|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 24.01 | гр. ТМ301 | Тема 13. Организация фирменного обслуживания автомобилей. | МДК.02.01Управление коллективом исполнителей | ПреподавательВ.Ю. Новиков |

**Тема 13. Организация фирменного обслуживания автомобилей**.

1.Предпродажная подготовка автомобилей и сопутствующие услуги. 2.Послепродажные услуги.

3.Гарантийный и послегарантийный сервис.

**Цели:**

**Образовательные:**

Ознакомить с организацией предпродажной и послепродажной подготовки автомобилей. Гарантийным и послегарантийным сервисом.

**Воспитательные:**

воспитание у студентов стремления к успешной профессиональной деятельности

**Содержание изучаемой лекции**

**ВОПРС №1.Предпродажная подготовка автомобилей и сопутствующие услуги.**

Качество автомобиля при продаже должно соответствовать требованиям технических условий завода- изготовителя и “Правил продажи населению автомобилей и мотоциклов с колясками”. Предпродажная подготовка производится с целью предоставления покупателю технически исправного и подготовленного к эксплуатации автомобиля.

Предпродажная подготовка легковых автомобилей предусматривает осуществление трех видов комплексных работ:

1) обязательных;

2) устранение неисправностей по потребности;

3) дополнительных, осуществляемых по желанию покупателя и оплачиваемых им.

Необходимость проведения предпродажной подготовки обусловлена тем, что при доставке автомобилей к месту продажи и во время их хранения поверхность кузова и салона загрязняется, нарушаются некоторые регулировки, появляются различные повреждения и мелкие неполадки. Кроме того, перед продажей необходимо удалить с окрашенной поверхности кузова слой временной противокоррозионной защиты, проверить наличие специальных жидкостей и масел в системах и агрегатах, состояние агрегатов, узлов и систем, особенно обеспечивающих БД, а также наличие комплектующих изделий и принадлежностей, произвести их установку на автомобиль.

Предпродажное обслуживание регламентируется отраслевым стандартом “Подготовка предпродажная легковых автомобилей”, который распространяется на легковые автомобили, продаваемые через розничную торговую сеть, а также автомобили, предоставляемые через органы социального обеспечения гражданам- инвалидам. Стандарт не распространяется на легковые автомобили, поступающие в народное хозяйство по внерыночным назначениям, а также на автомобили, бывшие в употреблении и реализуемые по линии комиссионной торговли. Стандарт устанавливает общие технические требования к проведению подготовки легковых автомобилей к продаже.

Работы по предпродажной подготовке автомобилей производится за счет завода- изготовителя. При этом ответственность за качество работ несет предприятие, производившее предпродажную подготовку. О выявленных в процессе предпродажной подготовки отказах и неисправностях своевременно сообщают заводу-изготовителю, что позволяет оценивать не только качество сборки автомобилей, но и предупреждать в дальнейшем появление этих неисправностей и отказов.

Трудоемкость проведения предпродажного обслуживания колеблется в пределах 3- 4 чел-ч в зависимости от модели автомобиля.

О проведении предпродажной подготовки автомобиля в сервисной книжке производится соответствующая отметка. Без указанной отметки автомобили продаже не подлежат.

Организация проведения ТО и ремонта автомобилей и гарантийный период эксплуатации регламентируется «Положением о гарантийном обслуживании легковых автомобилей, принадлежащих гражданам», которое определяет принципиальные основы организации и проведения ТО и ремонта легковых автомобилей в пределах гарантийного периода эксплуатации и распространяется на легковые автомобили, находящиеся и собственности граждан. Положение определяет функции и ответственность предприятий -- изготовителей продукции; предприятий (организаций), выполняющих ТО и ремонт автомобилей при их эксплуатации, производстве работ по обслуживанию и ремонту, в пределах гарантийного периода. Положение соответствует требованиям Закона РК «О защите прав потребителя» и требованиям международных стандартов ИСО серии 9000 №2300-1 от 07.02.92.

