

Урок 12. Выдача а/м (работа с клиентом)

В уроке:

1. Сверка данных клиента по его документам
2. Подготовка документов для выдачи
3. Работа с клиентом по документам
4. Подписание документов и выдача а/м

Ранее в [уроке 11](#):

- Подготовка к этапу выдачи а/м
- проверка и исправление статусов работ
- запчасти в заказ-наряде
- предупреждения об особых условиях после ремонта
- подтверждение выполненных работ
- отправка уведомления о готовности а/м. Онлайн-оплата

Важно знать:

Перед выдачей а/м вы должны убедиться, что перед вами именно этот клиент, и он пришел забрать именно этот автомобиль. Попросите клиента предоставить вам документы:

- свидетельство о регистрации транспортного средства (СТС) или паспорт транспортного средства (ПТС)
- Документ, удостоверяющий личность клиента

Сверьте информацию в документах и в заказ-наряде, во вкладках “Автомобиль” и Заказчик/Плательщик.

Получив сообщение о готовности автомобиля, клиент пришел к вам на СТО забрать свой исправный автомобиль.

1. Попросите клиента предоставить вам документы:

- свидетельство о регистрации транспортного средства (СТС) или паспорт транспортного средства (ПТС)
- документ, удостоверяющий личность клиента.

1.1. Сверьте информацию в документах и в заказ-наряде, во вкладках **Автомобиль** и **Заказчик/Плательщик** (рис.305).

В работе	Готово	Оплачено
Автомобиль		
A***AA 198	Марка и модель а/м	...
VIN: ABCDE*****		TO
Двигатель: Объем, тип топлива, мощность ДВС		и
КПП: Тип КПП		VIN
Владелец: ФИО Владельца а/м		
Телефон: Номер телефона владельца а/м		
Адрес: Адрес регистрации владельца а/м		
Заказчик		
ФИО Заказчика		...
Номер телефона заказчика		
Тип: Физ. лицо		% Скидка ✂
Скидка: 10 %		
Применена скидка: 10		
Плательщик		
ФИО Плательщика		...
Номер телефона плательщика		
Информация по плательщику:		

рис. 305

Если всё правильно, далее происходит подготовка документов.

2. Перед подписанием документов расскажите клиенту о выполненных работах.
 - 2.1. Сначала - о выполнении заявленных клиентом работах и об устранении неисправностей.
 - 2.2. Затем - об остальных работах, ранжируя их по важности.
3. Для удобства восприятия, распечатайте акт выполненных работ. Откройте **Формы печати** (кнопка принтер на боковой панели окна заказ-наряда) (рис.306).

1

Описание со слов клиента

Время следующего контакта: 31.07.2025 31 11:43:24

Описание Сервис Документы Лог Лог загрузки

Выбрано:

Работ: 0,00 ЗЧ: 0,00 Итого: 0,00

Работы

	Расчет	Наименование
-		

рис. 306

- 3.1. Выберите в списке документов **Акт сдачи-приёмки работ**, поставив галочку напротив этого документа, либо нажмите кнопку **Выдача А/М**, далее - кнопку **Печать** (рис.307).

