



***MERCURY***<sup>®</sup>

**РУКОВОДСТВО ДЛЯ ДИЛЕРОВ  
ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**



# СОДЕРЖАНИЕ

## **Введение**

### **Часть I – Понимание запросов клиента и первое впечатление**

- 1-01 Введение
- 1-02 Здание и верфь
- 1-03 Помещение для клиентов

### **Часть II – Совершенствование обслуживания**

- 2-01 Квалифицированная команда по обслуживанию судов
- 2-02 Команда и мотивация
- 2-03 Совместное решение проблем
- 2-04 Техническая подготовка обслуживающего персонала
- 2-05 Оснащение мастерской
- 2-06 Техническая документация

### **Часть III – Процесс обслуживания**

- 3-01 Этикет телефонного разговора и назначение встреч
- 3-02 Встреча с клиентом и предложение дополнительных услуг
- 3-03 Качество
- 3-04 Как можно превзойти ожидания клиента
- 3-05 Составление счета
- 3-06 Расставление приоритетов и доставка клиенту
- 3-07 Последующая деятельность
- 3-08 Стандарты превосходства

# ПРЕДИСЛОВИЕ

Вам предоставляется руководство по организации обслуживания.

Эта программа предназначена для дилеров или менеджеров по обслуживанию, таких как вы, которые уже активно предоставляют услуги пользователям продукции Mercury Marine и которые несут ответственность за прибыль и убытки перед отделом обслуживания. Ее цель – напомнить вам о трудовых традициях, предложить новые идеи, помочь с анализом деятельности вашего отдела обслуживания и применять новые знания на практике. Хорошо организованный отдел обслуживания станет прибыльной частью вашей дилерской компании и поможет сохранить связь с клиентами.

Руководство по организации обслуживания состоит из трех частей:

## Часть I

Как клиенты воспринимают вас

## Часть II

**Совершенствование обслуживания** ... все, что можно сделать, чтобы быть в полной готовности до того, как клиент переступит ваш порог.

## Часть III

**Процесс обслуживания** ... применение всего этого на практике, чтобы предоставлять превосходное обслуживание при каждом взаимодействии с клиентами.

Мы рассмотрим широкий спектр:

- ◆ Стремления к совершенству
- ◆ Оттачивания мастерства ведения деятельности в сфере обслуживания
- ◆ Маркетинговых возможностей
- ◆ Закладывания фундамента для создания будущей репутации и прибыли





**MERCURY**

# ЧАСТЬ I

# ВВЕДЕНИЕ

## Правда или неправда

Ваша репутация в предоставлении качественного обслуживания дает лучшее первоначальное впечатление, чем внешний вид верфи и здания?

Неправда!

Почему?

Верфь и здание – это то, что люди видят в первую очередь. Они создают первое впечатление.

Технические навыки вашего персонала и их навыки работы с людьми дают лучшее первоначальное впечатление, чем их внешний вид?

Неправда!

Их внешний вид (возможно) дает неверное представление об их квалификации.

Ваше профессиональное отношение дает клиенту лучшее первоначальное впечатление, чем внешний вид верфи и здания?

Неправда!

Еще раз, верфь и здание – это то, что люди видят в первую очередь. Именно они создают впечатление на людей.

Клиенты принимают свои решения и формируют положительное или отрицательное мнение на основании реальной ситуации, а не на основании подразумеваемой. Клиенты, которые видят вас впервые, будут оценивать ваш внешний вид, а также судить о том, насколько хорошо организована работа и насколько высок ваш профессиональный уровень.

Факт: первое впечатление у клиентов возникает еще до разговора. Это закладывает фундамент, на котором будут строиться ваши взаимоотношения.



Внешний вид нижеперечисленного отражает профессионализм и самоуважение:

- ◆ Здание(я)
- ◆ Верфь
- ◆ Помещение для клиентов
- ◆ Мастерская
- ◆ Парковка для клиентов
- ◆ Сотрудник(и)



# ЗДАНИЕ И ВЕРФЬ

Закройте глаза и представьте себе здание вашей дилерской компании на сегодняшний день. Посмотрите на верфь вашей дилерской компании. Спросите себя: «Если бы я был новым клиентом, захотел бы я сотрудничать с этим дилером?»

1. Содержится ли ваша верфь в чистоте и порядке?



2. Где вы храните старые суда? На виду у клиентов?

3. Хорошо ли смотрится ваше здание или ему не хватает лоска?

4. Чистые ли окна?

5. Выглядят ли витрины чистыми и опрятными?

6. Дверь вся в царапинах и вмятинах?

7. Легко ли она открывается и хорошо ли закрывается?

8. Могут ли клиенты свободно перемещаться в здании или дверные проемы завалены хламом и образцами продукции?

9. Газон аккуратно пострижен или давно порос сорняками?

10. Удобная ли парковка для клиентов?

11. Четко ли обозначена парковка для клиентов?

12. Могут ли они попасть в помещение для клиентов, не споткнувшись о какие-либо предметы на своем пути?

13. Находится ли парковка для сотрудников в зоне парковки для клиентов?



14. Содержат ли парковочные места выбоины и ямы?

15. Пугает ли вас сторожевой пес или домашнее животное клиентов?

16. Если они дружелюбные, прыгают ли они на клиентов, зализывая до смерти?





Вы должны ответить на эти вопросы для себя. Поощряете ли вы профессионализм и уважение к клиентам и к себе или все еще думаете, что «это не имеет значения»?

## Освещение

В вечерние часы или в соответствующую погоду освещение может существенно влиять на посещаемость, особенно, если ваше предприятие хорошо просматривается с дороги. Ночное освещение может положительно влиять на поток посетителей, особенно, если рано темнеет. Хорошее освещение также важно с точки зрения безопасности.



## Пространство

Как только вы впустили клиентов, вы должны быть уверены, что вам хватит места для их продукции. Лучше лишнее пространство, чем его нехватка. У большинства дилеров НИКОГДА нет лишнего пространства. Как с этим справиться? Планирование и инновации.



Рекомендации по планированию:

1. Убедитесь, что двери соответствуют размерам обслуживаемой продукции.
2. Эффективно организуйте свое пространство на случай, если нужно работать в помещении из-за плохой погоды.
3. Подготовьте хранилища для продукции, ожидающей ремонта или получения клиентом.

## Местоположение

Большинство из вас не может поменять текущее местоположение. Некоторые из вас планируют переезд в новое местоположение.



Независимо от того, где вы находитесь, клиенты и потенциальные клиенты хотят и должны находить вас быстро. Независимо от вашего местоположения клиенты должны быть способны легко найти вас. Если они не могут вас найти, они найдут кого-то еще.

