việc như: nắn khung xe, chỉnh màu, phun dặm – vá, ...

- Diện mạo bên ngoài của nhân viên Dịch vụ và Phụ tùng sạch sẽ và gọn gàng.

- Tất cả nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng phải có diện mạo sạch sẽ, gọn gàng và đeo biển tên. Đồng phục Kỹ thuật viên cần phải sạch, có nghĩa là họ có thể vào xe của khách hàng mà không gây bẩn nội thất.

2.2. An toàn lao động và nguyên tắc 4S

- Trạm dịch vụ có hệ thống thông gió thích hợp.

- Tất cả Kỹ thuật viên cần được làm việc mà không ảnh hưởng bởi khối lượng khí xả lớn và liên tục. Có thể sử dụng quạt hoặc hệ thống hút khí xả. Vấn đề này cần tuân theo các quy định của địa phương.

- Trạm dịch vụ luôn có quy định hay hướng dẫn bằng văn bản cho nhân viên về vấn đề an toàn, duy trì sự sạch sẽ và ngăn nắp trong Trạm dịch vụ.

- Đây là văn bản vao gồm các quy định hay hướng dẫn về việc bảo quản hoặc xử lý các chất/vật liệu nguy hiểm, phòng trách tai nạn cho nhân viên, phòng cháy và chữa cháy, sử dụng an toàn các thiết bị trong xưởng, các nguyên tắc 4S,...

- Kỹ thuật viên luôn sử dụng các dụng cụ bảo hộ thích hợp theo đúng hướng dẫn về an toàn. Các dụng cụ bảo hộ bao gồm giầy bảo hộ, găng tay, kính bảo vệ mắt, khẩu trang và các dụng cụ thích hợp khác. Các dụng cụ này sử dụng cho nhân viên trực tiếp tham gia vào công việc bảo dưỡng, sửa chữa xe và tiếp xúc với chất độc hại. Cần có người theo dõi việc sử dụng các dụng cụ này của Kỹ thuật viên và báo cáo khi cần thiết.

- Trạm dịch vụ luôn có tủ thuốc sơ cứu ban đầu ở trong điều kiện tốt và được đặt ở nơi dễ lấy.

- Tủ thuốc phục vụ cho việc sơ cứu ban đầu những tai nạn nhẹ và nặng. Tủ thuốc cần có đủ số lượng, chủng loại, luôn ở trong điều kiện tốt và được đặt ở nơi dễ

lấy. Cần có người phụ trách việc kiểm tra và bổ sung thuốc định kỳ. Có bản liệt kê danh mục, số lượng thuốc và hạn dùng giúp cho việc kiểm tra và sử dụng được dễ dàng.

- Trạm dịch vụ luôn có bình chữa cháy ở trong điều kiện tốt và được đặt ở nơi dễ nhìn thấy và dễ lấy.

- Các loại bình chữa cháy cần có dung tích phù hợp và sẵn sàng sử dụng. Vị trí cất giữ cần được chỉ rõ và không có vật che chắn, cản đường tới. Cần theo đúng các quy định của địa phương. Nhân viên cần được đào tạo về cách sử dụng bình chữa cháy. - Có người phụ trách việc kiểm tra và bảo dưỡng định kỳ các bình.

- Trạm dịch vụ có sẵn những chất thấm dầu và để ở gần khu vực khoang sửa chữa cho kỹ thuật viên sử dụng kịp thời khi cần.

- Chất thấm dầu có thể là giẻ lau, giấy thấm, cát mùn cưa, tinh thể hút dầu hoặc hoá chất đặc biệt. Tiêu chí quan trọng là tính năng thấm dầu tràn hiệu quả. Chất thấm dầu cần được để ở vị trí dễ lấy và đủ khối lượng cần thiết.

- Nền và tường của Trạm dịch vụ luôn sạch sẽ, không có dầu, mỡ, nước, rác bẩn luôn được duy trì ở tình trạng tốt.

- Nền và tường của Trạm dịch vụ phải được duy trì sạch sẽ và luôn ở trong tình trạng hoạt động tốt để tăng hiệu suất làm việc, giảm nguy cơ mất an toàn và đặc biệt là thể hiện tính chuyên nghiệp cao của Trạm dịch vụ cũng như sự hài lòng của khách hàng.

- Những vật hư hỏng và không cần thiết được dọn khỏi xưởng đúng lúc và phải có khu vực lưu giữ tạm thời những vật này.

- Các vật hư hỏng, không cần thiết phải được dọn sạch khỏi khoang sửa chữa và bàn nguội sau mỗi công việc. Cần bố trí khu vực lưu giữ tạm thời những vật này và có lịch dọn khỏi Trạm dịch vụ định kỳ. Đối với các phụ tùng thay ra của xe được bảo hiểm, Trạm dịch vụ cần thoả thuận với công ty bảo hiểm về khoảng thời gian tối đa lưu giữ các phụ tùng này (thông thường là trong một tháng).

- Phòng sửa chữa động cơ luôn sạch sẽ và ngăn nắp

- Đây là khu vực dễ bị bẩn. Cần duy trì sự sạch sẽ và ngăn nắp để tăng hiệu quả làm việc, giảm nguy cơ mất an toàn và đặc biệt là thể hiện tính chuyên nghiệp cao của Trạm dịch vụ.

- Vị trí hoặc nơi bảo quản các dụng, thiết bị và vật dụng thông thường luôn được quy định rõ ràng.

- Đây là các dụng cụ, thiết bị và vật dùng nhiều người sử dụng. Vị trí để cần được quy định rõ ràng bằng vạch sơn và nhãn tên to, rõ, dễ đọc. Xếp đặt vị trí thích hợp cho các vật dụng trên sẽ nâng cao hiệu quả công việc.
- Khu vực cất giữ dụng cụ chuyên dùng (SST) và các dụng cụ thông dụng luôn sạch sẽ và ngăn nắp.
- Duy trì sự sạch sẽ ngăn nắp tại khu vực cất giữ dụng cụ chuyên dùng (SST) và các dụng cụ thông dụng sẽ nâng cao hiệu quả công việc và thể tính chuyên nghiệp cao của Trạm dịch vụ.
- Hình mặt cắt của các dụng cụ chuyên dùng (SST) luôn được sử dụng trên các bảng SST. Hình mặt cắt hay ảnh của các dụng cụ chuyên dùng giúp Kỹ thuật viên xác định nhanh chóng vị trí của chúng để cất giữ sau khi sử dụng và những dụng cụ đang được sử dụng. Những hình cắt hay ảnh của dụng cụ phải dễ nhận biết để giảm thời gian và chuyển động thừa của Kỹ thuật viên. Nên có tên và mã của từng dụng cụ ở hình mặt cắt.
- Trạm dịch vụ luôn sử dụng biển tên, sổ đăng ký hoặc các dấu hiệu trực quan xác định tên người đang sử dụng dụng cụ, thiết bị và SST.
- Biển tên hoặc các dấu hiệu trực quan được đặt lên vị trí một dụng cụ đang được sử dụng giúp nhận biết nhanh người nào đang sử dụng dụng cụ đó.
- Lịch bảo dưỡng các cầu nâng và các thiết bị khác luôn được thể hiện một cách trực quan cùng với tên của người chịu trách nhiệm.
- Cần treo/dán lịch bảo dưỡng ngay tại cầu nâng hoặc thiết bị để đảm bảo công việc bảo dưỡng không bị nhớ và giúp cho việc quản lý chặt chẽ và dễ dàng.

2.3. Môi trường

- Trạm dịch vụ có người phụ trách về các vấn đề môi trường.
- Người phụ trách môi trường cần nắm rõ các hướng dẫn của TMV về môi trường. Người này có trách nhiệm giám sát việc tuân theo các quy định về môi trường trong hướng dẫn nói trên. Người này cần được chỉ rõ trong tổ chức nhân sự và có bản mô tả công việc phù hợp. Tất cả các nhân viên khác cần biết vị trí này.
- Trạm dịch vụ có bản cam kết bảo vệ môi trường và để nơi khách hàng dễ nhìn thấy.
- Cần có một bản cam kết từ ban Giám đốc về việc tuân theo luật và các quy định về môi trường của địa phương và phải được trưng bày cho khách hàng và nhân viên của Trạm dịch vụ có thể nhìn thấy.

- Trạm dịch vụ có khu vực an toàn để lưu giữ các loại rác thải theo đúng hướng dẫn của TMV.
- Trạm dịch vụ phải bố trí một khu vực an toàn để lưu giữ các loại rác thải và phải đảm bảo các tiêu chí sau:
 - + Đảm bảo không rò rỉ, phát tán, thất thoát ra môi trường.
 - + Đáp ứng các yêu cầu về quản lý chất thải nguy hại cho do cơ quan quản lý nhà nước về môi trường quy định (rò rỉ, biển báo, và các biện pháp bảo đảm khác)
 - + Có phương án phòng chống sự cố, đảm bảo an toàn trong khu vực lưu giữ.
 - + Không để lẫn các chất thải với nhau.
- Các chất thải từ việc sửa chữa và dưỡng xe luôn được thu gom, thu giữ và chuyển giao cho công ty có chức năng xử lý.
- Các chất thải nhẹ túi khí, ắc quy, dầu thải, chất dung môi, lọc dầu, lốp xe ... phải được thu gom, lưu giữ đúng theo hướng dẫn sau đó chuyển giao cho công ty có chức năng xử lý, không thải/xả ra ngoài không khí, sông, đất gây ô nhiễm môi trường.
- Trạm dịch vụ có khu vực an toàn để lưu giữ các loại vật tư phụ (dầu, mỡ, nước làm mát, dầu xăng rửa phụ tùng, dung môi...).
- Khu vực an toàn là không bị tác động của nước mưa hoặc nước rửa, đủ cho các loại vật tư phụ (không để lẫn các loại vật tư phụ tính hoá lý khác nhau), nền không bong tróc, nứt, có khả năng chống thấm, đắp ụ ngăn cách xung quanh khu vực vật tư phụ lỏng nguy hại, để phòng trường hợp rò rỉ, có các biển cảnh báo cháy. Hệ thống chữa cháy/thiết bị chữa cháy luôn trong tình trạng hoạt động tốt.
- Trạm dịch vụ luôn có biện pháp kiểm soát tiếng ồn cho các thiết bị gây ồn, đảm bảo đúng theo quy định của pháp luật hiện hành.
- Đối với các thiết bị gây ồn như máy nén khí, máy phát điện... Trạm dịch vụ cần có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn để đảm bảo tiếng ồn dưới mức cho phép.
- Trạm dịch vụ phải có thiết bị tách dầu và nước được thiết kế theo tiêu chuẩn và hoạt động tốt.
- Thiết bị tách dầu và nước được thiết kế theo đúng tiêu chuẩn, có dung tích phù hợp với quy mô hoạt động của Trạm dịch vụ.
- Trạm dịch vụ có hệ thống thoát nước mưa riêng biệt với hệ thống xử lý nước thải trong xưởng.

