Урок 6. Формирование заявки клиента. Добавление работ в заказ-наряд

В уроке:

1. Формирование заявки клиента при оформлении заказ-наряда
2. Дисконтная программа
3. Добавление работ в заказ-наряд
4. Добавление работ в заказ-наряд при помощи “Дерева работ”
5. Добавление работ в заказ-наряд при помощи контекстного поиска
6. Удаление работ

Ранее в уроках:

1. Интерфейс окна заказ-наряда в ПО “Автосервис” и “АвтоКомплекс” одинаков, все функции и действия в этом окне отличий не имеют.
2. Два способа создания заказ-наряда:

- из окна предварительной записи (планировщика),
- из списка заказ-нарядов (если клиент ранее не был записан).

Важно знать:

- При создании заказ-наряда вносите корректно все данные автомобиля, заказчика, владельца и плательщика.
- Владелец, заказчик и плательщик могут быть разными людьми.
- В ранее созданной карточке на конкретный автомобиль, спустя какое-то время, информация может стать неактуальной (гос. номер, марка автомобиля).
- Если все эти данные будут введены некорректно, заказ-наряд будет создан с нарушениями и, т.е. будет недействительным.

Приём автомобиля в ремонт - один из ключевых этапов работы мастера-приемщика.
На этапе приема нужно:

1. зафиксировать все пожелания и договоренности с клиентом
2. составить необходимый список работ с запчастями.

Формирование заявки клиента

1. Когда данные автомобиля, владельца, заказчика и плательщика уже внесены *(рис. 91)*, нужно составить текст заявки клиента.

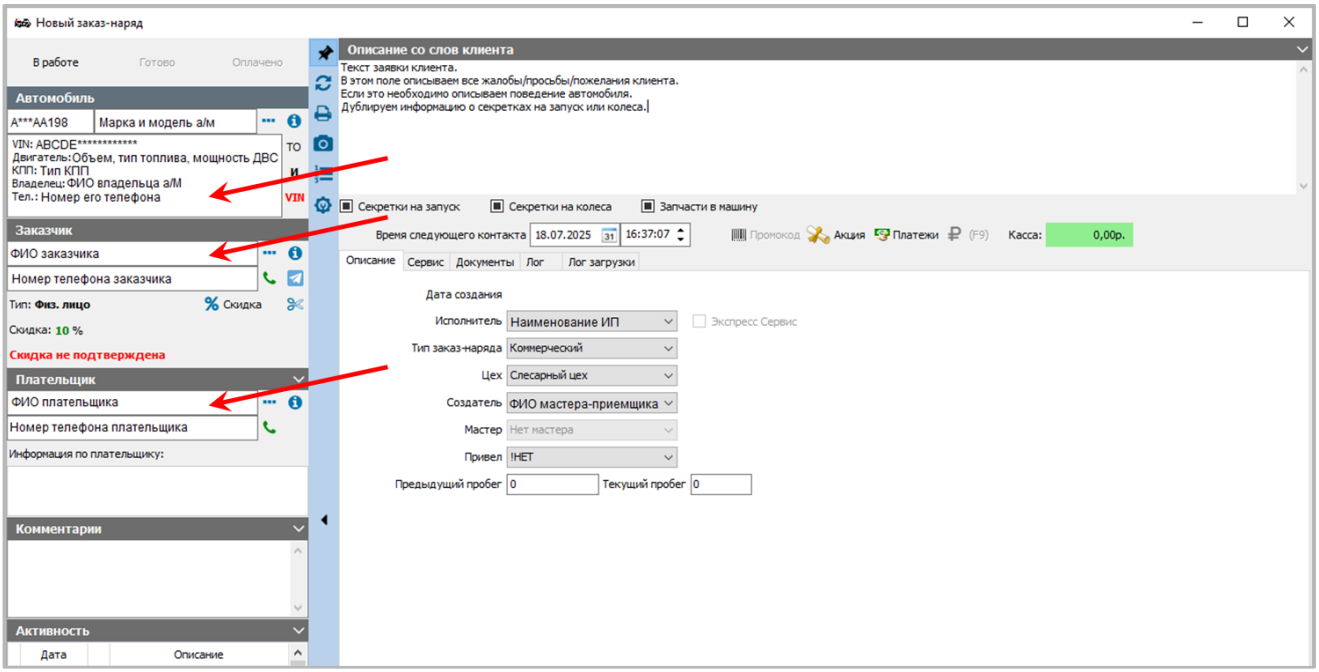

рис. 91

Клиент, обращаясь на СТО, хочет выполнить какие-то работы, или у него жалоба на некорректную работу автомобиля или конкретного узла.

2. Выясните у клиента причины, по которым он хочет выполнить те или иные работы с автомобилем. Например, если он желает поменять масло в двигателе, обязательно уточните: почему он хочет это сделать: по пробегу или может что-то не устраивает в работе двигателя. Зафиксируйте это в поле **Описание со слов клиента** в верхней части окна заказ-наряда *(рис. 92).*

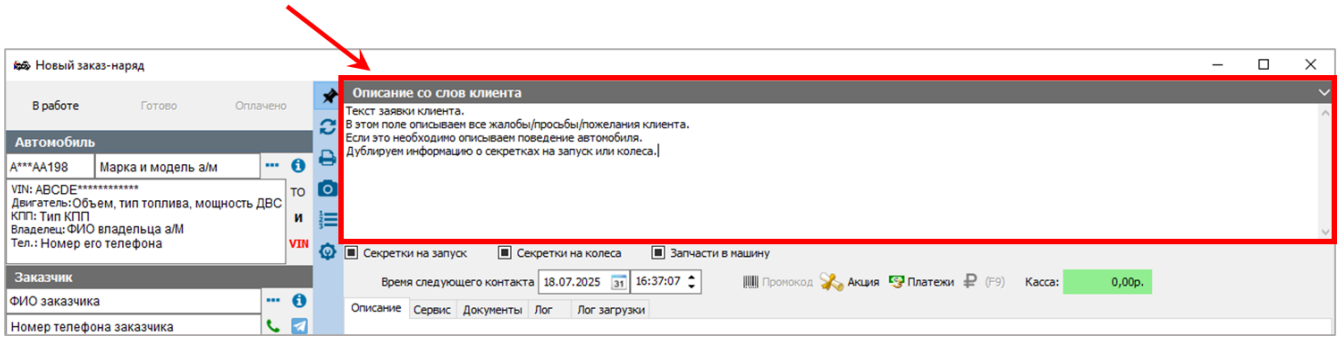

рис. 92

3. Записав текст заявки, добавив информацию об автомобиле, владельце, заказчике и плательщике, отправьте заказ-наряд в работу нажатием кнопки **В работе** слева вверху окна *(рис. 93).*

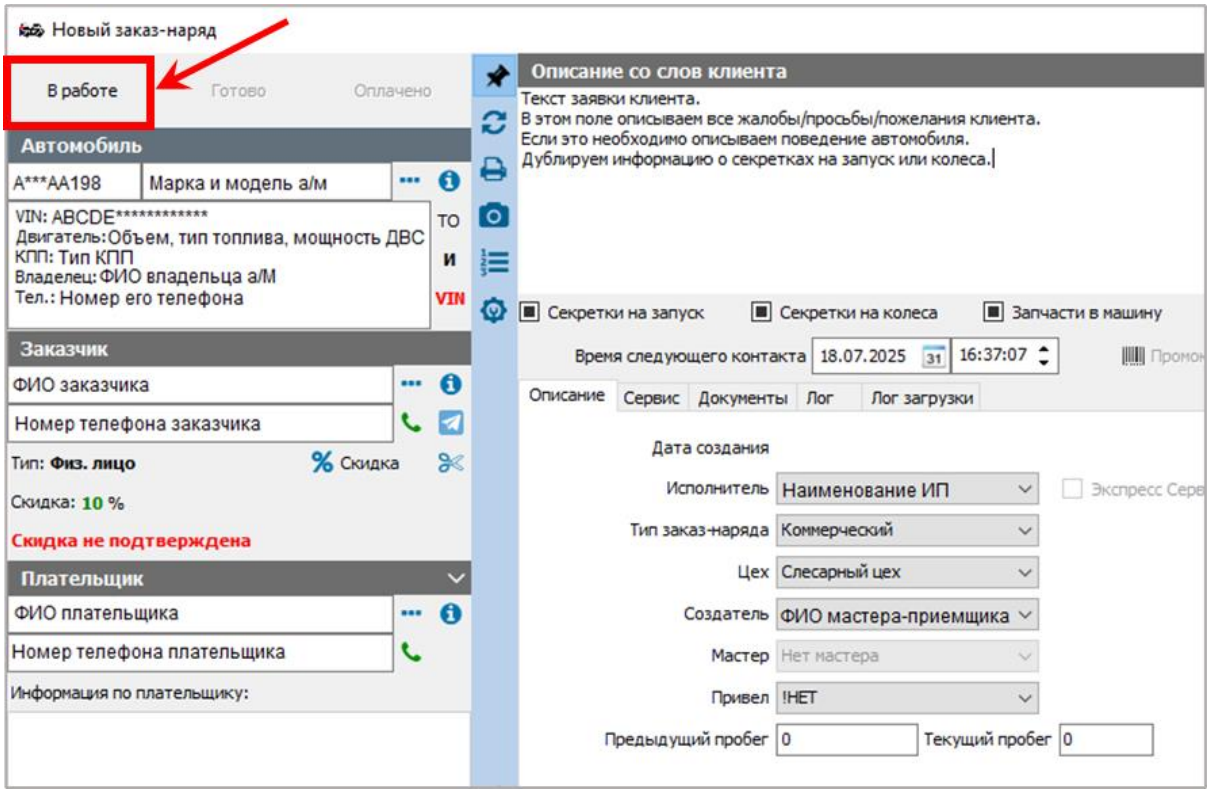

рис. 93

Дисконтная программа

Помните

На этапе формирования заявки клиента, перед составлением перечня работ и запчастей, важно:

- Применить скидку клиента (если он зарегистрирован в дисконтной программе)
- Зарегистрировать клиента в дисконтной программе (если он ещё не зарегистрирован)
- Настроить канал связи с клиентом через мессенджер (доступны Telegram или ВКонтакте)

Это необходимо для корректного согласовании работ и запчастей, т.к. вы сразу будете называть клиенту актуальные суммы, с учётом его скидки.

