

چک لیست جامع پذیرش خودرو در تعمیرگاه

آکادمی کارنو مهارت

پذیرش صحیح و اصولی، دروازه ورود به ذهن و قلب
مشتری و کلید رضایت، وفاداری و حفظ اوست.



در این چک لیست یاد میگیرید که:

اشتباهات پرهزینه را متوقف کنید. فنی کاران میلیاردی از همان ابتدا کارشان را سیستماتیک می کنند. با این چک لیست،
گام به گام در پذیرش مشتری، عیب یابی و تحویل کار پیش بروید تا هیچ نکته ای از قلم نیفتد و مشتری همیشه راضی
باشد. این استاندارد جدید کار شماست؛ سود شما تضمین شده است.





مراحل اصولی پذیرش خودرو

1. گام اول: ورود طلایی مشتری به تعمیرگاه

با استقبال گرم و ظاهری آراسته، از همان ابتدا اعتماد مشتری را جلب کنید و پایه‌های یک رابطه بلندمدت را بسازید.

2. گام دوم: شنیدن فعال و استخراج اطلاعات ارزشمند

با گوش دادن دقیق و پرسش‌های هوشمندانه، مشکل اصلی و فرصت‌های پنهان را کشف کرده و همه چیز را با دقت در فرم پذیرش ثبت کنید.

3. گام سوم: ثبت دقیق اطلاعات در فرم پذیرش

هزینه‌ها را به صورت شفاف به مشتری توضیح داده و با امضای او بر روی فرم پذیرش، توافق دوجانبه را برای جلوگیری از هرگونه سوء تفاهم مالی ثبت کنید.

4. گام چهارم: بازرسی هوشمندانه و پذیرش اولیه خودرو

با مستندسازی تصویری کامل با شواهد اولیه، از بروز اختلافات جلوگیری کرده و فرصت‌های جدید برای فروش خدمات و قطعات را شناسایی کنید.

5. گام پنجم: تکمیل فرآیند و ایجاد وفاداری

با تحویل یک نسخه از فرم به مشتری و اطلاع‌رسانی در مورد نحوه ارتباط، او را مطمئن و راضی نگه دارید تا به یک مشتری وفادار تبدیل شود.

ورود طلایی مشتری به تعمیرگاه

«اولین برخورد با مشتری، مهم‌ترین لحظه برای شکل‌گیری یک ارتباط قوی و ماندگار است.»

استقبال گرم و حرفه‌ای



با لبخند و روی گشاده از مشتری استقبال کنید و نام او را پرسید. این کار به مشتری احساس ارزشمندی می‌دهد و پایه‌ای برای یک رابطه پرسود و بلندمدت است. یک برخورد عالی، تنش اولیه مشتری را کاهش می‌دهد.

■ به محض ورود مشتری تمام کارهای خود را رها کنید و به او توجه کنید

ظاهر آراسته و محیط منظم

PRO

لباس کار مرتب و تمیز بپوشید و محیط پذیرش و تعمیرگاه را منظم نگه دارید. یک محیط حرفه‌ای، نشان‌دهنده دقت شما در جزئیات است و مشتری را متقاعد می‌کند که خودرویش را به یک متخصص سپرده است.

درآمد بالای هر تعمیرگاه علاوه بر تخصص فنی، به عوامل مهم دیگری مانند پذیرش حرفه‌ای، بازاریابی و برندسازی شخصی وابسته است.



گام دوم:

استخراج اطلاعات ارزشمند از مشتری

گوش دادن مشکلات خودرو ، از زبان مشتری و

پرسش‌های هوشمندانه از مشتری.

- اجازه دهید مشتری مشکل را بدون وقفه توضیح دهد.
- با تماس چشمی و تکان دادن سر، توجه کامل خود را نشان دهید.
- سوالات دقیق و هوشمندانه بپرسید

مثال (سوال کلیدی ، از چه زمانی این مشکل در خودرو بوجود آمده است.)
مشتری بیان می‌کند : بعد از موتور شویی و یا باتری به باتری و ...)

با توضیحات مشتری، عیب‌یابی خودرو ساده‌تر می‌شود

در 90 % مواقع یک تعمیرکار باهوش می‌تواند از صحبت های مشتری ، مشکل خودرو را شناسایی کند .

ساختن اعتماد اولیه

عیب یابی اولیه خودرو با توجه به شواهد

توضیح شفاف روند کار

مراحل تعمیرات خودرو را به صورت شفاف برای مشتری تشریح کنید و یک برآورد اولیه از هزینه و زمان ارائه دهید. (قسمت مهم)

- هزینه‌های تعمیرات را به تفکیک اجرت، قطعه، (توضیح دهید)
- تأکید کنید که این یک برآورد اولیه است (نکته مهم)
- احتمال تغییرات اجرت و... را پس از بررسی دقیق‌تر بیان کنید

اخذ تأییدیه از مشتری

از مشتری تأییدیه بگیرید که با روند و برآورد اولیه موافق است.

در انتهای برگه پذیرش این اظهارات اولیه ثبت شود.

(بعد از تایید مشتری بریم سراغ پذیرش اصولی خودرو)

ثبت دقیق اطلاعات در فرم پذیرش

1. مشخصات مشتری و خودرو، مدل، سال، کیلومتر
2. شرح دقیق مشکل بیان شده توسط مشتری
3. میزان سوخت و لیست وسایل شخصی
4. ثبت ایرادهای ظاهری موجود (خط و خش و ضربه)



یک فرم کامل و امضا شده، مدرک قانونی
شماست که از کسب و کارتان محافظت کرده
و از سوء تفاهم های مالی جلوگیری می کند.