- Lượng nước mưa lớn liên tục có thể làm văng dầu ở thống xử lý nước thải của xưởng tràn ra ngoài hệ thống nước thải công cộng gây ô nhiễm môi trường, bởi vậy, Trạm dịch vụ cần thiết kế hệ thống thoát nước mưa riêng biệt với hệ thống xử lý nước thải.
- Thiết bị tách dầu và nước có được bảo dưỡng định kỳ và phiếu bảo dưỡng định kỳ được sử dụng để ghi chép lại các thông tin liên quan.
- Thường xuyên vớt văng dầu và bảo dưỡng định kỳ sẽ bảo đảm thiết bị này luôn ở trong điều kiện hoạt động tốt. Cần sử dụng phiếu bảo dưỡng định kỳ để ghi lại các thông tin liên quan như ngày bảo dưỡng, người chịu trách nhiệm, tình trạng hoạt động, thời gian cho kỳ bảo dưỡng tiếp theo...
- Trạm dịch vụ phải sử dụng máy thu hồi và tái chế ga điều hoàn cho 100% trường hợp sửa chữa hệ thống A/C.
- Trang bị máy thu hồi và tái chế ga điều hoà R-12 (chất làm suy giảm tầng ozon) và R- 134a (chất làm trái đất nóng lên) và sử dụng cho 100% trường hợp sửa chữa hệ thống A/C.

- Kiến thức cần thiết để thực hiện công việc

- + Kiến thức xã hội tích lũy của bản thân tương đương học sinh THPT;
- + Kiến thức từ các nội dung giảng dạy của giảng viên và từ bài học.

- Các bước và cách thức thực hiện công việc

- + Tham dự lớp học;
- + Trao đổi với giảng viên và bạn học về các vấn đề chưa rõ trong bài học;
- + Nhận nhiệm vụ từ giảng viên.

- Bài tập:

- + Thuyết trình các tiêu chuẩn vận hành dịch vụ : lớp chia thành 4 nhóm, mỗi nhóm bốc thăm 1 trong 2 tiêu chuẩn để chuẩn bị cho bài thuyết trình;
- + Tìm hiểu và biên tập tài liệu, hình ảnh, video... liên quan đến các tiêu chuẩn được giao;
- + Soạn bài thuyết trình trên nền Powerpoint;
- + Luyện tập thuyết trình cho từng thành viên trong nhóm.

- Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- + Từng thành viên phải biên soạn và tập thuyết trình tiêu chuẩn được giao.
- + Điểm của nhóm là điểm của từng cá nhân trong cột kiểm tra định kỳ.
- + Tham khảo thêm trên internet.

- Ghi nhớ

- + Tiêu chuẩn vận hành phòng đồng và phòng sơn;
- + Tiêu chuẩn vận hành phòng dịch vụ và phụ tùng.

dõi được khả năng sửa chữa hiện còn (số lượng xe được sửa chữa hay số giờ công còn lại).

- Vẽ một đường đồ tương ứng với 80% số lượng xe (hay số xe trung bình) mà có thể sửa được trong một ngày và chỉ chấp nhận các cuộc hẹn cho đến đường này.

- Tính toán 60% số giờ công trong ngày (tổng số giờ dành cho các cuộc hẹn) và ghi lại nó trên phiếu theo dõi các cuộc hẹn. Lấy tổng số giờ công trong ngày trừ đi tổng số giờ dự tính cần thiết để sửa chữa cho các khách hàng hẹn trước. Kết quả còn lại là tổng số giờ công trong ngày.

- Ví dụ

$$\begin{array}{rclcl} \text{Số KTV} & * & \text{Số giờ làm việc} & = & \text{Tổng số giờ} \\ 10 & * & 8h & = & 80h \\ 80h & * & 0,6 & = & 48h \end{array}$$

Số giờ công còn lại trong ngày

- Bảo dưỡng định kỳ 5000km: 30'
- Số giờ công hiện còn : 48 h – 30' = 47h30'

Chú ý: số xe có thể nhận để sửa chữa hay số giờ công sửa chữa cần thiết có thể thay đổi tùy theo các yếu tố sau :

- Trừ đi số Kỹ thuật viên nghỉ phép, nghỉ ốm.
- Trừ đi số xe chưa sửa xong như đã hẹn.
- Cộng thêm số khách hàng có hẹn nhưng không đến.
- Trừ đi các công việc sửa chữa nội bộ.

2. Tiếp khách hàng

2.1. Chuẩn bị hàng ngày

2.1.1. Mục đích

- Để đảm bảo việc đón tiếp khách hàng được trôi chảy, nồng nhiệt.
- Để gây ấn tượng với khách hàng bằng các dịch vụ “hướng về khách hàng” do đó mang lại cho họ sự tin tưởng cao nhất.

2.1.2. Phương pháp

<i>Mục chuẩn bị</i>	<i>Điểm kiểm tra</i>	<i>Thời gian</i>
<i>Dáng vẻ chuyên nghiệp</i>	- Dáng vẻ, đồng phục, thẻ ghi tên gọn gàng - Các trang thiết bị cần thiết (danh thiếp, giấy ghi chén, máy tính, giẻ sạch, bút chì)	<i>Hàng sáng</i>
<i>Kiểm tra khu vực tiếp KH gọn gàng, ngăn nắp và sạch sẽ</i>	- Quầy tiếp tân - Các giấy tờ cần thiết (phiếu theo dõi các cuộc hẹn, phiếu yêu cầu sửa chữa ... - Phiếu ghé thăm nhũ sàn xe	<i>Hàng sáng</i>
<i>Kiểm tra bàn ghế và trang thiết bị cho khách hàng gọn gàng, ngăn nắp và sạch sẽ</i>	- Phòng đợi (TV, báo, đồng hồ, hoa, tranh ...) - Bảng hiệu (bảng giá, giờ làm việc ...) - Trang bị (điện thoại, máy bán hàng tự động ...) - Khu đỗ xe (cần có khoảng trống trong bãi đỗ xe cho khách hàng và không có xe của nhân viên lẫn trong đó)	<i>Hàng sáng</i>
<i>Sẵn sàng tiếp khách hàng</i>	- Cát cử người trợ giúp giờ cao điểm - Nhân viên thu ngân ở vị trí sẵn sàng - Dọn dẹp từ lối vào đến khu vực chuẩn đoán, tiếp	<i>Hàng sáng</i>
<i>Đảm bảo dễ dàng đến khu vực tiếp tân và chuẩn đoán</i>	- Bảng hiệu đại lý, ký hiệu lối vào/ra xưởng, bảng hiệu khu vực tiếp tân đều trong tình trạng tốt - Lối đi đến khu vực chuẩn đoán, tiếp tân và đỗ xe được kẻ rõ ràng - Đường lái xe đến khu vực chuẩn đoán, tiếp tân và đỗ xe không bị tắc, các bảng dẫn đường rõ ràng hay có ký hiệu trên đường - Các vị trí đỗ xe được đánh dấu trên nền bãi đỗ xe và khu chuẩn đoán	<i>Hàng sáng</i>

2.1.3. Các điểm chính

- Hãy lập riêng một danh sách kiểm tra của Cố vấn dịch vụ.
- Tất cả các mục kể trên phải được hoàn tất ít nhất là 5 phút trước giờ làm việc.

2.2. Lắng nghe khách hàng

2.2.1. Lắng nghe từng khách hàng

- Ghi chép lại.

- Chuẩn bị đủ thời gian.

- Thái độ lịch sự.

2.2.2. Cố gắng để hiểu biết yêu cầu của khách hàng

- Các mục chính (nguyên nhân chính mà khách hàng mang xe đến đại lý).

- Mong đợi về xe của họ về dịch vụ của đại lý.

2.2.3. Cố gắng hiểu rõ các triệu chứng hư hỏng một cách cụ thể nhất

Hỏi các câu hỏi (5W và 1H)

<i>5W</i>	- When	- khi nào.
	- What	- Cái gì .
	- Where	- Ở đâu.
	- Why	- Tại sao.
<i>1H</i>	- How	- Như thế nào.

2.3. Chuẩn bị chẩn đoán

Ghi lại các thông tin cơ bản về xe trên phiếu yêu cầu sửa chữa.