Вот некоторые аспекты для планирования нового местоположения.

1. Посещаемость
2. Расходы и обязательства, связанные с арендой/наймом/приобретением
3. Расположение водного пространства
4. Возможности для расширения

## Вывески

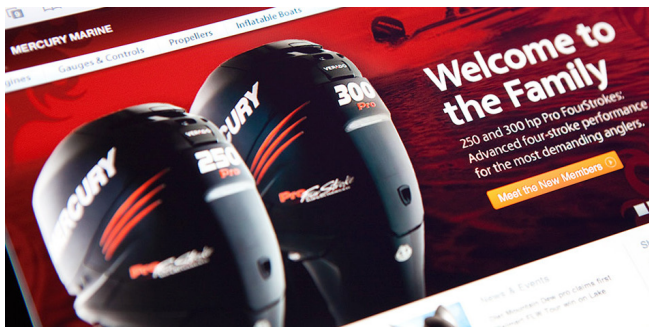
Вывески – это еще один способ сделать так, чтобы клиенты могли легко найти вас.

Что еще могут сделать вывески?

1. Показать, чем вы занимаетесь
2. Показать ваш авторитет

Если вы используете вывески, обеспечьте поддержку соответствующего уровня их качества. Кроме указания местоположения и услуг/продукции вывески можно использовать для рекламы.

Ознакомьтесь с местным законодательством по использованию вывесок. Оно предписывает возможность или невозможность использования определенных типов вывесок.



Что можно сделать, чтобы максимально популяризировать ваше текущее местоположение:

1. Карты
2. «Желтые страницы»
3. Визитные карточки, рекламные сувениры и т. п.
4. Ориентиры
5. Интернет





**MERCURY**

## ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

1. Содержится ли ваше помещение для клиентов в чистоте и порядке или же оно загрязнено и захламлено?

2. Нет ли на приемном столе грязных деталей или ветоши?



3. Место на столе аккуратно организовано или наталкивает клиента на мысль о вашей полной неорганизованности?

4. Популяризируете ли вы свое профессиональное обслуживание с помощью рекламных стендов?



### Сотрудники

1. Отражает ли их внешний вид тот профессионализм, который вы хотите продемонстрировать?

2. Они выглядят внушительно или так, будто им необходимо принять душ и постирать одежду?

3. Используют ли они униформу (т. е. спецодежду)?

4. Умеют ли консультанты работать с клиентами?

### Почему клиенты не возвращаются

3 % переезжают или умирают

6 % переходят к другому дилеру

8 % недовольны продукцией

9 % получили лучшее предложение в конкурирующей дилерской компании

**74 % не хотят возвращаться, так как один или несколько сотрудников дилерской компании проявили безразличие к ним**





## ЧАСТЬ II



# КВАЛИФИЦИРОВАННАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ СУДОВ

Каков самый важный актив в любой компании?

## Люди

Путь к победе – коллективная работа, заинтересованность и профессиональное обучение!

## Сбалансированная команда по обслуживанию

- |                              |  |                        |
|------------------------------|--|------------------------|
| ◆ Навыки работы с людьми     | ◆ Удобные помещения                          | ◆ Управление финансами |
| ◆ Удовлетворенность клиентов | ◆ Системы и процедуры обслуживания           | ◆ Продуктивность       |
|                              | ◆ Удовлетворение потребностей и навыки сбыта | ◆ Высокая отдача       |
| ◆ Навыки руководства         |  | ◆ Эффективность        |
- 



Вы как владелец или менеджер по обслуживанию не должны оправдываться за свои таланты.

### ДОСТИЖЕНИЕ БАЛАНСА НАВЫКОВ

## Ключевые моменты, о которых нужно помнить

Клиенты совершают покупки для удовлетворения собственных потребностей

Любой опыт должен быть положительным

**Удовлетворенные клиенты становятся надежными или постоянными**



## КОМАНДА И МОТИВАЦИЯ

Отношение – это важный аспект, играющий ключевую роль в командной работе. **Обслуживание тоже является отношением.** Отношение имеет длительное и глубокое воздействие. Отношение может быть благоприятным или пагубным.

Команда тоже требует мотивации. Мотивация рождает убеждение, заставляющее действовать. Менеджеры/владельцы должны создать правильную «обстановку» для мотивации.

Сотрудникам нужно «РУКОВОДСТВО». Руководство можно определить как способность убедить людей делать то, что нужно вам. Все это означает, что ... **если вы стоите во главе, ДЕЙСТВУЙТЕ!**

Работайте «ВМЕСТЕ» со своим персоналом и «ДОБИВАЙТЕСЬ» результата

**Коллективная работа.** Совместная работа может быть стратегией. Это может быть только идея. Это не может быть свод правил. Это может быть только способ смотреть на мир. Можно сказать: «Это "наше"», и стать лучше. Можно подумать: «Я вношу свою лепту», и рассеять свои сомнения. Или можно спросить себя: «Могу ли я больше?» и стать успешным. Мы можем работать рядом и функционировать или мы можем работать друг с другом и расти ... как должны.

«**Коллективная работа**»: работа, которую выполняет несколько человек, каждый из которых делает свою часть, но действия согласованы на благо всей команды.

Вам как руководителю знание следующих основ поможет достичь результатов с помощью других людей.

1. **Служите примером:** если ваша команда будет видеть, что вы проявляете внимание и заботу к клиентам, коллектив станет поступать также.
2. **Ставьте цели.**
  - ◆ Дайте своей команде ориентир, к которому нужно стремиться.
  - ◆ Ставьте цели, которых нужно достичь. Например: «нулевой» возврат продукции.
  - ◆ Убедите свою команду добиваться результата.
3. **Общайтесь** (делитесь информацией).
  - ◆ Держите свою команду в курсе дел.
  - ◆ общайтесь с командой.
  - ◆ Делитесь своими целями и задачами.
  - ◆ Дайте команде возможность подействовать своими мыслями, идеями и предложениями.
  - ◆ Не забывайте выслушать.
4. **Ожидайте наилучшего:** более высокая оценка людей вами поможет им выше ценить самих себя.
5. **Поступайте строго, но справедливо:** дисциплина важна в любой организации. Отдельные сотрудники теряют мотивацию, если видят, что допускается или игнорируется низкая продуктивность.