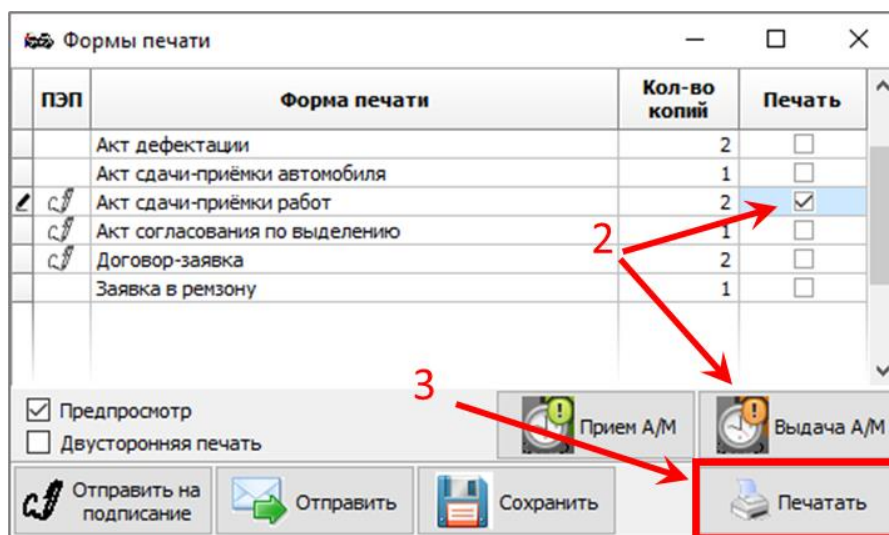


рис. 307

4. Пример акта-сдачи приемки работ. На первом листе, помимо данных заказчика/владельца/плательщика и данных автомобиля, описаны результаты комплексной диагностики(рис.308).

Юридическое наименование СТО
Адрес СТО, тел. +7(812)389-49-49, www.euroauto.ru
Реквизиты СТО

Акт сдачи-приемки работ № 12345 от 01.08.2025 к договору-заявке № 1234567

Заказчик: **Плательщик:**

ФИО Заказчика: _____ ФИО Плательщика: _____
Адрес: Адрес заказчика: _____ Адрес: Адрес плательщика: _____
Телефон: Номер телефона заказчика: _____ Телефон: Номер телефона плательщика: _____
Владелец: ФИО владельца а/м, адрес регистрации владельца а/м, номер телефона владельца а/м

Номерной знак	Модель	VIN-номер	ПТС	Год выпуска	Пробег
A***AA 198	Марка и модель а/м	ABCDE*****	78xx123456	2014	123456

Комплексная диагностика

№	Перечень проверочных работ	Результат проверки
1	Проверка наружного освещения	Исправно
2	Проверка работы звукового сигнала	Исправен
3	Проверка работы омывателя ветрового стекла	Исправен
4	Проверка щеток стеклоочистителя	Исправны
5	Диагностика ходовой	Исправна
6	Проверка глубины протектора и состояния шин	
	Левое переднее колесо	Состояние шины и глубина протектора в норме
	Правое переднее колесо	Состояние шины и глубина протектора в норме
	Левое заднее колесо	Состояние шины и глубина протектора в норме
	Правое заднее колесо	Состояние шины и глубина протектора в норме
7	Проверка давления в шинах	
	Левое переднее колесо	Давление проверено, в норме
	Правое переднее колесо	Давление проверено, в норме
	Левое заднее колесо	Давление проверено, в норме
	Правое заднее колесо	Давление проверено, в норме
8	Проверка системы выхлопа отработанных газов	Исправна
9	Проверка состояния АКБ	60% > Остаточная емкость. Аккумулятор замены не требует
10	Проверка состояния приводных ремней	Исправны
11	Проверка течи технических жидкостей	Течь не обнаружена
12	Проверка уровня и плотности охлаждающей жидкости	Уровень и состояние охлаждающей жидкости в норме
13	Проверка уровня и плотности тормозной жидкости	Содержание влаги <=2%. Замена не требуется
14	Проверка уровня масла в двигателе	Отрегулировано

рис. 308

4.1. На следующем листе акта указан перечень выполненных работ и список используемых запчастей. Назовите вслух клиенту все выполненные работы, ранжируя их по важности (рис.309).