<i>Loại thông tin</i>	<i>Tìm ở đâu</i>	<i>Mục đích</i>
<i>Thông tin về chủ xe và mang xe đến trạm</i>	<i>Số bảo hành hay số sửa chữa</i>	<i>- Xác nhận người thanh toán</i>
<i>Thông tin về xe</i>	- Biển đăng ký - Số khung (VIN)	<i>Thông tin về xe được sửa chữa</i>
<i>Số km</i>	- Số km trên đồng hồ - Hỏi Kh xe đồng hồ có hoạt động không	<i>Giúp bạn xác định được các bộ phận bị mòn (má phanh, đai dẫn động quạt) và các công việc nên làm mà khách hàng không biết (kiểm tra định kỳ)</i>
<i>Quãng đường lái xe trung bình hàng tháng</i>	- Đồng hồ km hay phiếu yêu cầu sửa chữa trước hay hồ sơ khách hàng	<i>Đoán trước xe (khi nào) cần thay dầu, đĩa phanh, má phanh</i>
<i>Lượng nhiên liệu còn lại</i>	<i>Đồng hồ nhiên liệu</i>	<i>Để xác định phải đổ bao nhiêu nhiên liệu nếu tiêu thụ một lượng nhiên liệu lớn trong khi sửa chữa</i>

2.4. Kiểm tra tại xe và quyết định công việc cần làm

- Kiểm tra lại xe đã làm gì trong lần sửa chữa trước.
- Xác định các triệu chứng tại xe.
- Yêu cầu quản đốc chuẩn đoán nếu xe đến để sửa chữa chung, sửa chữa lại hay khiếu nại.
- Lái thử xe với khách hàng nếu cần thiết.
- Giải thích cho khách hàng về kết quả chuẩn đoán của quản đốc
- Khi cần sửa chữa, giải thích nguyên nhân có thể của hư hỏng, bản chất công việc cần làm, các phụ tùng thay thế ...
- Khi không cần sửa chữa, giải thích cho khách hàng rằng triệu chứng do họ mô tả không tạ ra hư hỏng, rằng chúng không thể tái tạo lại được ... và khách hàng nên quay lại khi chúng xảy ra ...

2.5. Kiểm tra trước khi nhận xe

Mục tiêu: trình bày được các công việc kiểm tra trước khi nhận xe.

- Kiểm tra rằng không có đồ vật giá trị hay vật dụng cá nhân (ví, túi xách ...) để quên trong xe hay thùng xe.
- Phát hiện các công việc cần thiết (xước hay lõm thân xe, lớp mòn không đều...) mà khách hàng không biết và cho lời khuyên.
- Xác nhận sự tồn tại của các hư hỏng đã có từ trước (đặc biệt các vết xước, lõm thân xe ...)

3. Ghi hướng dẫn công việc

3.1. Dự tính ngày giờ giao xe

- Mục đích: Để thỏa thuận về các hạng mục chính (công việc cần làm, chi phí, ngày giờ giao xe ...). Đây là một phần rất quan trọng của hợp đồng sửa chữa giữa khách hàng và đại lý
- Dự tính thời gian cần thiết
 - Tính ưu tiên của công việc (các xe khiếu nại hay sửa chữa lại phải được ưu tiên lên hàng đầu).
 - Thời gian cần thiết.
 - Dự tính thời gian giao phụ tùng cần thiết (khi không có sẵn).
 - Thời gian cần để chuẩn bị trước khi giao xe (1 đến 2 giờ để tiến hàng

bước kiểm tra cuối cùng, ghi hóa đơn, rửa xe ...).

- Thời gian sớm nhất để có thể bắt đầu công việc (kiểm tra trên bản điều phối công việc hay hỏi quản đốc, người điều phối).
- Thuận tiện cho khách hàng (thời gian mà họ muốn hoàn thành, khách hàng muốn đợi trong phòng đợi hay quay lại sau).
- Sự sẵn có của các xưởng gia công phụ bên ngoài (khi có công việc cần làm bên ngoài)

3.2. Dự tính chi phí

3.2.1. Xác định xem công việc có tính tiền hay không

- Kiểm tra xe còn thời hạn bảo hành hay không.
- Quyết định xe công việc có bao gồm các mục miễn phí không (1000km kiểm tra, sửa chữa trong thời hạn bảo hành, xe sửa chữa lại).

3.2.2. Quyết định chi phí dự tính

- Dự tính chi phí công lao động
 - Thời gian tính tiền * giá giờ công lao động.
 - Bảng giá công lao động.
 - Tham khảo “xác định giờ công định mức”.
- Dự tính chi phí phụ tùng
 - Hỏi phòng phụ tùng.
 - Kiểm tra bảng giá phụ tùng.
- Giá của các vật liệu sửa chữa phụ.
- Dự tính chi phí cho công việc thuê ngoài.
- Các chi phí khác (chẩn đoán, thuế).

3.3. Giải thích công việc cần làm và đề nghị khách hàng phê duyệt

Giải thích cho khách hàng về công việc sẽ được làm, ngày giờ và chi phí dự tính một cách chi tiết, đưa cho khách hàng một bản sao phiếu yêu cầu sửa chữa (hay dự tính).

- Đảm bảo rằng tất cả công việc cần thiết sẽ được làm để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng .
- Hứa sẽ tiếp xúc với khách hàng để nhận được sự đồng ý của khách hàng khi có sự thay đổi (công việc thực hiện, ngày giờ giao xe, chi phí dự tính ...). Xác nhận

cách thức liên lạc với khách hàng.

- Các nhân viên có trách nhiệm thanh toán và phương pháp thanh toán (tiền mặt, thẻ tín dụng ...).
- Kiểm tra lại những hạng mục quan trọng nhất (công việc thực hiện, ngày giờ giao xe, chi phí dự tính ...) để đảm bảo rằng chúng đều chính xác.
- Đề nghị khách hàng phê duyệt và ký trên phiếu yêu cầu sửa chữa.

* Các điểm chính

- Giải thích bằng những từ bình thường, tránh dùng tiếng lóng hay từ chuyên môn kỹ thuật, càng dùng ít khái niệm kỹ thuật càng tốt. Nếu khách hàng có vẻ không hiểu một khái niệm nào đó, dùng minh họa hay sơ đồ đơn giản ...
- Giải thích từng chi phí một cách riêng biệt (chi phí lao động, giá phụ tùng, công việc thuê ngoài ...).
 - Giải thích chi phí của công việc chính thật chi tiết.
 - Nếu có một vài công việc liên quan, giải thích chúng một cách riêng rẽ.
 - Phân biệt rõ ràng giữa công việc tính tiền và không tính tiền.
 - Nhấn mạnh với khách hàng rằng bạn chỉ đưa ra chi phí dự tính và bạn sẽ liên lạc với khách hàng để nhận được sự đồng ý nêu cần bất kỳ thay đổi nào.

4. Theo dõi tiến độ công việc: thỏa thuận với khách hàng nếu có thay đổi

4.1. Mục đích

Để đạt được thỏa thuận trước với khách hàng khi có bất kỳ nội dung nào của hợp đồng bị thay đổi.

4.2. Phương pháp

- Tìm hiểu chi tiết từ quản đốc khi có bất kỳ thay đổi cần thiết như:
 - Công việc phát sinh.
 - Chi phí phát sinh.
 - Thời gian giao xe không như dự định.
- Xác nhận tại xe, bản chất của thay đổi và tại sao cần thay đổi.
- Chuẩn bị, cùng với quản đốc nếu cần, để giải thích sự thay đổi với khách hàng.
 - Nội dung và sự cần thiết của công việc phát sinh.

- Chi phí mới (chi phí phát sinh và tổng số).
 - Ngày giờ giao xe.
- Thông báo cho khách hàng và xin sự đồng ý.
 - Ghi lại kết quả trên phiếu yêu cầu sửa chữa.
 - Ngày.
 - Tên của người được thông báo.
 - Nội dung của thay đổi (ngày giờ và chi phí).
 - Phương pháp liên lạc.
 - Báo cáo kết quả trên cho quản đốc.

4.3. Các điểm chính

- Khi có thay đổi, thông báo cho khách hàng càng sớm càng tốt.
- Tránh thông tin một chiều. Giải thích nguyên nhân của thay đổi để khách hàng hiểu rõ
- Khi nhận được sự đồng ý từ một người nào khác với khách hàng, ghi lên phiếu yêu cầu sửa chữa tên người đó.
- Giảm tối thiểu sự bất tiện có thể xảy ra cho khách hàng do sự thay đổi.

5. Kiểm tra trước khi giao xe

5.1. Mục đích

- Tiến hành kiểm tra tại xe để xác nhận các công việc do khách hàng yêu cầu đã hoàn thành và đảm bảo xe sạch sẽ khi giao.
- Thu thập các thông tin cần thiết (nội dung công việc thực hiện, phụ tùng thay thế và tại sao thay ...).

5.2. Phương pháp

- Xác nhận việc kiểm tra trước khi giao xe đã hoàn thành bởi quản đốc (dùng phiếu yêu cầu sửa chữa, báo cáo miệng từ quản đốc ...).
- Kiểm tra công việc đã làm tại xe
 - Xác nhận tất cả các công việc yêu cầu đã hoàn thành (dùng phiếu yêu cầu sửa chữa).
 - Tìm những công việc gì đã làm, hiểu rõ nguyên nhân của hư hỏng và tại sao phải thay thế phụ tùng. Hỏi quản đốc hay Kỹ thuật viên

phụ trách về các điểm chưa rõ ràng trong phiếu yêu cầu sửa chữa.

- Chuẩn bị thông tin hữu ích cho khách hàng khi trả xe (được ghi trên phiếu yêu cầu sửa chữa hay do quản đốc hoặc Kỹ thuật viên báo lại).
 - Đừng quên đặt túi nylon đựng phụ tùng cũ vào nơi quy định (trên sàn xe phía trước ghế ngồi của khách hàng phía trước). Nếu cần, nhặt chúng và mang vào quầy tiếp tân.
 - Kiểm tra xe sạch sẽ (bên trong và bên ngoài). Nếu cần, hướng dẫn nhân viên làm sạch xe.
 - Kiểm tra các hạng mục khác trước khi giao xe.
 - Kiểm tra lại tất cả các hạng mục kiểm tra trước khi xe vào đại lý.
 - Gắn lên giá gương chiếu hậu.