Подключение канала связи с клиентом через мессенджер необходимо для упрощения процесса согласования дополнительных работ. Используя настроенный канал связи, вы можете отправить:

- фотографии или видео неисправностей в автомобиле клиента,
- список рекомендованных работ,
- электронные формы документов.

Клиент, используя этот канал связи, может самостоятельно связываться с вами для решения вопросов по ремонту автомобиля, записываться на ремонт, подбирать запчасти и т.д.

1. Обратите внимание на вкладку **Заказчик**. В ней отображается информация о статусе клиента в ДП (дисконтная программа), а также о наличии/отсутствии настроенного канала связи с ним через мессенджер *(рис. 94).*

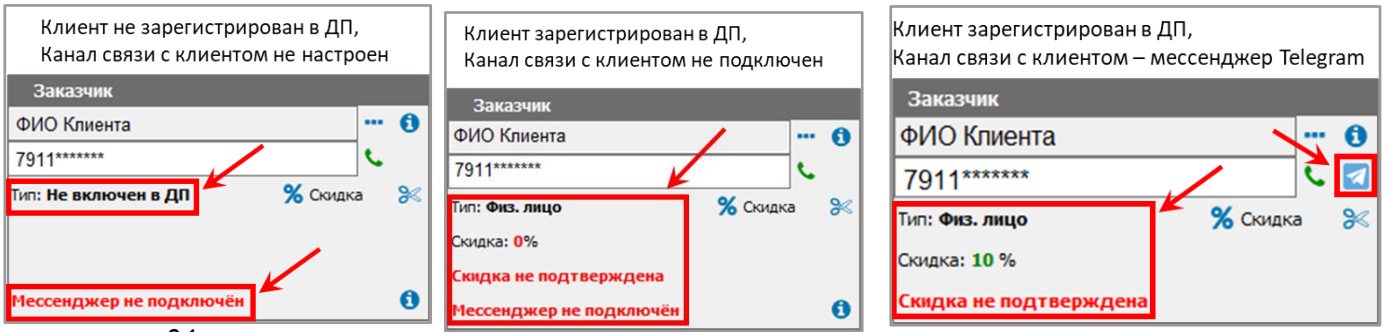

рис. 94

2. Для подключения мессенджера и применения накопленной скидки клиента или регистрации нового клиента в ДП, во вкладке **Заказчик** есть 2 кнопки: **%Скидка** и **Ножницы** *(рис. 95).*

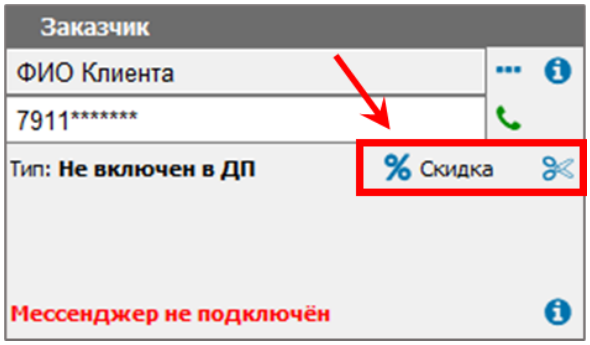

рис. 95

2.1. Используйте эти кнопки для:

- регистрации нового клиента в ДП
- применения накопленной скидки уже зарегистрированного в ДП клиента
- настройки канала связи через мессенджер с клиентом

3. При нажатии на кнопку **% Скидка** возможны 3 варианта:

3.1. Если клиент не зарегистрирован в **ДП**, и у него не подключен мессенджер, ему отправляется СМС с универсальной ссылкой. Открыв её, клиент попадает на страницу, где он может выбрать удобный для себя мессенджер. Далее в выбранном мессенджере, в чате **Maxbot**, клиент получает проверочный код для регистрации в дисконтной программе.

3.2. Если клиент зарегистрирован в **ДП**, но у него не подключен мессенджер, ему отправляется СМС с такой же универсальной ссылкой. Перейдя по ней, клиент выбирает удобный ему мессенджер. Далее в

выбранном мессенджере, в чате **Maxbot**, клиент получает проверочный код для подтверждения скидки.

3.3. Если клиент зарегистрирован в **ДП**, и у него уже подключен мессенджер, ему приходит проверочный код для подтверждения скидки, в чате **Maxbot** в мессенджере.

4. Во всех трёх случаях попросите клиента назвать вам проверочный код. Введите этот код в специальное поле вкладки **Заказчик,** оно появляется сразу после нажатия на кнопку **% Скидка** *(рис. 96).*

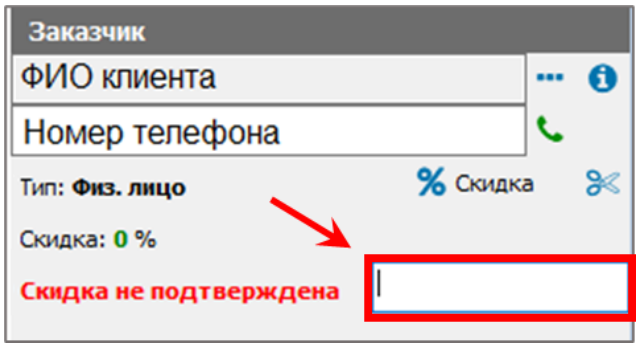

рис. 96

5. После ввода проверочного кода, нажмите **Enter**, и скидка применится ко всему заказ-наряду *(рис. 97).*

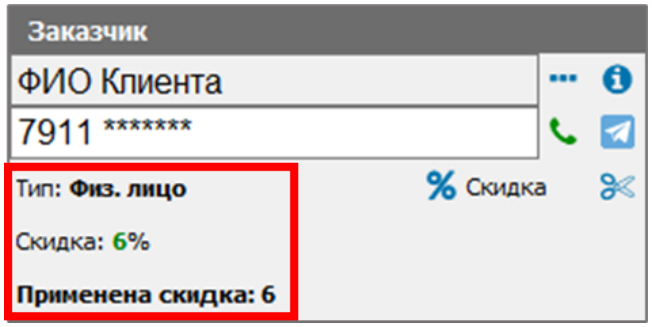

рис. 97

6. При нажатии на кнопку **Ножницы** откроется окно, в котором также можно выполнить регистрацию в **ДП**, подтверждение скидки и подключение мессенджера. Кроме того, в этом окне есть и другие функции *(рис. 98).*

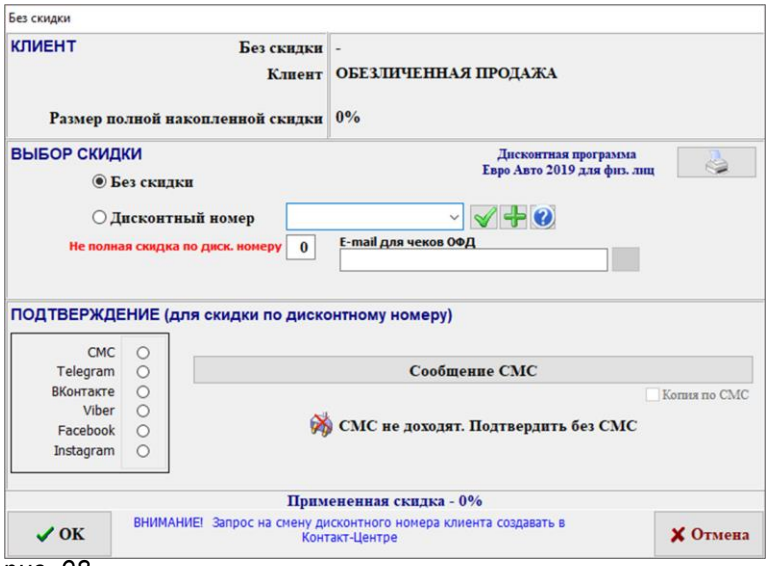

рис. 98

7. Функционал этого окна позволяет:
   - Применить скидку друга, также, если у клиента нет технической возможности использовать для связи мессенджеры (у клиента кнопочный телефон),
   - Зарегистрировать клиента в ДП,
   - Применить его скидку, используя СМС сообщение.
8. Для применения скидки клиента, используя СМС сообщение введите номер телефона в поле **Дисконтный номер** и нажмите **Enter** или кнопку справа от этого поля (зелёная галочка), и далее нажмите кнопку **Сообщение СМС** в блоке **Подтверждение** *(рис. 99).*