Гарантийный период эксплуатации устанавливается по времени и пробегу Техническими условиями предприятия-изготовителя и указывается в Руководстве по эксплуатации. Гарантийный период исчисляется со дня продажи автомобиля, указанного в ПТС. Целью системы ТО в период действия гарантийных обязательств является обеспечение соответствия автомобилей установленным требованиям и повышение эффективности его использования владельцами.

Реализация гарантийных обязательств предприятия-изготовителя через ТО продукции в течение гарантийного периода предусматривает:

* - хранение нового автомобиля до продажи;
* - выполнение предпродажной подготовки;
* - ТО и ремонт (замену) автомобиля;
* - обеспечение владельцев запасными частями, специальным инструментом и приспособлениями;
* - обеспечение владельцев необходимой нормативно-технической и технологической документацией;
* - обучение персонала предприятий, выполняющих продажу, обслуживание и ремонт автомобиля;
* - организацию надзора за соблюдением правил выполнения и качеством ТО, состоянием автомобиля при эксплуатации;
* - сбор, анализ и использование информации о результатах эксплуатации автомобилей;
* - проведение коррекции конструкции автомобилей и технологических процессов его изготовления по результатам анализа полученной информации.

Гарантийное обслуживание представляет собой комплекс работ (операций), связанных с реализацией гарантийных обязательств предприятия-изготовителя и направленных на предупреждение отказов и неисправностей, вредного влияния на окружающую среду, обеспечение полной работоспособности автомобиля в пределах эксплуатационных характеристик, установленных предприятием-изготовителем. В течение гарантийного периода эксплуатации ТО автомобиля заключается в проведении уборочно-моечных, контрольно-диагностических, крепежных, регулировочных и смазочно-заправочных работ, обеспечивающих технически исправное состояние систем, агрегатов, узлов и автомобиля в целом, и выполняется за счет владельца автомобиля, если иное не предусмотрено предприятием-изготовителем. В течение гарантийного пробега ТО включает регламентные работы, установленные заводом-изготовителем, а также контроль состояния агрегатов и узлов для выявления и устранения неисправностей, которые могут привести к возникновению рекламаций.

Гарантийный ремонт -- это комплекс работ (операций), связанных с реализацией гарантийных обязательств предприятия-изготовителя и направленных на устранение неисправностей, возникших как проявление скрытых дефектов конструктивного и производственного характера, и восстановление полной работоспособности автомобиля в пределах эксплуатационных характеристик, установленных предприятием-изготовителем. При условии соблюдения правил эксплуатации автомобиля гарантийный ремонт производится за счет завода-изготовителя.

Создание (формирование) сети предприятий по гарантийному обслуживанию может производиться на основе собственных мощностей по обслуживанию или с привлечением мощностей третьих лиц -- СТОА на договорной основе. Непременным условием заключения такого рода договора является наличие у подрядчика (третьего лица) сертификата на выполнение работ по обслуживанию и ремонту автомобиля данного типа. В договоре на выполнение гарантийного обслуживания устанавливаются:

* - наименование, марка и модель (модификация) автомобилей, подлежащих обслуживанию;
* - виды, периодичность и объемы работ по обслуживанию;
* - сроки и стоимости выполнения работ;
* - показатели качества обслуживания, гарантии;
* - порядок взаимодействия юридических лиц, участвующих в процессе обслуживания; их права и обязанности.

Агрегат (узел) подлежит замене в случае, если после двукратного устранения одного и того же дефекта этот дефект проявляется снова. Замена автомобиля производится в соответствии с действующим законодательством за счет предприятия-изготовителя. Решение о целесообразности замены принимается комиссией с участием специалистов -- представителей незаинтересованной организации.

Гарантийные обязательства на автомобиль утрачивают силу до истечения гарантийного периода в следующих случаях:

* - при невыполнении автовладельцем требований Руководства по эксплуатации в части применения эксплуатационных материалов;
* - при несоблюдении периодичности и объема выполнения работ ТО;
* - при превышении допустимых эксплуатационных параметров;
* - при повреждении, в том числе в результате ДТП, вследствие которого требуется замена одного из агрегатов (узлов), или ремонт (замена) базовой детали этих агрегатов, или замена или правка основания;
* - при использовании автомобиля в спортивных мероприятиях и учебных целях.