5.3. Các điểm chính

- Đối với công việc sửa chữa chính: hiểu rõ nguyên nhân của hư hỏng, công việc đã làm, tên của phụ tùng thay thế và tại sao thay.
- Chuẩn bị giải thích với khách hàng về nguyên nhân sửa chữa lại hay sửa chữa, về chi phí phát sinh ...
- Cũng là một ý tưởng hay nếu thiết lập một nguyên tắc mới mà theo đó các vị trí ghế ban đầu được đánh dấu lại khi mà chúng cần phải thay đổi trong khi sửa chữa.

6. Giải thích công việc khi giao xe

6.1. Giải thích công việc đã làm và chi phí (tại quầy tiếp khách)

6.1.1. Mục đích

- Để giải thích với khách hàng, dựa trên sự hoàn tất của hợp đồng sửa chữa (phiếu yêu cầu sửa chữa), những công việc đã làm và kết quả của công việc đối với tất cả các khoảng mục đã thỏa thuận.
- Chỉ cho khách hàng thấy rằng mục đích của họ khi mang xe đến (những gì mà khách hàng cần) đã đạt được và đảm bảo sự tin tưởng của họ vào giá trị của công việc.

6.1.2. Tầm quan trọng của việc giải thích công việc khi giao xe

Đây là cơ hội tốt nhất cho bạn để thuyết phục khách hàng rằng công việc đã làm là xứng đáng với giá thành và làm cho họ vui vẻ mà mang xe đến cho đại lý. Do đó, tạo được niềm tin lớn trong suy nghĩ của khách hàng về phòng dịch vụ

của đại lý. Trong hầu như tất cả các trường hợp, khi thực hiện bước này, khách hàng thường suy nghĩ có nên đem xe đến sửa nữa không, nếu bạn giải thích không tốt, khách hàng sẽ không hài lòng và dễ có quyết định không đem xe đến đại lý nữa.

6.1.3. Phương pháp

- ✓ Giải thích công việc đã làm
 - Mục đích của bảo dưỡng.
 - Nguyên nhân của hư hỏng và công việc đã làm.
 - Kết quả sửa chữa.
 - Phụ tùng thay thế (tên, chức năng, số lượng, nguyên nhân thay thế).
 - Công việc phát sinh.
 - Danh mục kiểm tra thêm miễn phí (kiểm tra miễn phí mà không cần khách hàng yêu cầu).
- ✓ Giải thích chi phí
 - Phân biệt giữa công việc có tính tiền và không tính tiền.
 - Chi tiết về chi phí.
 - Lời khuyên.

6.1.4. Các điểm chính

<i>Phân loại</i>	<i>Mô tả</i>
<i>Khái quát</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích cho khách hàng trước khi đưa họ đến quầy thu ngân - Giải thích về công việc cho khách hàng bằng cách điền đạt đơn giản trong khi cho họ xe phiếu yêu cầu sửa chữa - Hãy luôn nhớ đến nguyên nhân mà khách hàng mang xe đến đại lý và khách hàng quan tâm gì nhất

<i>Công việc đã làm</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Giải thích về công việc chính trước, sau đó về các công việc khác theo trình tự mức độ quan trọng của công việc - Đưa khách hàng xe các phụ tùng thay thế, giải thích tại sao lại thay - Cho những công việc phát sinh được sự đồng ý của người khác, nói với khách hàng về tên, khi nào đã tiếp xúc như thế nào và những gì họ đã đồng ý - Đảm bảo sự tin tưởng của khách hàng khi nghiệm thu công việc kiểm tra định kỳ - Nếu không thể đánh giá được kết quả công việc, nói với khách hàng rằng bạn sẽ liên lạc lại sau. Đừng quên ghi lại phương thức liên lạc trên phiếu yêu cầu sửa chữa
<i>Chi phí</i>	<ul style="list-style-type: none"> - So sánh chi phí thực tế với dự tính ban đầu, giải thích tại sao lại nhiều hay ít hơn ban đầu - Giải thích các công việc một cách riêng biệt (giờ công lao động, phụ tùng ...) - Giải thích chi phí không cần đề cập đến phương thức thanh toán

6.2. Chỉ rõ chất lượng công việc (tại xe)

6.2.1. Mục đích

đề khách hàng hiểu rõ về công việc đã làm và đảm bảo sự tin tưởng cho họ vào chất lượng sửa chữa. Đặc biệt khi hư hỏng đã được các nhận khi tiếp tân chỉ cho khách hàng sự khác nhau giữa trước và sau khi sửa chữa (nếu cần thiết đi thử xe cùng khách hàng).

6.2.2. Phương pháp

- Chỉ cho khách hàng thấy công việc đã được làm tại xe và phụ tùng thay thế.
- Chỉ rõ chất lượng của công việc đã làm tại xe. Lái thử khi cần thiết (đặc biệt khi hư hỏng liên quan đến tiếng ồn, rung động hay trong trường hợp xe sửa chữa lại, khiếu nại, sửa chữa lớn ...).
- Nhu cầu khách hàng xác nhận lại kết quả kiểm tra trước khi nhận xe.
- Chỉ ra các công việc miễn phí đã được làm.

6.2.3. Các điểm chính

- Tối thiểu là phải giải thích về công việc chính. Nếu có thể, giải thích công việc khác dựa trên mức độ quan trọng theo đánh giá của khách hàng.

- Nếu thay dầu động cơ, tháo que thăm dầu và chỉ cho thấy dầu đã được thay và sạch.

7. Theo dõi sau sửa chữa

7.1. Mục đích

- Để bày tỏ sự biết ơn của Cố vấn dịch vụ với sự ủng hộ của khách hàng.
- Để đảm bảo sự hài lòng của khách hàng với dịch vụ sửa chữa và có biện pháp để giải quyết bất kỳ vấn đề nào có thể xảy ra.
- Để cho phép kết quả được phản hồi đến Cố vấn dịch vụ, quản đốc, Kỹ thuật viên, do đó nâng cao được thái độ hướng đến khách hàng của họ.
- Để xác định những điều cần phải cải tiến trong dịch vụ của xưởng, do đó đánh giá được hiệu quả trong việc quản lý đại lý.

7.2. Theo dõi bằng điện thoại

7.2.1. Phương pháp

- Lấy phiếu yêu cầu sửa chữa của khách hàng cần theo dõi
 - Xác nhận ngày giờ theo dõi (đã ghi trên phiếu yêu cầu sửa chữa).
 - Xác nhận tên của khách hàng (bao gồm cả cách phát âm).
 - Xác nhận khi nào có thể gặp được họ (ở nhà, văn phòng và các số điện thoại).
 - Xem lại các yêu cầu của học và nội dung việc đã làm.
- Chuẩn bị phiếu điều tra hoặc kết quả theo dõi sau sửa chữa.
- Gọi điện thoại để theo dõi sau khi sửa chữa.
- Ghi lại kết quả và tiến hành các biện pháp cần thiết.
 - Ghi lại kết quả trên phiếu điều tra theo dõi sau sửa chữa.
 - Nếu công việc sửa chữa không làm khách hàng hài lòng, tìm hiểu xem khách hàng có muốn sửa chữa lại không và có cần theo dõi tiếp không.
 - Nếu khách hàng đặc biệt không hài lòng, báo cáo điều này cho trưởng phòng dịch vụ ngay lập tức.
 - Tổng kết lại kết quả và báo cáo cho trưởng phòng dịch vụ.

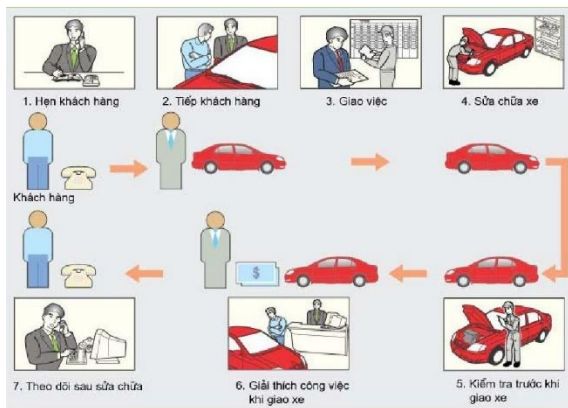
7.2.2. Những điểm chính

- Chắc chắn rằng bạn đang nói chuyện đúng khách hàng.
- Nhấn mạnh các điểm sau để chắc chắn rằng khách hàng hiểu rõ mục đích của công việc theo dõi sau sửa chữa.
 - Cảm ơn khách hàng vì đã mang xe đến trạm.
 - Hãy hỏi xem lúc này có thuận tiện để nói chuyện hay không.
 - Xác nhận rằng mọi thứ đã được giải quyết rõ ràng và khách hàng hài lòng với công việc sửa chữa.
 - Hỏi khách hàng về bất kỳ lời khuyên nào có thể giúp bạn cải tiến chất lượng sửa chữa (do đó nâng cao sự hài lòng của khách hàng).
- Những lời khuyên để nâng cao tỷ lệ tiếp xúc với khách hàng
 - Tìm hiểu xem khi nào và ở đâu thì dễ liên lạc được bằng điện thoại với khách hàng. Tìm hiểu trong quá trình giải thích công việc đã làm khi giao xe.
 - Cố gắng trao đổi thông tin với nhân viên bán xe để lấy càng nhiều thông tin về khách hàng càng tốt.
 - Biết nghề nghiệp của khách hàng. Tìm hiểu xem (khi tiếp tân hay lúc giải thích công việc đã làm khi giao xe) có thể gọi họ trong giờ làm việc hay không
 - Trao đổi danh thiếp. Ghi ngày giờ của kế hoạch theo dõi lên danh thiếp bạn đưa cho khách hàng.