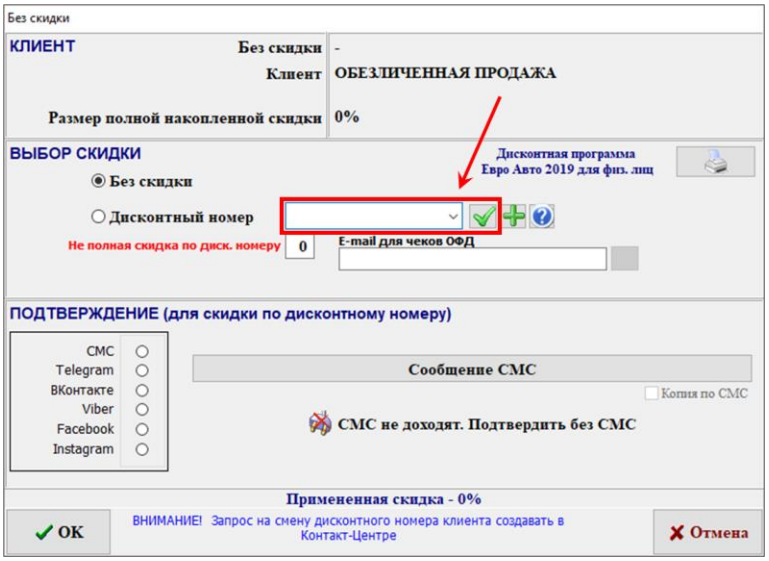

рис. 99

8.1. Если клиент уже зарегистрирован в **ДП**, то после ввода номера телефона в блоке данных **Клиент** появится ФИО клиента и размер его скидки *(рис. 100).*

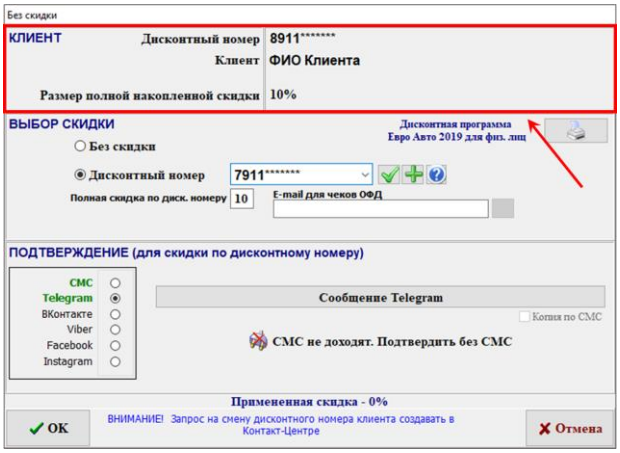

рис. 100

8.2. В блоке данных **Подтверждение** выберите мессенджер для отправки проверочного кода клиенту и нажмите кнопку для отправки в этот мессенджер (например, **Сообщение Telegram**) *(рис. 101).*

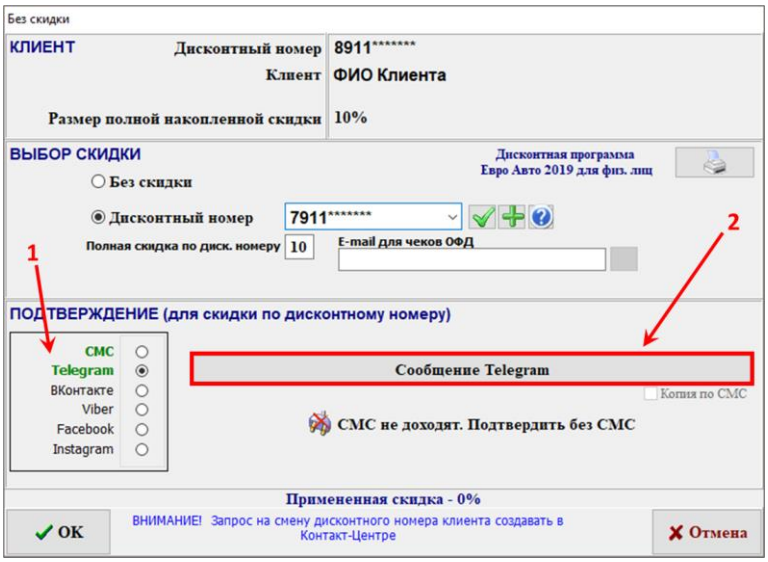

рис. 101

8.3. Если подтверждение скидки клиента происходит через отправку проверочного кода в СМС сообщении, размер скидки уменьшается на 50%. Учитывайте это при работе с клиентом *(рис. 102).*

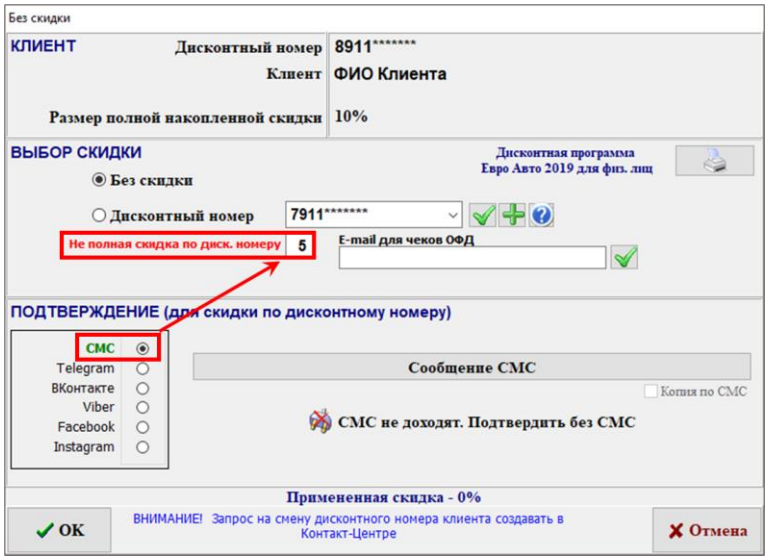

рис. 102

8.4. Далее откроется окно для ввода проверочного кода. Попросите клиента его назвать, затем введите код в поле и нажмите **ОК** *(рис. 103).*

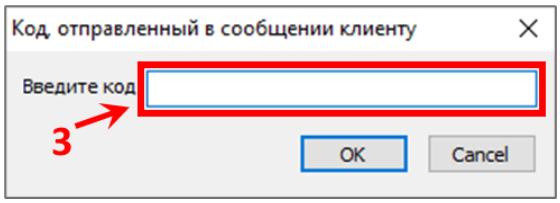

рис. 103

9. Для регистрации клиента в ДП после ввода номера телефона в поле **Дисконтный номер**, нажмите кнопку **+** *(рис. 104).*

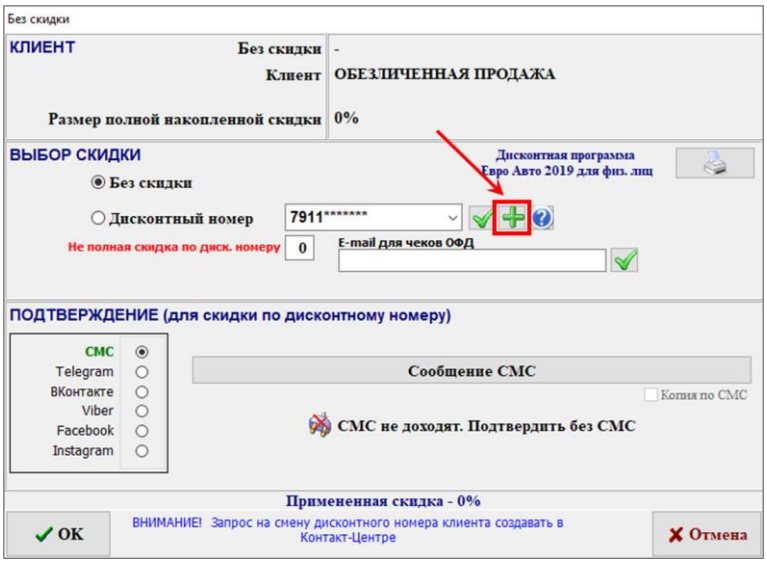

рис. 104

9.1. Откроется окно **Ввод нового дисконтного номера**. Поля **Дисконтный номер** и **ФИО клиента** уже будут заполнены. Нажмите на одну из двух кнопок *(рис. 105):*

- **Отправить КОД** - для регистрации клиента с телефоном, не поддерживающим использование мессенджеров (проверочный код будет отправлен в виде СМС сообщения).
- **Отправить ссылку на мессенджеры + КОД** - будет отправлено СМС с универсальной ссылкой. Открыв её, клиент попадает на страницу, где он может выбрать удобный для себя мессенджер. Далее в выбранном мессенджере, в чате **Maxbot**, клиент получает проверочный код для регистрации в дисконтной программе.