Акт сдачи-приемки работ № 12345 от 01.08.2025 к договору-заявке № 1234567										
№	Наименование работ	Н/Ч	Цена н/ч, руб.	Кол-во	Цена без скидки, руб.	Скидка, руб.	НДС, %	Сумма НДС, руб.	Всего, руб.	
1	Замена масла в двигателе, включая замену фильтра (кроссовер, легковой)	0,50	2600,00	1	1300,00	130,00	5	55,71	1170,00	
2	Защита картера снятие/установка	0,27	2600,00	1	700,00	70,00	5	30,00	630,00	
3	Фильтр воздушный - Замена (1.6 л., Бензин)	0,45	2600,00	1	1170,00	120,00	5	50,00	1050,00	
4	Фильтр салона - Замена	0,50	2600,00	1	1300,00	130,00	5	55,71	1170,00	
5	Наконечник рулевой правый - Замена	0,60	2600,00	1	1560,00	160,00	5	66,67	1400,00	
6	Регулировка углов установки колес передняя ось	1,20	2600,00	1	3120,00	310,00	5	133,81	2810,00	
7	Наконечник рулевой левый - Замена	0,60	2600,00	1	1560,00	160,00	5	66,67	1400,00	
8	Колодки тормозные передние к-т - Замена: Сопутствующая (-0,67)	0,00	2600,00	1	0,00	0,00	5	0,00	0,00	
9	Диск тормозной передний вентилируемый - Замена	0,83	2600,00	2	4320,00	440,00	5	184,76	3880,00	
10	Чистка скобы суппорта, разработка, чистка, смазка направляющих суппорта, (с/у колодок не включена)	0,15	2600,00	2	780,00	80,00	5	33,33	700,00	
11	Щетки стеклоочистителя (к-т) - Замена	0,10	2600,00	1	260,00	30,00	5	10,95	230,00	
12	Замена лампы освещения гос знака (одна)	0,20	2600,00	1	520,00	50,00	5	22,38	470,00	
13	Замена лампы габарит задний справа	0,40	2600,00	1	1040,00	100,00	5	44,76	940,00	
14	Подшипник передней ступицы левый - Замена: При замене тормозного диска (-0,83)	0,97	2600,00	1	2520,00	250,00	5	108,10	2270,00	
Итого работ на сумму:									18 120,00	

№	Артикул	Наименование запчастей и материалов	Тип	Кол-во	Ед. изм.	Цена за ед. без скидки, руб.	Всего без скидки, руб.	Скидка, руб.	НДС, %	Сумма НДС, руб.	Всего, руб.
1	1020-010	Фильтр масляный Metaco	нов.	1	шт.	330,00	330,00	33,00	5	14,14	297,00
2	1010-002C	Фильтр салона Metaco	нов.	1	шт.	1080,00	1080,00	108,00	5	46,29	972,00
3	1000-004	Фильтр воздушный Metaco	нов.	1	шт.	540,00	540,00	54,00	5	23,14	486,00
4	P1020004	Масло моторное P1020004 REAL PREMIUM 5W40 A3/B4 4Л	нов.	1	шт.	4210,00	4210,00	421,00	5	180,43	3789,00
5	4000-045R	Наконечник рулевой правый Metaco	нов.	1	шт.	1180,00	1180,00	118,00	5	50,57	1062,00
6	998-1401	Жидкость омывателя Metaco	нов.	1	шт.	280,00	280,00	28,00	5	12,00	252,00
7	N91101401	Пробка масляного поддона VAG	нов.	1	шт.	218,00	218,00	22,00	5	9,33	196,00
8	10025-520	Очиститель тормозов Metaco	нов.	1	шт.	350,00	350,00	35,00	5	15,00	315,00
9	9510-W5W	Лампа Metaco	нов.	2	шт.	20,00	40,00	0,00	5	1,90	40,00
10	9502-206	Щетки стеклоочистителя (к-т) Metaco	нов.	1	шт.	1340,00	1340,00	134,00	5	57,43	1206,00
11	5020-002	Ступица передняя/задняя Metaco	нов.	1	шт.	3870,00	3870,00	387,00	5	165,86	3483,00
12	4000-045L	Наконечник рулевой левый Metaco	нов.	1	шт.	1180,00	1180,00	118,00	5	50,57	1062,00
13	10000-003	Смазка для суппортов Metaco	нов.	1	шт.	160,00	160,00	16,00	5	6,86	144,00
14	10000-002	Паста противоскрипная Metaco	нов.	1	шт.	160,00	160,00	16,00	5	6,86	144,00
15	3050-008	Диск тормозной передний вентилируемый Metaco	нов.	1	шт.	4100,00	4100,00	410,00	5	175,71	3690,00
16	3050-008	Диск тормозной передний вентилируемый Metaco	нов.	1	шт.	4100,00	4100,00	410,00	5	175,71	3690,00
17	3000-007	Колодки тормозные передние к-т Metaco	нов.	1	шт.	2480,00	2480,00	248,00	5	106,29	2232,00
Итого запчастей на сумму:										23 060,00	

