

LYNK & CO

סטנדרטים למרכז שירות



בתוקף החל מ-2023

נערך ע"י אורן ברזילי ינואר 2023

מאיר
חברה למכונות ומשאיות בע"מ

1.1 אלמנט חשוב בנושא פעולת מרכז השירות והמכירה

היבואן יבקר ויפקח על מרכזי השירות ברשת הזכיינים בעצמו. כדי לוודא שכל מרכזי השירות של Lynk & Co פועלים באופן זהה, במיוחד בכל הקשור למדדי הביצוע העיקריים, Lynk & Co תנחה את מרכז השירות והמכירה כיצד לפעול. היבואן יכול לשפר ולעדכן את התכנים בהתאם לחוק המקומי.

סעיף זה מכיל את המידע הדרוש לניהול מרכז השירות והמכירה והוא כולל חמישה היבטים. ההיבטים הם תוכנית מבנה השירות, כוח אדם, נהל השירות של Lynk & Co, ניהול איכות השירות והגדרת הזמנות תיקון במוסך.

בנוסף למסמך זה, יש לעיין בנספחים הבאים:

1. סטנדרט מתקנים למרכזי שירות – יהווה מדריך ליישום התקן בהתאמה מקומית

2. מסמך שילוט וזהות תאגידית -יהווה מדריך ליישום התקן בהנחיה מקומית

3. דרישות היצרן עשויות להתעדכן מעת לעת וחלקן בתשלום שיהיה באחריות מרכז השירות
4. מחשבן אבחון – מרכז השירות נדרש להחזיק לפחות מחשב אבחון 1 הכרוך בעלות חכירה שתשולם ליבואן ועלות תוכנת אבחון בהתאם לתעריפי היצרן כפי שיקבעו מעת לעת.
5. כלים מנדטוריים – מרכז השירות נדרש להחזיק את כלי העבודה הנדרשים לטיפול ברכבי המותג. מצ"ב נספח. בנוסף יועברו על ידי היבואן כלי עבודה מנדטוריים בהתאם לדרישות היצרן בתשלום.
6. במידה ומרכז השירות מורשה למותג וולוו מכונות אזי בהנחה שהיקף הפעילות הנו עד 1000 כניסות בשנה, הטיפול ברכבי לינק אנד קו יהיה באמצעות צוותי וולוו וללא שינויים במתקן (מעל כמות זו תידרש עמידה מלאה בהתאמת המתקן בכפוף לתנאי נספח זה והתאמת צוותים יעודיים לתמיכה בלקוחות המותג).

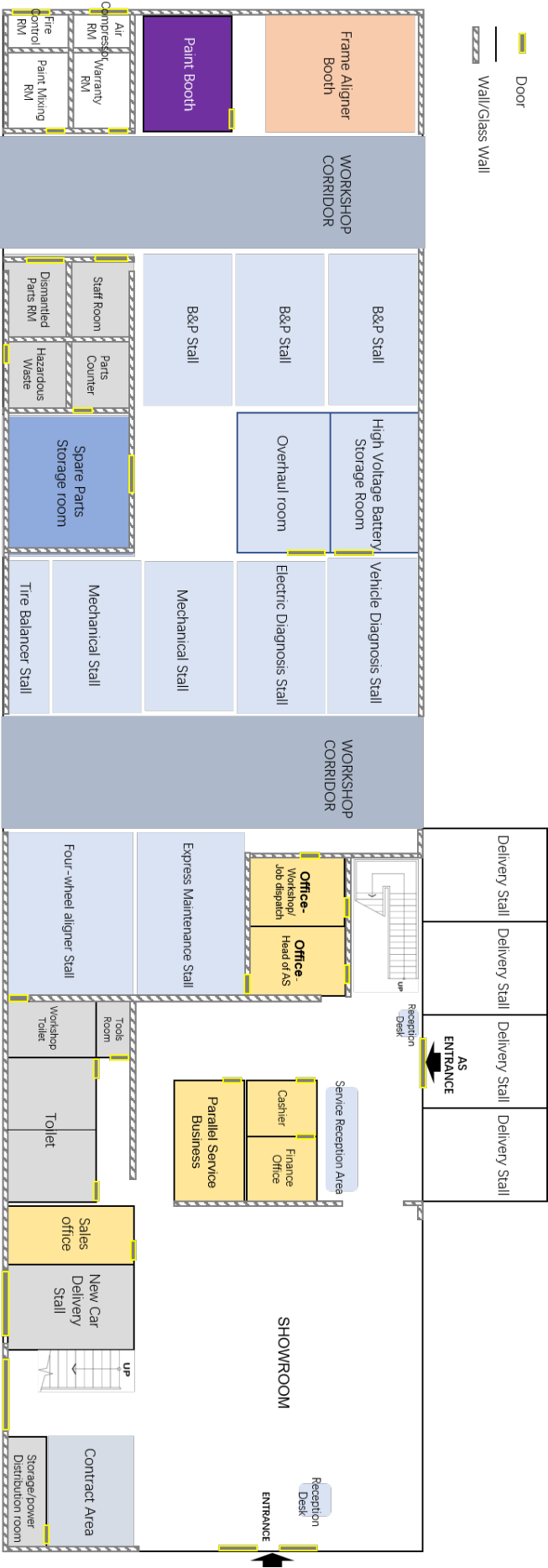
1.1.1 פעולת מרכז השירות - תוכנית מבנה השירות

מרכז שירות ומכירה הבנוי בצורה טובה ונכונה יותר בלקוח רושם חיובי וישרה עליו הרגשה נוחה. למיקום מרכז השירות והמכירה חשיבות גבוהה. חברת Lynk & Co ממליצה לכל היבואנים להיות הבעלים של מרכז שירות ומכירה מרכזי אחד לפחות אשר יהווה דוגמה לשאר מרכזי השירות והמכירה.

Lynk & Co תציע הנחיות בכל הקשור למבנה ולפעולות מרכז השירות והמכירה. היבואן יכול להתאים את התוכנית על בסיס המצב בשוק המקומי.

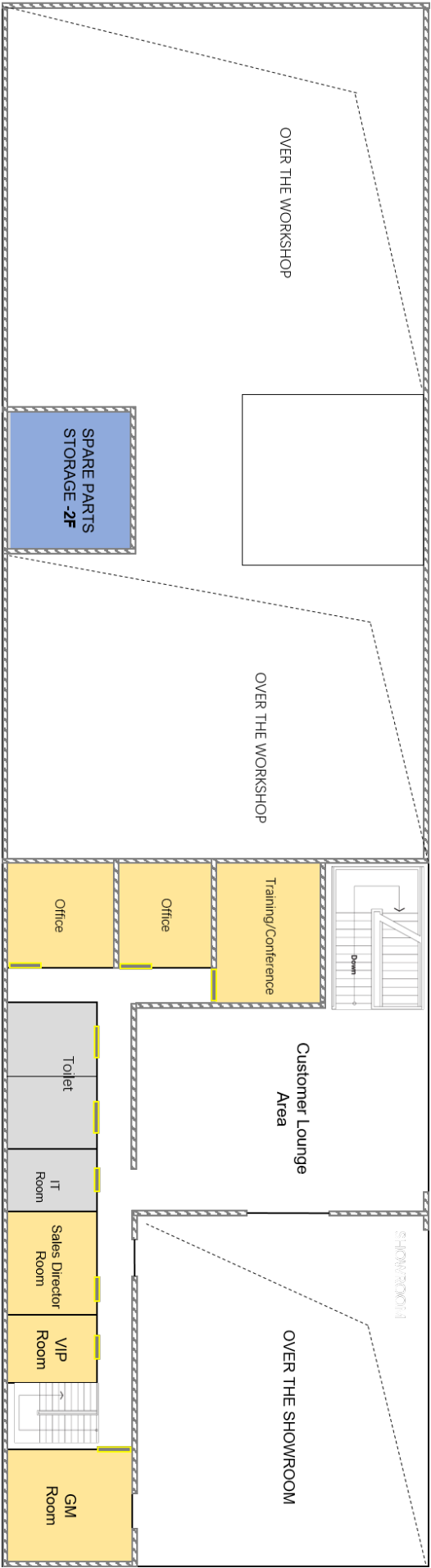
- מהירות האינטרנט של המוסך (מהירות הורדה) לא תהיה פחות מ-5M לשנייה.
- להלן התוכנית המומלצת למרכז השירות והמכירה. לפרטים נוספים, נא עיין במדריך ה-SI של Lynk & Co.