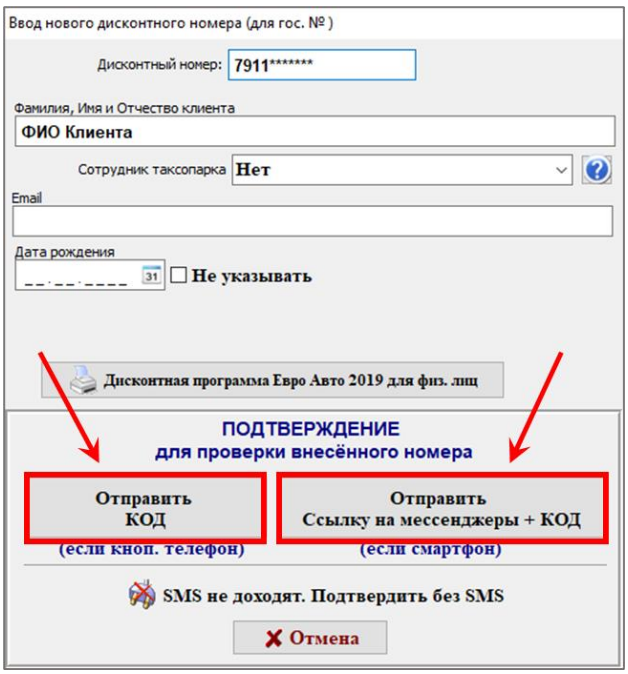

рис. 105

9.2. После нажатия на одну из этих кнопок, откроется окно для ввода проверочного кода. Попросите клиента его назвать, затем введите код в поле и нажмите **ОК** *(рис. 106):*

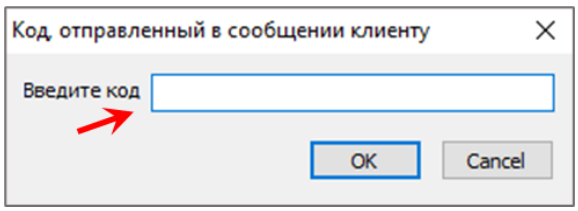

рис. 106

Добавление работ в заказ-наряд

> *Помните:*
> При добавлении необходимых работ сообщайте клиенту их стоимость!

1. Переключитесь на вкладку **Сервис** в окне заказ-наряда *(рис. 107).*

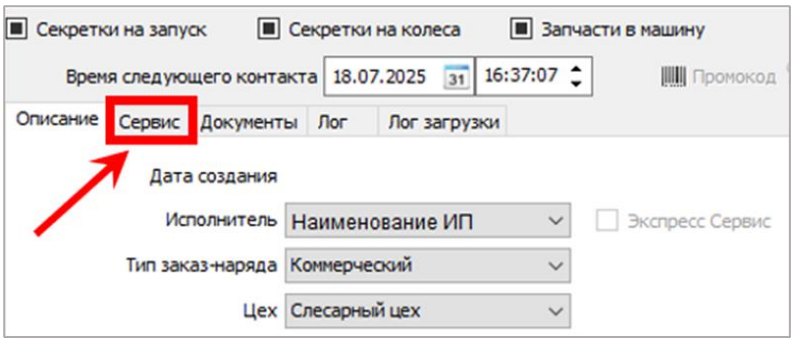

рис. 107

2. Откроется таблица, в которую уже автоматически добавлены 14 работ комплексной диагностики. *(рис. 108).*

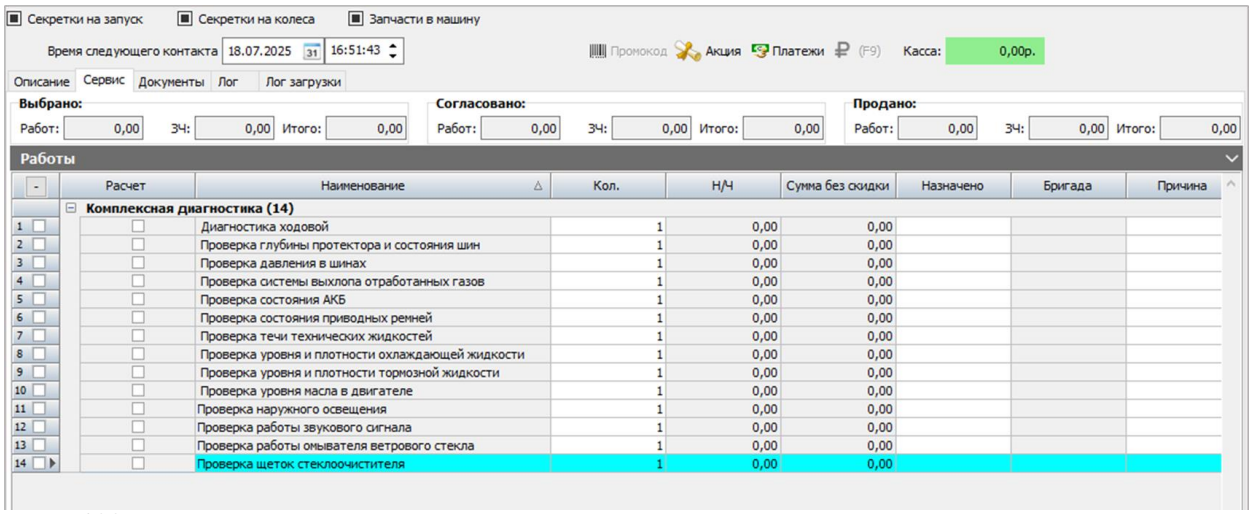

рис. 108

3. Для добавления нужной работы в заказ-наряд нажмите правой кнопкой мыши в любом месте таблицы с перечнем работ. И выберите пункт **Добавить работу из прайса** *(рис. 109).*

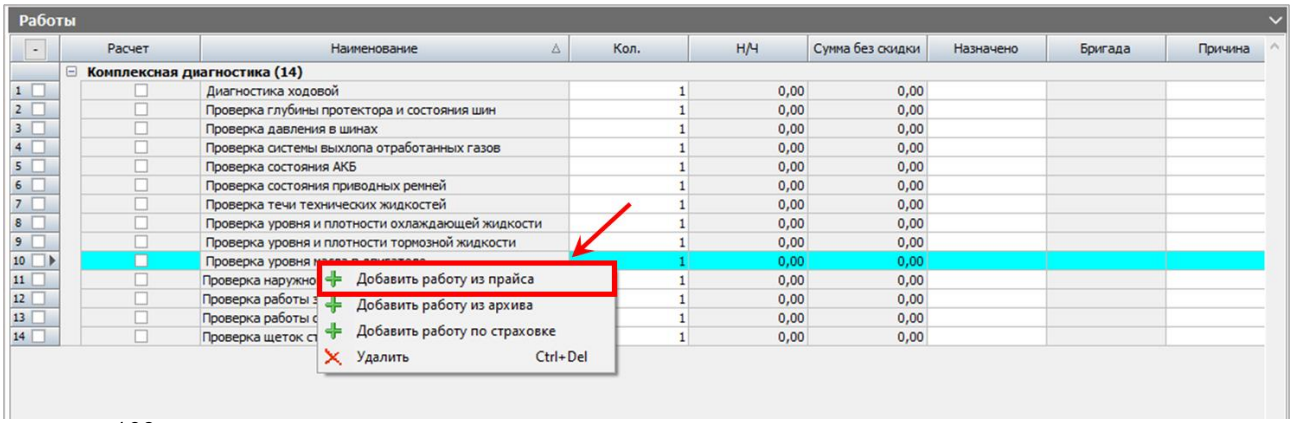

рис. 109

4. В открывшемся окне **Работы** можно найти интересующие нас работы *(рис. 110).*