7.3. Theo dõi bằng phiếu điều tra

Hãy đánh dấu vào ô thích hợp cho từng câu hỏi	
	Có không
Bạn có được đón tiếp và đối xử lịch sự không ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Bạn có giải thích về chi phí dự tính không ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Chúng tôi có thực hiện tất cả những yêu cầu của bạn không ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Bạn có được giải thích về công việc đã làm khi giao xe không ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Bạn có được giải thích về chi phí sửa chữa không ? Xe của bạn có sạch sẽ khi nhận không ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Bạn có hài lòng với công việc sửa chữa không ?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Bạn có ý kiến gì giúp chúng tôi có thể cải tiến công việc không ?	
.....	
.....	
.....	

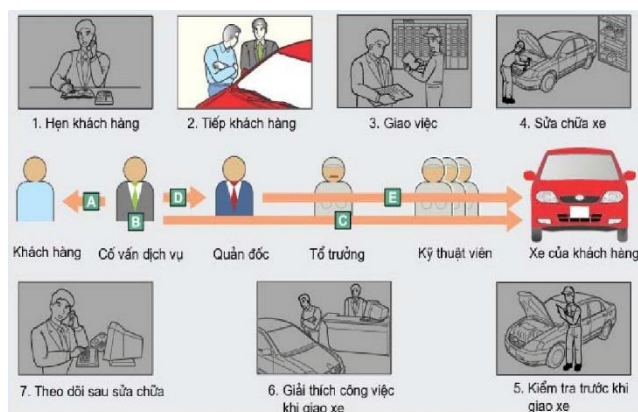
Các hoạt động cơ bản trong phòng dịch vụ được thực hiện theo “quy trình 7 bước” của cố vấn dịch vụ đã được giới thiệu ở trên. Quy trình 7 bước được minh họa bằng hình ảnh sau



Bước 1: hẹn khách hàng



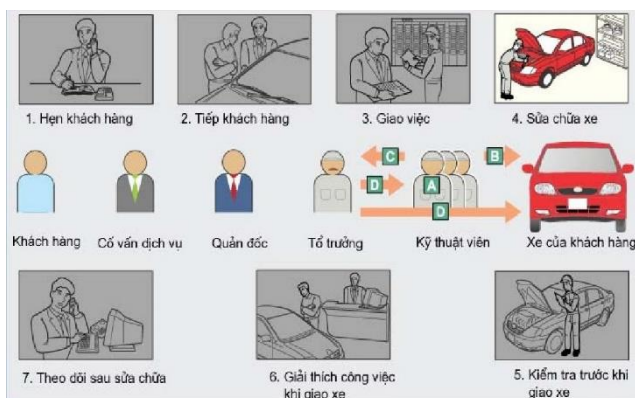
Bước 2: tiếp khách hàng



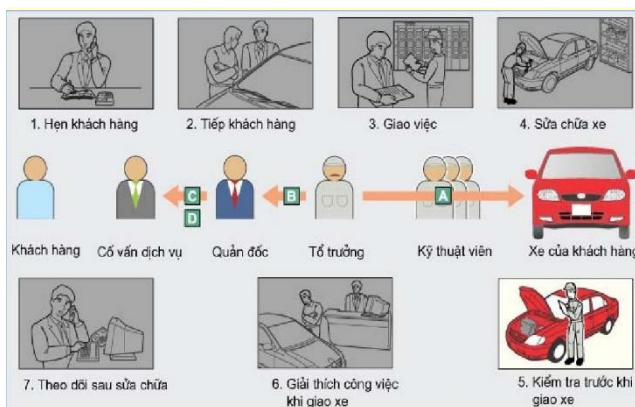
Bước 3: giao việc



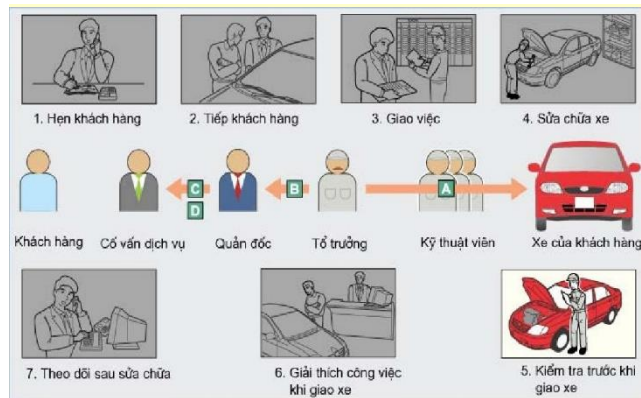
Bước 4: theo dõi tiến độ



Bước 5: kiểm tra trước khi giao xe



Bước 6: giải thích công việc khi giao xe



Bước 7: theo dõi sau sửa chữa



- Kiến thức cần thiết để thực hiện công việc

- + Kiến thức xã hội tích lũy của bản thân tương đương học sinh THPT;
- + Kiến thức từ các nội dung giảng dạy của giảng viên và từ bài học.

- Các bước và cách thức thực hiện công việc

- + Tham dự lớp học;
- + Trao đổi với giảng viên và bạn học về các vấn đề chưa rõ trong bài học;
- + Nhận nhiệm vụ từ giảng viên.

- Bài tập:

- + Trình bày các bước quy trình hoạt động dịch vụ tại đại lý;
- + Tìm hiểu quy trình quản lý dịch vụ của đại lý Hyundai, Honda, Mitsubishi, Kia. So sánh sự khác biệt giữa quy trình quản lý dịch vụ ô tô của Toyota và các hãng đó.

- Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- + Mỗi nhóm hoàn thành bài tập Nhập vai Cố vấn dịch vụ;

- + Điểm của nhóm là điểm của từng cá nhân trong cột kiểm tra định kỳ.
- + Tham khảo thêm trên internet.

- Ghi nhớ

- + 7 bước trong quy trình dịch vụ;
- + Các điểm chính trong 7 bước.

CHƯƠNG 5. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG BẰNG CÁC CHỈ SỐ CHÍNH VỀ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ

Giới thiệu:

Nội dung chương này vận dụng toàn bộ kiến thức của môn học, qua đó sinh viên có khả năng vận dụng vào việc phân tích các điểm yếu của một đại lý ô tô, từ đó đề xuất được biện pháp khắc phục. Kiến thức này hỗ trợ rất nhiều cho sinh viên trong việc lường trước các sai phạm hoặc chủ động đề xuất các biện pháp giảm trừ nhược điểm khi làm việc ở các đại lý ô tô trong nước.

Mục tiêu:

- Trình bày được các chỉ số về hoạt động dịch vụ hằng ngày của đại lý;
- Phân tích được các nguyên nhân của điểm yếu của đại lý qua sơ đồ ra đũa và đề xuất biện pháp khắc phục.

Nội dung chính:

1. Các chỉ số về hoạt động dịch vụ hằng ngày

Chỉ số	Công thức	Mô tả
1. Tổng số xe phục vụ	Tổng số xe khách hàng trả tiền + số xe không tính tiền	Tổng cộng các phiếu yêu cầu sửa chữa
2. Số lượng xe bảo dưỡng định kỳ khách hàng trả tiền	Số lượng xe trả tiền – số xe sửa chữa khách hàng	Số lượt bảo dưỡng định kỳ mà khách hàng trả tiền
3. Số lượng xe khách hàng trả tiền	Tổng số xe phục vụ – số xe không tính tiền	Tổng số xe phụ vụ mà thanh toán với khách hàng
4. Số lượng xe sửa chữa khách hàng trả tiền	Số lượng xe khách hàng trả tiền – số lượng xe bảo dưỡng định kỳ khách hàng trả tiền	
5. Số lượng xe không tính tiền	Tổng số lượng xe phục vụ – số lượng xe sửa chữa khách hàng trả tiền	Số lượng công việc miễn phí

6. Số lượng xe mới bảo dưỡng định kỳ miễn phí	Số lượng xe không tính tiền – số lượng xe sửa chữa không tính tiền	Số lượng xe bảo dưỡng định kỳ
7. Số lượng xe sửa chữa bảo hành	Số lượng sửa chữa bảo hành	Một xe có thể có nhiều trường hợp sửa chữa bảo hành
8. Số lượng xe sửa chữa miễn phí	Số lượng xe không tính tiền – số lượng xe khách hàng trả tiền	Số lượng xe phụ vụ miễn phí
9. Tổng doanh thu khách hàng trả tiền	Tiền công lao động khách hàng trả tiền + tiền thuê ngoài khách hàng trả tiền + doanh thu phụ tùng và dầu mỡ khách hàng trả tiền + doanh thu vật tư	Phụ tùng, phụ kiện, dầu mỡ và vật tư bán trong trạm
10. Tiền công khách hàng trả tiền	Tổng doanh thu khách hàng trả tiền – tiền thuê ngoài khách hàng trả tiền – doanh thu phụ tùng và dầu mỡ – doanh thu vật tư	
11. Tiền thuê ngoài khách hàng trả tiền	Tổng doanh thu khách hàng trả tiền – tiền công khách hàng trả tiền – doanh thu phụ tùng và dầu mỡ – doanh thu vật tư	Tổng doanh thu các công việc thu ngoài
12. Doanh thu phụ tùng và dầu mỡ khách hàng trả tiền	Tổng doanh thu khách hàng trả tiền – tiền công khách hàng trả tiền – doanh thu vật tư – tiền thuê ngoài khách hàng trả tiền	
13. Doanh thu vật tư	Tổng doanh thu khách hàng trả tiền – tiền công khách hàng trả tiền – doanh thu phụ tùng và dầu mỡ khách hàng trả tiền – tiền thuê ngoài khách hàng trả tiền	
14. Lưu xe	Số lượng xe tới trong ngày – số lượng xe hoàn thành trong ngày	Số xe bị lưu sang ngày hôm sau
15. Số lượng khiếu nại của khách hàng	Số lượng các trường hợp khiếu nại nhận được từ khách hàng	Số lượng khiếu nại của khách hàng nhận trực tiếp hoặc qua điện thoại