Lynk & Co Recommended Dealer Masterplan



Lynk & Co Recommended Dealer Masterplan

- Door
- Wall/Glass Wall



-----Second Floor-----

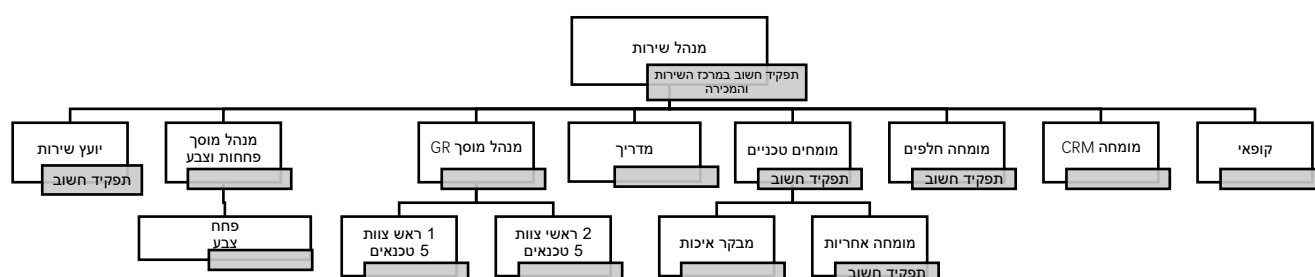
1.1.2 פעולת מרכז השירות והמכירה - תרשים ארגוני

(One) תרשים ארגוני נכון

חשוב מאוד שיהיה תרשים ארגוני נכון כדי להבטיח שפעולות הארגון יתבצעו בצורה חלקה. יש לפתח את התרשים הארגוני כדי למקסם את יעילות מחלקת השירות בתחומי הניסיון, הכשירות, הגיל וכו' של כוח האדם.

LCGS ממליצה ליבואן להשתמש בתרשים הארגוני שלהלן ולגייס בעלי תפקידים מתאימים. יש לתכנן את התרשים הארגוני של מחלקת השירות ולשפר באופן קבוע את מבנה מחלקת השירות כדי שהתרשים יפעל בצורה הגיונית.

התפקידים החשובים במרכז השירות והמכירה כוללים: מנהל שירות (מנהל אתר), יועץ טכני, יועץ שירות, יועץ חלפים ויועץ אחריות. היבואן יספק הדרכה מתאימה למרכזי השירות והמכירה.



(Two) תחומי אחריות

חשוב מאוד שכל אנשי הצוות בארגון יכירו את תחומי האחריות שלהם ויבצעו את תפקידם כחלק מצוות אחד. יש לספק תיאורי תפקיד ותרשימים ארגוניים לכל אחד מחברי הארגון או לפרסמם במקום בולט וברור כדי שכל אחד יוכל להבין אותם במלואם.

תחומי האחריות לא חייבים להיות כמפורט להלן ויש להתאימם על בסיס הכשירות והניסיון של כל אחד מהעובדים.

● תחומי האחריות של מנהל השירות (מנהל אתר)

- א. קובע את יעדי מכירות השירות והחלפים, כולל מספר יחידות אחסון ששולמו, רווח משעות עבודה, רווח ממכירות חלפים, מדד כושר ייצור וכו'.
- ב. מנהל את המטרות ואת הביצועים בפועל, מעריך וקובע אמצעי תיקון
- ג. ניהול אישי והערכת ביצועי העובדים
- ד. בונה תוכנית הדרכה לצוות.
- ה. מפתח תהליכים עסקיים
- ו. מטפל בתלונות לקוחות
- ז. משתף פעולה עם מחלקות אחרות כגון מכירות ומימון ומתקשר עם המנכ"ל
- ח. מנהל תהליך עסקי על בסיס יומי, מאתר ומטפל במצבים חריגים

ט. פועל בהתאם לדרישות ולהנחיות היבואן

י. מדווח על בעיות איכות ליבואן

● תחומי האחריות של מנהל העבודה

א. מעביר משימות לטכנאים בהתאם למורכבות הזמנת העבודה

ב. מנהל את תהליך התפעול באמצעות לוח ניהול ומתקשר עם יועצי השירות בנוגע לזמן העבודה הנוסף והדרך הטובה ביותר לפעול

ג. מנהל ומפקח על פעולות השירות, מספק הנחיה טכנית לטכנאים אם יש צורך בכך ומספק תמיכה טכנית בעת אבחון תקלות

ד. מבצע בדיקה לאחר השירות לרכב

ה. מבין במלואן את דרישות השירות של הלקוח המתועדות בהזמנת העבודה

ו. חוקר את הסיבה לעבודה חוזרת ומונע את הישנותה

ז. מתחזק ורוכש ציוד שירות

ח. ה-5 של המוסך

ט. מנהל את נוכחות הטכנאים

י. ממלא דוח איכות (או שמבוצע על ידי היועצים הטכניים)

יא. מנחה לבצע בדיקת מסירת רכב כדי להבטיח את תקינותם של האביזרים

יב. מונע עבודה נוספת

יג. מבצע פעילויות להגנה על הסביבה ומנחה את העובדים בעבודתם

● תחומי האחריות של יועץ השירות

א. באחריות יועץ השירות להטמיע ביסודיות את תהליך תקן השירות כפי שהוגדר על ידי LCGS

ב. קובע תורים (או בעזרת פקיד קבלה במשרה מלאה), ממלא ומנהל טופס קביעת תורים

ג. קבלת לקוחות

ד. ממלא את הזמנת העבודה בצורה נכונה בהתאם לדרישות השירות של הלקוח ומבקש מהלקוח לאשר אותה ולחתום עליה

ה. אם יש עבודה נוספת שעשויה להעלות את הצעת המחיר או הדורשת יותר זמן עבודה, יש לקבל את אישור הלקוח לכך.

ו. מדווח ללקוחות הממתינים לשירות בנוגע להתקדמות העבודה.

ז. ניהול תוכנית הטיפול

ח. ניהול התקדמות השירות

ט. מפיק הצעת מחיר לתיקון רכב שעבר תאונה ומנהל מו"מ עם חברת הביטוח

● **תחומי האחריות של העובד בטרקלין הלקוחות**

- א. מברך לשלום את הלקוחות בטרקלין הלקוחות
- ב. מציע ומכין משקאות ללקוחות
- ג. מוודא שעובדי הניקיון מנקים ומסדרים את טרקלין הלקוחות
- ד. בודק את העיתונים והמגזינים בכל בוקר לפני שעת הפתיחה ומעדכן אותם באופן קבוע
- ה. שולט בשיטות ובאמצעי הזהירות הקשורים למתקנים בטרקלין הלקוחות ומעדכן את הלקוחות בהתאם.
- ו. כל המתקנים בטרקלין הלקוחות צריכים להיות מוכנים לשימוש. במקרה של תקלה, יש לדווח עליה למחלקת התחזוקה במועד
- ז. מתאים את הטמפרטורה ואת התאורה במתקן ומאזר אותו
- ח. שומר על אווירה נעימה ורגועה בטרקלין הלקוחות ומסייע בתקשורת בין הלקוחות והעובדים האחראיים

● **תחומי האחריות של העובד במחלקת קשרי לקוחות**

- א. שיחת מעקב לאחר ביקורי שירות
- ב. ממליץ ללקוח על השירות הבא בשיחת המעקב
- ג. מעדכן את הלקוחות בדבר תוכנית הטיפולים ומונה הנסועה.