### Девять важнейших факторов мотивации

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	НЕОБХОДИМОСТЬ ответственности и ответной реакции – «Как у меня получается?»
ДОСТИЖЕНИЕ	НЕОБХОДИМОСТЬ личного и профессионального роста – «Я буду делать все, что в моих силах».
ПРИЗНАТЕЛЬНОСТЬ	НЕОБХОДИМОСТЬ получения оценки – за продуктивность и усилия.
ВОЗМОЖНОСТЬ ПРОЯВИТЬ СЕБЯ	НЕОБХОДИМОСТЬ работать иначе и лучше – для творческого подхода.



КОМПЕТЕНТНОСТЬ	НЕОБХОДИМОСТЬ хорошо знать свое дело – «Я профессионал».
СОПЕРНИЧЕСТВО	НЕОБХОДИМОСТЬ побеждать – чтобы быть лучше других/конкурентов.
РУКОВОДСТВО	НЕОБХОДИМОСТЬ примера для подражания – за кем-то нужно стремиться.
УЧАСТИЕ	НЕОБХОДИМОСТЬ быть полезным – «Я хочу принимать участие».
ПОощРЕНИЕ	НЕОБХОДИМОСТЬ чувствовать себя важным – «Я хочу поощрения».

Как профессиональная команда по обслуживанию мы должны создать обстановку с положительным отношением, в которой основными аспектами являются заинтересованность и коллективная работа.

Давайте сравним нашу квалифицированную команду по обслуживанию судов с профессиональной спортивной командой.

### **Владелец/глава дилерской компании = руководитель команды**

**Руководитель команды** может активно участвовать в оперативных действиях команды или он может оставаться в тени. В любом случае руководитель демонстрирует основной подход и стремление к победе, оправданию надежд поклонников и заработку. Это заставляет идти дальше и распространяется на всю организацию.

Аналогично, владелец дилерской компании является собой пример для своего персонала. Стремление дилера влияет на атмосферу в дилерской компании и отражает его заинтересованность в удовлетворенности клиентов, победе над конкурентами и получении прибыли.

### **Менеджер по обслуживанию = тренер**

**Тренер** настолько же тесно связан с оперативными действиями команды или с руководством на спортивной площадке как вы. Он руководит, направляет и подбирает правильный состав игроков на площадке. Он бросает судьям вызов от лица игроков и отстаивает интересы игроков перед руководителями.

Тренер несет ответственность за достижения команды и ее успех. Менеджер по обслуживанию руководит, направляет и мотивирует «игроков» в мастерской.

### **Ведущий специалист = капитан команды**

**Капитан команды** – это исполнитель, который служит примером. Он является лидером на спортивной площадке. Он несет ответственность за указания и вносит изменения в процессе игры для достижения различных целей, стоящих перед командой.

Ведущий специалист дает в процессе работы указания другим техническим специалистам. Он направляет их усилия для эффективного достижения технических целей по диагностике неисправностей или ремонту.

### **Технические специалисты = игроки команды**

Все **игроки** команды имеют собственные обязанности: сильные и точные удары, забивание голов, нападение, защита, подача паса. Они не выигрывают, если не будут играть в команде.

Технические специалисты также имеют индивидуальные навыки, которые в целом способствуют рентабельности. Они должны работать вместе и совмещать навыки для выполнения работы. Каждый должен прилагать 100 % усилий, чтобы отдел обслуживания работал успешно.

## **Вспомогательный персонал**

В дополнение к людям, о которых мы говорили, также нужно упомянуть инструкторов, врачей, диетологов, тренеров по подготовке команды... всех, кто составляет вспомогательный персонал.

Дистрибьюторы/филиалы и вспомогательный персонал Mercury Marine – технические службы, гарантийные службы, оперативные службы, обучение персонала, совершенствование обслуживания и техническая документация.



**MERCURY**

Ключевой элемент!

Самым важным элементом в организации спортивной команды являются: ПОКЛОННИКИ

Самым важным элементом в организации дилера по обслуживанию судов являются: КЛИЕНТЫ

Мы выполняем их пожелания и оправдываем надежды, они возвращаются, а мы продолжаем расти. Если мы все делаем правильно, все выигрывают!



# СОВМЕСТНОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

Команда или группа: больше, чем одно целое

## Введение в совместное решение проблем

Каждый день мы сталкиваемся с решением проблем. Некоторые из них сложные, некоторые простые. Мы можем повысить качество и эффективность решений с помощью систематического подхода к решению проблем.

## Определение

**«Проблема – это пробел между тем, что есть, и тем, что должно быть»**

Систематическое решение проблем – это структурированный подход, который продвигает проблему из ее исходного признания через определение отдельных аспектов и реализацию эффективного решения. Наша цель – коллективное или групповое решение проблем.

Единодушие: солидарность группы в мнениях и убеждениях – точка процесса, в которой все могут согласиться друг с другом. Это НЕ принцип большинства.

## Характеристики эффективного совместного решения проблем

1. Четкое определение проблемы перед рассмотрением решений.
2. Предположения о причинах проблемы на основании тщательно собранной информации/данных.
3. Рассмотрение огромного множества решений перед выбором одного для реализации.
4. План реализации решения, который содержит целевые показатели и показатели исполнения.
5. Контроль эффективности реализованного решения.
6. Творческий подход.
7. Слаженная коллективная работа.

Planning and Execution



Problem Formulation

Solution Finding



**COST EFFECTIVE**  
Team Building

## Преимущества эффективного совместного решения проблем

Преимущества использования систематического подхода к совместному решению проблем.

1. Сниженные затраты на пробы и ошибки.
2. Максимально эффективный результат.
3. Уменьшение количества промежуточных проблем.
4. Личная удовлетворенность.
5. Улучшенная коммуникация вследствие единого подхода к решению



проблем.

## Индивидуальные обязанности и необходимые навыки

Каждый член команды должен:

1. Распознавать время и место возникновения проблем.
2. Предвидеть проблемы еще на ранних стадиях.
3. Определять желаемый результат после решения проблемы.
4. Предлагать и оценивать альтернативные решения согласно predetermined набору критериев.
5. Планировать и реализовывать выбранное решение.
6. Оценивать результаты решения и контролировать ситуацию для предотвращения проблем в будущем.

## Обязанности членов команды и необходимые навыки

Каждый член команды должен быть способен:

1. Начать дискуссию.
2. Действовать открыто.
3. Пытаться узнать информацию и мнение других членов.
4. Выслушать союзников.
5. Предложить процедуры для достижения цели.
6. Продумать и разъяснить идеи.
7. Подвести итог.
8. Проверить согласованность решения.
9. Выступать посредником, направляя дискуссию и призывая к участию всех членов команды.
10. Идти на компромисс и творчески подходить к решению конфликтов и снижению напряжения в группе, если возникает конфликт.