Независимо от форм организации ТО ответственность за его своевременное проведение возлагается на владельца автомобиля в соответствии с рекомендациями Руководства по эксплуатации.

Обслуживание автомобилей в течение послегарантийного периода эксплуатации. Периодичность и перечень выполняемых при ТО работ указаны в сервисных книжках автомобиля и инструкциях по его эксплуатации. Каждый вид ТО включает строго установленный перечень работ (уборочно-моечные, контрольно-диагностические, крепежные, смазочные, заправочные, регулировочные, электротехнические и иные работы, выполняемые, как правило, без разборки агрегатов и снятия с автомобиля отдельных узлов и механизмов). Все операции делятся на две составные части -- контрольную и исполнительскую. Контрольная часть (диагностическая) операций ТО должна быть обязательной, а исполнительская часть выполняется по потребности. Это значительно сокращает материальные и трудовые затраты при ТО автомобилей. Диагностика является частью технологического процесса ТО и ремонта автомобиля, обеспечивая получение исходной информации о его техническом состоянии.

В послегарантийный период ТО и ремонт осуществляются в соответствии с решением автовладельца. Он выбирает стратегию ТО своего автомобиля. Заметим, что часть автовладельцев проводит ТО своего автомобиля в соответствии с требованиями завода-изготовителя, который указывает объем и периодичность выполнения работ на пробег автомобиля до 100-- 150 тыс. км, но в основном автовладельцы определяют по своему усмотрению периодичность и объем работ по ТО. Работы по ТО и ремонту автовладелец может осуществлять самостоятельно (своими силами), обращаясь в СТОА только для проведения наиболее сложных и трудоемких работ. СТОА обязана выполнить заказанную услугу независимо от объема работ.

Поступающие на ТО и ремонт автомобили требуют самых различных по номенклатуре и объему технических воздействий, СТОА должна обеспечить выполнение любого их сочетания в срок и в полном объеме, т.е. обладать достаточной гибкостью управления и производства.

Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств выполняются на СТОА в соответствии с требованиями действующей законодательной, нормативно-технической и другой руководящей документации, утвержденной в установленном порядке.

Технические воздействия на составные части и системы автомобиля, проводимые СТОА, должны осуществляться силами аттестованного (сертифицированного) персонала.

Аттестация (сертификация) персонала проводится производителями (уполномоченными представителями производителей) колесных транспортных средств и/или организациями, аккредитованными общероссийским профессиональным объединением предприятий технического обслуживания и ремонта колесных транспортных средств. Обучение и повышение квалификации персонала осуществляются в образовательных учреждениях, имеющих лицензию, прошедших аттестацию и получивших государственную аккредитацию по профессиональным образовательным программам, рекомендованным (допущенным) федеральным органом управления образованием или уполномоченными им организациями в установленном порядке.

Работы по ТО и ремонту автомобиля производятся на основании договора, который заключается при предъявлении автовладельцем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автомототранспортное средство, - свидетельства о регистрации, паспорта автомототранспортного средства, справки-счета (при сдаче в ремонт отдельных составных частей автомобиля, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется).

Информация об оказываемых услугах, обеспечивающая возможность их правильного выбора, должна быть предоставлена автовладельцу до заключения договора. Эта информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте.

При обоюдно приемлемых условиях выполнения работ заключается договор в письменной форме.

Если работы исполняются в присутствии заказчика (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы ТО, мойка и т.д.), то заказчику выдают квитанцию, жетон, талон и т.п. В случае если автовладелец оставляет автомобиль на СТОА для выполнения работ, то одновременно с договором составляется приемосдаточный акт, где указываются комплектность автомобиля и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении автовладельцем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом СТОА и автовладельцем и заверяется печатью СТОА.

