

דרישות מינימום מזכיינים (MC) - מרכזי שירות ומכירה משניים
גרסה עברית 16 לאוקטובר 2016

להסרת ספק מובהר כי הוראות מסמך זה הינן נוספות על דרישות הדין לניהול מוסך. כמו כן, בכל מקרה של סתירה בין הדרישות המפורטות במסמך זה לבין דרישות הדין הישראלי, יגברו דרישות הדין.

במקרה של מוסך מורשה דרישות המכירות לא רלוונטיות

קטגוריה	סעיף	קטגוריית משנה	תקן טיוטה	סיבה	ראיה נדרשת	כלי תמיכה	תקופת תיקון
מתקנים - אתר	A1.1	אולם תצוגה	כלים חדשים של הונדה יוצגו באזור ייעודי נפרד בינו ובין שאר המותגים.	לספק ללוח חוויית מותג ייחודית ולאפשר לו לראות את מגוון המוצרים המלא במקום אחד	תצלום של אזור התצוגה		180 ימים
	A1.2	אתר	האזור של הונדה/מאיר במרכז השירות והמכירה המשני חייב לשקף את הנחיות סביבת המכירות של הונדה/מאיר.	כדי לספק רושם חיובי עם מראה בלתי נשכח המזוהה כהונדה וכדי ליצור תדמית וסביבה המקדמים אינטראקציה עם הלקוחות.	הנחיות סביבת המכירות וגם תצלום של המוסך וגם תצלום של חלקו החיצוני של המתקן		1,460 ימים
	A1.3	אתר	שילוט הונדה חיצוני חייב לשקף את הנחיות סביבת המכירות של הונדה	כדי לספק רושם חיובי עם מראה בלתי נשכח המזוהה כהונדה וכדי ליצור תדמית וסביבה המקדמים אינטראקציה עם הלקוחות.	תצלום של השילוט החיצוני		365 ימים
	A1.4	אולם תצוגה	חייב להיות דלפק קבלה לקוחות ולקוחות מתעניינים.	כדי לודא שניתן לברך את כל הלקוחות מיד ולטפל בהם בצורה נאותה, והוא משמש מיקום מרכזי לכל פעולות מרכז השירות והמכירה.	תצלום של דלפק הקבלה		90 ימים
	A1.5	אולם תצוגה	חייבת להיות נקודת המתנה ללקוחות.	לספק ללקוח סביבה נעימה ומרגיעה בעודו נמצא במרכז השירות והמכירה.	תצלום של נקודת המתנה של הלקוחות		90 ימים
	A1.6	אולם תצוגה	חייב להיות במרכז השירות והמכירה המשני אזור המתאים לניהול משא ומתן בנושא מכירות או לניהול שיחה בנושא עלות השירותים עם הלקוחות.	כדי לאפשר תפעול יום-יומי יעיל וכדי לספק אזור פרטי ונח ללקוחות במהלך דיונים בנושאים כספיים	תצלום של האזור הפרטי		90 ימים
	A1.7	מוסך	מרכז השירות והמכירה חייב לכלול מוסך המצויד כהלכה בציוד הספציפי בהתאם לדרישות של הונדה/מאיר.	כדי לספק לטכנאים מקום עבודה בטוח יעיל על דגמי הונדה וכדי להבטיח שהמסירה ללקוח תתבצע במועד שהובטח.	תצלום של המוסך וראיה לכך שכל הציוד המופיע ברשימת דרישות הציוד של הונדה זמין באתר	דרישות ציוד מוסך	180 ימים
	A1.8	אולם תצוגה	צריכים להיות שירותים נקיים המיועדים לשימוש הלקוחות בלבד, והדבר מצוין בצורה ברורה.	לנחות הלקוחות בלי שיצטרכו לשאול את העובדים	תצלום של מתקני השירותים ושל שילוט השירותים		180 ימים
	A1.9	אולם תצוגה	חובה לספק לכל הלקוחות משקאות; המשקאות צריכים להיות נגישים.	לספק ללקוח סביבה נעימה ומרגיעה בעודו נמצא במרכז השירות והמכירה.	תצלום של אזור המשקאות		90 ימים