## Командные цели по решению проблем

1. Использовать коллективный подход.
2. Описать проблему.
3. Реализовать и проверить промежуточные (локализирующие) действия.
4. Определить и проверить основные причины.
5. Проверить корректирующие меры.
6. Принять оптимальные корректирующие меры.
7. Предотвратить повторное возникновение.
8. Поздравить команду.





# ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА

Уравнение для подготовки технического специалиста по обслуживанию:

обучение взаимоотношениям в коллективе + обучение удовлетворению потребностей клиентов + техническая подготовка = элемент успешного обслуживания

Мы должны достичь баланса навыков.

Обучение, которое предоставляет дистрибьютор:

- ◆ Техническая подготовка
- ◆ Административная подготовка
- ◆ Освоение

Почему важно совершенствовать уровень навыков технических специалистов? Важно посещать учебные занятия как вклад в будущую эффективность мотивации и решения вопросов по обслуживанию.



## ОСНАЩЕНИЕ МАСТЕРСКОЙ

Организация оборудования мастерской, такого как инструменты, погрузочно-разгрузочное оборудование, расходные материалы (масла, смазки, мелкие крепления и т. п.), и документации влияет на продуктивность, эффективность, мотивацию сотрудников и, конечно, прибыль.

Сколько времени потеряно из-за не положенного на место оборудования или неправильно организованного хранения инструментов? Насколько вы или ваши технические специалисты раздражаетесь, если невозможно найти конкретный инструмент?

Вот несколько пунктов к рассмотрению для организации места в мастерской и планирования продуктивного и эффективного обслуживания.

1. Достаточное и организованное хранилище для ремонтных и расходных материалов.
2. Крепления и передвижные стеллажи для двигателей, а также стеллажи для ремонта картеров редуктора и приводных агрегатов.
3. Организованные ремонтные верстаки. Организация по:
  - ◆ Техническим специалистам
  - ◆ Типу работ (т. е. верстак для картеров редуктора, ремонтный верстак для электрооборудования и т. п.)
4. Грузовое оборудование
  - ◆ Подъемники для подвесных двигателей
  - ◆ Подъемники для поворотных колонн
  - ◆ Лебедки для подвесных двигателей больших размеров и/или двигателей MerCruiser
  - ◆ Судоподъемники для подъема судов из воды
5. Испытательное оборудование
  - ◆ Испытательный резервуар со шлюпбалкой и без нее
  - ◆ Динамометр
  - ◆ Испытательные бассейны/рампы
  - ◆ Оборудование для выполнения работ на воде
6. Инструменты
  - ◆ Прессы, дрели и струбины
  - ◆ Воздушные компрессоры
  - ◆ Смазочные приспособления
  - ◆ Прибор для проверки обмотки
  - ◆ Дробеструйный аппарат
  - ◆ Очиститель деталей, точильный/шлифовальный станок
  - ◆ Зарядное устройство для аккумуляторов
  - ◆ Измеритель VOA
  - ◆ Испытательное оборудование Quicksilver EFI
  - ◆ Сварочные аппараты



### Специальные инструменты для обслуживания

Специальные инструменты должны навешиваться на твердый материал, такой как перфорированная плита или многослойная фанера.

Номера специальных инструментов для обслуживания приводятся во всех руководствах по обслуживанию в начале каждого раздела.

### Документация

Обслуживание – это деятельность, основанная на информации. Без информации с обслуживаемой продукцией ничего не будет происходить.

Информация об обслуживании и продукции должна поддерживаться в актуальном состоянии и всегда должна быть под рукой.



# MERCURY

ЕРС (электронный каталог деталей) содержит все списки деталей для всех моделей. Он ежеквартально корректируется и должен обновляться после получения DVD-диска.

Руководства по обслуживанию – это ваша Библия. Они общедоступны в центре загрузок Extranet Download Center в папке Service Literature (техническая документация).

Бюллетени по обслуживанию доступны в ЕРС, а самые новые – в центре загрузок Service bulletins (бюллетени по обслуживанию). Они содержат важную и иногда критически важную информацию о продукции и безопасности.



## Electronic Parts Catalog 13.3

JANUARY 2013



### Service Bulletin

Bulletin No. 2012-12

Circulate to:  Sales Manager  Accounting  Service Manager  Technician  Parts Manager

#### 8/9.9 HP FourStroke Reverse Lock Hook Update

##### Models Affected

Models Covered	Serial Number Or Year
8/9.9 HP FourStroke Manual Tilt Outboards	0R339082-0R507605

##### Situation

Mercury Marine has received isolated complaints of the reverse lock hook becoming dislodged on the above mentioned outboards. When this occurs, the reverse lock hook cannot properly engage the tilt pin. If the engine is operated with this condition in forward gear the engine may tilt up during deceleration. If the engine is operated with this condition in reverse gear, the engine may tilt up and lose reverse thrust.

##### Correction

Mercury Marine has determined that a reverse lock hook update kit must be installed on these engines. The update kit requires installation of reverse lock hook retaining clips. Instructions for installing the reverse lock hook retaining clips are included with the update kit.

##### Dealer Outboard Inventory

Any affected engines in your dealer inventory within the serial number range listed above should also be addressed per this bulletin.

##### Owner Notification

A letter and update kit will be sent to every registered owner of an affected outboard. The letter instructs the customer to install the reverse lock hook update kit on their engine. The letter also instructs the customer to take their engine and update kit to any Mercury Outboard authorized dealer for installation if they are not comfortable performing this update procedure. A copy of the customer letter is included with this service bulletin for your reference.

##### Parts Required

Qty.	Description	Part Number
1	Reverse lock set clip	8M0075116

THE INFORMATION IN THIS DOCUMENT IS CONFIDENTIAL AND PROTECTED BY COPYRIGHT AND IS THE PROPERTY OF MERCURY MARINE. This document is provided for the sole and exclusive use of the original recipient as prescribed by Mercury Marine and may not be distributed or copied, digitally or otherwise, without the prior written consent of Mercury Marine.

2012-12 DECEMBER 2012

© 2012 Mercury Marine

Page 1 / 2

Критически важная информация о продукции и безопасности представляет собой программы по исправлению или отзывы продукции. Программы по исправлению содержат инструкции для дилеров и клиентов, которые нужно соблюдать для обеспечения безопасности продукции и личной безопасности. Обычно клиентам рассылаются письма с просьбой связаться со своим дилером. Необходимо принять к сведению подробности таких программ. Важно уметь с пониманием разъяснять подробности этих программ клиентам. Также важно, чтобы каждый в отделе ознакомился с этими бюллетенями, поэтому нужно распространить их и сделать доступными для технических специалистов.

