

Управление образования и науки Тамбовской области

ТОГАПОУ «Колледж техники и технологии наземного транспорта им.
М.С.Солнцева»

Рассмотрено на заседании
методического совета колледжа
Протокол № _____ от _____

Утверждаю
Директор ТОГАПОУ «Колледж техники и
технологии наземного транспорта им.
М.С.Солнцева»

_____ Т.Б. Черняновская

Приказ № __ от ____

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

**повышения квалификации
специалистов по курсу
«Мастер-приемщик автотранспортных средств»**

Тамбов, 2019 г.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Рабочая программа повышения квалификации по направлению «Техника и технологии наземного транспорта» разработана на основе:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями, вступившими в силу 31.03.2015 года);

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным программам».

Программа разработана с учетом требований:

-ФГОС СПО по специальности: 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.04.2014г. №383;

-ФГОС ВО по направлению подготовки 23.03.03 «Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (уровень бакалавриата)», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015г. №1470.

1.2.Цель реализации программы:

Программа предназначена для подготовки мастера по приему легковых автомобилей в сервисную зону автосалонов со следующими целями:

- повышение качества консультирования клиентов;
- увеличение продаж услуг сервиса (за счет использования диалоговой приемки, расширения заказ-наряда и увеличения среднего чека заказа);
- предотвращение конфликтных ситуаций с клиентами и выход из них;
- создание доверительных профессиональных отношений с клиентами для долгосрочного сотрудничества и обеспечения лояльности клиента к компании.

2. Планируемые результаты обучения

2.1. Требования к категории слушателей

К освоению программы допускаются слушатели:

-имеющие диплом о среднем профессиональном образовании по направлению подготовки, входящем в укрупненную группу 23.00.00 «Техника и технологии наземного транспорта».

2.2. Требования к уровню подготовки лиц, успешно завершивших обучение по образовательной программе

После освоения программы слушатель должен уметь:

- общаться с клиентом, грамотно и обоснованно отстаивать интересы сервиса в случае возникновения спорных и конфликтных ситуаций.

После освоения программы слушатель должен обладать знаниями в области:

- диагностики и ремонта автомобилей для качественного выполнения своих обязанностей;

- области социальной психологии, в частности: психологии общения и конфликтологии;

- квалификации специалистов сервиса и среднерыночной стоимости аналогичных услуг в данном регионе.

3. Содержание программы

Учебный план программы «Подготовка слесаря (механика) по установке, испытанию, компьютерной диагностике, технического обслуживания и ремонта газовой аппаратуры газобаллонных наземных транспортных средств»

Срок обучения – 36 час.

Форма обучения – очная.

| № п/п | Наименование учебных модулей | Всего, час. | В том числе | |
|----------|---|----------------|-------------|---------------------|
| | | | лекции | практич. занятия |
| 1 | <u>Модуль 1.</u> Работа с клиентами и увеличение продаж услуг сервиса | 16 | 10 | 6 |
| 2 | <u>Модуль 2.</u> Продажа запасных частей при обслуживании и ремонте | 8 | 6 | 2 |
| 3 | <u>Модуль 3.</u> Современные системы автомобиля: аргументация проведения работ | 12 | 8 | 4 |
| | | 36 | 24 | 12 |

4 Учебная программа
Повышения квалификации
«Мастер-приемщик автотранспортных средств»

Модуль 1.

Работа с клиентами и увеличение продаж услуг сервиса

Особенности продаж услуг автосервисного предприятия:

По каким критериям Клиент оценивает качество услуг автосервиса?

Что входит в состав услуги с точки зрения Клиента?

Деловой этикет мастеров-приемщиков.

Этапы обслуживания Клиентов в автосервисе:

Содержание каждого этапа;

Возможности расширения заказ-наряда на каждом из этапов

Выявление потребностей клиентов:

Использование Воронки вопросов для выявления потребностей Клиента;

Способ потребления услуг автосервиса в зависимости от уровня в иерархии потребностей Клиента;

Приемы активного слушания;

Выявление потребностей как залог продажи дополнительных услуг;

Ведение презентации услуг автосервисного предприятия:

«Язык выгоды» как технология ведения презентации;

Технология ведения презентаций по система AIDA;

Презентация как продажа преимуществ и выгод

Техника работы с возражениями Клиентов

Что такое возражения и их задачи, отличия «возражения» и «негатива»;

Типы возражений и выявление их причин.

9 правил работы с возражениями;

Этапы работы с возражениями и негативом;

Применение техники СПИН при работе с возражениями.

Этот модуль для мастеров-приемщиков позволит:

- "перезарядить" мышление мастера-консультанта, повысить мотивацию к работе;
- увеличить средний чек;
- освоить новые техники работы с клиентами;
- повысить лояльность клиентов.

Модуль 2.

Продажа запасных частей при обслуживании и ремонте

Продолжение обучения, направленное на повышение продаж запасных частей при работе с клиентами автосервиса и работу с постоянными клиентами, которые приезжают со своими запасными частями.

Модуль 3.

Современные системы автомобиля: аргументация проведения работ

Это обучение позволит мастеру-консультанту лучше разбираться в технической части вопроса, вести диалог с клиентами на языке выгоды и рекомендовать больше для большей загрузки сервиса.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для студ. вузов. – М.: ЮНИТИ, 2001. – 551 с.
2. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: Учебное пособие. – Минск: Университетское, 2002. – 317 с.
3. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 238с.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
5. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию. – М.: Владос, 2000. – 176 с.
6. Приемщик автосервиса: Практическое пособие (В. В. Волгин, 2011)
7. Автомобили ВАЗ-2107. Эксплуатация, обслуживание, ремонт. - Москва: Гостехиздат, 2008. - 248 с.
8. Автомобили ВАЗ-2108, -2109, -21099 с двигателями 1,5i; 1,1; 1,3; 1,5. Эксплуатация, обслуживание, ремонт. - Москва: РГГУ, 2008. - 240 с.
9. Автомобили ВАЗ-2115. Руководство по эксплуатации, ремонту и техническому обслуживанию / С.Н. Косарев и др. - М.: АТЛАС-ПРЕСС, 2003. - 256 с.
10. Автомобили ВАЗ: ремонт после аварий. Справочник. - Москва: Высшая школа, 1989. - 334 с.
11. ВАЗ 2101, 2102 с двигателями 2101, 21011. Эксплуатация, обслуживание, ремонт. - М.: Мир автокниг, 2007. - 200 с.