

ОПРОСНИК (ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ) КЛИЕНТА

На первоначальном этапе контакта с потенциальным клиентом требуется получить от него информацию, на основании которой можно будет составить представление о том, какие виды работ, в каком объеме потребуются, и сможем ли мы вообще оказать клиенту помощь, либо целесообразнее будет отослать клиента в другие сервисы.

Изначально необходимо понимать, какие виды работ мы можем выполнять на сегодня.

Вид работ	Комментарии	Рекомендации
Диагностика, заправка АСКВ	В полном объеме	Записать клиента на сервис по окончании опроса
Мелкий ремонт, замена клапанов Шредера	В полном объеме	Записать клиента на сервис по окончании опроса
Диагностика и ремонт электрических цепей, датчиков, катушек, электромагнитной муфты компрессора (ЭММК)	Возможно, но лучше отправить клиента к узкому специалисту-автоэлектрику, а потом – к нам	Посоветовать клиенту обратиться к узкому специалисту-автоэлектрику, а уже потом – к нам
Изготовление и замена прохудившихся шлангов АСКВ	Изготавливаются любые шланги, замена – после осмотра мастером. Стоимость зависит от Ø и длины шланга. Ориент. для FordFocus: II шланг от компр. на конденсер – 2500 р. включая снятие/установку	Желательно шланг снимать и привозить для изготовления по образцу. Возможность демонтажа/монтажа нашими силами определяется после осмотра
Изготовление и замена шлангов гидроусилителя, тормозной системы, гидроподвески	Только изготовление, установкой и снятием не занимаемся	Обязательно шланг снимать и привозить для изготовления по образцу
Снятие/установка компрессора, ЭММК конденсера и пр.	Не занимаемся. Требуется специнструмент	Обратиться в любой сервис, где есть слесарь

Ниже приводятся вопросы, которые должны задаваться клиенту на предварительном этапе (когда, например, клиент звонит по телефону и хочет записаться на обслуживание АСКВ).
К вопросам прилагаются комментарии, которые позволяют лучше понимать суть вопросов и ответов.

- 1. Расскажите подробно, что случилось с Вашим автокондиционером?**
*Часто клиент начинает разговор с такой фразы: «Мне надо заправить кондиционер». При этом клиент не понимает, действительно ли требуется просто перезаправка, либо в системе есть какая-то поломка.
Необходимо выяснить, симптомы неполадок, а именно, что происходит, как давно это началось, случилось это внезапно или постепенно.*
- 2. Стал ли кондиционер хуже охлаждать воздух в автомобиле, или появились посторонние шумы, запахи и пр.?**
Варианты ответов: «Раньше, вроде, было холоднее», «Вроде, сильнее дул», «Иногда пахнет затхлостью», «Когда включаю кондиционер, какой-то посторонний звук из-под капота идет»...
- 3. Как проявляется то, что кондиционер хуже охлаждает воздух?**
*Здесь разные варианты могут говорить о разных проблемах. Например: «Раньше дул холоднее, а сейчас чувствуется, что воздух теплее. В жаркий день вообще почти не охлаждает» - это может говорить о недостатке хладагента в системе и возможной утечке.
Другой пример: «По трассе за городом еду – всё нормально. Только в город въехал, на светофоре встал – сразу теплый воздух пошел» - здесь возможная причина – загрязненный конденсер и, возможно, плюс, недостаток хладагента.*
- 4. Как давно это началось?**
- 5. Кондиционер перестал охлаждать резко, в один момент, либо он «умирал» постепенно?**
- 6. Был ли автомобиль в аварии, в ремонте? Заменялись ли какие-либо узлы АСКВ?**
- 7. Когда последний раз что-либо делали с АСКВ?**
Здесь важно знать, что независимо от показателей работы АСКВ рекомендуется полностью перезаправлять систему один раз в 2-3 года. Если этого клиент не делал, то ему – прямая дорога на перезаправку.

Очень важно: для правильного определения заправочного объема необходимо точно определить следующие параметры автомобиля: марка (1), модель (2), год выпуска (3), тип руля: правый – RHD, левый – LHD (4), объем двигателя в литрах (5), тип двигателя: бензин/дизель (6), мощность в лошадиных силах (7). Пример: Toyota (1) Land Cruiser Prado (2), 2002 г/в (3), LHD (4), 4,2 л (5) дизель (6), 215 л/с (7).

Кроме того, необходимо полностью занести в Журнал приема заявок всю необходимую информацию.