Если в процессе выполнения работ обнаружены непригодность или недоброкачественность запасных частей и материалов, полученных от заказчика, а также если соблюдение указаний заказчика и иные обстоятельства, зависящие от него, могут снизить качество выполняемой работы или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, менеджер СТОА обязан немедленно предупредить заказчика об этом и приостановить выполнение работ до получения от него указаний. При выявлении в процессе выполнения работ недостатков, угрожающих безопасности движения, менеджер СТОА обязан предупредить заказчика и при его несогласии с проведением работ но устранению этих неисправностей (или при невозможности устранить указанные неисправности в процессе ремонта автомобиля) во всех экземплярах приемосдаточного акта либо в ином документе, подтверждающем приемку, произвести запись о наличии таких неисправностей. Эта запись удостоверяется ответственным лицом СТОА и заказчиком. В любом случае исполнитель не вправе без согласия заказчика оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обусловливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других.

Автомобиль сдается заказчику после полной оплаты оказанной услуги при предъявлении приемосдаточного акта и договора (квитанции и т.д.), паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, после контроля менеджером СТОА полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомобиля.

**ВОПРОС №2. Послепродажные услуги.**

***Обслуживание автомобилей в течение послегарантийного периода эксплуатации***

В этот период ТО и ТР осуществляется в соответствии с «Положением о техническом обслуживании и ремонте легковых автомобилей, принадлежащих гражданам».

Это положение является основополагающим документом, определяющим единую техническую политику и устанавливающим необходимые требования к системе ТО и ремонта, её организации. Положение регулирует взаимоотношения между предприятиями системы автотехобслуживания, владельцами автомобилей и заводами-изготовителями. Оно устанавливает также виды и нормативы технических воздействий, направленные на обеспечение надёжной и безопасной эксплуатации автомобилей, содержит основные рекомендации для организации ТО и ремонта автомобилей на СТО.

Согласно названному положению, техническое обслуживание включает: ТО по талом сервисных книжек (СК), ежедневное техническое обслуживание (ЕО), первое (ТО-1) и второе (ТО-2) технические обслуживания автомобилей, для которых не предусмотрены сервисные книжки и сезонное обслуживание (СО).

В нашей стране, как и большинстве стран мира, режим ТО легковых автомобилей регламентируется сервисной книжкой, прикладываемой к автомобилю при его продаже. СК является основным документом, определяющим режим обслуживания автомобиля, а также взаимоотношения между заводом-изготовителем или его торговым подразделением и владельцем автомобиля.

Обслуживание автомобиля по СК в отличие от режимов ТО-1 и ТО-2, имеющих постоянную периодичность и объёмы работ, заключается в том, что через определённый пробег с начала эксплуатации предусматривается выполнение соответствующего объёма работ по ТО. Пробеги между ТО и соответствующие им работы ТО указываются в талонах СК.

Обслуживание по СК является наиболее удобной формой для личных автомобилей, которая заключается в конкретизации работ исходя из конструктивных особенностей автомобилей. Кроме того, применение СК способствует соблюдению владельцами автомобилей установленных заводом режимов ТО. Наряду с сервисной книжкой при ТО и ТР необходимо руководствоваться инструкцией по эксплуатации данной модели автомобиля.

Режимы ТО устанавливаются заводами-изготовителями. Сезонное обслуживание включает работы, проводимые при подготовки автомобиля к зимней или летней эксплуатации.

Положением предусмотрены два вида ремонта: текущий (ТР) и капитальный (КР) агрегатов. Капитальный ремонт полнокомплектных индивидуальных автомобилей не предусматривается.

КР агрегатов может выполняться на авторемонтных предприятиях и специально оснащенных СТО, имеющих необходимое оборудование, техническую документацию и аттестованы для этой цели.

Смазочно-заправочные и очистительные работы при ТО проводят в соответствии с таблицами смазки и рекомендациями заводов-изготовителей. После ТО проверяют работу агрегатов, механизмов и приборов автомобиля на стенде или на ходу.