	A1.10	נתוני לקוח	שעות הפתיחה של מרכז השירות והמכירה המשני מופיעות בצורה ברורה על כל אחת מכניסות הלקוחות למחלקות המכירות והשירות.	כדי לודא שהדבר ברור ללקוח וכדי להימנע מאי נעימות ואכזבה	תצלום של שילוט שעות הפתיחה		90 ימים
	A1.11	כללי	כל האזורים באתר שבהם הלקוחות יכולים להבחין חייבים להיות נקיים ומסודרים בהתאם לסביבת המכירות העדכנית	ליצור את הרושם הטוב ביותר כדי להראות שאותה תשומת לב מקצועית תינתן לאופני הלקוחות.	תצלום של אולם התצוגה וגם תצלום של המוסך וגם תצלום של שירותי הלקוחות		90 ימים
מתקנים - חניה	A2.2	חניה	פתרון חניה חלופי זמין ללקוחות אם אין חניה באתר.	לספק ללקוח חוויה ללא אי נעימות ולהבין כיצד להגיע למרכז השירות והמכירה.	תצלום של אזור החניה או מסמך המפרט את פתרון החניה או עותק של יומן איסוף/מסירה או צילום מסך של אתר מרכז השירות והמכירה המראה את חנית הלקוחות		90 ימים
	A3.1	שילוט	שילוט המותג הונדה חייב להיות מאושר על ידי הונדה, והוא חייב להיות נקי וולל פגמים	לספק חוויית מותג ייחודית ומותאמת אישית ללקוח.	תצלום של השילוט וגם תצלום של השילוט המואר כהלכה (אם הדבר תקף)		90 ימים
	A3.2	שילוט	כל הדגלים החיצוניים חייבים להיות נקיים ולא קרועים או דהויים, והם חייבים לעמוד בדרישות הזהות התאגידית הנוכחית (www.honda-works.com)	ליצור את הרושם הטוב ביותר כדי להראות שאותה תשומת לב מקצועית תינתן לאופני הלקוחות.	תצלום של הדגלים החיצוניים או אם אין דגלים שאין דגלים		90 ימים
מתקנים - כלי	A3.3	מסמכים עסקיים	כאשר נעשה שימוש בלוגו של הונדה במסמכים עסקיים או בחומרי אולם התצוגה/המכירות, הוא חייב לעמוד בהנחיות הזהות התאגידית של הונדה (www.honda-works.com)	לספק חוויית מותג ייחודית ומותאמת אישית ללקוח.	תצלום של חומרי ה-Cl בשימוש מרכז השירות והמכירה		365 ימים
	A4.1	כלים	למרכז השירות והמכירה המשני גישה לכלים מיוחדים ברמת החובה נדרש על ידי הונדה/מאיר.	כדי לודא שהטכנאים יכולים לבצע את כל העבודות ביעילות ובעזרת הציוד המתאים, תוך שמירה על זמן המתנת לקוחות מינימלי ושמירה על יצרניות המוסך.	רשימת כלים מיוחדים		90 ימים
	A4.2	כלים	כל הכלים הרלוונטיים חייבים להיות מכוילים ולשאת תעודות אישור רלוונטיות.	כדי לודא שכל הכלים פועלים כהלכה כדי לספק תיקון נכון בפעם הראשונה.	עיתון של הסמכה מעודכנת ל-5 כלים מכוילים לפחות או עותק של יומן אחזקת כלים מלא	יומן אחזקת כלים	90 ימים
אנשים - פיתוח עובדים	B2.1	שינוי עובדים	חובה לדווח על שינוי תפקידים ועובדים שעוזבים ב-HondaDreamFactory (HDF) תוך חודש מיום המעבר או עזיבת מרכז השירות והמכירה/מרכז השירות והמכירה המשני.	כדי לודא שב-HDF נמצאים הנתונים המדויקים של כל העובדים במרכז השירות והמכירה וכדי לודא שכל העובדים מקבלים את ההדרכה המתאימה ומפתחים את תפקידם	דוח מ-Honda Dream Factory (HDF) המראה את כל העובדים הנוכחיים במרכז השירות והמכירה		90 ימים