● **תחומי האחריות של המומחה הטכני**

- א. המנהל הטכני אחראי לכל הפעילויות הקשורות לביצוע תיקון נכון בפעם הראשונה; הוא אחראי על כל התקלות והתיקונים המורכבים (תקלות אבחון, תמיכת שירות, בדיקת תהליכים וכו').
- ב. שליחת הודעות
- ג. אישור טכני של כלי הרכב שבטיפול וביצוע דוח איכות
- ד. איסוף ומתן משוב על בעיות חשובות ובעיות חוזרות מעבר לתקופת האחריות
- ה. הנחיית תחזוקה בתקלות מורכבות
- ו. במקרה של תקלות מורכבות שלא ניתנות לפתרון, פונה למוקד התמיכה של היצרן
- ז. העברה פנימית של מידע טכני
- ח. הטמעה מהירה של המידע הטכני (SGB)
- ט. שמירה על ה-SGB, טיפול בבעיות ייחודיות לשוק ומידע סודי אחר
- י. הטמעה מהירה של מידע הקשור לטיפול בבעיות ייחודיות לשוק בתוך החברה
- יא. ניהול התהליך לטיפול בבעיות בשוק
- יב. שירות מקיף
- יג. ניהול החלפים הפגומים המיועדים למחזור על ידי היצרן
- יד. קשר בין התמיכה הטכנית והאישור בשטח
- טו. השתתפות בהדרכות טכנולוגיות שירות המתבצעות על ידי היבואן

● **תחומי האחריות של מבקר האיכות**

- א. בדיקה במהלך התיקון (שיפוץ מנוע, מערכת בלמים והיגוי) ובדיקה לאחר השירות
- ב. להנחות ולהדריך את הטכנאים בדבר הבדיקה לאחר השירות

● **תחומי האחריות של המדריך – ברמת יבואן המותג**

- א. לפתח ולהטמיע תוכנית הדרכה טכנית ולא-טכנית לטכנאים

● **תחומי האחריות של טכנאי השירות**

- א. לתקן ביסודיות את הרכב התקול
- ב. לדווח למנהל המוסך בהקדם כאשר קיימת אפשרות לעבודות נוספות כדי להאריך את זמן העבודה
- ג. להדריך על דגמים חדשים ומערכות חדשות ולאשר את מידע השירות SGB מהיצרן
- ד. לשפר את היכולת הטכנית (להשתתף בהדרכות של היצרן, טכנולוגיית לימוד עצמי וחומרי עזר אחרים)
- ה. שמירה על ה-5S במוסך
- ו. פעילויות להגנה על הסביבה (השלכה נכונה של שמן משומש וחלקים שהוחלפו)

● **תחומי האחריות של מומחה האחריות**

- א. להגיש תביעה באחריות ליצרן
- ב. ניהול הוצאות האחריות
- ג. ניהול חלקים להחלפה במסגרת תביעה באחריות

● **תחומי האחריות של מומחה החלפים**

- א. לנהל את מלאי החלפים בצורה נכונה
- ב. להזמין חלפים דרך מערכת היצרן
- ג. למצוא את המק"ט הדרוש לטיפול, לבצע משלוח ולהכין מראש את החלפים לכלי הרכב המוזמנים לשירות
- ד. ניהול הזמנות של חלפים החסרים במלאי ושל כלי רכב מושבטים

● **תחומי האחריות של מומחה ניהול קשרי הלקוחות**

- א. סקר CSI לאחר תיקון
- ב. סקר SSI לאחר מסירת הרכב
- ג. טיפול בתלונות הלקוחות
- ד. תמיכה במבצעי שירות
- ה. אחרים.

הערות: אם יש שינוי בהנהלת מרכז השירות והמכירה, יש לעדכן את היבואן מראש, בהתאם להיקף הפעילות, חלק מתחומי האחריות יכולים להתבצע כתפקיד בנוסף על תפקיד עיקרי, לדוגמה ניהול קשרי לקוחות (בסיכום עם היבואן ובאישורו הכתוב).

(Three) תעודת כשירות טכנית

בתעשיית הרכב, תחזוקה נכונה ומהירה והיכולת להגיב במהירות ללקוח הן נקודות מכירה. עובדי מרכז השירות והמכירה חייבים להבין שהיכולת להתמודד עם הטכנולוגיה היא פרופורציונלית לשכר. לכן חשוב מאוד לזהות את הכשירות של העובדים הטכניים ויועצי השירות. היבואן מתחייב להעביר הדרכה והסמכה לעובדים הרלוונטיים במרכז השירות והמכירה ולבנות מערכת משאבי אנוש. מחלקת ההדרכה של היבואן אחראית לנושא זה. חברת Lynk & Co תעריך את הטכנאים ואת יועצי השירות שהוסמכו באמצעות מדדי הביצוע העיקריים של היבואן.

● **יעד למספר יועצי שירות מוסמכים**

ביצועי יועץ השירות משפיעים על האופן שבו הלקוחות בוחרים את מרכזי השירות. אחוז יועצי השירות המוסמכים אמור להיות יותר מ-80% מכל יועצי השירות; בסופו של דבר, כל יועצי השירות יעברו את הדרכת יועץ השירות הראשי.

הערה

כשהמוסך פתוח, יהיה בו יועץ שירות מוסמך אחד לפחות.

● **יעד למספר טכנאים כלליים מוסמכים**

במרכז השירות יהיו יותר מ-80% טכנאים מוסמכים.

טכנאי אבחון: 10% או יותר מ-1.

הערה

כשהמוסך פתוח, יהיו בו שני טכנאים לפחות.

● **יעד למספר עובדי פחחות וצבע מוסמכים**

במרכז השירות יהיו יותר מ-80% עובדי פחחות וצבע מוסמכים.

הערה

עובדי הפחחות והצבע המוסמכים לא יכללו במדדי הביצוע העיקריים של היבואן.

(Four) תיאורי תפקידים וסד"כ מומלצים למוסך:

S/N	Position in Dlr	Staff Qty. Recommended			Guidelines
1	Service Manager	1 Staff			
2	SA	Opening 3 Staff	RO up to 200-300 3 Staff	RO up to 300-600 4 Staff	RO > 600 +1staff/200 RO
3	General Technician	Opening 6 Staff	RO up to 200-300 8 Staff	RO up to 300-600 12 Staff	RO > 600 +1staff/80 RO
4	Body Technician	Opening 2 Staff	RO up to 20-30 3 Staff	RO up to 30-60 4 Staff	RO > 60 +1staff/20 RO
5	Paint Technician	Opening 2 Staff	RO up to 20-30 3 Staff	RO up to 30-60 4 Staff	RO > 60 +1staff/20 RO
6	Parts Specialist	3 Staff	3 Staff	3 Staff	Staff add if necessary
7	Workshop Supervisor	1 Staff		1 Staff	B&P RO>120/Month, BP workshop should equip workshop supervisor
8	Quality Inspector	1 Staff		1 Staff	Staff add if necessary
9	Lecturer	1 Staff		1 Staff	1 Staff
10	Technical Supervisor	1 Staff 1 staff for Item 7/8/9/10		1 Staff 2 staff for Item 7/8/9/10	1 Staff 2 staff for Item 7/8/9/10
11	Warranty specialist	1 Staff Can be part-time by other item			Staff add if necessary
12	CRM Specialist	1 Staff Can be part-time by SA		2 Staff	Staff add if necessary
13	Receptionist	1 Staff		1 Staff	Staff add if necessary
14	Envirmental Protection	1 Staff Can be part-time by other		1 Staff	1 Staff

1.1.3 פעולת מרכז השירות - נוהל השירות

כדי לשרת את הלקוחות בצורה טובה יותר, הלקוחות צריכים ליהנות מהמוצרים של Lynk & Co ולהרגיש את חוויית השירות המיוחדת. נוהל שירות סטנדרטי הוא אלמנט חשוב בשיפור שביעות רצון הלקוחות. חברת Lynk & Co ממליצה שמרכזי השירות והמכירה הפועלים תחת היבואן ילמדו את תהליך השירות הבסיסי של Lynk & Co. היבואן יכול גם לשנות ולהתאים את התוכן בהתאם לשוק המקומי.