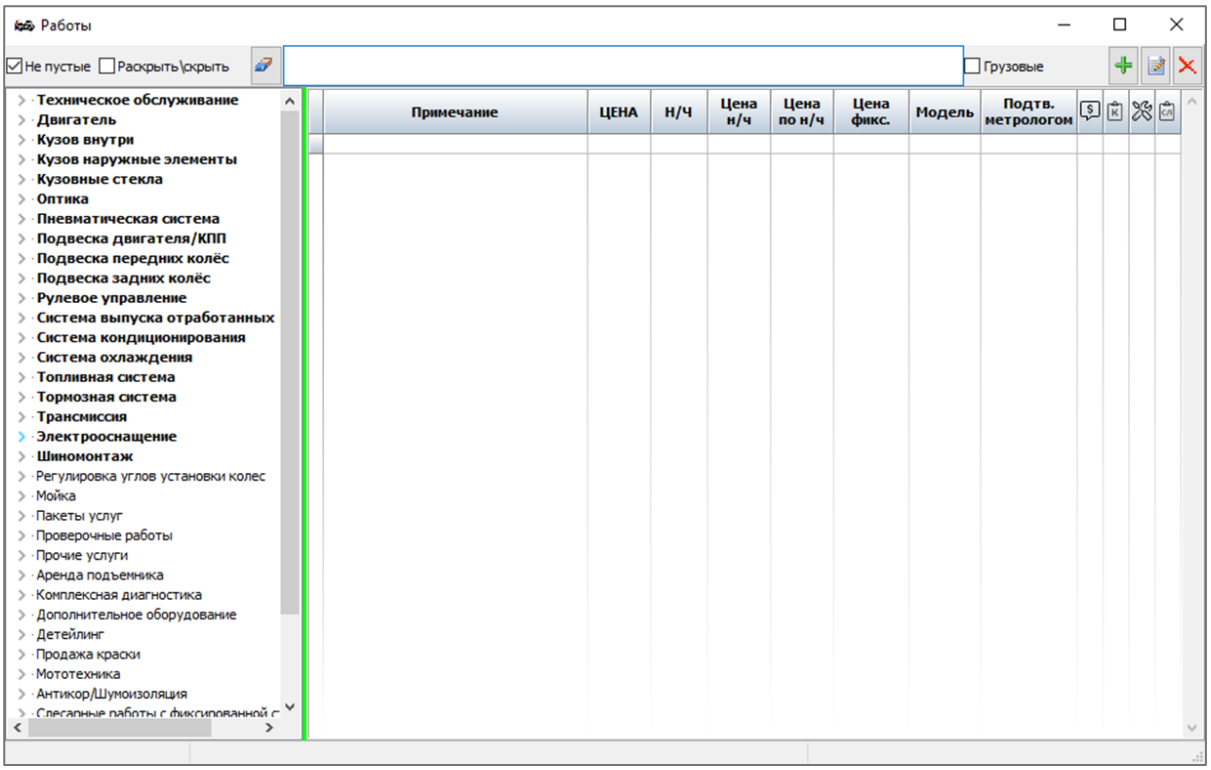

рис. 110

Добавление работ в заказ-наряд при помощи “Дерева работ”

Окно **Работы** поделено на 2 блока. В левом блоке - дерево работ по системам автомобиля: двигатель, трансмиссия, рулевое управление и т.д.

1. При нажатии на стрелку перед названием системы автомобиля, появится список подгрупп, которые относятся к данной системе *(рис. 111).*

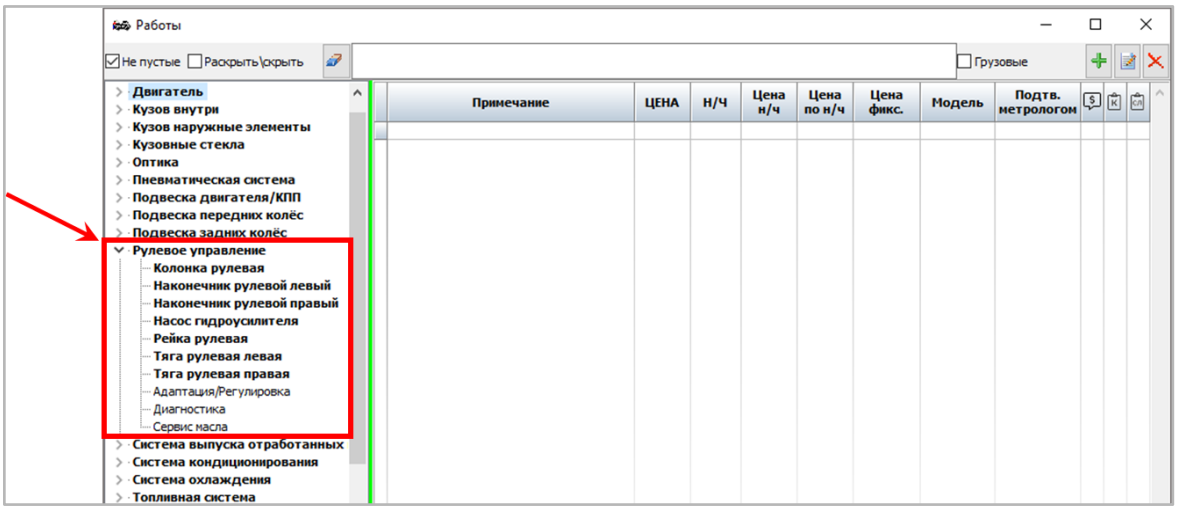

рис. 111

2. Двойным кликом мыши выберите нужную подгруппу, - в правой части окна откроется список работ, связанный с этой подгруппой *(рис. 112).*

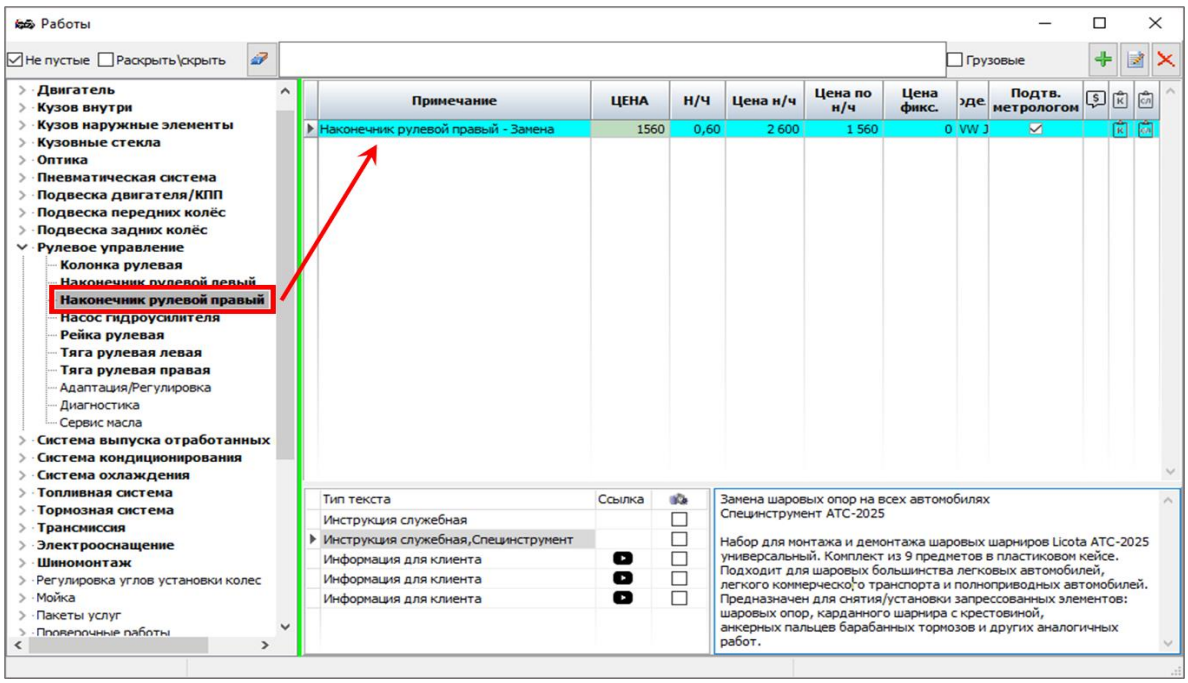

рис. 112

3. В строке с названием работы указаны главные параметры: стоимость и количество нормо-часов, требуемое для выполнения этой работы *(рис. 113).*

рис. 113

4. В правой нижней части окна появится дополнительный блок с полезной информацией (инструкция по замене, описание необходимого специнструмента при выполнении работы, рекомендации к выполнению дополнительных работ) *(рис. 114).*

