

جای خالی را با عبارات مناسب پر کنید .

- ۱- اسناد موجود در تعمیرگاه را می توان به دو روش و بایگانی کرد . (۱ نمره)
۲- یکی از مهمترین نکات در ایجاد کسب و کار موفق و است (۱ نمره)

به سوالات چهار گزینه ای زیر پاسخ دهید

- ۳- کدام گزینه از مستندات مرتبط با سرویس و تعمیرات خودرو نیست؟ (۵۰ نمره)
الف) کتابهای راهنمای سرویس و تعمیرات
ب) کلاس های آموزشی
ج) اطلاعاتی های فنی
د) نرم افزار های تعمیراتی
۴- یکی از مهمترین الزامات یک تعمیرکار موفق فعالیت ها است (۵۰ نمره)
الف) مستند سازی
ب) ثبت چک لیست
ج) بایگانی
د) تکرار

صحیح یا غلط بودن عبارات زیر را مشخص کنید

- ۵- در کلاس های آموزش تخصصی به تمامی نکات و ریز کاری های تخصصی سرویس و تعمیرات خودرو پرداخت میشود. (۵۰ نمره)
۶- پس از اتمام فرآیند تعمیر لازم است به مشتری گزارش عملکرد و هزینه فرایند تعمیر داده شود (۵۰ نمره)

پاسخ کامل دهید .

- ۷- مهمترین گزینه رسیدن به مرحله تعمیرکار موفق چیست؟ (۱ نمره)
۸- نقطه ضعف شرکت در کلاسهای تخصصی شرکت های تولید کننده خودرو چیست؟ (۲ نمره)
۹- در فرایند پذیرش خودرو جهت تعمیر یا سرویس ثبت کدام اطلاعات ضروری است؟ (۲ نمره)
۱۰- تفاوت گارانتی و وارانتی را بنویسید (۳ نمره)
۱۱- در طی فرایند سرویس و تعمیر چه زمانی نیاز است که جهت ادامه فرآیند با مشتری تماس گرفته شود؟ (۲ نمره)
۱۲- صدور فاکتور پس از اتمام فرایند تعمیر شامل کدام موارد باید باشد؟ (۲ نمره)
۱۳- در موضوع رعایت اخلاق حرفه ای و مشتری مداری توجه به کدام موارد ضروری است؟ (۲ نمره).
۱۴- جهت راه اندازی یک کسب و کار کوچک اما موفق توجه به چه نکاتی ضروری است؟ (۴ مورد) (۲ نمره)

پاسخ نامه

- ۱- کاغذی و الکترونیکی
- ۲- مشتری مداری و رعایت اخلاق حرفه ای
- ۳- گزینه ب
- ۴- گزینه الف
- ۵- غلط
- ۶- صحیح
- ۷- دانش افزایی و بالا بردن مهارت
- ۸- نقطه ضعف این روش آن است که دوره های تخصصی معمولاً برای تعمیرکاران فعال در نمایندگی های مجاز قابل دسترسی بوده و تعمیرکاران خصوصی نمی توانند در این دوره ها شرکت کنند .
- ۹- دریافت مشخصات ضروری خودرو مالک خودرو خدمات مورد درخواست مشتری
- ۱۰- گارانتی مدت زمان یا خدماتی است که شرکت های سازنده برای خودرو و قطعات آن که در این بازه قرار دارند کلیه هزینه های اجرت تعمیرات و تعویض قطعات ذکر شده را بر عهده می گیرند اما وارانتی یک ضمانت رسمی به صورت مکتوب و ست در مورد وضعیت محصولات خود رو که تضمین می کند اگر درست کار نکردن سازنده باید آن را تعمیر یا جایگزین کند
- ۱۱- در هنگام بررسی مقدماتی امکان تشخیص تمامی معایب موجود در مورد درخواست مشتری است وجود ندارد همچنین در حین فرآیند عیب یابی و تعمیر ممکن است به مواردی برخورد شود که توسط مشتری ذکر نشده است اما تعمیر خواب تشخیص می دهد که نیاز به تعمیر یا سرویس در آن قسمت وجود دارد در این حالت باید قبل از اقدام به هر عملی با مشتری تماس گرفت
- ۱۲- شامل مواردی از قبیل مشخصات خودرو دستمزد هزینه قطعات تعویضی همچنین فاکتور تعمیرات سندی در دست مشتری برای پیگیری های بعدی است
- ۱۳- مشتری مداری حتی پیش از اولین برخورد آغاز می شود زمانی که مشتری تعمیرگاه را ملاحظه می کند رعایت نظام آراستگی نقش بسزایی در ایجاد اطمینان ایفا می کند پس از آن خوشرویی و برخورد مناسب باعث شروع یک رابطه مناسب کاری می گردد پرهیز از برخورد عجولانه و دقت به توضیحات مشتری فراموش نشود
- ۱۴- پرس و جو از تعمیرکاران موفقیت و بررسی رمز موفقیت آنها
توجه به جغرافیای محل جهت راه اندازی کار مورد نظر
ارتباط نزدیک با شغل های دیگر مثل تراشکار فروشنده لوازم یدکی
ایجاد خلاقیت در کار