Периодичность ТО автомобилей, принадлежащих гражданам, устанавливают в зависимости от пробега и времени его эксплуатации, что в основном объясняется их небольшим годовым пробегом (10-15 тыс. км ). Стоимость работ ТО-1 и ТО-2 определяют для каждой модели автомобилей, а дополнительные работы по устранению выявленных неисправностей, не предусмотренных их объемами, уборочно-моечные и диагностические работы оплачивают по отдельным расценкам прейскурантов, как и стоимость основных материалов.

Сезонное обслуживание предусматривает выполнение ТО и дополнительных операций по подготовке автомобилей к зимней или летней эксплуатации, согласно рекомендациям заводов-изготовителей.

В соответствии с характером и назначением выполняемых работ. Положением предусмотрены два вида ремонта автомобилей - текущий (ТР) и капитальный (КР).

Основным назначением ТР является устранение возникших в автомобилях (агрегатах) неисправностей или отказов и восстановление их работоспособности. При ТР выполняют: разборочно-сборочные, слесарно-механические, радиаторные, сварочно-жестяницкие, электротехнические, шиноремонтные, обойные, окрасочные и другие работы. Ремонт автомобилей (агрегатов) осуществляют в зависимости от потребности. Основанием для выполнения ремонта являются заявка владельца и данные диагностики.

Устранение возникших неисправностей осуществляется при ТР путем замены или восстановления: у агрегата отдельных узлов или деталей, кроме базовых; автомобиля- отдельных агрегатов и узлов, требующих проведения текущего или капитального ремонта. К основным агрегатам и их базовым деталям относят: блок цилиндров двигателя, коробку передач, ведущий мост, рулевой механизм, балку передней оси или поперечину независимой подвески, корпус кузова.

При ТР автомобилей могут выполняться демонтажно-монтажные и восстановительные работы по агрегатам, узлам и деталям как автомобиля, так и его отдельным агрегатам, узлам и системам двигателя, электрооборудования, системы питания и выпуска отработавших газов, системы охлаждения двигателя, сцепления, коробки передач, карданного вала, передней и задней подвесок, рулевого управления, колес, тормозной системы, приборов сигнализации и освещения, системы отопления и вентиляции, облицовки и обивки кузова и др. Наряду с этим при текущем ремонте осуществляются:

Восстановление, замену и устранение различных повреждений деталей, деформаций и перекосов корпуса кузова и его деталей, пайку, расточку и окраску, антикоррозионную защиту, замену стекол и арматуры и др.

Капитальный ремонт (КР) агрегатов предназначен для восстановления их работоспособности с обеспечением установленного межремонтного пробега при условии надлежащего ТО , ТР и правильной эксплуатации.

Нормы планирования пробега основных агрегатов (двигателя, коробки передач, переднего моста, заднего моста, рулевого механизма) легковых автомобилей до КР устанавливают в зависимости от их класса, определяемого по рабочему объему двигателя, сухой массе автомобиля, и модели.

Нормы межремонтных пробегов капитально отремонтированных агрегатов назначают из расчета не менее 80% от норм пробега для новых агрегатов и могут меняться при изменении автозаводами конструкции автомобилей и повышении их основных агрегатов.

Агрегат направляют в капитальный ремонт при: необходимости в ремонте базовой детали агрегата, которая требует полной разборки; ухудшении технического состояния агрегата в связи со значительными износами большинства его деталей. Агрегаты не принимают в капитальный ремонт, если при их осмотре или диагностике обнаружено, что базовые детали имеют дефекты, не поддающиеся восстановлению, если обнаруживается подсборка отдельных узлов непригодными для ремонта деталями. КР легковых автомобилей на станциях технического обслуживания не производится. Допускается по согласованию с заказчиком замена на автомобиле агрегатов и узлов, требующих капитального ремонта, взятыми из оборотного фонда.