рис. 309

4.2. Ниже раздел с рекомендациями. Обратите внимание на предупреждение **Эксплуатировать ТС с осторожностью первые 200 км.**

Назовите вслух все рекомендации клиенту и предупредите о важности их выполнения. При необходимости, отметьте их текстовыделителем на распечатанном акте (рис.310).

Акт сдачи-приемки работ № 12345 от 01.08.2025 к договору-заявке № 1234567	
Итого по акту	45 768,00 Р
Скидка	4 588,00 Р
Предоплата	0,00 Р
Всего по акту	41 180,00 Р
В т.ч. НДС:	1 960,94 Р
К оплате	41 180,00 Р
Перечисленные выше виды работ, материалы и запчасти подлежат оплате в сумме	
Сорок одна тысяча сто восемьдесят рублей 00 копеек	
сумма прописью	
Статус в дисконтной программе: - скидка предоставлена - скидка по дисконтной программе: 10%	
РЕКОМЕНДАЦИИ*: - Эксплуатировать ТС с осторожностью первые 200 км. * Стоимость указана с учетом НДС, без учета скидки по дисконтной программе, акций, а также взаимоисключающих сопутствующих работ.	
Заказчик с рекомендациями ознакомлен.	
Заказчик: _____	ФИО Заказчика
Подпись	
Исполнитель: _____	ФИО Мастера-приемщика
Подпись	
К объему, качеству и срокам выполненных работ претензий не имею. Информация о проведенных работах до меня доведена в полном объеме и мне понятна.	
К внешнему виду автомобиля претензий не имею.	
Демонтированные детали прошу утилизировать.	
Заказчик принял _____	ФИО Заказчика
Подпись	
Исполнитель сдал _____	ФИО Мастера-приемщика
Подпись	
Благодарим за доверие!	
Перейдите по QR-коду и в удобном мессенджере: - оцените качество сервиса; - запишитесь на СТО; - запросите подбор нужных запчастей;	СТАНЬ ЧАСТЬЮ НАШЕЙ КОМАНДЫ! +7 (812) 703-15-11, +7 (800) 511-78-06 euroauto.ru

рис. 310

4.3. Если в рекомендациях есть какие-либо работы, уточните у клиента, когда он планирует их заказать.

4.4. Создайте предварительную запись (см. урок 13 [Работа в планировщике](#)).

5. В акте сдачи-приемки работ нужно оставить подписи как с вашей стороны (с печатью), так и со стороны клиента.

5.1. Подписать акт сдачи-приемки работ, можно двумя способами:

- Физическая подпись
- Электронная подпись.

5.2. Для того чтобы подписать акты “физически”, распечатайте 2 экземпляра акта сдачи-приемки работ. Один останется у клиента, второй - у вас.

5.3. Для того чтобы оставить электронные подписи, в окне **Формы печати** выберите в списке документов **Акт сдачи-приёмки работ**, поставив галочку напротив этого документа, либо нажмите кнопку **Выдача А/М**, и нажмите кнопку **Отправить на подписание** (рис.311).