Используйте каталог принадлежностей Quicksilver для заказа принадлежностей Quicksilver.





## ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

В этой последней главе части II мы обсудим несколько важных документов отдела обслуживания.

Краткий перечень этих документов:

- ◆ Клиентская картотека
- ◆ Заказ на ремонт
- ◆ Гарантийное требование
- ◆ Отчет о продуктивности

Хорошее ведение учета клиентов позволяет более эффективно обслуживать клиентов. Так отслеживается клиентская история.

### Клиентская картотека

Картотека должна содержать все координаты ваших клиентов, включая полное имя и адрес, информацию о двигателе (серийный номер, номер модели, предыдущий ремонт и т. п.), информацию о судне (номер HIN, номер модели и т. п.). Подойдет любая информация.

### Заказы на ремонт

Одним из важнейших документов, которые используются отделом обслуживания, является заказ на ремонт. Заказ на ремонт также является основой для выставления счета.

Заказ на ремонт должен содержать несколько важных категорий:

1. Справочный номер
2. Информацию о владельце и продукции
3. Разрешение на ремонт
4. Способ оплаты
5. Жалобу, причины и корректирующие действия
6. Дату последнего обслуживания
7. Стоимость ремонта
8. Фамилию механика
9. Сборы с клиента
10. Что сделано бесплатно

Убедитесь, что у вас есть установленный порядок, гарантирующий, что все издержки, оплачиваемые клиентом или нет, заносятся в заказ на ремонт.

Заказ на ремонт – это:

1. Заявка на ремонт и приобретение деталей
2. История неисправности и ремонта
3. Согласие клиента на ремонт
4. Счет для клиента и внутреннего использования
5. Запись о деталях и процедурах (хронологическая запись)

### Техническое задание

Это учетная карта работ технического специалиста.



**MERCURY**

## **Контроль документации**

Контроль документации очень важен, так как влияет на коммерческую деятельность.

Технические задания, заказы на ремонт, счета являются документами, которые должны контролироваться с помощью соответствующих стандартизированных процедур.

Ваш бухгалтер должен отслеживать и нести ответственность за контроль заказов на ремонт. Бухгалтер должен отвечать за заказы на ремонт, которые не прошли через систему. Слабый контроль документации для некоторых дилеров стал причиной потери прибыли при товарообороте, а также больших выплат подоходного налога и штрафов.

Истинной целью ведения документации является не препятствие деятельности строгой и требующей много времени бумажной работой. Ее целью является упрощение отслеживания и расчета расходов и доходов. Контроль документации – это инструмент управления.

Ваша способность управлять зависит от того, что можно рассчитать. Если это невозможно рассчитать, это невозможно контролировать.



**MERCURY**

## ЧАСТЬ III



# ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА И НАЗНАЧЕНИЕ ВСТРЕЧ

**Поднимайте трубку** без промедления ... 2 гудка.

**Улыбайтесь**, это заметно по интонации голоса.

**Поприветствуйте клиента** стандартной простой фразой. Проинструктируйте весь персонал, отвечающий на телефонные звонки, использовать стандартный формат.

**Подтвердите, что узнали звонящего**, повторив его/ее имя. Запишите его, используя ручку и бумагу, которые всегда находятся под рукой рядом с телефоном.

**Выслушайте объяснение до конца**, не перебивая. Ключевой индикатор, оставляющий негативное впечатление, – не слушать.

**Запишите, что рассказал клиент.** Запишите **ВСЕ**, будь то реальные/верные обстоятельства или вымысел. Помните, для клиента ситуация является реальной.

**Повторите сообщение клиента для подтверждения.**

Это необходимо клиенту, чтобы убедиться, что его выслушали, и его потребности приняты к сведению.

**Определите, требует ли изделие обслуживания или клиенту необходима информация.**

- ◆ Если клиенту необходима информация, предоставьте ее без промедления. Если нужно отойти от телефона и положить трубку на стол, лучше всего перевести клиента в режим «удержания звонка». Однако перед этим спросите у клиента разрешение на перевод звонка в режим удержания. Затем быстро и тщательно найдите информацию. Если требуется удержание звонка при разговоре с клиентом, используйте функцию «удержания» на телефоне. Не стоит просто класть трубку на стол или стойку. Никогда нельзя знать наперед, кто может пройти мимо или что будет сказано рядом с телефоном во время вашего отсутствия.
- ◆ Если изделие требует обслуживания, найдите регистр клиента (если он есть) и проверьте его имя (правильное произношение), адрес, тип судна и двигателя, а также телефонный(ые) номер(а), по которому(ым) с ним можно связаться. Если такой информации нет, получите ее у звонящего. Определите тип обслуживания, необходимый клиенту, например: профилактическое техническое обслуживание, устранение проблемы и т. п. Также установите, может ли изделие быть доставлено к вам, или вы должны приехать к клиенту.

**Оцените, сколько времени потребуется** на диагностику и ремонт или на предоставление технического обслуживания. Предложите клиенту максимально короткий интервал времени.

**Запишите, когда и во сколько вы встречаетесь с клиентом**, а также то, будет ли изделие доставлено к вам, или вы должны приехать к клиенту.

**Осведомитесь у клиента, устраивают ли его дата и время.**

**Повторите для клиента согласованные дату и время.**

**Запишите информацию в «графике приема/сдачи».**

**Поблагодарите клиента** за звонок и **еще раз подтвердите**, что будете рады встретиться с ним в назначенный день и время.





# ВСТРЕЧА С КЛИЕНТОМ И ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

**Будьте готовы к встрече с клиентом в назначенное время.**

**Заранее занесите информацию клиента в заказ на ремонт.** Если имеется актуальная клиентская картотека, проверьте, проводились ли ранее ремонт или гарантийные работы.

**Вы должны опрятно выглядеть.**

**Отнесите заказ на ремонт к изделию.**

**УЛЫБАЙТЕСЬ!**



**Продемонстрируйте профессиональное отношение ... Мы профессионалы!**

**Будьте учтивы.**

Избегайте негативных комментариев о плохой погоде или о своей высокой занятости. Это ваши ощущения или затруднения, клиент не заинтересован выслушивать их.

Продемонстрируйте неподдельный интерес и желание помочь ... Покажите свою заботу!

**Определите потребности клиента и предоставьте решения.** По необходимости задавайте вопросы, начинающиеся с **Что, Когда, Где, Как** и **Кто**:

- ◆ Что произошло?
- ◆ Когда это случилось?
- ◆ Где ходило судно?
- ◆ Как возникла эта ситуация?
- ◆ Кто управлял судном?

