

TOYOTA T-TEP  
STEP 1

10. Alapvető szerviztevékenységek

### Feladatcentrikus gondolkodás

Nagyon fontos dolog megérteni, hogy a szervizben dolgozók közötti csapatmunka alapvető fontosságú, annak érdekében, hogy az ügyfél elégedett legyen.

Úgy lehet növelni az ügyfelek megelégedettségét, ha szakképzett technikusok végzik a szervizelést, javítást versenyképes áron,  
Megértve egymás szerepkörét, a szerviz-tanácsadó, ellenőr/művezető, vezető szerviztechnikus és a szerviztechnikus csapatként együttműködve, kiváló ügyfél-elégedettséget eredményezhet.

#### Szerviztechnikus:

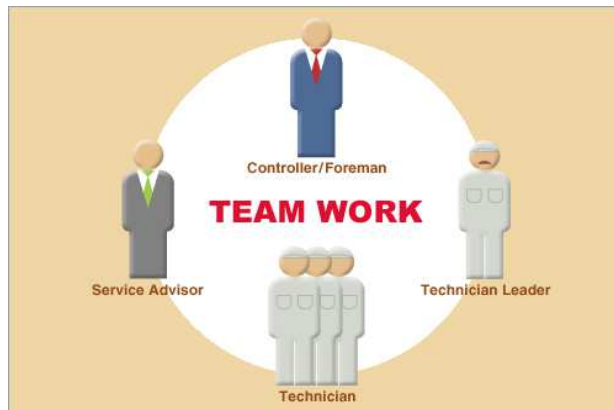
a karbantartást és a javítást végzi.

#### Vezető szerviztechnikus:

szervizelést és javítást végez és minden egyes munka minőségét ellenőrzi.

#### Ellenőr/művezető:

szétosztja a munkát a szerviztechnikusok között, és minden munka menetét figyelemmel kíséri.



**Szerviz-tanácsadó:** meghatározza az ügyfelek igényeit és tanácsot ad.

#### Szerviztechnikusok

- Javítások (rendszeres karbantartás / általános javítások) elvégzése a javítási rend szerint, a becsült idő alatt és a tervezett alkatrészek felhasználásával
- A javítási megrendelés fogadása és annak ellenőrzése, hogy a munkát elvégzik-e (a javítási kézikönyvvel összhangban)
- A szükséges alkatrészek fogadása az alkatrész-részlegről
- A munka elvégzése
- A munka elvégzésének jelentése a javítási megrendelőnek

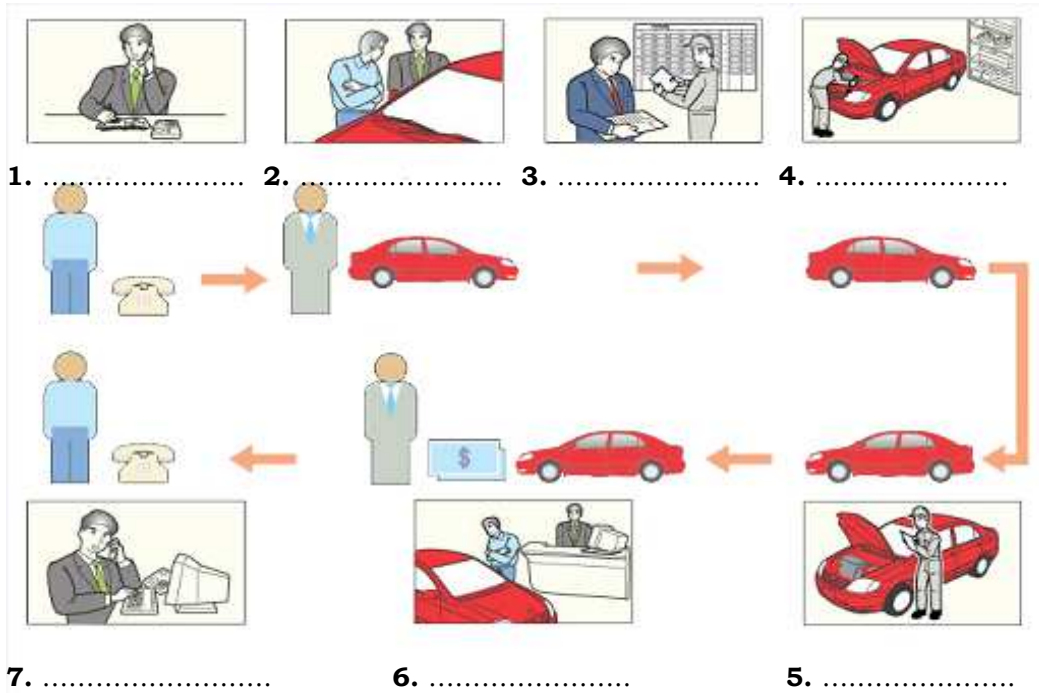
Ha a munka szünetel / késik

- 1. eset:** a szerviztechnikus nem tudja a becsült idő alatt elvégezni a munkát
  - a helyzet jelentése a vezető szerviztechnikusnak és az ellenőrnek/művezetőnek
  - másik munka kezdése vagy ugyanazon munka folytatása a vezető szerviztechnikus utasítása szerint
- 2. eset:** a javítás folyamán további alkatrészekre van szükség
  - a helyzet jelentése a vezető szerviztechnikusnak
  - másik munka kezdése vagy ugyanazon munka folytatása a vezető szerviztechnikus utasítása szerint