КР агрегата предусматривает его полную разборку, дефектовку, замену или восстановление базовых деталей узлов, сборку, регулировку и испытания и осуществляется в соответствии с единой системой конструкторской и технологической документации, предусмотренной действующими стандартами. Объем и характер ремонтных работ определяется фактической потребностью в них.

Все перечисленные виды работ выполняют на СТОА по расценкам действующих прейскурантов.

**ВОПРОС №3.Гарантийный и послегарантийный сервис.**

|  |
| --- |
|  |
| ***Гарантийный сервис***Он заключается в своевременном осуществлении всех работ от которых зависит бесперебойная эксплуатация техники. Гарантийное обслуживание осуществляется бесплатно, хотя понятно, что цена гарантийного сервиса включена в продажную цену товара. Работники службы сервиса известных фирмВ гарантийный период регулярно без специального вызова посещают покупателя, осматривают проданную технику, контролируют правильность ее эксплуатации и повседневного ухода, проводят все положенные регламентные работы (регулировка, замена изношенных деталей и т.д.).***Послегарантийный сервис***Осуществляется за плату на договорной основе. В этот период (до прекращения эксплуатации) фирма-продавец может вести планово-предупредительный и капитальный ремонт, снабжать запчастями, давать консультации, проводить модернизацию, осуществлять дополнительное обучение персонала.Задача послегарантийного обслуживания - сократить поломки, увеличить межремонтные сроки, повысить безопасность эксплуатации, т.е. поддерживать в рабочем состоянии товары длительного пользования.Исследования показывают, что в сфере послепродажного обслуживания критериями эффективности деятельности предприятия, с точки зрения клиентов, являются способность быстро отзываться на просьбу о помощи; скорость выполнения заказов на замену деталей, что требует значительного запаса деталей на каждом уровне системы распределения запасных частей; техническая компетентность работников обслуживания.Следует отметить, что важной проблемой послепродажного обслуживания является эффективная система распределения запасных частей. Российские производители сложного оборудования, в частности Новосибирское объединение "Сибэлектротерм", "Уралавтоприцеп" и другие предприятия, понимают необходимость информации о потребностях в запасных частях однако множество объективных и субъективных причин пока сдерживают организацию такой работы. Западные специалисты также отмечают, что все более усложняющиеся связи между производством и послепродажным обслуживанием при ненадежности большинства систем учета потребностей в запасных частях затрудняют получение особых или нестандартных деталей. Важность проблемы снабжения потребителей запасными частями приводит к тому, что некоторые предприятия, особенно в автомобильной отрасли, выделяют в управленческой структуре подразделение, занимающееся этими вопросами,- дирекцию запасных частей.Один из важнейших элементов сервиса техническая документация, куда обычно ходят техническое описание и инструкция по эксплуатации. Документация должна быть написана предельно просто и понятно. Необходимо отметить, что когда, обучение (а инструкция по эксплуатации - это своего рода учебник) ведется преимущественно с помощью рисунков, а не текстов, то скорость приятия информации увеличивается вдвое, а число практических ошибок уменьшается как минимум на 15%.Широкое распространение получил особый вид услуг производственного назначения - техническое содействие внедрению и эксплуатации оборудования, помощь промышленным фирмам в снижении их расходов на техническое обслуживание и ремонт оборудования (инжиниринг). Особенно велик объем услуг у фирм, занятых реализацией технически сложных изделий, для эксплуатации которых необходимы дополнительные технические средства, специально подготовленный персонал, а в раде случаев и организационная перестройка производственных и управленческих процессов на фирме-потребителе.Такие услуги предлагает, например, химический концерн "Дюпон" через свои частные предприятия. Фирмам-клиентам дают рекомендации, каким образом наладить эффективный контроль оборотных средств, повысить производительность труда, обеспечить надежность производственного оборудования. По утверждению сотрудников "Дюпона", его клиенты могут рассчитывать на снижение общих расходов на техобслуживание и текущий ремонт примерно на 25%, складских запасов оборудования и материалов, необходимых для техобслуживания,- примерно на 20%.