(One) מסירת כלי רכב חדשים

- מסירת רכב חדש היא השלב שבו הלקוחות עוברים ממחלקת המכירות אל מחלקת השירות, וזו נקודת המגע הראשונה בין תהליך השירות הבסיסי והלקוח; זו גם הזדמנות להציג את הלקוח בפני אנשי השירות. בישראל הנושא באחריות מערך המכירה.

● אלמנטים בסיסיים

- א. מבקר האיכות אמור לבצע בדיקה סופית ולאשר את הרכב ואת המסמכים; יועץ השירות אמור לאשר את הרכב ולהכין את מסמכי המסירה של הרכב החדש.
- ב. יועץ השירות אמור להגיע לאזור מסירת הרכב החדש 2 דקות מראש, לברך את הלקוח בחיור, להציג את עצמו, להציג את כרטיס הביקור שלו ולברך את הלקוחות על שבאו לאסוף את הרכב שלהם.
- ג. הצג את מדיניות השירות, מוצרי השירות ותכנים אחרים ללקוחות.
- ד. סייע ללקוח בעת השימוש ברכב, הכר לו את יועץ השירות וקבע איתו מועד לביקור חוזר בעוד כ-15 יום.
- ה. במהלך ביקור המעקב במועד שסוכם, ענה לשאלות הלקוח, תעד והתייחס לבעיות איכות.

(Two) שירותי תזכורת

- לספק תזכורת במועד בנוגע לטיפול המומלץ ולחלפים הדרושים; לעדכן את הלקוח בנוגע למצב הרכב ולסכנות אפשריות ולהזמין את הלקוח לבקר במוסך כדי לבדוק את בטיחות הרכב; לעדכן ולהזמין את הלקוחות להשתתף בפעילויות שירות בלעדיות.

● אלמנטים בסיסיים

- א. מרכזי השירות והמכירה יסננו ויספרו את רשימת התזכורות בהתאם למונה הנסועה/הזמן שחלף מהשירות האחרון וישתמשו בשירות לשליחת הודעות טקסט/שיחה. לפני ההתקשרות, מרכז השירות והמכירה אמור לאשר את פרטי הלקוח: שם, כתובת, טלפון, פרטי רכב: מספר רישוי, מספר שלדה מלא (VIN) וכו'.
- ב. התקשר וברך את הלקוחות, הצג את עצמך בקצרה והסבר את מטרת השיחה, אשר את מונה הנסועה, ספק מענה לצורכי הלקוח וענה על שאלותיו בזמן. אם הלקוח מסכים, קבע לו תור; אם הלקוח לא מאשר את התור, שאל אותו מדוע ותעד את תשובתו; בחר במועד אחר כדי להתקשר ללקוח.
- ג. מרכזי השירות והמכירה ינתחו את תוצאות התזכורות והסיבות למענה שלילי בכל יום ויקבעו אמצעי שיפור.

(Three) תיאום תור לקבלת שירות

- במטרה לתכנן ולנהל את מספר הכניסות למרכז השירות בשעות העבודה, יש לווסת את כניסות הלקוחות למוסך, לאזן את עומס העבודה, למקסם את הפרודוקטיביות ולמנוע מהלקוחות להמתין במוסך.

● אלמנטים בסיסיים

- א. לבדוק את רשימת המוזמנים כדי לקבוע את סוג העבודה, סוג העמדה וחלקי החילוף שיש להכין מראש.
- ב. לבדוק את פרטי הלקוח, פרטי הרכב, היסטוריית הרכב וכו', לפני יצירת קשר יזומה עם הלקוח. במהלך השיחה, ברך את הלקוח ושאל אותו אם נוח לו לשוחח בטלפון.
- ג. אם הלקוח מסכים לקבוע תור, הסבר את העבודה שיש לבצע ואת השעתון, מלא את מונה הק"מ בטופס קביעת התור, תן הצעת מחיר הגיונית וקבע את התאריך והשעה שבה הלקוח יגיע.

- ד. אם הלקוח מציין שיש תקלה ברכב שאותה צריך לתקן, יש לתעד את תיאור הבעיה של הלקוח; המנהל הטכני אמור להשתתף בבחינה שתבצע כאשר הלקוח מגיע למוסך.
- ה. להנחות את הלקוחות להימנע מהגעה בשעות השיא של המוסך. לשלוח תזכורת ללקוח יום אחד לפני התור. אם הלקוח מבצע שינויים, יש לעדכן בהתאם לבקשת הלקוח.
- ו. חלקי החילוף הדרושים לתור יוכנו מראש. אם יש מחסור, יש לעדכן את הלקוח על כך ולבצע הזמנה בזמן; הלקוח יוזמן למוסך לאחר הגעת חלקי החילוף.
- ז. יום אחד לפני שהלקוח נכנס למוסך, יש להציב את חלקי החילוף שנשמרו במדף מתאים; אם יש צורך בכך, יש ליצור קשר עם הלקוח לפני שהוא מגיע למוסך כדי לראות אם הוא מגיע בזמן, להכין את עמדת העבודה ואת הטכנאים.
- ח. אם הלקוח מבטל את התור או לא מגיע בזמן, יש לעדכן את התור בהתאם לדרישות הלקוח, לתעד את הסיבות ולבחור במועד אחר כדי ליצור קשר עם הלקוח.

(Four) שירותי הקבלה

- במהלך השיחה עם הלקוחות וקבלת הרכב, תעד בצורה מדויקת את מצב הרכב ותן את המלצותיך לתחזוקה נכונה; תהליך אבחון התקלות ברכב יתבצע בצורה מדויקת כדי לוודא שניתן לתקן את הרכב כהלכה ובזמן.

● אלמנטים בסיסיים

- א. לפני הקבלה, יועץ השירות צריך לשים לב להופעתו האישית, ללבוש בגדי עבודה ולענוד תג שם.
- ב. לקוחות המבצעים הזמנות: ודא שוב שחלקי החילוף ותאי העבודה השמורים ללקוח מוכנים ותאם זאת עם משרד הקבלה.
- ג. יועץ השירות המומחה יקבל את פני הלקוח המגיע למוסך. אם יועץ השירות המומחה אינו זמין, יש לתאם יועץ שירות אחר שיקבל את פניהם.
- ד. יועץ השירות המומחה פותח את הדלת ללקוח ומקבל את פניו; הוא מציג את עצמו ואת תפקידו ללקוח, מוודא מהן דרישות השירות והתחזוקה ומזכיר ללקוח לקחת את חפציו האישיים.
- ה. לבדוק ולאשר את פרטי הרכב/הלקוח (שם, מספר טלפון נייד, כתובת, רישיון רכב וכו').
- ו. השתמש בכיסויי מגן פנימיים בנוכחות הלקוח, השתמש במדבקת מצב מושב, הסבר את השימוש בה והזמן את הלקוחות לבצע את הבדיקה סביב הרכב ביחד.
- ז. בדוק את חלל הפנים, הצמיגים/הגלגלים, תא המנוע, הצבע החיצוני ותא המטען (בכפוף להסכמת הלקוח); הסבר את הנושאים לבדיקה ואת התוצאות בזמן אמת ותעד את הנושאים המיוחדים ואת תוצאות הבדיקה בהזמנת התיקון.
- ח. הזמן את הלקוח לאזור משרד הקבלה ולווה אותו לשם תוך כדי שיחה נעימה; הצע לו לשבת ולשתות משהו.
- ט. הסבר ללקוח את הנושאים ואת עלויות השירות והתחזוקה (עלות עבודה, עלות חלפים, הנחה, עלות כוללת וכו').
- י. שאל את הלקוח אם הוא צריך את החלפים הישנים והסבר כיצד להשליך לאשפה את החלפים הישנים.
- יא. הסבר ללקוח שהמוסך שוטף את רכבו ללא תשלום ושאל אותו אם לשטוף את רכבו; שאל את הלקוח מהי שיטת התשלום המועדפת ותעד את תשובתו.