بازرسی هوشمندانه

حل هرگونه سوء تفاهم احتمالی با مشتری در آینده، به این بخش بسیار مهم وابسته است.

مستندسازی تصویری کامل

از تمام بدنه خودرو فیلم برداری کنید و در صورت مشاهده هر ایرادی، به مشتری اطلاع داده و در برگه پذیرش قید نمایید.

- فیلم برداری از محفظه موتور و پشت آمپر
- بررسی چراغ های هشدار روشن در زمان پذیرش (چک، ایربگ و ...)
- دقت به وضعیت آج لاستیک ها و نوع لاستیک

اتصال دیاگ به خودرو و ثبت کدهای خطا

در لحظه پذیرش، دستگاه دیاگ را متصل کرده و از کدهای خطا عکس بگیرید یا پرینت تهیه کنید.

اهمیت این کار در این است که اگر در آینده برای خودرو مشکل جدیدی پیش آمد، شما مدارکی برای اثبات آن دارید.

تکمیل فرآیند و ایجاد وفاداری

1 تحویل یک نسخه از فرم به مشتری

یک نسخه از فرم امضاشده را به مشتری تحویل دهید. این کار به مشتری احساس کنترل می‌دهد و به او یادآوری می‌کند که شما به توافقات خود متعهد هستید.

2 اطلاع‌رسانی در مورد نحوه ارتباط

به مشتری توضیح دهید که چگونه و چه زمانی با او تماس خواهید گرفت. با این کار از نگرانی مشتری می‌کاهید و حس ارزشمندی را در او تقویت می‌کنید.

3 تحویل گرفتن کلید

کلید خودرو را با دقت دریافت کرده و از سیستم مدیریت کلید یا جاکلیدی شماره‌دار برای نگهداری آن استفاده کنید.

نکات کلیدی برای موفقیت

ساخت اعتماد پایدار

هر ارتباطی با مشتری فرصتی برای تقویت اعتماد است. صداقت و شفافیت در تمام مراحل کار رعایت کنید و هرگز وعده‌ای ندهید که نمی‌توانید آن را محقق کنید.

«مثال: تعهدات غیر اصولی مثل گارانتی غیر منطقی یا زمان تحویل دقیق خودرو در زمان پذیرش»

تشخیص فرصت‌های درآمدی

در هنگام بازاریابی، به جزئیات توجه کنید. هر مشکلی در خودرو مشاهده شد، فرصت ارائه سرویس اضافی و افزایش درآمد است. اما همیشه منافع مشتری را در اولویت قرار دهید.

مستندسازی دقیق

از قطعات معیوب عکس بگیرید برای مشتری ارسال کنید، در زمان تحویل خودرو قطعات تعویض شده را در اختیار مشتری قرار دهید. با مشتری صادق باشید

مسیر موفقیت شما شروع شده است

با اجرای دقیق این چک لیست، شما نه تنها یک خودرو را تعمیر می کنید، بلکه اعتماد مشتریان را می سازید و از این اعتماد، ثروت خلق می کنید. ارتباط قوی با مشتری، آغازگر یک درآمد پایدار است و بزرگترین تبلیغات شما، از طریق بازاریابی دهان به دهان صورت می گیرد. هر مشتری راضی، یک سفیر رایگان برای کسب و کار شماست که اعتماد دیگران را به شما جلب می کند.

درآمد پایدار

مشتریان وفادار نه تنها خودشان بازمی گردند، بلکه دیگران را نیز معرفی می کنند. این چرخه مثبت، منجر به رشد مداوم درآمد شما می شود.

برند شخصی قدرتمند

هر مشتری راضی، سفیر برند شما خواهد بود. کیفیت خدمات و رفتار حرفه ای شما، بهترین ابزار تبلیغاتی است که هیچ هزینه ای ندارد.

تعمیرکار حرفه ای

با رعایت این اصول، شما از یک تعمیرکار ساده به یک مشاور خودروی قابل اعتماد تبدیل می شوید که مشتریان برای خدمات آتی به شما مراجعه می کنند.

موفقیت هر تعمیرکاری، فقط در تعمیر خودرو نیست؛ بلکه در ساختن روابط پایدار با مشتریان است.



سرمایه‌گذاری که نیازی به فکر کردن ندارد

این چک لیست پذیرش خودرو، که تنها بخشی از دوره "تعمیرکار میلیاردی" است

این دوره با ارائه آموزش‌های کاربردی و قابل اجرا، دسترسی دائمی به محتوا در فرمت‌های مختلف و پشتیبانی فعال

توسط مدرس، مشکلات اساسی فنی‌کاران نظیر **درآمد پایین و عدم توانایی در دریافت اجرت واقعی،**

نداشتن ورودی کافی برای کسب‌وکار و بروز مشکلات مکرر با مشتریان را با یادگیری **تکنیک‌های دریافت اجرت**

بالا بدون ناراحتی مشتری، تبدیل شدن به آهنربای مشتری از طریق تبلیغات کم‌هزینه و اصلاح باورهای محدودکننده

ذهنی برطرف می‌کند و **باعث افزایش چند برابری درآمد، ساختن برند معتبر شخصی، کاهش**

چشمگیر اختلافات با مشتریان و دستیابی به آرامش و تعادل در زندگی شخصی می‌شود.

تضمین تغییر در کسب‌وکار: سپهر علی محمدی متعهد می‌شود که:

بعد از این دوره، تغییرات باورنکردنی در ورودی مغازه و درآمد شما ایجاد می‌شود.