<i>Hiệu quả</i>	Hiệu suất chung																		
	Tổng số xe phục vụ trên một Kỹ thuật viên																		
	Tổng doanh thu công lao động trên một Kỹ thuật viên																		
	Tỷ lệ doanh thu công lao động trên chi phí cho Kỹ thuật viên																		
	Tổng doanh thu khách hàng trả trên số lượng nhân viên																		
	Tổng số lãi trên số lượng nhân viên																		
	Tỷ lệ Kỹ thuật viên cao cấp																		
	Tỷ lệ Kỹ thuật viên cao cấp và trung cấp																		
	Số lượng khiếu nại																		
	Số lượng xe sửa chữa lại																		
<i>Thẻ khách hàng</i>	Tỷ lệ khách hàng lưu trữ																		
	Thẻ khách hàng thường xuyên																		
<i>Hệ thống</i>	Số lượng xe đang vận hành																		
	Số lượng khoang sửa chữa trên 10,000 xe đang vận hành																		
	Số lượng Kỹ thuật viên trên 10,000 xe đang vận hành																		
	Số lượng Cố vấn dịch vụ trên 10,000 xe đang vận hành																		
	Tổng số nhân viên phòng dịch vụ																		

2.2. Sơ đồ hình ra đa :

Biểu đồ hình mạng nhện dưới đây được gọi là sơ đồ hình Rada. Biểu đồ này rất hữu ích để so sánh mức độ hoạt động của Trạm dịch vụ này so với các trạm khác. Mỗi con số về hoạt động dịch vụ để có thể thu nhận được, nên anh có thể so sánh một cách đầy đủ của trạm dịch vụ đều có thể thu nhận được. Sự so sánh này sẽ cho thấy trạm dịch vụ này khác biệt với trạm khác như thế nào và bao

nhiều

*** Đánh giá hoạt động theo sơ đồ hình ra đa**

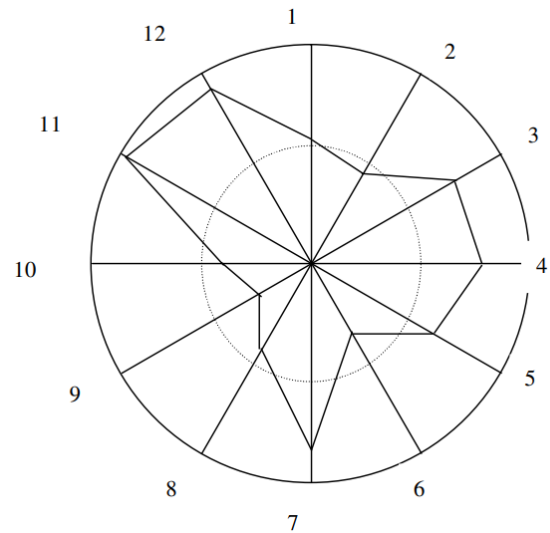
Thu thập các số liệu của 12 mục định kỳ (6 hoặc 12 tháng) và lập sơ đồ ra đa, việc này sẽ giúp người quản lý tìm ra các điểm yếu của trạm dịch vụ và tìm ra nguyên nhân

Nét chấm gạch: Bình quân cả nước

Nét liền: Hoạt động của trạm A

Nét vượt quá nét chấm gạch: Điểm mạnh của Trạm A

Nét nằm trong nét chấm gạch: Điểm yếu của Trạm A



<i>Chỉ số</i>	<i>Công thức</i>	<i>Các yếu tố làm suy giảm</i>	<i>Các chỉ số liên quan</i>
1. Tỷ lệ bảo dưỡng định kỳ miễn phí (%)	$\frac{\text{Số lượng xe bảo dưỡng định kỳ miễn phí}}{\text{doanh thu trung bình tháng} \times \text{số lần bảo dưỡng định kỳ} \times 100}$	<ul style="list-style-type: none"> - Đây là lúc bắt đầu các hoạt động duy trì khách hàng. Việc thực hiện bảo dưỡng định kỳ miễn phí và việc khách hàng đến trạm sau đó để sửa chữa và bảo dưỡng khách hàng trả tiền là có liên quan đến nhau - Nếu con số này quá thấp, thì có nghĩa là khách hàng được nhắc nhở đúng mức về việc bảo dưỡng này tại thời điểm mua xe, cũng như việc liên hệ với khách hàng sau đó 	Số lượng xe mới bán ra
2. Tỷ lệ khách hàng bảo dưỡng định kỳ trả tiền (%)	$\frac{\text{Số lượng xe bảo dưỡng định kỳ khách hàng trả tiền}}{\text{số lượng xe đang vận hành} \times 12 \text{ tháng} \times 100}$	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu giá trị này quá thấp, xem xét lại các hoạt động duy trì khách hàng được thực hiện đúng mức bằng thư hoặc điện thoại - Hình ảnh của trạm dịch vụ trong con mắt của khách hàng có được ưu chuộng không? Khách hàng có hài lòng với dịch vụ của anh 	<ol style="list-style-type: none"> Số lượng xe phụ vụ khách hàng trả tiền Tổng số xe phụ vụ

3. Tỷ lệ xe phục vụ KH trả tiền (tỷ lệ duy trì khách hàng)	Số lượng xe phục vụ khách hàng trả tiền x 12 tháng : số lượng xe đang vận hành x 100	- Nếu giá trị này thấp có nghĩa là số lượng khách hàng trả tiền cho dịch vụ bị giảm. Nguyên nhân có thể là thiết bị của trạm, nhân viên, hệ thống, chi phí dịch vụ, chất lượng dịch vụ hoặc các hoạt động duy trì khách hàng.	1. Tổng số xe phục vụ 2. Số lượng xe bảo dưỡng định kỳ
4. Số lượng xe phục vụ trên một Kỹ thuật viên	Số lượng xe phụ vụ : Số lượng Kỹ thuật viên	- Nếu con số này do số lượng Kỹ thuật viên, thì vấn đề ở đây là liệu Kỹ thuật viên có bị gairm hay không, không đầy đủ dụng cụ, hoặc có gì đó liên quan bị thay đổi Công việc sửa chữa có kéo dài do tay nghề Kỹ thuật viên kém? Hoặc nếu đúng thì có thể là những Kỹ thuật viên giàu kinh nghiệm đã nghỉ hưu và được thay thế vào đó là các Kỹ thuật viên mới	1. Số lượng cầu nâng 2. Trình độ kỹ thuật của Kỹ thuật viên 3. Vị trí của phụ tùng và dụng cụ
5. Mức độ sử dụng khoang sửa chữa (tỷ lệ thu hồi vốn)	Số lượng xe phụ vụ trong ngày hay trong tháng: số khoang sửa chữa	Nếu con số này quá thấp, thì xem xét lại tổng số xe phụ vụ, số lượng Kỹ thuật viên, số lượng khoang sửa chữa, hay số xe mới bán ra có bị giảm xuống không. Đồng thời xem xét thiết bị có lỗi thời hay số lượng khoang sửa chữa quá nhiều do mở rộng quy mô xưởng	1. Số lượng Kỹ thuật viên 2. Số lượng lưu xe
6. Tỷ lệ tiền công lao động khách hàng trả tiền trên tổng doanh thu	Doanh thu tiền công khách hàng trả tiền : tổng doanh thu khách hàng trả tiền x 100	Con số này thấp cho thấy doanh thu tiền công giảm do hiệu quả lao động của Kỹ thuật viên kém. Các yếu tố khách quan có thể là sự tăng trưởng đáng kể về bán phụ tùng, thuê ngoài, giảm giá tiền công hoặc số lượng Kỹ thuật viên giảm	1. Số thời gian Kỹ thuật viên làm việc 2. Tỷ lệ giảm giá tiền công 3. Tăng doanh thu bán phụ tùng, phụ kiện 4. Tăng doanh thu thuê ngoài
7. Tổng doanh thu trên đầu nhân viên	Tổng doanh thu : tổng số nhân viên	Những yếu tố gây ảnh hưởng sự suy giảm con số này có thể là số lượng xe tới trạm, doanh thu trên đầu xe bị giảm hoặc dựa nhiều vào việc thuê ngoài. Những điểm cần xem xét đo là việc phân phối công việc, hệ thống cung cấp phụ tùng và quy trình hoạt động thống thể	1. Tổng doanh thu thuê ngoài 2. Số lượng xe phụ vụ khách hàng trả tiền 3. Doanh thu trên đầu xe