**Предоставьте решение, ТОЛЬКО если можете.** Почему? Потому что именно это нужно клиенту.

**Заполните остальную информацию заказа на ремонт.** Укажите все детали запрошенных работ в заказе на ремонт. Заранее внесите в заказ на ремонт максимально полную информацию о клиенте. Запросите у клиента оставшуюся нужную информацию.

**В заказ на ремонт заносится три основных вещи:**

ЖАЛОБА  
Причина  
СПОСОБ УСТРАНЕНИЯ

**В данный момент вы заносите в заказ на ремонт жалобу.**

**Запишите информацию аккуратно и четко.** Четко формулируйте свои инструкции. Нередко инструкции записываются очень кратко.

Например: «Двигатель не запускается», «Отсутствует питание», «Отсутствует холостой ход», «Не ускоряется» или «Пропуски зажигания».





Несмотря на то, что описаны основные признаки неисправности, технический специалист может интерпретировать каждый из них несколькими способами.

- ◆ «Не запускается» – это означает, что стартер не проворачивает коленчатый вал двигателя или что двигатель не запускается при проворачивании?
- ◆ «Отсутствует холостой ход» – клиент хочет сказать, что двигатель глохнет при переводе на холостой ход или же он глохнет после нескольких часов троллинга?

Убедитесь, что информация в заказе на ремонт актуальная и верная. Повторите информацию для клиента. Убедитесь, что ВСЯ информация верная. Помните, это говорит клиенту, что вы его выслушали и поняли его потребности.

Похвалите изделие клиента, если это уместно.

**ТОЛЬКО ПОСЛЕ ТОГО КАК ВЫ ВЫСЛУШАЛИ КЛИЕНТА И УБЕДИЛИСЬ, ЧТО ИНФОРМАЦИЯ ПРАВИЛЬНАЯ, МОЖНО ... ПРЕДЛАГАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И/ИЛИ ПРОДУКЦИЮ!**

Визуально осмотрите такелаж/изделие клиента. Если это уместно, выполните общий осмотр такелажа клиента и рассмотрите свои возможности продажи товаров.

## Отчет об общем осмотре

Почему ВСЕГДА нужно выполнять «общий осмотр» изделия?

- ◆ Чтобы продать – вы ДОЛЖНЫ продать товар клиенту! Если невозможно продемонстрировать необходимость товара, эта техника не будет работать!
- ◆ Демонстрация ответственного подхода

**Дайте клиенту забрать личные вещи** перед тем, как оставить вам такелаж.

**Если возможно, предоставьте клиенту информацию о стоимости и времени завершения ремонта.** Если возможно, особенно при проведении технического обслуживания, предоставьте единую фиксированную ставку при оценке работ. Ознакомьтесь с техническими заданиями и составьте регистр фиксированных ставок. Это позволит устранить 80 – 90 % возражений клиента в отношении ценового предложения.

**Сообщите клиенту, что вы свяжитесь с ним, если:**

- ◆ Все ремонтные работы будут завершены ДО назначенной даты и времени.
- ◆ Если клиент хочет чтобы ему ПОЗВОНИЛИ/СВЯЗАЛИСЬ С НИМ, когда изделие будет готово.
- ◆ Если будут обнаружены СКРЫТЫЕ ДЕФЕКТЫ/НЕОБХОДИМЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ, которые требуют внимания.

**Расскажите клиенту о способах оплаты, если необходимо.** Это позволит устранить проблемы в отношении вашего порядка действий позже. Если у вас хорошие взаимоотношения с клиентами, очевидно, что не нужно применять эту тактику каждый раз. Она рекомендована для новых или непостоянных клиентов.

**Поясните свои принципы хранения.** Если очевидно, что изделие клиента останется в дилерской компании после завершения работ, вы должны пояснить клиенту свои принципы хранения. Это также позволит избежать путаницы и недоразумений в будущем.

**Перед выполнением любых ремонтных работ получите у клиента разрешение.** Используйте такой подход: «нет разрешения, нет работ!» Вот несколько способов и процедур получения разрешения клиента:

1. Подписанное разрешение.
2. Разрешение по телефону.
  - ◆ Запишите дату и время звонка.
  - ◆ Запишите имя человека, разрешившего проводить работы.
  - ◆ Запишите некоторую информацию для идентификации, например, номер водительского удостоверения разрешающего лица.
  - ◆ Запишите имя сотрудника, принявшего звонок.
3. Разрешение для совладельцев.
  - ◆ Установите правило, что только один владелец дает разрешение на выполнение работ и подписывает заказ на ремонт.
  - ◆ Этот же человек несет ответственность за оплату.

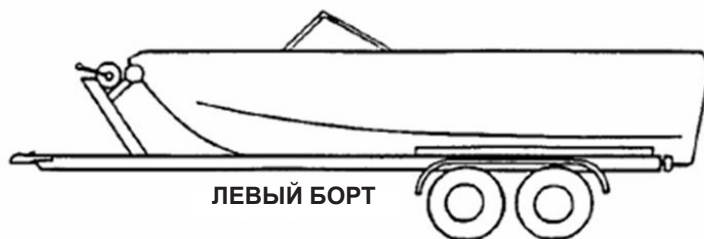
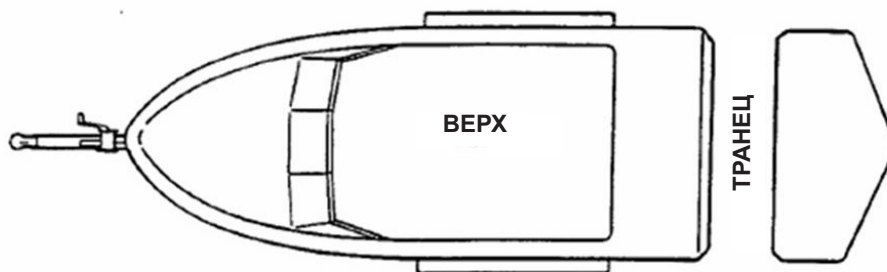
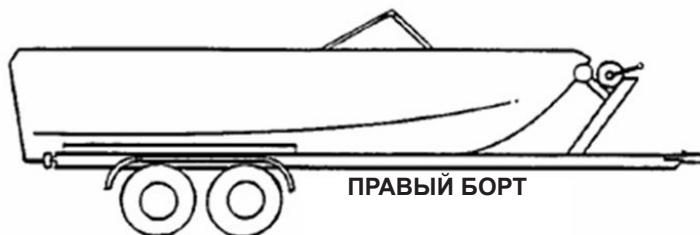


**MERCURY**

4. Разрешение для изделия, принадлежащего компании.
  - ◆ Установите правило, что вы запрашиваете от компании-владельца заказ на приобретение или его номер.
5. Внутренний заказ на ремонт.
  - ◆ Установите правило, что разрешение на выполнение работ дают определенные люди, например, руководитель или менеджер отдела.