Кредитование покупателей покупке достаточно дорогого оборудований, автомобилей является одним из направлений развития продвигающих услуг. Для адекватного разрешения проблем финансирования клиентов большинство автомобилестроительных компаний применяют новые методы, позволяющие удовлетворять потребности, далеко выходящие за рамки, непосредственно связанные с покупкой автомобиля.То что сервис, кроме технического обслуживания, связан со многими другими функциями,- явление закономерное, обусловленное особенностями современного рынка, все большим распространением ориентации на потребителя. Если на начальных этапах своего развития сфера технического сервиса была направлена на поддержание машин или технически сложной бытовой техники в работоспособном состоянии, то в последнее время она превратилась наряду со сбытовыми службами в важнейший информационный канал для обеих сторон- производителя и покупателя.Сведения, поступающие к производителю из сферы обслуживания, используются при доработке изделий и являются важным показателем качества продукции, ее надежности, ремонтопригодности и других свойств. Так, на основе оперативной информации о надежности автомобилей в первый год эксплуатации фирма "Дженерал моторс" осуществляет их доработку с целью устранения причин наиболее частых отказов. В результате надежность автомобилей во второй год их производства увеличивается в среднем на 8%, а по отдельным моделям -даже больше. В практике сервисного обслуживания Западных фирм нередки случаи, когда ведущие конструкторы и специалисты предприятия, особенно на начальной стадии жизненного цикла товара - стадии внедрения на рынок, выезжают к потребителям при поступлении от них претензий по качеству купленного товара. Такие визиты специалистов позволяют в короткие сроки, качественно и компетентно решать задачи по устранению недоработок в товаре, вносить улучшения в технологический процесс и тем самым обеспечь успех товара на рынке.Службы сервиса принимают активное участие в формировании требований к новым моделям изделий, концепции изделия в целом, поскольку они хорошо представляют тенденции развития спроса на готовые изделия, знают ( или должны знать) требования и запросы потребителей, слабые стороны и дефекты товара, вызывающие основные нарекания у покупателей.Система обслуживания создает имидж предприятия, на нее возложена важная миссия установления тесных связей с клиентами, формирования спроса, важность которой иногда недооценивается руководителями предприятий. Специалисты по обслуживанию накапливают большое количество технической и коммерческой информации, касающейся одновременно работы продукции и поведения клиентов. Эта информация важна для разработки новых видов продукции или для определения современных направлений коммерческой политики. Возможность непосредственного контакта с потребителями обусловила и все большее распространение в службе сервиса операций по продвижению товара, в том числе рекламных. Через сферу сервиса распространяется большое количество сувениров. Кроме того, само оформление пунктов технического I обслуживания является хорошей рекламой для производителей.Объем и качество услуг оказывают влияние на покупателей как при первичной покупке товара, так и при принятии решения о повторной покупке. Установлено, что сервис является самым лучшим средством создания доверительных отношений между предприятием и его клиентами, он способствует закреплению клиентуры, формированию приверженности покупателя определенной товарной марке, а значит, обеспечивает стабильность продаж и рост доходов предприятия. В этом смысле показателен лозунг известной автомобиль ной фирмы "Вольво": "Снова привлечь клиента стоит в несколько раз дороже, чем сохранить его". Исследования, проведенные в США, показывают, что приверженность покупателя выбранной товарной марке обеспечивает автомобильной фирме 142 тыс. дол. в течение жизни верного ей клиента, производитель электробытовых приборов получает 2840 дол. за 20 лет.Разнообразные сервисные услуги, предоставляемые производителями товаров, являются неотъемлемым элементом маркетинговой политики предприятия и важным фактором конкурентной борьбы за покупателя. В последние годы на рынке появилось много новых видов уступ техническое содействие, подготовка к эксплуатации, финансовое содействие, информационная поддержка. Все они направлены в конечном итоге на увеличение рентабельности производства и сбыта за счет формирования доверительных отношений с клиентами, формирования приверженности покупателя товарной марке. |