	B2.2	עובדים חדשים	כל עובדי הליבה החדשים חייבים לעבור את קורס ה-Honda Dream Factory DNA e-learning המקוון ב-Honda Dream Factory (HDF) תוך חודש מיום הצטרפותם למרכז השירות והמכירה.	יצירת שגרירי מותג האחראים על המורשת והפילוסופיה של הונדה, שתשתקף בעני הלקוח.	תיעודי הדרכה מלאים לכל העובדים		90 ימים
	B2.3	הדרכה ופיתוח	מרכז השירות והמכירה/מרכז השירות והמכירה המשני חייב לודא שהעובדים משתתפים בתוכנית הדרכה (כולל הדרכת דגם חדש) כנדרש על ידי הונדה/מאיר	כדי לודא שכל העובדים מקבלים מהונדה את העדכונים הרלוונטיים לתפקידם, ושהם מעבירים מסר עקבי ואחיד לכל הלקוחות.	ראיה לנוכחות עובדים תיעודי הדרכה מלאים לכל העובדים		90 ימים
	B2.4	הדרכה ופיתוח	חובה להציג את תעודות ההסמכה התקפות של הטכנאים כדי שהלקוחות יוכלו לראות אותן	ליצור אווירה של אמון וביטחון בעני הלקוח על בסיס יכולתו של הטכנאי.	תצלום של התעודות המוצגות		90 ימים
נוהל - מכירות	C1.1	אופנועים חדשים	אופנועים וקטנועים חדשים מתוצרת הונדה חייבים לעבור הכנה מלאה, בדיקה לפני מסירה (PDI) ולהיות במצב הזהה לאלו שבאולם התצוגה בעת מסירתם ללקוחות.	כדי לודא שהלקוח מקבל את האופנוע שלו בסטנדרט הגבוה ביותר ובאותו מצב כפי שהוא נראה באולם התצוגה.	עותק של טופס PDI מלא		90 ימים
	C2.1	אביזרים	יש להציג את האביזרים בהתאם לדרישות של הונדה/מאיר	כדי להציג אביזרים בסיזור פתוח הנגיש ללקוח.	תצלום תצוגת אביזרים		180 ימים
נוהל - שירות	C3.1	אחריות וקריאות שירות (recall)	מרכז השירות והמכירה המשני חייב לפעול בהתאם לנוהלי האחריות וקריאות השירות (recall) כפי שמפורט על ידי הונדה/מאיר	כדי לודא שכל הלקוחות מקבלים את אותה רמת שירות ממרכז השירות והמכירה בכל הקשור לעבודות במסגרת האחריות כפי שהם מקבלים במהלך ביצוע עבודות אחזקה ותיקון. הדבר נדרש על פי החוק (חובת זהירות).	הנחיות לביצוע תיקונים במסגרת האחריות וקריאות שירות (recall) המראה שנועשה שימוש בחלפים מקוריים של הונדה. ראיה לאחוז ביצוע קריאות שירות (recall)		90 ימים
	C3.2	אחריות וקריאות שירות (recall)	ניתן להשתמש רק בחלפים מקוריים של הונדה בעת ביצוע עבודות במסגרת האחריות וקריאות שירות (recall).	כדי לודא שהעבודה במסגרת האחריות מתבצעת בהתאם לתקן של הונדה/מאיר.	עותק של חשבונות אחריות/קריאות שירות (recall) תוך חודש לפני ביצוע ההערכה העצמית		90 ימים
	C3.3	אחריות וקריאות שירות (recall)	כל האופנועים המגיעים למרכז השירות והמכירה/מרכז השירות והמכירה המשני נבדקים כדי לדעת אם יש קריאות שירות (recall) או/או עדכונים שהופצו על ידי הונדה/מאיר.	לספק את חוויית הלקוח הטובה ביותר בקהילה על ידי הצגת דאגה לבטיחות הלקוחות ומצב הרכב יעיל כדי לבנות לבנות מול הלקוח.	עותק של חשבונות אחריות/קריאות שירות (recall) או דוח 'מתגלגל' לתקופה של 12 חודשים המפרט את הלקוחות שביקרו במרכז השירות והמכירה ונבדקו ו/או שהתיקון בוצע		90 ימים