#### Vezető szerviztechnikus

- Javítások (rendszeres karbantartás / általános javítások) elvégzése a javítási rend szerint
  - A végső ellenőrzés elvégzése
  - Műszaki támogatás/felügyelet
- 1. eset:** a szerviztechnikus nem tudja a becsült idő alatt elvégezni a munkát
    - annak eldöntése, hogy elvégzi a munkát, vagy segítséget kér az ellenőrtől/művezetőtől
    - a munkaváltoztatás jelentése az ellenőrnek/művezetőnek
  - 2. eset:** a javítás folyamán további alkatrészekre van szükség
    - a helyzet jelentése az ellenőrnek/művezetőnek
    - az alkatrész száma és elnevezése
    - ok

**Alapműveletek egy szervizben**



**1. Időpont-egyeztetés**

**Szervíz tanácsadó**

1. Meghallgatja az ügyfél szervizigényét és felveszi a szükséges adatokat: típus/dátum/idő
2. A szerviz időpontja előtt egy nappal megerősíti az időpontot
3. Elrendezi a munkabeosztást az ellenőr/művezetővel és az alkatrész osztállyal.



**Ellenőr/Művezető**

1. Elrendezi a munkabeosztást a szerviz tanácsadóval és az alkatrész-osztállyal.

**2. Fogadás**

**Szervíz tanácsadó**

1. Érkezéskor üdvözi az ügyfelet
2. Elmagyarázza az ügyfélnek a munkát, különösen a várható munkaidőt és költségeket
3. Engedélyt kér az ügyféltől a munka elvégzésére
4. Kitölti a javítási megrendelőlapot, leírva az ügyfél igényeit.
5. Átnézi a jármű korábbi javításait.
6. Elvégzi a jármű körüljárását, ellenőrizve azt.
7. Átadja a megrendelőlapot az ellenőr/művezetőnek, hogy kiadhassa azt egy technikusnak.



**Ellenőr/Művezető**

1. A szerviz tanácsadó ill. ügyfél igényeinek megfelelően diagnosztikai vizsgálato(ka)t végez (ha szükséges).

### **3. A munka kiadása**

#### **Ellenőr/Művezető**

1. A munka elvégzéséhez szükséges időt és szaktudást alapul véve kiosztja a munkát.



### **4. Szervizelés**

#### **Technikus**

1. Megkapja és ellenőrzi a megrendelőlapot, valamint a munka elvégzéséhez megrendelt alkatrészeket
2. A megadott időn belül elvégzi a munkát
3. Jelenti munka elvégzését a vezető technikusnak



#### **Vezető Technikus**

1. Műszakilag bonyolultabb munkát végez és felügyeli illetve segíti a technikusokat.

### **5. Végső ellenőrzés**

#### **Vezető Technikus**

1. Végrehajtja a végső ellenőrzést.
2. Jelenti a munka elvégzését az ellenőr/művezetőnek



#### **Ellenőr/művezető**

1. Jelenti a munka elvégzését a szerviztanácsadóknak.

#### **Ha a munka megállt vagy csúszik**

2. Meghatározza a csúszás kezelésének leghatékonyabb módját és azonnal közli a szerviztanácsadóval.

### **6. Munka átadása**

#### **Szerviz tanácsadó**

1. Kikészíti a kicserélt alkatrészeket, hogy megmutathassa az ügyfélnek, valamint kikészíti a számlát a költségekről.
2. Ellenőrzi, hogy az autó tiszta-e, a javítás minősége megfelelő-e és az üléstakarót, padlótakarót, kormánytakarót, sárvédőtakarókat és az első takarót eltávolították-e.
3. Telefonál az ügyfélnek és jelenti, hogy az autó szállításra kész.
4. Elmagyarázza a munkát az ügyfélnek:
  - A) A megrendelt munkát sikeresen elvégezték
  - B) Megmutatja a kicserélt alkatrészeket az ügyfélnek
  - C) Elmagyarázza a elvégzett munka lényegét és előnyeit
  - D) Átadja a részletes számlát, megmutatva az alkatrészek, munka és kenőanyag költségét.



#### **Ellenőr/művezető**

1. Technikai magyarázattal illetve tanáccsal szolgál, ha a szerviztanácsadó/ügyfél kéri.

### **7. Szervizelést követő ellenőrzés**

#### **Szerviz tanácsadó**

1. Meggyőződik róla, hogy az ügyfél teljesen elégedett volt-e az elvégzett munkával.
2. Megbizonyosodik arról, hogy mikor esedékes a következő karbantartási szervizelés.