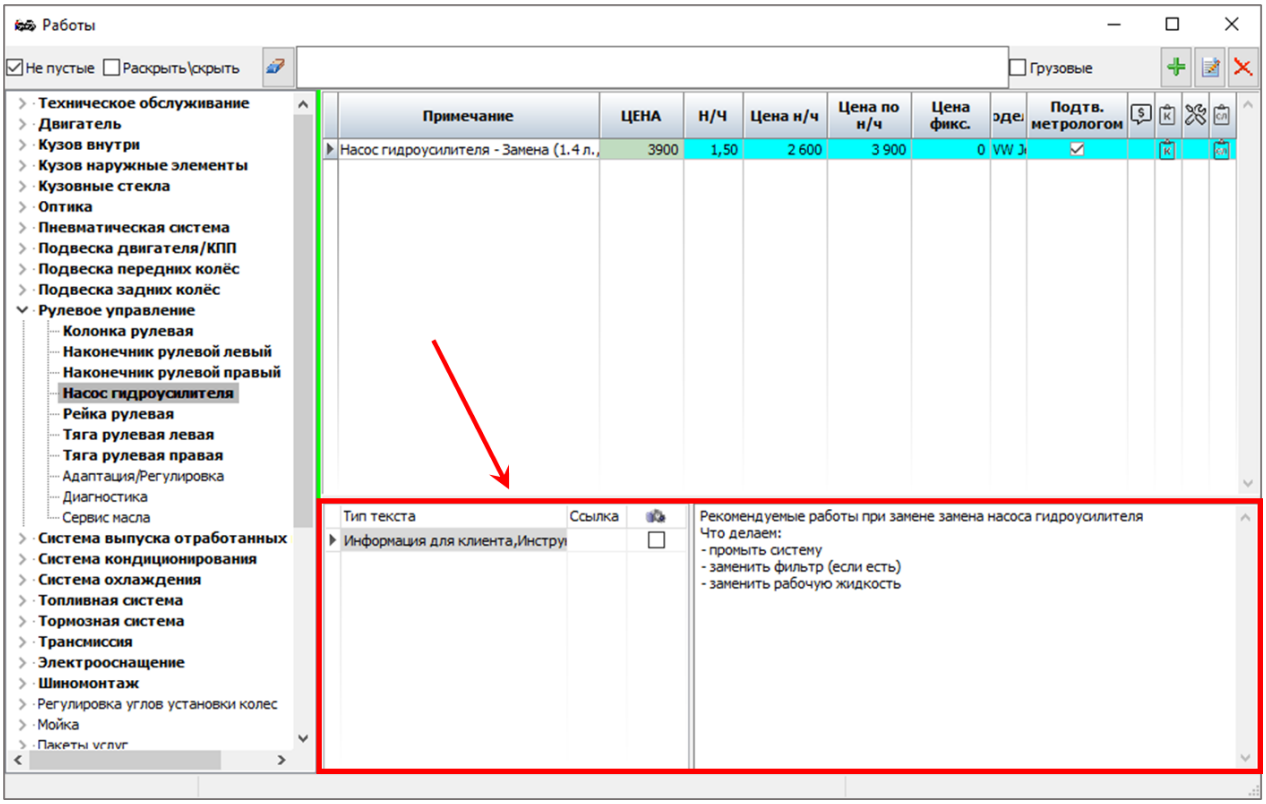

рис. 114

5. Левой кнопкой мыши дважды кликните по строке нужной работы для добавления ее в заказ-наряд.

5.1. В открывшемся окне подтверждения добавления работы нужно выбрать операцию: **Замена** или **Снятие-установка** *(рис. 115).*

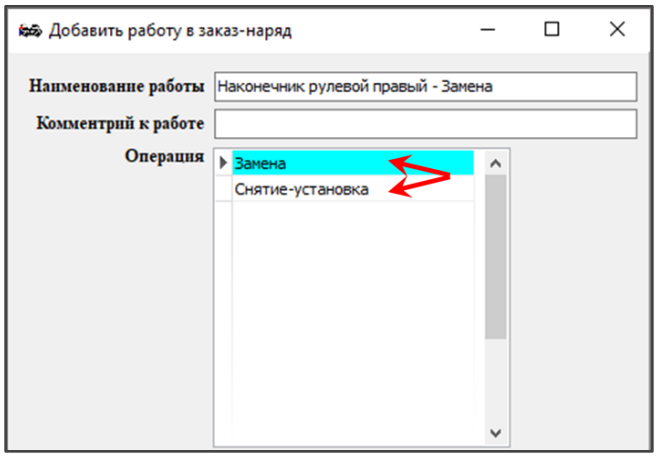

рис. 115

5.2. В строке **Причина** можно описать основание для выполнения этой работы. Эта информация для внутреннего пользования, клиент в заказ-наряде её не увидит. Затем нажмите кнопку **ОК** *(рис. 116).*

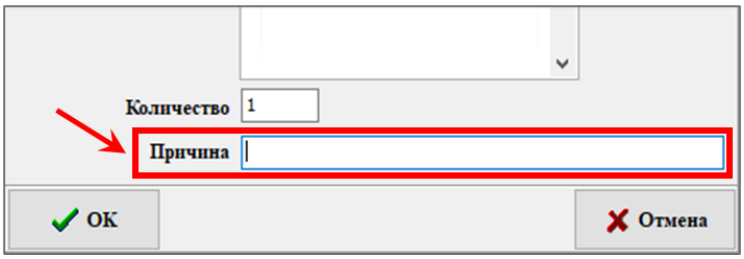

рис. 116

5.3. Откроется окно **К этой работе прилагается** *(рис. 117).*

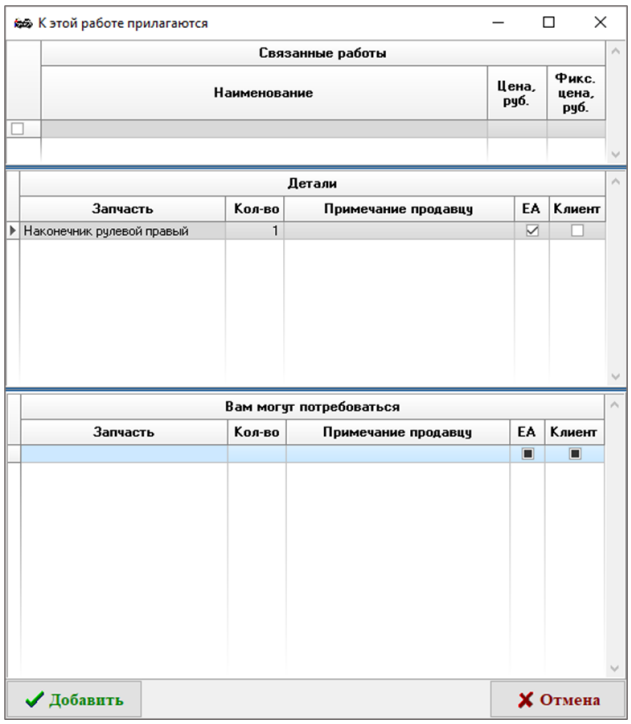

рис. 117

5.4. Окно поделено на три блока. Первый блок - **Связанные работы,** здесь будет показан список связанных (сопутствующих) работ, которые могут потребоваться для выполнения выбранной работы *(рис. 118).*

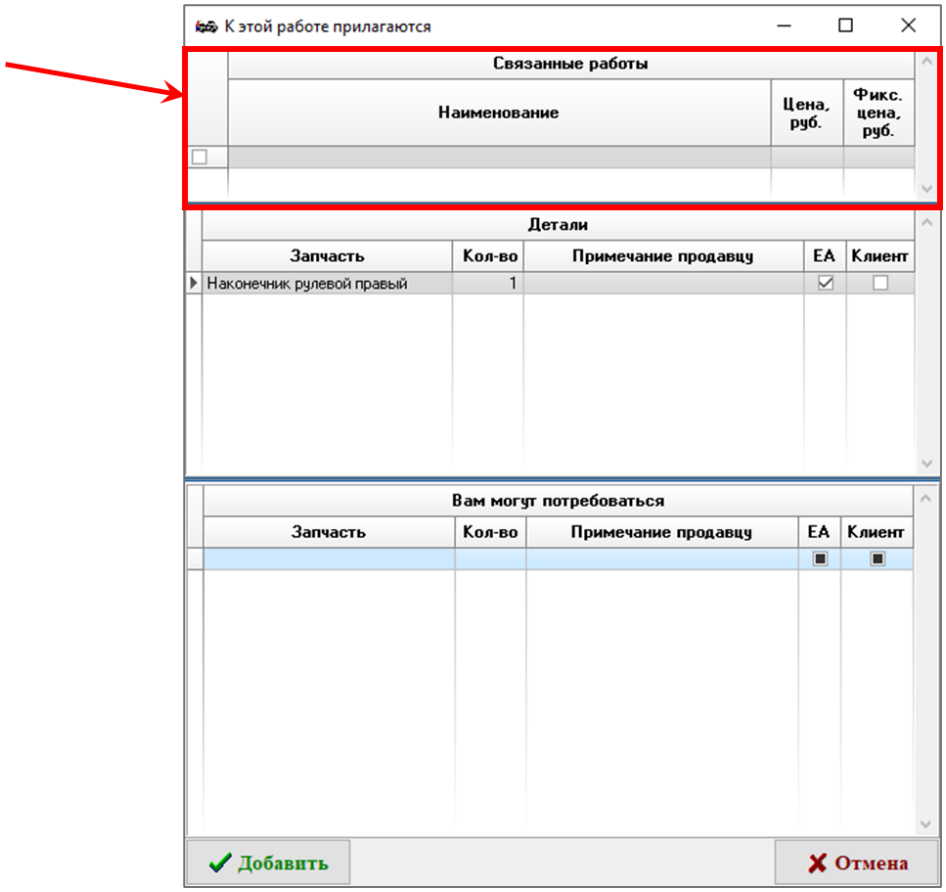

рис. 118

5.5. В блоке **Связанные работы** программа подсказывает вам: при выполнении работы по замене масла (зачастую связана с очередным ТО) можно предложить клиенту сбросить счетчик межсервисного интервала. В строке сразу указана стоимость работы. При согласии клиента - поставьте галочку слева от названия работы *(рис. 119).*