8. Lãi suất (%)	Lãi : tổng doanh thu x 100	Nếu con số này thấp, xem xét những mức bất bình thường làm tăng tổng doanh thu và làm lãi suất tổng thể	<ol style="list-style-type: none"> Số lượng xe phục vụ khách hàng trả tiền Chi phí sản xuất Lương trả cho Kỹ thuật viên
9. Số lượng kỹ thuật viên trên 10,000 xe đang vận hành	Số lượng Kỹ thuật viên x 10,000 : số lượng xe đang vận hành	Con số này thấp cho thấy số lượng Kỹ thuật viên bỏ nghề tăng lên, sự tăng trưởng đột ngột lượng xe mới đang vận hành. Hoặc không tuyển thêm được Kỹ thuật viên. Không nên để con số này quá thấp vì nó ảnh hưởng trực tiếp tới doanh thu và lợi nhuận	<ol style="list-style-type: none"> Số lượng Kỹ thuật viên Số lượng bán xe mới Số lượng bán xe cũ
10. Số lượng Cố vấn dịch vụ trên 10,000 xe đang vận hành	Số lượng Cố vấn dịch vụ x 10,000 : số lượng xe đang vận hành	Con số này thấp cho thấy số lượng Cố vấn dịch vụ thôi việc hoặc tuyển thêm được Cố vấn dịch vụ mới. Điều này ảnh hưởng không tốt tới việc thúc đẩy Cố vấn dịch vụ cũng như chỉ số hài lòng khách hàng	<ol style="list-style-type: none"> Chỉ số hài lòng khách hàng Số lượng xe mới bán Số lượng xe cũ bán Số lượng Cố vấn dịch vụ thôi việc
11. Tỷ lệ thẻ khách hàng thường xuyên	Số lượng khách hàng thường xuyên : tổng số thẻ khách hàng lưu trữ	Khi con số này thấp, việc quản lý trạm dịch vụ có vẻ không ổn định, chỉ số hài lòng khách hàng thấp. Cần phải lưu ý hơn nữa tới các hoạt động duy trì khách hàng	<ol style="list-style-type: none"> Số lượng xe đang vận hành Tổng số xe phục vụ Số lượng thẻ cập nhật
12. Tỷ lệ thay đổi nhân viên	Số lượng nhân viên thôi việc trong năm/ tổng số nhân viên	Có nhiều yếu tố dẫn tới tỷ lệ thay đổi nhân viên cao, vấn đề giữa cá nhân, công việc không được khen thưởng, thiết bị cũ, không hài lòng với lương, chính sách của công ty, thăng tiến, hay đào tạo. Hãy tìm hiểu xem tại sao họ thôi việc	<ol style="list-style-type: none"> Số lượng Cố vấn dịch vụ Số lượng Kỹ thuật viên Môi trường làm việc

❖ Cách đọc sơ đồ ra đa

Bước 1: nhậ ra những điểm yếu của trạm dịch vụ

Nhậ ra những điểm quá thấp khi so sánh các chỉ số của trạm với bình quân cả nước

Bước 2: Tìm ra các nguồn gốc của các điểm yếu

Bước 3: Đánh giá chung về các nguyên nhân và tìm ra nguồn gốc

- Kiến thức cần thiết để thực hiện công việc

- + Kiến thức xã hội tích lũy của bản thân tương đương học sinh THPT;
- + Kiến thức từ các nội dung giảng dạy của giảng viên và từ bài học.

- Các bước và cách thức thực hiện công việc

- + Tham dự lớp học;
- + Trao đổi với giảng viên và bạn học về các vấn đề chưa rõ trong bài học;
- + Nhận nhiệm vụ từ giảng viên.

- Bài tập:

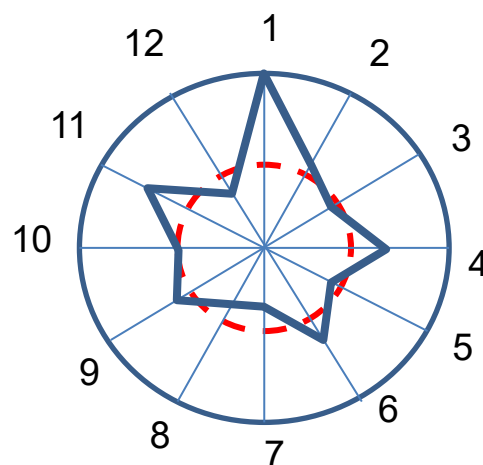
- + Cho sơ đồ ra đa như hình vẽ. yêu cầu: Liệt kê các điểm yếu của trạm dịch vụ, phân tích nguyên nhân và đề xuất các biện pháp khắc phục;

- Yêu cầu về đánh giá kết quả học tập:

- + Mỗi nhóm hoàn thành bài tập trong thời gian 45 phút, sau đó giải thích các nội dung đã làm;
- + Điểm của nhóm là điểm của từng cá nhân trong cột kiểm tra định kỳ.
- + Tham khảo thêm trên internet.

- Ghi nhớ

- + 12 chỉ tiêu đánh giá đại lý ô tô;
- + Phân tích sơ đồ ra đa.



TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP

Chương 1: Giải thích các hình thức của dịch vụ mua xe trả góp của đại lý ô tô?

a. Mua trả góp

- Đối tượng được mua trả góp: Công ty cổ phần, công ty TNHH, doanh nghiệp tư nhân, cá nhân.
- Thời hạn trả góp: tối đa 3 năm.
- Trả trước tối thiểu: 40% giá trị xe và Mua bảo hiểm toàn bộ xe trong thời gian trả góp.
- Tài sản bảo đảm: chính là chiếc xe ô tô mới định mua. Nếu bảo đảm bằng bất động sản hoặc giấy tờ có giá trị thì mức trả trước tối thiểu có thể thấp hơn mức 40%.
- Hàng tháng khách hàng trả một mức tiền cố định (gồm tiền gốc + lãi) theo quy tắc trừ lùi.
- Đăng ký xe mang tên khách hàng.
- Trường hợp tài sản bảo đảm chính là chiếc xe mới định mua thì trong suốt thời gian mua trả góp: khách hàng còn phải mua bảo hiểm thân vỏ xe và ngân hàng sẽ giữ Giấy đăng ký xe. (Khách hàng được cấp giấy chứng nhận hợp pháp để lưu hành xe bình thường).

b. Thuê mua tài chính

- Đối tượng được thuê mua: Công ty cổ phần, công ty TNHH, doanh nghiệp tư nhân.
- Thời hạn thuê mua tối đa: 5 năm
- Trả trước tối thiểu: 20%
- Đăng ký xe mang tên công ty cho thuê tài chính và được chuyển đổi thành tên khách hàng sau khi kết thúc hợp đồng thuê mua.
- Các điều kiện khác giống như hình thức trả góp.
- Các bước chính mua xe trả góp

Bước 1: Khách hàng ký hợp đồng mua xe và trả trước một phần tiền cho công ty bán xe.

Bước 2: Nhân viên bán xe sẽ giới thiệu một số ngân hàng chuyên làm trả góp (hoặc khách hàng có thể tự tìm ngân hàng cho mình, nếu muốn). Đại diện

ngân hàng sẽ gặp khách hàng để thẩm định dự án cho vay vốn và hoàn tất các thủ tục mua xe trả góp.

Bước 3: Ngay khi nhận được giấy bảo lãnh của ngân hàng, công ty bán xe sẽ cùng khách hàng đem xe đi đăng ký...

Chương 2: Mô tả các bước trong qui trình hoạt động dịch vụ của đại lý ô tô.

Bước 1. Hẹn khách hàng

1. Điền phiếu theo dõi các cuộc hẹn
 2. Tránh hẹn trùng lặp
 3. Chuẩn bị phiếu yêu cầu sửa chữa

Bước 2. Tiếp khách hàng

1. Chuẩn bị hàng ngày
 2. Lắng nghe khách hàng
 3. Chuẩn bị chẩn đoán
 4. Kiểm tra tại xe và quyết định công việc cần làm
 5. Kiểm tra trước khi nhận xe

Bước 3. Ghi hướng dẫn công việc

1. Dự tính chi phí và ngày giờ giao xe
 2. Giải thích công việc cần làm và đề nghị khách hàng phê duyệt

Bước 4. Theo dõi tiến độ công việc

1. Khi có thay đổi, thông báo cho khách hàng càng sớm càng tốt.
2. Tránh thông tin một chiều. Giải thích nguyên nhân của thay đổi để khách hàng hiểu rõ
3. Khi nhận được sự đồng ý từ một người nào khác với khách hàng, ghi lên phiếu yêu cầu sửa chữa tên người đó.
 4. Giảm tối thiểu sự bất tiện có thể xảy ra cho khách hàng do sự thay đổi.

Bước 5. Kiểm tra trước khi giao xe

1. Xác nhận việc kiểm tra trước khi giao xe đã hoàn thành bởi quản đốc
- 2- Kiểm tra công việc đã làm tại xe

- 3- Kiểm tra xe sạch sẽ (bên trong và bên ngoài).
- 4- Kiểm tra các hạng mục khác trước khi giao xe.
- 5- Kiểm tra lại tất cả các hạng mục kiểm tra trước khi xe vào đại lý.
- 6- Gắn lên giá gương chiếu hậu.

Bước 6. Giải thích công việc khi giao xe: Nhằm thuyết phục khách hàng rằng công việc đã làm là xứng đáng với giá thành và làm cho họ vui vẻ mà mang xe đến cho đại lý

Bước 7. Theo dõi sau sửa chữa: Bày tỏ lòng biết ơn; nhận thông tin phản hồi nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ

Chương 3: Trình bày chức năng và mục tiêu các hoạt động của phòng dịch vụ ô tô.

- Cung cấp dịch vụ sửa chữa và bảo dưỡng chuyên nghiệp đem lại sự an toàn và thuận tiện cho khách hàng từ khi mua xe mới tới lần mua tiếp theo. Phòng dịch vụ là phòng duy nhất trong đại lý có mối quan hệ lâu nhất với khách hàng
- Thu thông tin mới nhất về sản phẩm và các vấn đề kỹ thuật thông qua các kinh nghiệm đã có và chuyển tới nhà phân phối. Những thông tin này giúp cho Toyota sản xuất những chiếc xe

Thực hiện 2 mục tiêu trên để đạt được những kết quả sau

- Tạo nên tảng vững vàng cho việc bán xe và bán lại xe, phụ tùng và dịch vụ
- Có được lợi nhuận ổn định và không bị ảnh hưởng bởi sự giao động của nền kinh tế, đảm bảo sự thịnh vượng và tính ổn định công việc của đại lý

Chương 4:

Câu 1: Trình bày vai trò, nhiệm vụ của kỹ thuật viên trong phòng dịch vụ của đại lý ô tô?