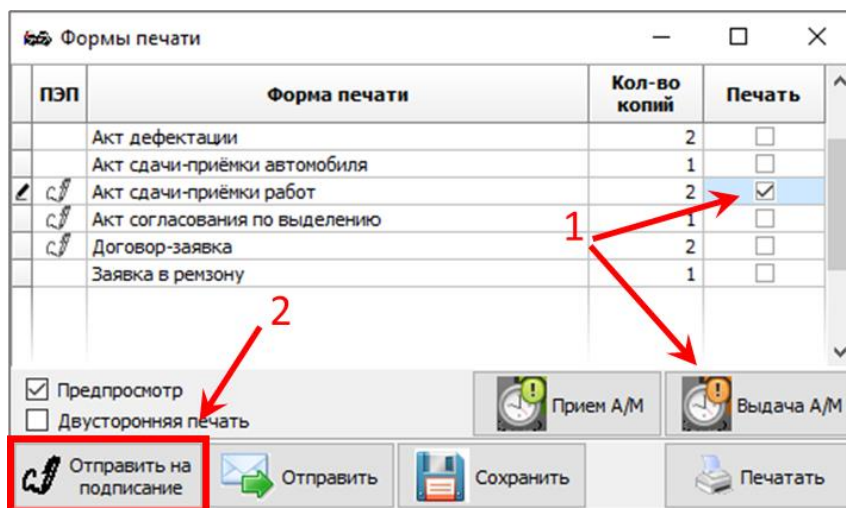


рис. 311

5.4. В открывшемся окне предварительного просмотра документа, в нижнем левом углу, нажмите кнопку **Отправить на подписание** (рис.312).

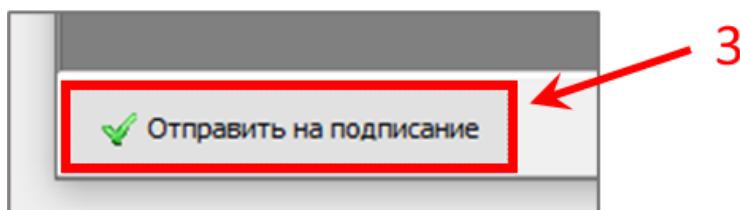


рис. 312

5.5. Отследите подписание этого документа в вкладке **Документы** в окне заказ-наряда (рис.313).

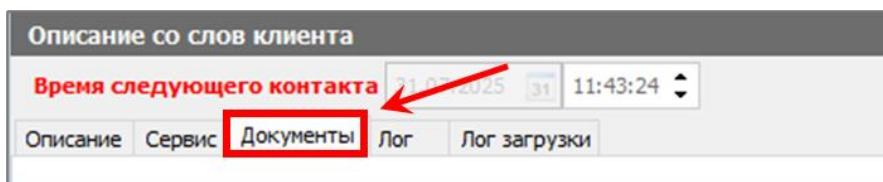
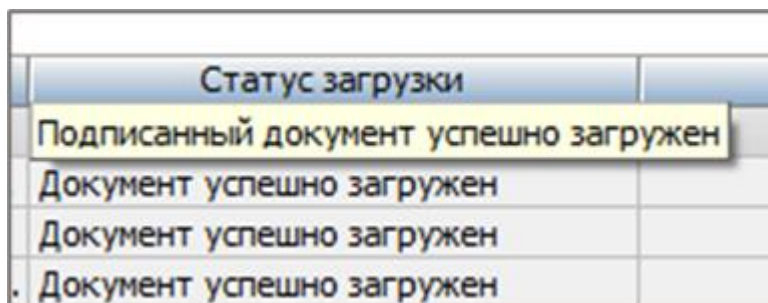


рис. 313

5.6. Статус документа **Подписанный документ успешно загружен** означает, что клиент оставил свою электронную подпись (рис.314).



Статус загрузки	
Подписанный документ успешно загружен	
Документ успешно загружен	
Документ успешно загружен	
Документ успешно загружен	

рис. 314

6. Далее в распечатанном экземпляре акта сдачи-приемки работ оставьте свои подписи и печати.
7. Передайте документ клиенту и отправьте его в кассу на оплату, либо отправьте ему ссылку на онлайн-оплату.
8. Передайте клиенту ключи от автомобиля, расскажите, как забрать его с парковки СТО, и поблагодарите за обращение в ЕвроАвто.

Итог 12 урока. Вы знаете, как:

1. Сверить данные клиента по его документам
2. Подготовить документы для выдачи
3. Работать с клиентом по документам
4. Выполнить подписание документов и завершить выдачу а/м

Пройдите тест после блока 5