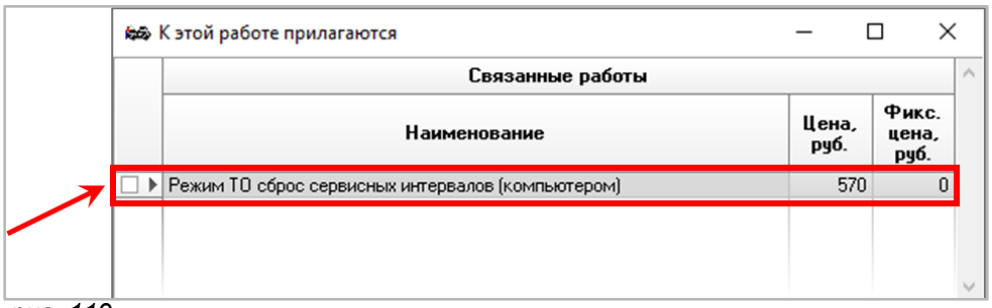

рис. 119

5.6. **Детали** - второй блок, в нем есть строка с названием детали, которая нужна для выполнения выбранной работы. Для изменения количества запчастей наведите курсор на ячейку **Кол-во** справа от ячейки **Запчасть** и укажите нужное число. В ячейке **Примечание продавцу** можно оставить комментарий для продавца СТО *(рис. 120).*

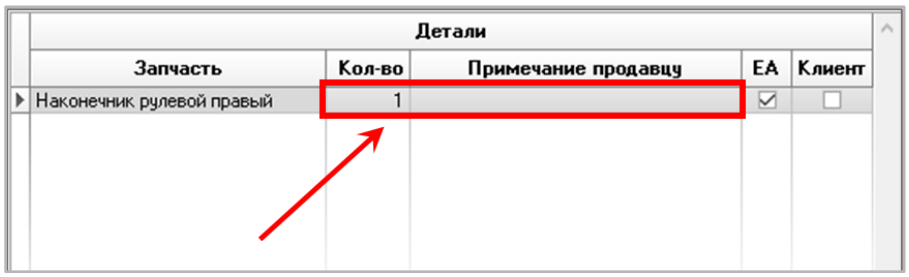

рис. 120

5.6. В заявке на подбор можно отметить *(рис. 121)*:

- для подбора запчастей со склада - поставив галочку в столбце **EA**.
- для использования запчасти клиента - поставив галочку в столбце **Клиент**

рис. 121

5.7. Последний блок в окне - **Вам могут потребоваться**, здесь показан перечень запчастей, которые могут понадобится для выполнения выбранной работы:

- Программа показывает: для выполнения работы ***Замена масла в двигателе*** потребуются моторное масло и фильтр;
- в ячейке **Кол-во** можно изменить число деталей;
- в ячейке **Примечание продавцу** - оставить свободный комментарий подборщику;
- выбрать, какие детали использовать: подобранные со склада EA или запчасти клиента.

5.8. Заполнив все блоки, нажмите кнопку **Добавить** слева внизу *(рис. 122).*

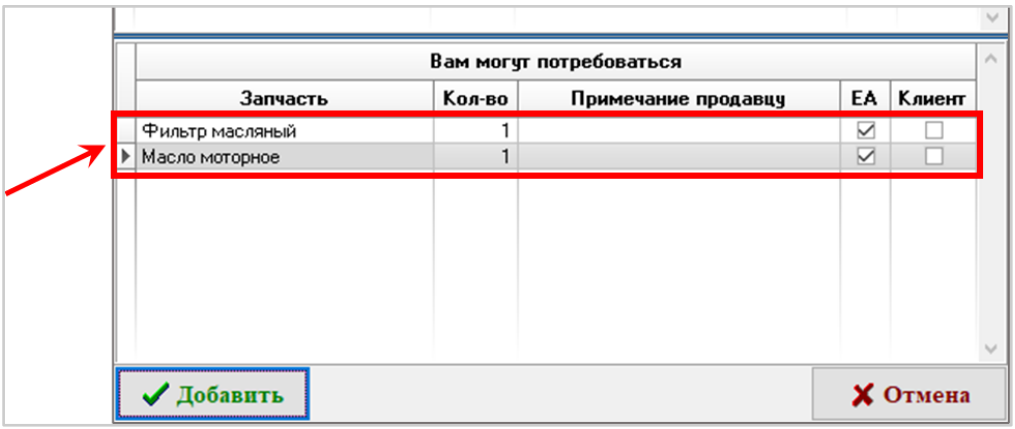

рис. 122

5.9. Окно **Работы** на экране останется активным. Если все нужные работы добавлены, закройте окно, нажав крестик в справа вверху *(рис. 123).*

рис. 123

5.10. Добавленные работы (замена рулевого наконечника и замена масла в двигателе) появились в перечне в окне **Работы** в заказ-наряде *(рис. 124).*

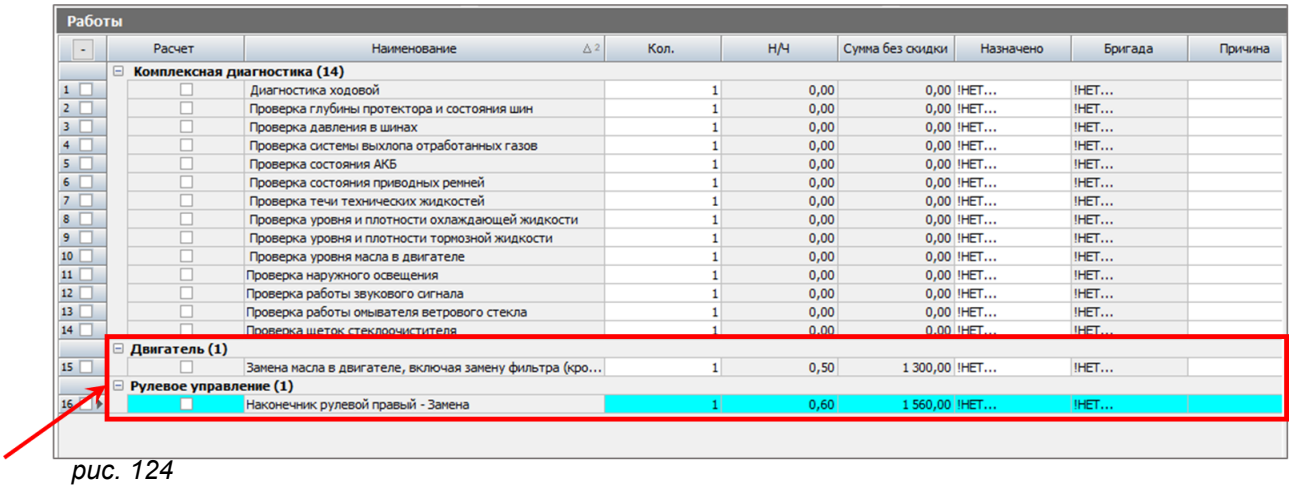

рис. 124

Добавление работ в заказ-наряд при помощи контекстного поиска

1. Откройте правой кнопкой мыши окно **Работы**, выберите в меню строку **Добавить работу из прайса** *(рис. 109)*. На верхней панели строка для поиска *(рис. 125)*.

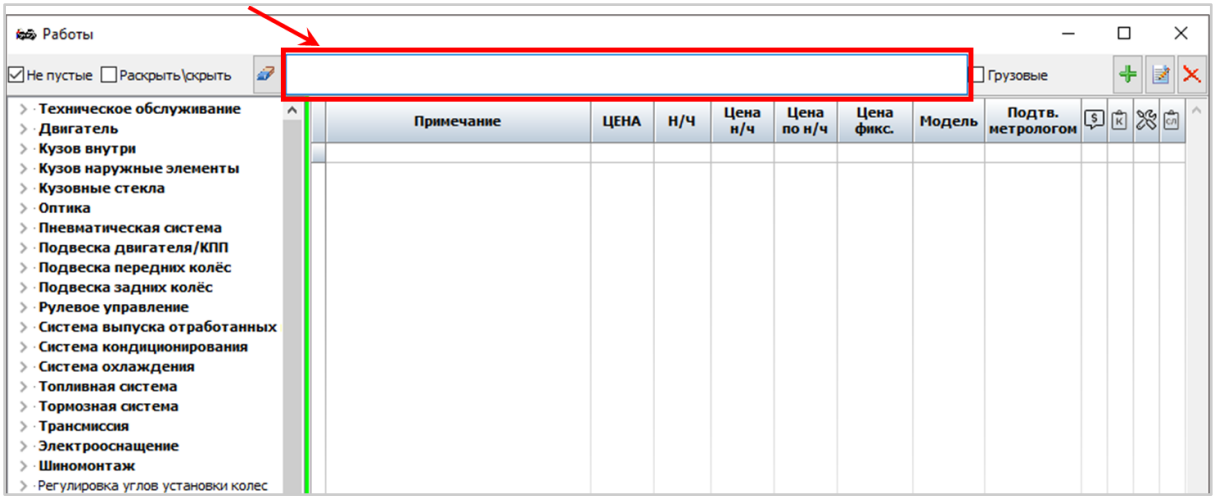

рис. 125

2. Впишите название работы, например “*колодки*”. Нажмите **Enter.** Программа выдаст все варианты названий работ, в которых встречается слово “*колодки*” *(рис. 126)*.