Là người trực tiếp tham gia sửa chữa, bảo hành, bảo dưỡng ... theo yêu cầu sửa chữa của khách hàng

- Đảm bảo các công việc được thực hiện hoàn hảo.
- Hoàn thành công việc được giao đúng thời gian quy định

- Làm việc với hiệu suất cao, đạt được chỉ tiêu doanh thu công cá nhân
- Đảm bảo mang lại sự hài lòng cho khách hàng qua việc tôn trọng gìn giữ xe và tài sản của khách hàng.
- Đảm bảo môi trường làm việc chuyên nghiệp hình thức bên ngoài, gọn gàng, ngăn nắp dụng cụ trang thiết bị.
- Đảm bảo mang lại hiệu suất làm việc của tập thể, tinh thần đồng đội, quan tâm và góp phần giải quyết các công việc của tập thể.

Nhiệm vụ chính:

- Thực hiện công việc sửa chữa theo phân công của tổ trưởng
 - Báo cáo cấp trên nếu có bất thường
 - Đảm bảo vệ sinh, ngăn nắp
 - Ghi chép và thông báo
- Sửa chữa được các hư hỏng được giao

Câu 2: Trình bày được vai trò, nhiệm vụ của cố vấn dịch vụ trong phòng dịch vụ của đại lý ô tô.

Vai trò của Cố vấn dịch vụ

- Thực hiện “Quy trình 7 bước phục vụ khách hàng” từ bước tiếp khách hàng đến bước theo dõi sau sửa chữa
- Trả lời những câu hỏi về xe và các dịch vụ liên quan, đưa ra những lời khuyên về những vấn đề cần nhấn mạnh, đưa ra những kỹ năng lái xe cho khách hàng
- Giải quyết những khiếu nại đơn giản của khách hàng

Nhiệm vụ chung

- Đón và tiếp khách
 - Tư vấn và phát lệnh sửa chữa
 - Làm cầu nối giữa khách hàng và bộ phận sửa chữa
 - Tính phí sửa chữa
- Đảm bảo sự hài lòng của khách hàng

Câu 3: Trình bày được vai trò, nhiệm vụ của quảng đốc trong phòng dịch vụ của đại lý ô tô.

Vai trò của quản đốc:

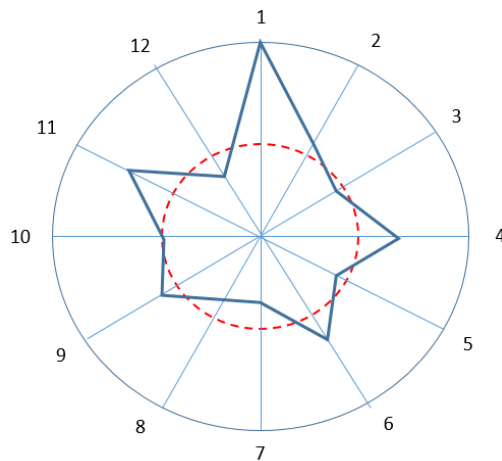
- Quản đốc là nhân sự quản lý toàn bộ Kỹ thuật viên, xưởng dịch vụ thông qua các tổ trưởng, vai trò của quản đốc được đánh giá qua khối lượng, chất lượng toàn bộ Kỹ thuật viên xưởng dịch vụ đạt được
- Đảm bảo môi trường làm việc cũng như tất cả các trang thiết bị luôn gọn gàng, sạch sẽ và được bảo dưỡng tốt qua việc phân công hợp lý cho các Kỹ thuật viên, các tổ và giám sát việc thực hiện
- Làm cầu nối thông tin đảm bảo sự thông suốt về thông tin quản lý giữa Kỹ thuật viên với ban lãnh đạo và ngược lại.

Nhiệm vụ chính

- Giám sát, hỗ trợ các tổ trưởng, Kỹ thuật viên trong những công việc có vấn đề hoặc tổ trưởng bị quá tải
- Quản lý nhân sự trực tiếp về kế hoạch nghỉ, duyệt nghỉ phép, duyệt thời gian làm ngoài giờ, lập biên bản trong trường hợp Kỹ thuật viên vi phạm lỗi
- Giám sát việc thực hiện nội quy an toàn lao động, bảo vệ môi trường
- Phân công người bảo dưỡng trang thiết bị, 4S khu vực làm việc cho các tổ và từng cá nhân, giám sát việc thực hiện 4S và bảo dưỡng thiết bị
- Báo cáo trực tiếp cho trưởng phòng dịch vụ

→ Đảm bảo môi trường làm việc thuận lợi

Chương 5: Cho sơ đồ ra-đa thống kê hoạt động của đại lý ô tô như hình vẽ. Hãy liệt kê các điểm yếu của đại lý, trình bày nguyên nhân và biện pháp khắc phục??



Đáp án và thang điểm: (3 đ)

Điểm yếu	Nguyên nhân và biện pháp khắc phục
----------	------------------------------------

3. Tỷ lệ xe phục vụ KH trả tiền (tỷ lệ duy trì khách hàng)	<p>Nguyên nhân có thể là thiết bị của trạm, nhân viên, hệ thống, chi phí dịch vụ, chất lượng dịch vụ hoặc các hoạt động duy trì khách hàng.</p> <p>Biện pháp: nâng cấp chất lượng KTV, thiết bị. Nếu cần thiết thì thay thế</p>
5. Mức độ sử dụng khoang sửa chữa (tỷ lệ thu hồi vốn)	<p>Nguyên nhân: tổng số xe phục vụ, số lượng Kỹ thuật viên, số lượng khoang sửa chữa, hay số xe mới bán ra có bị giảm; thiết bị có lỗi thời hay số lượng khoang sửa chữa quá nhiều do mở rộng quy mô xưởng.</p> <p>Biện pháp: cắt giảm KTV hoặc khoang sửa chữa; cải tiến nâng cấp năng lực sửa chữa</p>
7. Tổng doanh thu trên đầu nhân viên	<p>Nguyên nhân: do hiệu quả lao động của Kỹ thuật viên kém; sự tăng trưởng đáng kể về bán phụ tùng, thuê ngoài, giảm giá tiền công hoặc số lượng Kỹ thuật viên giảm.</p> <p>Biện pháp: nâng cấp KTV.</p>
10. Số lượng Cố vấn dịch vụ trên 10,000 xe đang vận hành	<p>Nguyên nhân: Do Cố vấn dịch vụ thôi việc; sự tăng trưởng đột ngột lượng xe mới đang vận hành.</p> <p>Biện pháp: tuyển thêm Cố vấn dịch vụ mới; xem xét lại chính sách tiền lương, hậu đãi</p>
12. Tỷ lệ thay đổi nhân viên	<p>Nguyên nhân: KTV thôi việc do vấn đề giữa cá nhân, công việc không được khen thưởng; thiết bị cũ, không hài lòng với lương, chính sách của công ty, thăng tiến, hay đào tạo.</p> <p>Biện pháp: Tìm hiểu nguyên nhân, thay đổi nhân sự quản lý</p>

CÁC THUẬT NGỮ CHUYÊN MÔN

TMC (Toyota Motor Corporation):	Tập đoàn Toyota Nhật Bản
TMV (Toyota Motor Vietnam) :	Công ty Toyota Việt Nam
TSA (Toyota Service Advisor) :	Chương trình đào tạo cố vấn dịch vụ
TEAM21	: Chương trình đào tạo của Toyota
Partshipping	: Phiếu xuất hàng
TCCS	: Hệ thống điều khiển bằng máy
ECT	: Hộp số điều khiển điện tử
4WD	: Hai cầu chủ động
BP TEAM	: Chương trình đào tạo đồng sơn
PDS	: Bảo dưỡng trước khi giao xe
T-TEP (Toyota)	: Chương trình đào tạo kỹ thuật viên Toyota
BP-TTEP	: Chương trình đào tạo đồng sơn Toyota
VIN	: Số nhận dạng xe
Body paint	: Đồng sơn
SOP	: Kệ hàng đặt trước
A/C	: Điều hòa không khí
SST	: Dụng cụ đặc biệt
VIP (verry impotent pepleo)	: Người quan trọng
RO	: Lệnh sửa chữa
VDQI	: Tên tổ chức đánh giá năng lực doanh nghiệp
EPC	: Catalo phụ tùng điện tử
BO	: Đặt hàng khẩn
SO	: Đặt hàng tồn kho
TQS	: Dịch vụ chất lượng Toyota
4S là từ viết tắt của	: Seiri (chọn lọc)
	: Seition (ngăn nắp)
	: Seiso (quét dọn và lau rửa)

: Seiketsu (phân loại và loại bỏ các thứ không cần thiết)

TV	: Ti vi
TT	: Tổ trưởng
CVKT	: Cố vấn kỹ thuật
QĐ	: Quản đốc
CVDV	: Cố vấn dịch vụ
LSC	: Lệnh sửa chữa
UIC	: Công ty Bảo hiểm United Insurance
TNHH	: Trách nhiệm hữu hạn
GTVT	: Giao thông vận tải

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- TOYOTA Việt Nam (TMV), năm 2010. Quản lý dịch vụ ô tô. TSA – Toyota Việt Nam. 81 trang.
- Nguyễn Thanh Tuấn, 2018. Giáo trình Quản lý dịch vụ ô tô. Nhà xuất bản Xây dựng. Việt Nam. 221 trang.
- Bộ tiêu chuẩn vận hành sau sửa chữa của đại lý Toyota.
- Bộ tiêu chuẩn Body paint của đại lý Toyota.