**Прикрепите опознавательную бирку к изделию и ключам.**

Владелец \_\_\_\_\_ Рег. № корпуса \_\_\_\_\_



ЗАМЕТКИ: \_\_\_\_\_

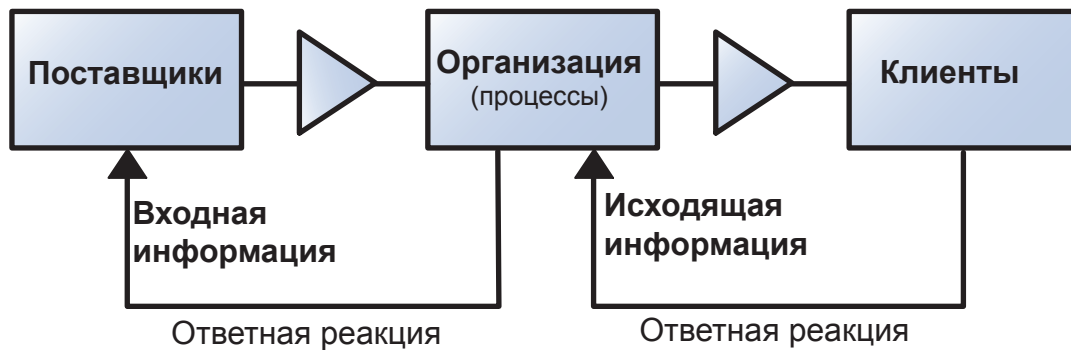
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись владельца: \_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_



# КАЧЕСТВО

## Общий обзор системы удовлетворения потребностей клиентов



**Качество** ... Как оно измеряется?

Обычно в большинстве компаний качество измеряют количеством дефектов.

**Дефектом** является любая **ошибка**, которая ведет к недовольству клиента.

Качество 99 % ... Что это значит?

- ◆ Потеря 20000 позиций почты в час.
- ◆ небезопасная питьевая вода на 15 минут в день.
- ◆ Слишком долгая или слишком короткая посадка в главных аэропортах в день.
- ◆ 5000 неправильно проведенных хирургических операций в неделю.
- ◆ 200000 неправильно выписанных рецептов на лекарства в год!

**Как измерять?**

Проверяйте каждый ремонт в своей мастерской!

Испытания на воде  
Испытания в резервуаре  
Испытания на стенде  
Визуальный осмотр  
Оценка на ощупь  
Проверка с помощью динамометра

**Занесите в заказ на ремонт информацию о том, что было сделано и как.**

**Установите контрольные показатели...**

Рассмотрите итоговые результаты испытаний. Для измерения фактического качества в мастерской нужно задать основу, от которой можно отталкиваться. Можно вывешивать общие показатели учета качества или предоставлять цифры всем техническим специалистам.

**Качество – это ОБЩЕЕ СТРЕМЛЕНИЕ К УДОВЛЕТВОРЕНИЮ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА**

**Оно НЕ ограничено пределами мастерской**



## Что означают дефекты для меня как для владельца и/или менеджера и дилерской компании?

- ◆ Поднимайте трубку через 2 гудка.
- ◆ Перезванивайте в тот же день, отвечайте на письма в течение 5 дней.
- ◆ Неубранный беспорядок на столе.
- ◆ Неутилизированная ненужная документация.
- ◆ Непереданная персоналу информация.
- ◆ Начинайте и завершайте собрания в мастерской вовремя.
- ◆ Упущенная возможность наделить кого-то полномочиями.
- ◆ Излишнее откладывание мелких задач (затягивание).
- ◆ Неправильно записанная информация о встрече.
- ◆ Неправильное заполнение заказов на ремонт и клиентских записей.
- ◆ Несосредоточенность или невнимательное слушание.
- ◆ Перебивание других во время разговора.
- ◆ Опоздание на работу.
- ◆ Поиск «пропавших» или «утраченных» вещей.

## Почему технический специалист плохо выполняет работу?

- ◆ Не имеет нужных для работы инструментов.
- ◆ Не получил нужных инструкций о необходимых работах.
- ◆ Не имеет соответствующей квалификации на выполнение работы и использует неправильные методы.
- ◆ В мастерской беспорядок.
- ◆ Не хочет выполнять работу, так как это вне его компетенции.
- ◆ Плохо себя чувствует.
- ◆ Беспокоится о личных проблемах.
- ◆ На него оказывают чрезмерное давление, чтобы он завершил работу.
- ◆ Физически не может выполнить работу.
- ◆ Никогда не получает похвалы за хорошую работу, только получает замечания, если что-то не так.
- ◆ Его не устраивает начальник или коллеги.
- ◆ Он идиот.

Каждый в дилерской компании ДОЛЖЕН добровольно добиваться качества и нести личную ответственность за свою работу. **Мы должны стремиться к:**

- ◆ СМЕЛЫМ ДЕЙСТВИЯМ ... способ выполнения моей работы изменится.
- ◆ ПОСТОЯННОМУ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ... безупречность – моя главная цель.
- ◆ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ... мои собственные действия и отношение принесут пользу.

**Ключевой момент в том, что каждый несет ответственность за свою работу.  
Это влияет на «командную игру»**



**MERCURY**

# КАК МОЖНО ПРЕВЗОЙТИ ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТА

Качество работы – это не только выполнение пожеланий клиента. Это также принятие дополнительных мер за пределами потребностей клиента.

Настоящее обслуживание означает выполнение **«НЕОБЫЧАЙНЫХ ВЕЩЕЙ НЕОБЫЧАЙНО ХОРОШО»**.

**Вот несколько дополнительных мер, которые можно принять.**

- ◆ Если судно клиента грязное, помойте его.
- ◆ Если вы выполняете определенную процедуру ремонта, можно провести дополнительное техническое обслуживание, пока работаете в определенной области, например, нанести смазку или выполнить регулировку.
- ◆ Соблюдайте особую осторожность, чтобы не запачкать обивочный материал, не повредить гелькоут и не поцарапать алюминий.
- ◆ Смажьте подшипники колес прицепа.
- ◆ Подправьте краску на картере редуктора.
- ◆ Записка с надписью «Спасибо!» на сиденье судна.

Обязательно занесите эти дополнительные меры в заказ на ремонт.

В каждом заказе на ремонт должны быть «бесплатные» позиции.

