

«Обучение специалистов гарантийного сервисного отдела (рекламаторщика)»

Программа:

№ п/п	ТЕМА	КОЛ-ВО ЧАСОВ
1.	<p>Вводная часть:</p> <p>1.1 Понятие рекламация</p> <p>1.2 Причины возникновения рекламаций</p> <p>1.3 Понятие гарантии</p> <p>1.3.1 Гарантия изготовителя</p> <p>1.3.2 Гарантийный срок службы изделия и комплектующих</p> <p>1.4 Договор с изготовителем на гарантийное обслуживание.</p> <p>1.4.1 Условия лишения гарантии</p> <p>1.5 Послегарантийное обслуживание</p> <p>1.6 Основные физико-технические понятия светопрозрачных конструкций (СПК)</p> <p>1.7 Действующая нормативная документация</p> <p>1.8 Особенности оконных блоков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - из дерева; - из ПВХ-профиля; - из алюминиевого профиля; <p>1.9 Особенности дверных блоков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - из дерева; - из ПВХ-профиля; - из алюминиевого профиля; <p>1.10 Особенности остекления балконов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - из дерева; - из ПВХ-профиля; - из алюминиевого профиля; 	2
2.	<p>Техническое обслуживание (ТО):</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие ТО; - основные эксплуатационные характеристики изделий; - инструкция по эксплуатации; - перечень работ, выполняемых сервисной службой; 	1
3.	<p>Диагностика проблемы:</p> <p><i>от умения правильно определить причину возникновения проблемы, зависит 50% успеха устранения рекламации</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - продувание; - конденсат; - плохое открывание створок; - внешний вид изделий (царапины, повреждения, дефекты и т.д.); - некачественный монтаж; - другие проблемы; <p>Замеры:</p>	2
4.	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение контрольных обмеров 	

	(снятие линейных размеров, углов, отклонений уровня, замеры температуры, влажности...) -лист (бланк замера), полнота отображаемой информации. 4	1
5.	Фурнитура: - основные производители фурнитуры; - основные элементы фурнитуры; - замена фурнитуры; - регулировки оконных блоков; - регулировки входных дверей; - регулировки раздвижных конструкций;	0,5
6.	Стеклопакеты: - особенности и виды стеклопакетов; - правильность установки стеклопакетов; - определение формулы и типа стеклопакетов; - особенности замены на ПВХ окне; - особенности замены на деревянном окне; - особенности замены на алюминиевом (раздвижном) окне;	1
7.	Уплотнители: - виды; - проблемы; - замена;	0.5
8.	Профиля: - виды (можно сюда же включить и усилительные профили); - проблемы (повреждения, деформации, причины возникновения); - реставрация ПВХ - профиля (белого и ламинированного); - реставрация деревянного профиля;	1
9.	Монтаж: - виды монтажных швов; - допуски и отклонения; - крепежные элементы; - основные ошибки при монтаже;	2
10.	Дополнительные элементы (виды, возможные проблемы, ремонт): - москитные сетки; - водоотливы; - подоконники; - приточные устройства; - ролеты; - жалюзи вертикальные и горизонтальные;	1
11.	Работа с документами: - оформление актов; - работа с документами заказчика (договор, инструкция по	

	эксплуатации, акты выполненных работ, паспорт на изделие и т. д.); - работа с нормативной документацией - ГОСТами, СНИПами и т.д.; - составление ответов на рекламацию для Заказчика; - акт рекламации как внутренний документ фирмы;	2
12.	Права потребителя: 12.1 Закон РФ "О защите прав потребителей" (закон о правах потребителя) от 07.02.1992 № 2300-1; 12.2 Основные права потребителя: качество безопасность информация возмещение ущерба	1
13.	Аспекты работы с Заказчиком: - Общение с клиентом, «трудные» клиенты; - Элементы конфликтологии; - Как сделать так, чтобы не только устранить причину рекламации, но и оставить о себе впечатление, чтобы заказчик ещё раз обратился в Вашу фирму или рекомендовал её;	1

Практика

1. Отработка стандартов обслуживания заказчика.
2. Реставрация ПВХ - профиля (белого, цветного), деревянного профиля (лак, краска).
3. Отработка возможных вариантов эффективного диалога с покупателем.
4. Знакомство с особенностями восприятия человека в ходе делового взаимодействия.
5. Развитие умения поддерживать эмоционально комфортную атмосферу в процессе обслуживания.
6. Техника работы с возражениями и сомнениями. Как правильно отвечать на сложные вопросы покупателя.
7. Развитие навыков преодоления конфликтных ситуаций.

P. S.

Вопросы, разбор вопросов, дискуссия, выработка рекомендаций.

Данный семинар рассчитан на технических специалистов, лиц, работающих в службе сервиса.

Продолжительность семинара 3 дня (по 8 академических часов в день):

2дня – теория;

1/2 дня – практика;

1/2 дня – зачёт;