יב. לקוחות המגיעים למוסך לצורך שירות: כתוב שאלון, הזמן את הלקוחות להשתתף בתהליך הייעוץ, אמת את תסמיני התקלות,

התייעץ עם התמיכה הטכנית אם יש צורך בכך וקבע מהן הפעולות הדרושות.

יג. בקש מהלקוח לחתום על הזמנות התיקון ולווח אותו לטרקלין הלקוחות.

(Five) תחזוקה ואבחון

- שוחח עם הלקוח כדי להבין את מצבו המדויק של הרכב והעבר את המידע בצורה מדויקת למוסך; אם יש צורך בכך, הזמן את המנהל הטכני או את הטכנאי לקבל את הלקוח וסייע ללקוח במציאת הבעיות ברכב כדי שיהיה ניתן לבצע את השירות ביעילות.

● אלמנטים בסיסיים

- א. יועץ השירות מזמין את הלקוח להשתתף בתהליך האבחון. המנהל הטכני מבצע ייעוץ כדי לאמת את תסמיני התקלות, לקבוע את הזמן הדרוש לאבחון ולהסביר את התהליך ללקוח.
- ב. השתמש במגן חיצוני לפני התחלת האבחון, הכן את ציוד האבחון העדכני, בדוק את היסטוריית השירות של הרכב ואת המסמכים ועיין בחומרי האחריות והתמיכה הטכנית.
- ג. בהתאם לסוג האבחון, יש להשתמש בשיטות אבחון כגון בדיקה חזותית, רעשים, רעידות, בלימה ומכשיר אבחון; יש לשמור את תוצאות הבדיקות ולאשר את תוכנית השירות ואת החלפים הדרושים עם הלקוח; אם החלפים חסרים, יש לעדכן את הלקוח על כך.
- ד. אם לא ניתן לקבוע את הגורם לבעיות, יש להגיש דוח טכני, לפנות לקבלת תמיכה טכנית ולאחר מכן לעדכן את הלקוח.

(Six) ביצוע תחזוקה

- בצע את עבודות התחזוקה והשירות בהתאם למסמכים בהזמנת התיקון ובהתאם להנחיות העבודה של Lynk & Co; במקרה של תקלות חדשות וחריגות שנמצאו במהלך בדיקת הרכב, יש לעדכן את הלקוח ולהמליץ על הפעולות המתאימות; במקביל, יש לתכנן את התקדמות העבודה ולנהל אותה כדי להבטיח את איכות השירות ואת מסירת הרכב ללקוח בזמן.

● אלמנטים בסיסיים

- א. ארגן את עמדות העבודה ואת הטכנאים המתאימים בהתאם לסוג השירות והעבר את הזמנת התיקון אל הטכנאי.
- ב. הטכנאים ישתמשו באמצעי הגנה לרכב, יקראו את הזמנת התיקון, יעיינו במדריך השירות, יאשרו את הכלים הדרושים ויאספו את החלפים.
- ג. בצע את עבודת התחזוקה בהתאם להזמנת התיקון.
- ד. אם מדובר בשירות כללי, יש להחליף את החלפים בחלפים חדשים בהתאם למדריך השירות; יש לשמור את החלפים הישנים.
- ה. לאחר סיום העבודה, יש לבצע בדיקה עצמית כדי לוודא שהעבודה בוצעה כהלכה ובשלמותה. המשוב, אם קיים, יישלח למנהל הטכני. אם אין, יש להתחיל בתהליך בדיקה משותף.
- ו. המנהל הטכני מאשר את הפריטים הנוספים, את מלאי חלקי החילוף ומעדכן את יועץ השירות שעליו לשוחח עם הלקוח כדי לאשר את העבודה הנוספת.

(Seven) בדיקת איכות סופית

- ודא שעבודת השירות והתחזוקה עומדת בדרישות האיכות של Lynk & Co ובציפיות הלקוח וודא שהבדיקה העצמית בוצעה כהלכה ובמלואה ושכל המסמכים הרלוונטיים עודכנו במלואם וכהלכה.

● אלמנטים בסיסיים

- א. מבקר האיכות יבדוק ויאשר את ביצוע הזמנת התיקון ואת סגירתה.
- ב. מבקר האיכות יבצע בדיקת איכות סופית. אם איכות הרכב עומדת בתקנים, הבדיקה הסופית תסתיים. אם איכות הרכב אינה עומדת בתקנים, המנהל הטכני יספק הנחיות טכניות, יבצע את עבודת התיקון ויבדוק שוב את האיכות לאחר העבודה.
- ג. הכנס את הרכב לאזור שטיפת כלי הרכב ובדוק עם הלקוח אם יש נושאים שעליך לשים לב אליהם; נקה את הרכב בהתאם להנחיות ובדוק את איכות הניקוי לאחר מכן.
- ד. לאחר סיום שטיפת הרכב, יש להעבירו לאזור המסירה ולמסור אותו ליועץ השירות המומחה שטיפול בלקוח.

(Eight) שירות מסירה

- הסבר לקוח את משמעות השירות והתחזוקה כדי להבהיר את הערך שבשירות; תן הנחיות מיוחדות לנושאים שהלקוח העלה כדי להראות שהתייחסת אליו בכבוד; תן ללקוח הסבר מפורט וברור, הצג את החלפים הישנים כדי לשדר שקיפות, סייע ללקוח בתשלום והיפרד ממנו לשלום.

● אלמנטים בסיסיים

- א. יועץ השירות מעדכן באופן יזום את הלקוח שהוא יכול לאסוף את רכבו 15 דקות לאחר מכן ומאשר שכל הנושאים טופלו.
- ב. יועץ השירות מזמין את הלקוח לאזור המסירה ואוסף את הרכב.
- ג. הראה ללקוח שהרכב נשטף ונוקה והסבר את משמעות העבודה שבוצעה על הרכב; והצג את החלפים הישנים שהוחלפו.
- ד. הסבר את פרטי העלויות ללקוח והראה שהם עומדים בקנה אחד עם הצעת המחיר וספק ללקוח המלצות לשימוש נכון ברכב בהתאם לעבודה שבוצעה.
- ה. עדכן את הלקוח בנוגע למועד/למונה הק"מ שבו יתבצע השירות הבא ועל כך שבימים הקרובים תתבצע שיחת משוב ממרכז השירות (בתוך 3 ימים).
- ו. הלקוח יאשר את המסמכים. אם הכל תקין, בקש מהלקוח לחתום לאישור והדפס את המסמכים (העתק ללקוח והעתק סופי); מסור את ההעתק ללקוח.
- ז. לווה את הלקוח לקופה והצג את הלקוח ואת שיטת התשלום לקופאי. הקופאי יכניס את החשבון אל תוך מעטפה וימסור אותה ללקוח בשתי ידיו.
- ח. הזכר ללקוח לקחת את המפתח של הרכב ואת החפצים האישיים שלו. הסר את מדבקת מצב המושב ואת הכיסוי המגן הפנימי בנוכחות הלקוח; אמור ללקוח שהרכב הוחזר להגדרות המפעל, העבר לו את הרכב והודה לו על האמון ועל שהגיע אליך.