	C3.4	נחות ללקוח	מרכזי השירות והמכירה המשניים חייבים להיות מסוגלים לשטוף ולנקות את האופנועים והקטנועים	לתמוך במתן חוויית הלקוח הטובה ביותר בקהילה ולספק את הלקוח.	תצלום של אזור השטיפה והניקוי או עותק של הסכם עם מתקן שטיפה מקומי או עותק של חשבונות לקוח המראה שבוצעו ניקוי/שטיפה		90 ימים
	C3.5	נחות ללקוח	הלקוחות חייבים לקבל הזמנת תיקון עם תיאור מפורט של עלויות העבודה והחלפים שבשימוש (כולל שם המותג) ועליה חתימת אישור של הלקוח.	כדי לספק ללקוח הסבר ברור וכדי לודא שהלקוח מודע לתנאי האחריות על החלפים.	עותק של חשבונות לקוח עם חתימת הלקוח		90 ימים
	C3.6	נחות ללקוח	תעריפי העבודה זמינים ומוצגים בצורה ברורה ומקצועית	לספק מידע החשוב ללקוח בצורה פתוחה כדי לבנות אמון.	תצלום תצוגה		90 ימים
	C3.7	נחות ללקוח	מרכזי שירות ומכירה משניים ללא תא עבודה במוסך לביצוע בדיקת בטיחות ופליטת מזהמים תקופתית חייבים להיות מסוגלים לקבוע תור לבדיקה מטעם הלקוחות (אם החוק מאפשר זאת).	לשמור על יחסים טובים עם הלקוחות על ידי עמידה בדרישות הבטיחות שלהם.	ראיה לקביעת תורים למבחן רישוי ("סטט")		90 ימים
	C4.1	ניהול מלאי	יש לאחסן חלפים ואביזרים באריזתם המקורית	להפחית את המדק לחלפים ולאביזרים במהלך האחסון.	תצלום של החלפים ושל האביזרים באריזתם המקורית		90 ימים
	C4.2	אחסון חומרים מסוכנים	חומרים מסוכנים צריכים להיות מאוחסנים ולהירדק לאשפה בהתאם לדרישות החוק המקומי	כדי לודא שמרכז השירות והמכירה לא מסכן את עובדיו ושהוא מאחסן את החומרים המסוכנים בצורה בטוחה תוך עמידה בדרישות החוק המקומי.	עותק של הודעת העברה מחברת פינוי הפסולת ב-6 החודשים האחרונים וגם תצלום של אזורי האחסון		90 ימים
	נוהל - שביעות רצון לקוח	C5.1	שביעות רצון הלקוח	כל מרכזי השירות והמכירה המשניים חייבים להשתתף בסקר שביעות רצון הלקוח כפי שהוגדר על ידי הונדה/מאיר	כדי לזהות חוזקות וחולשות, וכדי לאפשר ביצוע שיפורים תוך התמקדות בהשגת רמות גבוהות של שביעות רצון הלקוח	ראיה להשתתפות	
C5.2		שביעות רצון הלקוח	כל מרכזי השירות והמכירה המשניים חייבים לפעול בהתאם לתוכנית לשיפור שביעות רצון הלקוחות כדי לתקן בעיות שבהן התגלה חוסר שביעות רצון	למנוע את הישנותן של בעיות במרכז השירות והמכירה ובכך לשפר את היעילות ולספק את חוויית הלקוח הטובה ביותר בקהילה	עותק של תוכנית פעולה ופעולות שבוצעו		90 ימים
C5.3		תלונות	חייב להיות איש קשר מוסכם ונהל לטיפול בתלונות במרכז השירות והמכירה המשני. הנהל חייב לכלול את תיעוד כל התלונות ואת תוצאותיהן.	מעקב וליקחת אחריות ברורים לצורך מתן פתרון מהיר ובדיקה על ידי הנהלה הבכירה.	עותק של יומן תלונות עותק של תלונת לקוח ותגובת מרכז השירות והמכירה	תבנית יומן תלונות	90 ימים