

МАЙСТЕР-ПРИЙМАЛЬНИК СТАНЦІЇ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Будь-якій станції технічного обслуговування потрібна в колективі спеціальна людина, яка візьме на себе спілкування з клієнтами, опрацювання звернень і претензій, а ще оформлюватиме всі документи на автомобілі, що надходять у ремонт. Людина, яка стане зв'язковою ланкою між клієнтом і механіками. Такий робітник – «майстер-приймальник в автосервісі».

Майстер-приймальник – спеціаліст, який працює на перетині двох сфер: з одного боку, це спеціаліст, який продає клієнтам послуги автосервісу, а з іншого – професіонал, здатний швидко знайти причину несправності автомобіля.

Посадові обов'язки майстра-приймальника наступні.

1. Спілкування з клієнтами.
2. Прийом замовлення від клієнтів.
3. Оформлення документів.
4. Прийняття рішення щодо гарантійних випадків.
5. Розподіл ремонту за пріоритетами, планування навантаження ділянки.
6. Розподіл робіт серед механіків (з огляду на кваліфікацію) після приходу заявки.
7. Контроль повноти та своєчасності виконання робіт.
8. Контроль за виконанням вимог щодо організації СТО.
9. Ведення складу запчастин.
10. Повинен мати необхідні знання та навички у галузі діагностики та ремонту автомобілів для якісного виконання своїх обов'язків.
11. Оскільки в ході виконання робіт по автомобілю потрібно спілкуватися з клієнтами, необхідно мати знання у галузі психології спілкування, конфліктології та вміння переконувати та продавати будь-який товар.
12. Майстер-приймальник повинен вільно орієнтуватися у всьому спектрі послуг, що надаються сервісом, обґрунтовано і грамотно відстоювати інтереси сервісу у разі виникнення будь-яких спірних та конфліктних ситуацій.