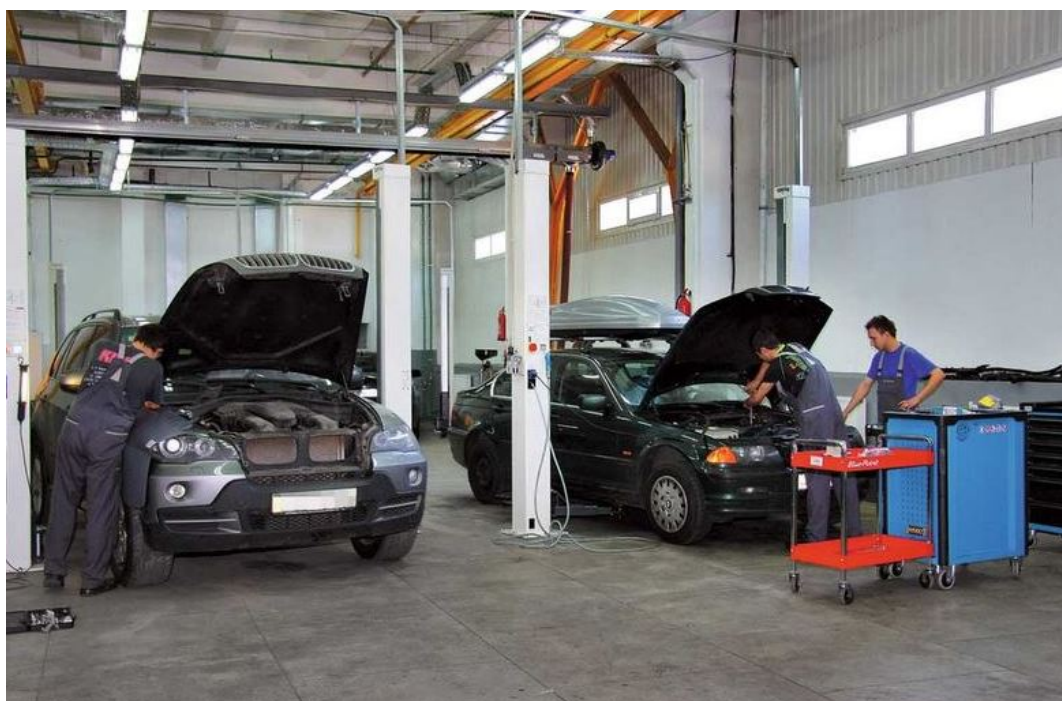


### О чем нужно помнить при создании СТО?

В момент, когда человек отдает свой автомобиль на станцию технического обслуживания, он имеет определённые ожидания, касающиеся качества обслуживания. Сюда входит не только сам ремонт автомобиля, но также и отношение сотрудников СТО к себе и удобства нахождения в этом сервисе. При оправдании этих ожиданий у клиента образуется лояльное отношение к фирме. Это значит, что он впоследствии будет рекомендовать этот сервис своим друзьям, родственникам и знакомым. Чтобы СТО оправдывала ожидания клиентов, нужно ещё при создании такого предприятия учесть ряд моментов. Некоторые из них, мы рассмотрим в этой небольшой заметке.



### О чем нужно помнить при создании СТО?

В момент, когда человек отдает свой автомобиль на станцию технического обслуживания, он имеет определённые ожидания, касающиеся качества обслуживания. Сюда входит не только сам ремонт автомобиля, но также и отношение сотрудников СТО к себе и удобства нахождения в этом сервисе. При оправдании этих ожиданий у клиента образуется лояльное отношение к фирме. Это значит, что он впоследствии будет рекомендовать этот сервис своим друзьям, родственникам и знакомым. Чтобы СТО оправдывала ожидания клиентов, нужно ещё при создании такого предприятия учесть ряд моментов. Некоторые из них, мы рассмотрим в этой небольшой заметке.



### Встреча клиента

Мнение клиента о станции технического обслуживания начинается с момента его звонка. На этом этапе человек получает некую информацию о деятельности компании. То есть, если его интересует ремонт автомобиля, то он может узнать в какие сроки и по какой цене на СТО оказывают эти услуги. В [СТО Ниссан в Харькове](#) клиент всегда может получить исчерпывающую информацию уже на стадии звонка в сервис.

Далее важным моментом является встреча клиента в сервисе. Положительные или отрицательные эмоции получит человек при встрече будет зависеть от сотрудников СТО. Тёплое и дружелюбное приветствие всегда помогает настроиться на положительный лад. Поэтому обязательно должна быть стойка приема при входе в сервис. Она должна быть заметна и четко обозначена, что это такое. После того, как клиента и приветствует, приемщик получает информацию о проблемах с автомобилем. И здесь уже начинается третий этап, который заключается в беседе с клиентом.

Далее идут такие шаги, как заполнение наряда на ремонт автомобиля информации от клиента. Затем определяется цена на услуги и составляется график ремонтных работ. Когда составляется график, то приемщик должен грамотно распределить вход работу,

чтобы ремонт был закончен точно в срок.

### **Диагностика и ремонт**

Затем следует этап диагностики, на котором определяются неисправности автомобиля, а также направление работ по устранению проблем. Для того, чтобы провести полноценную диагностику, в сервисе должны иметься сканеры, тестеры и прочее диагностическое оборудование. Не менее важно иметь квалифицированных специалистов, которые умеют работать на этом оборудовании. Иначе сделать нормальную диагностику не получится.

Следующий шаг это ремонтные работы. Зависимости от проблемы заказ-наряд получает механик, электрик или другой специалист. Если во время ремонта, требуется провести дополнительные работы, которые не были оговорены с клиентом, то менеджер связывается с ним и договаривается. Важно понять, что если мастер сделает какую-то работу, не согласованную с клиентом, то стоимость работ могут вычесть с него.

### **Сдача автомобиля клиенту**

После выполнения ремонтных работ автомобиль возвращают клиенту. Это последний этап, который включает в себя пояснения о выполненных работах и озвучивание цены. Есть такой момент, что автомобиль нужно возвращать чище, чем он поступил на СТО.

Работа считается полностью выполненной, если клиент удовлетворен. И остается лишь установить обратную связь. Очень неплохо, если клиенты будут оставлять свои положительные отзывы у вас на сайте или оффлайн.