(Nine) ביקור מעקב

- שמור על קשר טוב עם הלקוחות, פתור בעיות במועד, קבל עצות או המלצות מלקוחות וודא ששביעות רצונם גבוהה.

● אלמנטים בסיסיים

- א. לאחר שהלקוח יוצא מהמוסך, יועץ השירות מתקשר אל הלקוח במועד שסוכם כדי לקבל ממנו משוב. אם מדד ההערכה של הלקוח נמוך או אם המשוב חריג, יש לדווח על כך למנהל השירות אשר יבקש מיועץ השירות להתקשר כדי לאשר את התיקון והמידע.
- ב. יועץ השירות יתשאל ויתעד את תשובות הלקוח ויזכיר ללקוח מתי מועד/מונה הק"מ של השירות הבא.
- ג. אם ללקוח יש תלונות, מנהל השירות יטפל בהן; בתלונה משמעותית יטפל מנהל המוסך כדי למצוא פתרון ולרכך את תחושות הלקוח.

1.1.4 פעולת מרכז השירות - ניהול איכות השירות

בעזרת נורמות לבוש יום-יומי, התנהגות, שפה ונורמות אחרות הקשורות לצוות העובדים במרכז השירות והמכירה, עובדי השירות יכולים להציג את רמת האיכות המקצועית של השירות כשהם יוצרים קשר עם הלקוח. היבואן יכול להתאים ולשפר את ניהול איכות השירות שלהלן בהתאם לדרישות המקומיות.

(One) תוקף

מתייחס לכל עובדי השירות במרכז השירות והמכירה.

(Two) מפרט תג שם

● תג שם

- א. תג שם על הבגדים: אנשים שעובדים בקבלה/בהנהלה/בלוגיסטיקה/באזור המוסך וכו'.
- ב. דרישות להצגת תג השם: רקע שחור, שם ברור ותמונה, הצגה ברורה של התפקיד, לדוגמה מנהל שירות, יועץ שירות וכו'.
- ג. מפרטי תג השם: תלה אותו על הצוואר ומחוץ לבגדים על החזה. ודא שהוא נקי ושהכיתוב ברור וקריא ללא פגמים, שריטות וכתמים. תג השם מציג את פרטי העובד ומשקף את התדמית של העובדים ושל השירות המקצועיים.
- ד. שיטת ייצור: הכן בעצמך בהתאם לתבנית העיצוב. ראה נספח I של תבנית העיצוב של Lynk & Co.

ה. דוגמה לתג שם:

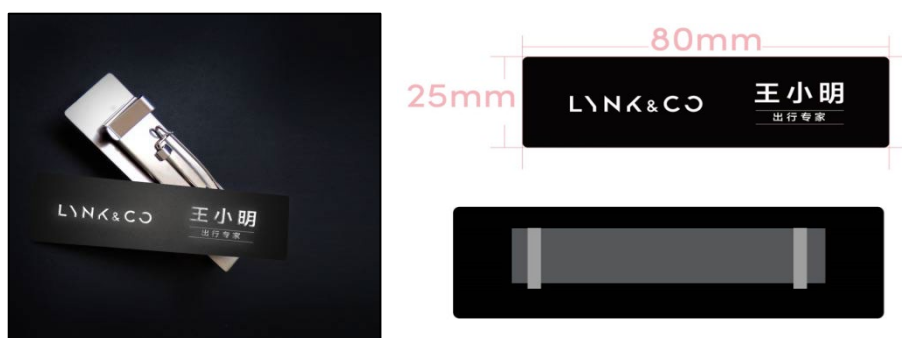


דוגמה לתג שם

● סיכת נוי

א. סיכת נוי על הבגדים: אנשים שעובדים בקבלה/בהנהלה/בלוגיסטיקה/באזור המוסך וכו'.

ב. דרישות סיכת הנוי: שם העובד ותפקיד.



דוגמה

ג. מפרט ענידת סיכת נוי: ענוד אותה על החזה בצד שמאל של הבגד החיצוני, ודא שהיא נקייה ושהכתב קריא ללא פגמים, שריטות וכתמים. ענידת סיכת הנוי עם השם והתפקיד מיועדת לנוחות הלקוחות והעובדים כדי שהם יוכלו להבין בקלות עם מי הם מתקשרים.

ד. שיטת ייצור: על ידי מרכז השירות והמכירה בהתאם לתבנית העיצוב. מידות: 25 x 80 מ"מ, רקע שחור, גופן לבן, מומלץ להשתמש בסיכת נוי מתכתית, אקרילית או מחומר מזוגג; עובדי המוסך ישתמשו בחומר פלסטי. ראה נספח I של תבנית העיצוב בקישור.

(Three) מראה וקוד לבוש

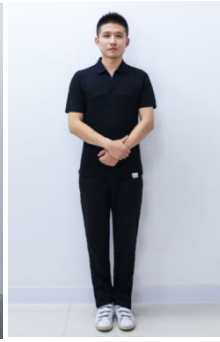
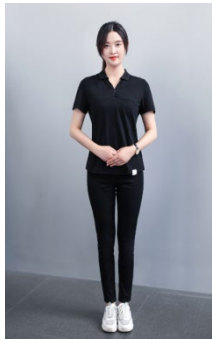
● מפרט המראה

- א. חייך בהתאם בעת קבלת הלקוחות. שים לב לניקיון העיניים, האוזניים, האף והפה; שמור על ריח נעים, הימנע מאכילת מאכלים הגורמים לגירוי והשתמש במסטיק כדי למנוע ריח לאחר העישון.
- ב. התבונן בעיניים במהלך התקשורת, היה ערני, כן, אל תתבונן לצדדים והגב ללקוחות בעזרת קשר עין.
- ג. כאשר הלקוח מגיע, כל העובדים מחייכים ומברכים את פניו בחום, בצורה נעימה ואנרגטית. דבר בצורה ברורה ובמהירות מתונה ושמור על תקשורת קלה, חלקה ונעימה.
- ד. גזור ציפורניים באופן קבוע, אל תגדל ציפורניים ארוכות (כולל הזרת) ונקה אותן.

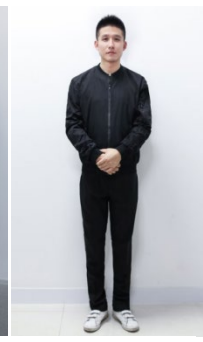
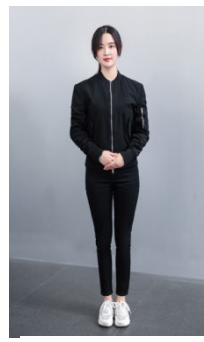
● מפרט קוד הלבוש (ניתן להתאמה בהתאם לתרבות המקומית)

א. אזור קבלה

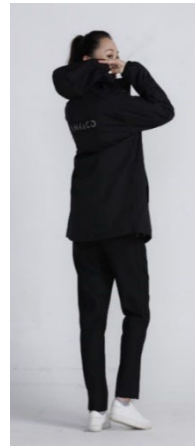
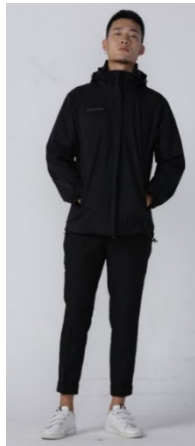
- 1) עובדים באזור הקבלה: יועץ שירות, מנהל שירות, מנהל חלפים, מנהל אחריות ועובדים אחרים שאינם עובדים במוסך.
- 2) קוד לבוש: לבוש אחיד של Lynk & Co ובהתאם לעונה:
 - i אוברול ונעלים לבנות.
 - ii לבש בגדים נקיים ומסודרים ללא ריח לא נעים, והחלף את האוברול בזמן; ודא תמיד שהבגדים ושהנעליים נקיים ומסודרים ללא קרעים, כתמים וריחות לא נעימים.
 - iii שים לב לשרוולים ולצווארון וודא שהם נקיים וללא כתמים.
 - iv אין ללבוש בגדים לא תקינים (פנימיים או חיצוניים) כדי לוודא את התאמת הבגדים השחורים והנעלים הלבנות.