Клиенты начинают ценить качество обслуживания, так как вы приняли дополнительные меры, чтобы превзойти то, за что они платят.





# СОСТАВЛЕНИЕ СЧЕТА

**Виды работ по обслуживанию:**

- ◆ Розничное обслуживание
- ◆ Гарантийное обслуживание
- ◆ Такелаж
- ◆ Восстановительный ремонт использованного оборудования
- ◆ Предпродажная подготовка и доставка нового/использованного изделия
- ◆ Дилерское обслуживание

**Эти виды работ по обслуживанию делятся на две категории.**

## 1. Оплачиваемые.

- ◆ Рабочие часы, за которые можно выставить счет клиенту по гарантии или иным образом.

## 2. Неоплачиваемые.

- ◆ Рабочие часы, за которые невозможно выставить счет клиенту, например, перемещение судов на верфь, стрижка газона и т. п.

Выставление счетов за обслуживание – это великолепная возможность создать у клиента положительное ощущение выгодного вложения денег.

**Выставление счетов за обслуживание – это великолепная возможность создать у клиента положительное ощущение выгодного вложения денег**

**Как можно составить счет?**

- ◆ Внесите краткое описание проведенных работ.
- ◆ Описание даст клиенту представление о том, что было сделано и почему.
- ◆ Это позволяет клиенту чувствовать себя комфортно и поможет избежать неоплаченных или спорных счетов.
- ◆ Помните, каждый счет должен содержать бесплатные позиции.

Пример:

**Счет А**

Снятие и ремонт картера редуктора

Детали	625,00€
Работа	220,00€
Всего	845,00€

**Счет В**

Слито масло из картера редуктора, в масле обнаружена вода. Снят и разобран картер редуктора. Проверены уплотнения, подшипники и компоненты. Обнаружен изношенный сальник вала гребного винта. Проверка подшипников показала присутствие воды. Заменены подшипники, сальники и уплотнители. Картер редуктора собран и установлен на место. Испытание на озере. Повторная проверка масла картера редуктора на наличие воды. В ходе проверки отклонений не обнаружено.

Подшипник, вал гребного винта/приводной вал	160,00€	
Сальники, вал гребного винта/приводной вал	100,00€	
Вал гребного винта	300,00€	
Уплотнители	50,00€	
Уплотнительные кольца	15,00€	
Поправлена краска скега картера редуктора	0,00€	бесплатно
Закреплены тросы дистанционного управления	0,00€	бесплатно
Работа	220,00€	
Всего	845,00€	



## РАССТАВЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТОВ И ДОСТАВКА КЛИЕНТУ

### Как установить, какие задачи требуют наивысшего приоритета?

**Приоритет № 1** – доставка изделия, приобретенного клиентом, согласно разумным ожиданиям. Если клиент приобретает новое изделие, которое не выполняет тех функций, для которых оно предназначено, это не оправдывает его ожидания.

**Приоритет № 2** – предоставление оперативного и эффективного гарантийного обслуживания согласно спецификациям производителя.

### Приоритет № 3:

- ◆ Расстроенный клиент (может иметь гарантию у другого дилера)
- ◆ Бывшие клиенты и владельцы
- ◆ Владельцы новых марок
- ◆ Клиенты других дилеров, у которых прошел срок действия гарантии

### Когда вы уверены, что изделие клиента готово к доставке, и приезжает клиент:

- ◆ Кратко поприветствуйте его/ее
- ◆ Улыбайтесь
- ◆ Ведите себя дружелюбно и искренне
- ◆ Избегайте негативных комментариев

### Позвоните клиенту, если:

- ◆ Ремонт завершен раньше срока
- ◆ Если работы невозможно выполнить вовремя – поясните задержку в доставке

### Создайте у клиента «образ» и «ощущение».

**Предложите дополнительные услуги, принадлежности и позиции технического обслуживания.**

**Используйте эту возможность, чтобы продать вот эту канистру масла или вон тот запасной гребной винт.**



# ПОСЛЕДУЮЩАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Последующая деятельность позволяет убедиться, что потребности клиента удовлетворены. Контакт с клиентом после каждого обслуживания позволит убедиться, что клиент остался доволен.

**Последующая деятельность – это голос клиента**

## Варианты последующей деятельности

Телефон	Требует максимальных личных усилий, но является наиболее эффективным. Предложите клиенту скидку на следующее обслуживание. Договоритесь о следующем обслуживании.
Письма	Могут составляться на компьютере. Письма эффективны, ЕСЛИ они адресованы лично и имеют вашу личную (не компьютеризированную) подпись. ВСЕГДА вкладывайте конверт предварительно оплаченной отправки по почте. Вложите купон на скидку при следующем обслуживании.
Открытки	Легко контролировать. Могут быть эффективными, если имя клиента написано в открытке от руки. ВСЕГДА вкладывайте конверт предварительно оплаченной отправки по почте. Вложите купон на скидку при следующем обслуживании.
Электронные письма	Составляются на компьютере. Адресуйте свои сообщения лично. Вложите купон на скидку при следующем обслуживании.

## Негативные комментарии

- ◆ **ДЕЙСТВУЙТЕ НЕМЕДЛЕННО** с клиентами, которые демонстрируют свое недовольство.
- ◆ В точности опишите, что будет сделано для исправления проблемы.
- ◆ Бездействие – хороший способ потерять клиента.
- ◆ Действуйте СЕЙЧАС ЖЕ!

**Заносите последующую деятельность в регистр клиента.**





**MERCURY**

## СТАНДАРТЫ ПРЕВОСХОДСТВА

- ◆ Превосходство в работе с клиентами
- ◆ Превосходство в удовлетворении потребностей клиентов
- ◆ Превосходство в качестве выполненной работы
- ◆ Превосходство в последующей деятельности с клиентами

**Когда вы превосходите ожидания клиента, следуя «Стандартам превосходства», Вы:**

- ◆ Лучше своих конкурентов в обслуживании
- ◆ Хитрее своих конкурентов
- ◆ Лучше своих конкурентов в управлении
- ◆ Лучше своих конкурентов в маркетинге и продажах
  
- ◆ Не сидите на месте ... двигайтесь вперед и воплощайте свои идеи!
- ◆ Мотивируйте свой персонал и избавьтесь от негативных мыслей!
- ◆ Обслуживайте всех своих клиентов с превосходством!
- ◆ Помните, современные дилерские компании и коммерческая деятельность как суда ... ими нужно управлять, чтобы добиться результата.



**Не дайте этим заметкам запылиться. Они собраны, чтобы направить вас на верный путь к увлекательному, успешному и процветающему будущему.**