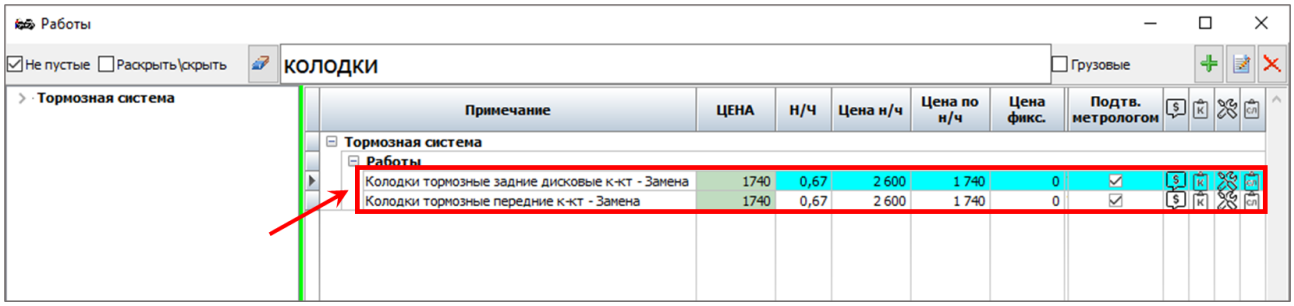

рис. 126

3. Для ускорения добавления работ можно вводить неполное название работ. Для поиска работы **Регулировка углов установки колес** (развал-схождение) напишите в строке поиска **Регули угло** *(рис. 127)*.

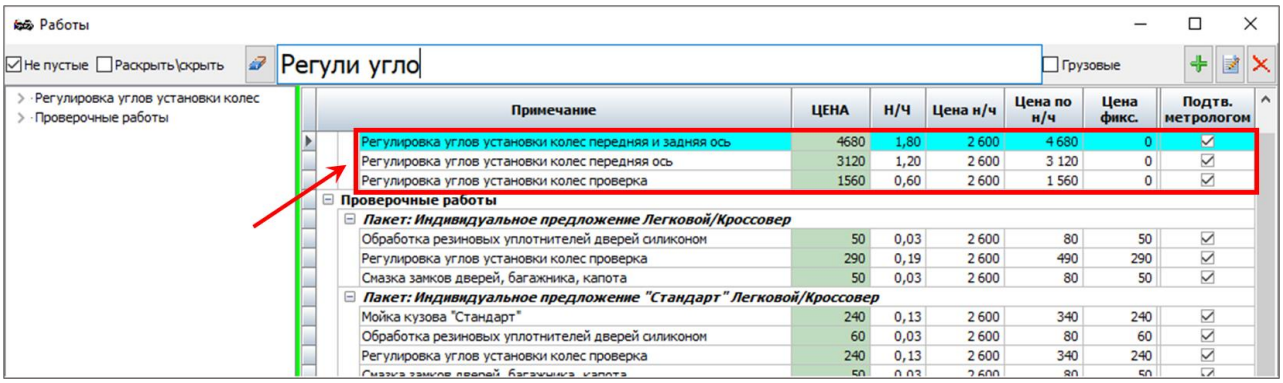

рис. 127

4. Программа предлагает все варианты работ с этим сокращением в названии, а также пакеты индивидуальных предложений*.

<u>Помните:</u> *Обычно пакетные предложения работают во время проведения акций или для привлечения клиента на СТО. В индивидуальных предложениях норматив занижен - для повышения лояльности клиента (обычно применяется для привлечения клиентов в СТО ЕвроАвто).

<u>Удаление работ</u>

1. Для удаления ошибочно выбранной работы найдите ее в списке добавленных работ *(рис.128)*.

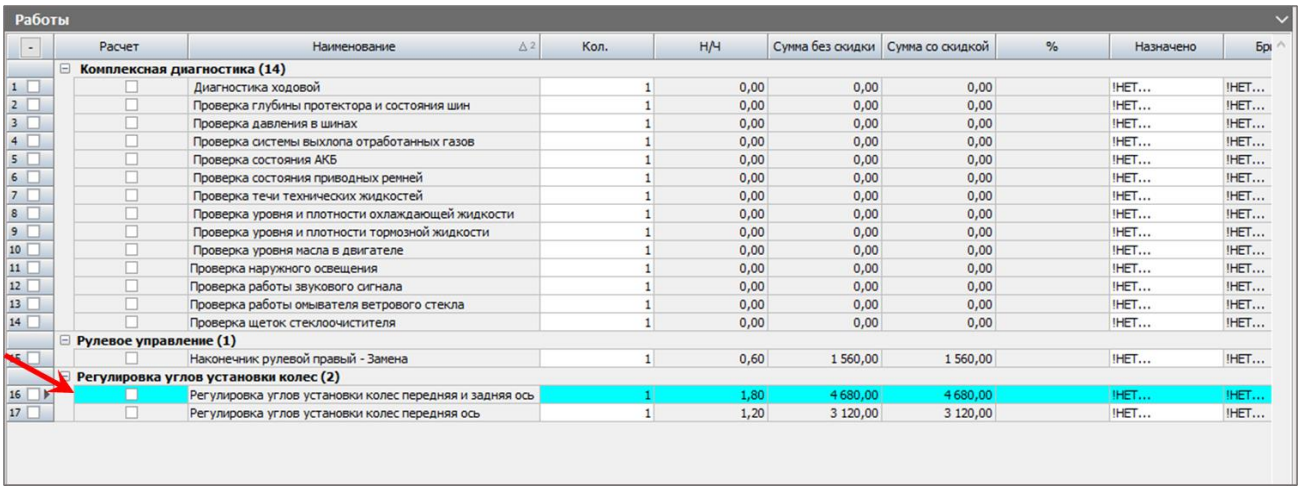

рис. 128

2. Правой кнопкой мыши нажмите на строку с названием этой работы и выберите пункт **Удалить,** либо удалите при помощи комбинации клавиш **Ctrl+Del** *(рис.129)*.

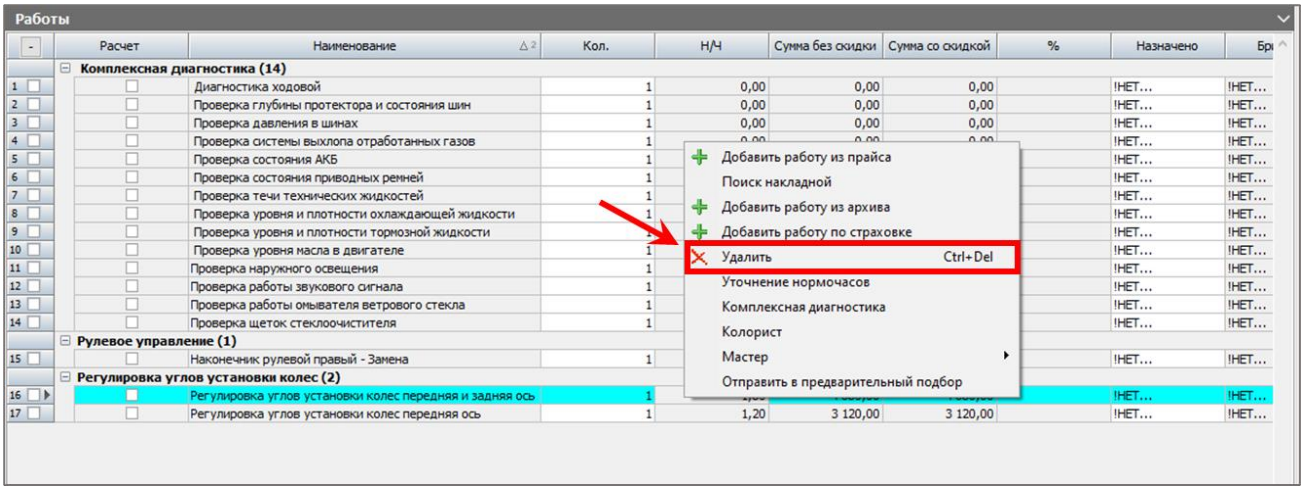

рис. 129

3. Подтвердите удаление *(рис.130)*.

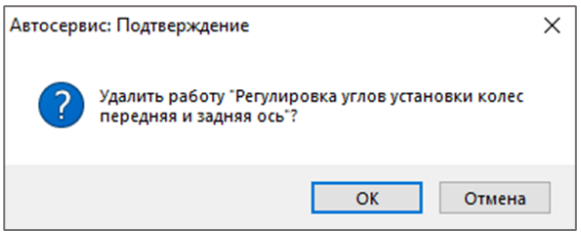

рис. 130

Итог урока. Вы знаете, как:

1. Формировать заявку - заполнять поле “Описание со слов клиента”,
2. Дисконтная программа
3. Добавлять работы в заказ-наряд:
   а) из “дерева” работ
   б) из контекстного поиска
4. Удалять работы из заказ-наряда.