דוגמה ללבוש קיץ



דוגמה ללבוש סתיו



דוגמה ללבוש חורף

ב. עמדת עבודה באזור המוסך

- (1) עובדי אזור המוסך: מנהלים טכניים, טכנאים ועובדים אחרים באזורי המוסך.
- (2) קוד לבוש: כולם לובשים אוברולים של Lynk & Co בהתאם לעונה:
 - i אוברולים תקינים וממותגים של Lynk & Co עם נעלי עבודה.
 - ii הבגדים אמורים להיות נקיים ויש להחליפם בזמן, ללא קמטים, כתמים וריחות לא נעימים. יש להחליפם במקרה של פגם או קרע.
 - iii נעלי העבודה יעמדו בדרישות ובמפרטים המתאימים.



דוגמה ללבוש באזור המוסך

(Four) קוד אתי

● תקשורת בטלפון

עובדי השירות יענו לשיחת הטלפון בתוך 3 צלצולים. בעת המענה, יש להגיד תחילה "שלום" והתקשורת צריכה להיות תמציתית, ברורה, חברותית ומקצועית. בסיום השיחה, יש לנתק אחרי שהלקוח ניתק.

● אזור קבלה

- א. יועץ השירות יגיע לאזור הקבלה מראש וימתין ללקוחות שקבעו תור; הוא יקבל את הלקוחות בחיך, בהתלהבות ובכנות.
- ב. יש להשתמש במערכת המתאימה כדי לספק יועץ ללקוח. אין להשתמש בביטויים "לא יודע" או "לא בטוח". הקשב היטב, הנחה אותם בצורה נלהבת, התחבר במהירות והעבר ללקוח את פרטי יצירת הקשר המדויקים, את מספר הטלפון הישיר ואת הכתובת או לווה אותם אל המחלקה.
- ג. היה אנרגטי, ממוקד, ערני, ללא עצבות או חוסר שביעות רצון. חיך, שמור על מבט רגוע, אל תסתכל סביב ואל תהרהר. הימנע מפיהוק, מתיחות, התעטשות, חיטוט באף, באוזניים וכו' לפני לקוחות. אל תשלב ידיים מול לקוחות וצמצם את תנועות הגוף למינימום הדרוש.

● פרידה

בעת פרידה מהלקוח, קום תחילה ולחץ את ידו של הלקוח. הודה ללקוח על שהגיע למוסך, אמור שלום וציין את הדברים הדורשים תשומת לב בעת השימוש ברכב; עזור ללקוח לסגור את הדלת וצפה בלקוח עד שהוא יוצא משדה הראייה.

● שיחה עם הלקוח

- א. כל יועצי השירות מוזמנים להגיד שלום ללקוחות, להציג את עצמם ואת תפקידם בפני הלקוחות.
- ב. היה לבבי, כן ורגוע במהלך השיחה. השתמש בהבהרות ברורות, טון נעים, מהירות מתונה, אינטונציה רגועה ודבר בצורה פשוטה וברורה.

ג. נסה להשתמש בכמה שפחות מונחים מקצועיים מתחום הרכב שהלקוח לא מכיר כדי לא להשפיע על איכות השיחה

● הצגה עצמית

- א. הצג את שם החברה, את התפקיד ואת שמך הפרטי.
- ב. הצג את ניסיוןך בהתאם למצב והצג את הלקוח ליועצי השירות.

● שפה מנומסת

- א. חל איסור להגיד מילים לא יפות.
- ב. השתמש בשפה תקנית ובמילים כמו "שלום", "תודה לך", "אין בעד מה", "להתראות" וגם "אני מתנצל שאני לא ממשיך ללוות אותך".

● תיאום

א. תיאום הטון והאינטונציה

- 1) תיאום הטון עם הלקוח: אם הלקוח ממחר, קצב התקשורת אמור להיות קצת יותר מהיר ולא יותר מדי איטי. חשוב לגרום ללקוח להרגיש שאנחנו דואגים לו. אם הטון של הלקוח עדין, מהירות התקשורת לא אמורה להיות גבוהה מדי והיא צריכה להתבצע בקצב נוח.
- 2) תיאום האינטונציה עם הלקוח: אם האינטונציה של הלקוח גבוהה, אנחנו גם נתקשר בעוצמה המתאימה כדי להגיע לאותו "מומנטום". אם האינטונציה של הלקוח נמוכה, אנו נוריד את הטון ואת העוצמה בהתאם כדי לתקשר בצורה רכה ועדינה.

ב. תיאום הקשבה ומשוב

- 1) כאשר הלקוח מציג את נקודת מבטו התואם את העובדות או את מה שהוא הבין, יש להביע הסכמה.
- 2) כאשר הלקוח מציג נקודת מבט שאינה בהתאם לעובדות או אם הוא לא מסכים, צריך להראות לו שאנחנו מבינים את מצבו ולסרב בנימוס.
- 3) כאשר הלקוח מעריך זאת, יש להעריך אותו.
- 4) שאל שאלות בצורה מנומסת כאשר תשובות הלקוח מעורפלות.
- 5) במקרה של בעיות/ספקות מצד הלקוחות, אשר תחילה את קבלת המידע ולאחר מכן הצג את העובדות.
- 6) לאחר קבלת תשובה שלילית מהלקוח, שאל בנימוס את הסיבות לכך.
- ג. **תיאום הודעת התקדמות העבודה:** הצג את השירותים שיסופקו ואת הפעולות הדורשות את שיתוף הפעולה של הלקוח. פעל באופן יזום כדי לקבל הערות/תלונות מהלקוח.

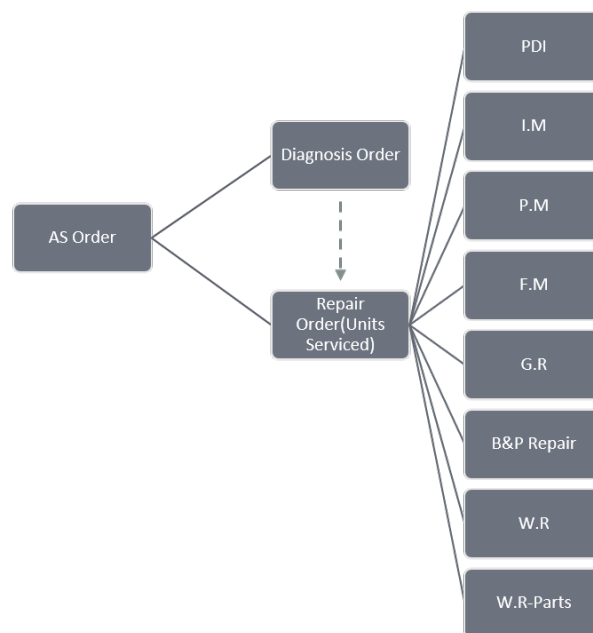
(Six) הוראות

השירות של Lynk & Co דוגל בקבלת פנים ובחיוכים מכל העובדים, במתן שירות נוח, מתחשב וביתי ללקוחות ובשיקוף הרעיון שמאחורי הכבוד ההדדי והלקוח מעל לכל בתהליך השירות.

1.1.5 פעולת מרכז השירות והמכירה - סוג הזמנת התיקון

כדי לשפר את שביעות רצון הלקוחות ולאסוף נתונים בסיסיים הקשורים למוסך וכדי לוודא שכל השותפים משתמשים באותו קטלוג, חברת Lynk & Co ממליצה ליבואנים לעדכן את המערכת לניהול הסוכנות המקומית במערכת מבוססת שירות ותשלום להזמנות תיקון (יחידות שטופלו).

(One) סוג שירות להזמנת תיקון



● מטרת והגדרות

a. תוקף: הזמנות שירות שהופקו על ידי מרכז השירות והמכירה כאשר רכב לקוח נכנס למוסך.

b. הגדרת הזמנת שירות

1) **הזמנת אבחון:** משמשת לתעד תקלה לא ברורה או נקודות שירות ואביזרים. טכנאי השירות אמור לבדוק את הרכב, לאשר את מצבו ואת התקלה.

2) **הזמנות תיקון:** משמשת לתיעוד פרטי השירות והאביזרים של הלקוח בעת כניסה למוסך או פרטי השירות והאביזרים לאחר בדיקת הזמנת האבחון (ניתן להמיר את הזמנת האבחון להזמנת תיקון).

● ניהול הזמנות תיקון

- א. חובה להנפיק הזמנת אבחון או הזמנת תיקון לכל כלי הרכב הנכנסים למוסך לצורך בדיקה, שירות ותחזוקה.
- ב. לאחר אישור הזמנת התיקון עם הלקוח, יש להחתים את הלקוח על הזמנת התיקון, להדפיס אותה ולשלוח אל הלקוח בתור אישור איסוף הרכב; לאחר אישור הלקוח, יש להחתים את הלקוח על הזמנת האבחון, להדפיס אותה ולשלוח אל הלקוח בתור אישור איסוף הרכב.
- ג. מרכז השירות והמכירה יודא שהחלפים נמצאים במלאי, יבצע בקרת זמנים, יקצר את זמני ההמתנה של הלקוחות ויבטיח את היעילות והאיכות של העבודה.

● סוג הזמנת תיקון

א. סוג השירות בהזמנת תיקון

- (1) בדיקה לפני מסירה (PDI): מתאימה לבדיקת כלי רכב חדשים לפני מסירה.
- (2) טיפול ראשון: הטיפול הראשון ברכב לפי מדריך התחזוקה.
- (3) טיפול תקופתי: יש להביא את הרכב למוסך במועד לטיפול בהתאם להמלצות שבמדריך התחזוקה.
- (4) טיפול ובדיקה ללא תשלום: מתייחס להזמנת עבודה שניתנה על ידי מחלקת השיווק של המותג.
- (5) תיקון באחריות: מתייחסת לעבודת תחזוקה, הודעת שירות טכני, קריאת שירות (recall) ועבודה אחרת במסגרת האחריות שנגרמה כתוצאה מבעיות איכות במוצר.
- (6) תיקון כללי: מתייחסת לתחזוקה שלא מטעמי איכות, תחזוקה מעבר לתקופת האחריות והחלפת חלפים שהתבלו.
- (7) הזמנת פחחות וצבע: מתאימה לתאונות ולעבודות צביעה שלא נגרמו מתאונות.
- (8) אחריות חלפים: מתייחסת להזמנת עבודת תחזוקה באחריות שנוצרה על ידי חלפים ששולמו על ידי שירות הלקוחות כולל חלפים רגילים או אביזרים.
- (9) אביזרים וקולקציה: מתייחסת להתקנת אביזרים ומוצרים, מוצרי תחזוקה (אביזרים מקוריים בתחילת הקוד "L") והזמנות עבודה מיוחדות.

ב. קוד שעתון אוניברסלי

- (1) אין להשתמש בקוד השעתון האוניברסלי לפריטי תחזוקה עם שעתון רגיל ב-TIS.
- (2) אין להשתמש בקוד השעתון האוניברסלי כדי להחליף כמה פריטי תחזוקה ולחייבם יחד, אלא במקרה של תיקון תאונה.
- (3) אין להשתמש בקוד השעתון האוניברסלי כאשר סוג הזמנת העבודה הוא תחזוקה.

(Two) סוג תשלום הזמנת התיקון

כדי לסייע בתפעול המוסך, יש להגדיר את סוג התשלום בכל הזמנות התיקון (יחידות שטופלו). חברת Lynk & Co ממליצה ליבואן לנהל את הזמנות התיקון ולחלק אותן לשלוש קטגוריות כולל יחידות שטופלו ושולמו על ידי הלקוח (CPUS, יחידות שטופלו ושולמו על ידי האחריות (WPUS) ויחידות שטופלו ושולמו על ידי גורם פנימי (IPUS). להלן הסברים נוספים אודות שלוש הקטגוריות.

- **תשלום על ידי הלקוח**

שירות ששולם על ידי הלקוח מוגדר כשירות עבור טיפול תקופתי או תיקון כללי וכו' (מספר העברות הזמנת תיקון). מספר היחידות שטופלו ושולמו על ידי הלקוחות היא נתון המודד את מידת הביטחון שיש ללקוחות במוסך שלך.

- **תשלום במסגרת האחריות**

ביצוע תיקונים במסגרת האחריות היא התחייבותו של מרכז השירות בפני לקוחות Lynk & Co. במקביל, זו עבודה חשובה הכרוכה בהעברת מידע טכני בחזרה ליצרן.

- **תשלום פנימי**

שירות פנימי מיועד בעיקר לסייע למחלקת המכירות של כלי רכב חדשים ומשומשים. הוא כולל בדיקה לפני מסירה, תיקון כלי רכב משומשים, תיקון כלי רכב משומשים במסגרת האחריות, תיקון חוזר ובדיקה או תחזוקה ללא תשלום.

[הערה]

- **יחידה אחת שקיבלה שני סוגי שירותים (או יותר) תחשב כיחידה אחת עם**

א. יחידות שטופלו ושולמו על ידי הלקוחות,

ב. יחידות שטופלו במסגרת האחריות וגם

ג. יחידות שטופלו על ידי גורם פנימי; הדירוג הוא לפי סדר עדיפות.

- **לדוגמה, יחידה שלוח המכשירים שלה תוקן במסגרת האחריות וטיפול תקופתי 10,000 ק"מ (שירות ששולם על ידי הלקוח), תחשב כיחידה אחת (1) שטופלה ושולמה על ידי הלקוח.**

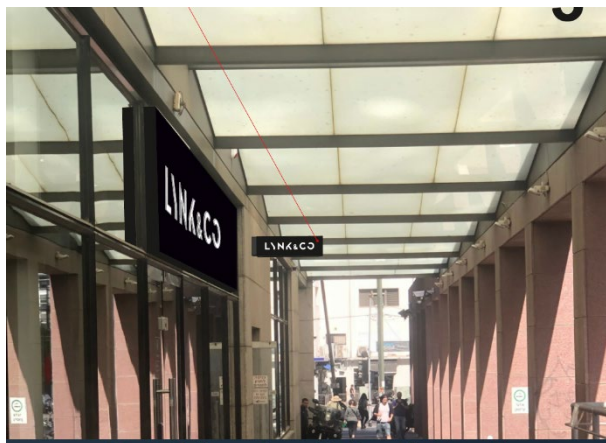
היבואן יספק משוב לנתוני השירות על בסיס הגדרות הזמנות התיקון (יחידות שטופלו) בחלוף 3 חודשים מפתיחת מרכז השירות והמכירה. תיקון חוזר שנגרם כתוצאה מתיקון לא נכון והחזרת הרכב למוסך יתועד ויפתח כהזמנת תיקון חדשה. היא שייכת לקטגוריית תשלום פנימי אולם מראה את רמת הטכנאים במוסך. לכן, הזמנות תיקונים חוזרים יוצגו בנפרד באיסוף הנתונים בין אם מדובר בתיקון כללי או בתיקון פחחות וצבע.

נספח שילוט:

דוגמה לשלט לינק אנד קו מסוג טאבלט, שלט מסוג דגל צדי.

שלט לינק אנד קו באותיות בודדות יותקן מאחורי דלפק הקבלה או עמדת יועץ השירות.

תוכנית השילוט תקבע לאחר סקר שטח והתאמת השלטים למתקן, להנחיות העיריה ולצורכי הנראות והמיתוג של האתר.



לוגו וסימן מסחרי

LINK & CO



