

## ▶ SESJA 1

31.01.2020 | 01.02.2020 |

Prowadzący:  
**Wojciech Kordalewski**  
**Marek Konieczny**



### ZARZĄDZANIE SERWISEM MECHANICZNYM

#### ORGANIZACJA DZIAŁU SERWISU

- ▶ Rola Działu Serwisu w firmie dealerskiej
- ▶ Organizacja działu serwisu (proste struktury w małych dealerstwach do skomplikowanych w dealerstwach wielooddziałowych)
- ▶ Schemat organizacyjny mono i multibrandowych dealerstw
- ▶ Wielkość struktury vs sprzedaż
- ▶ Zakresy odpowiedzialności
- ▶ Zakresy obowiązków pracowników
- ▶ Zadania, cele – czy, po co, jak i komu je wyznaczać, i jak je formalizować?
- ▶ Po co zatrudniamy kierownika?

#### PLANOWANIE SPRZEDAŻY , BUDŻETOWANIE

- ▶ Jak określić potencjał - Budżetowanie na podstawie własnego parku.
- ▶ Dostosowanie struktury do potencjału.
- ▶ Ustalanie celów dla poszczególnych pracowników działu serwisu (doradcy serwisowi, mechanicy, elektro-mechanicy, diagnosty)
  - Budżetowanie
  - Przychodów
  - Marż
  - Kosztów

### ZARZĄDZANIE DZIAŁEM

- ▶ Planowanie, kaskadowanie, rozliczanie ,motywowanie i nadzór nad pracownikami
- ▶ Systemy wynagrodzeniowe – powiązanie z efektami pracy
- ▶ Zarządzanie majątkiem
  - Należności
  - Części zamówione, a niesprzedane
  - Części na zleceniach
  - Samochody zastępcze
  - Wskaźniki KPI
  - Zamawianie części przez serwis - odpowiedzialności
- ▶ Zarządzanie biurem obsługi klienta działu serwisu
  - Organizacja biura obsługi klienta
  - Rola recepcji i doradcy serwisowego
  - Aktywne przyjęcie
- ▶ Opieka nad klientem działu serwisu
- ▶ Zarządzanie warsztatem
  - Organizacja pracy w warsztacie
  - Współpraca z biurem obsługi klienta
  - Współpraca z magazynem części
- ▶ Marketing serwisowy
- ▶ Retencja – jej znaczenie i praca nad nią
- ▶ Współpraca z dostawcami (outsourcing)





## ▶ SESJA 2

06.03.2020 |

Prowadzący:  
**Wojciech Kordalewski** ▶



### UTRZYMANIE KLIENTA W SERWISIE – BUDOWANIE RELACJI

#### RELACJE Z KLIENTAMI

- ▶ W jaki sposób budować relacje
- ▶ Co możemy uzyskać:
  - Korzyści dla klienta
  - Korzyści dla dealera
- ▶ Kto ma zarządzać relacjami i odpowiadać za relacje
- ▶ Jak to mierzyć
- ▶ Co jest potrzebne
- ▶ CRM jako :
  - Narzędzie do zarządzania relacjami z klientami
  - Wsparcie kontaktów
  - Element kontroli
  - Budowanie potencjału sprzedażowego

- ▶ Baza Danych - Siłą Firmy:
  - Zakres informacji o kliencie, prowadzenie, weryfikacja, odpowiedzialność
  - Informatyczne systemy zarządzania CRM (historia kontaktów, planowanie kontaktów, analiza kontaktów, utracona sprzedaż, zarządzanie sprzedawcami z wykorzystaniem CRM,
  - CRM jako narzędzi efektywnego marketingu
  - Ochrona danych osobowych (aspekty prawne)
- ▶ Business Development Center/ Call Center/ Contact Center - nowy, bardzo istotny dział w dealerstwie
- ▶ Badania satysfakcji klienta CSI – jak je wykorzystywać
- ▶ Mystery shopping – czy jest potrzebny
- ▶ Wewnętrzne badania jakościowe – cele i założenia

07.03.2019 |

Prowadzący:  
**Piotr Majcher** ▶



### EXCEL W DEALERSKIM SERWISIE

#### PRZYGOTOWANIE DANYCH DO ANALIZY

- ▶ Poprawne wprowadzanie danych do Excel
- ▶ Znajdowanie i oznaczanie niepoprawnych danych
- ▶ Poprawianie danych przy użyciu mechanizmu znajdź/zamień
- ▶ Poprawianie liczb przechowywanych jako tekst
- ▶ Importowanie danych z systemów DMS i CRM

#### ANALIZA DANYCH PRZY POMOCY TABEL PRZESTAWNYCH

- ▶ Wstawianie tabeli przestawnej,
- ▶ Zmianie obliczeń wykonywanych w tabeli przestawnej,
- ▶ Formatowanie tabeli przestawnej,
- ▶ Filtrowanie i sortowanie w tabeli przestawnej.

#### ANALIZA I PRZEKSZTAŁCANIE DANYCH PRZY POMOCY FUNKCJI

- ▶ Najważniejsze funkcje do pracy z tekstem,
- ▶ Funkcje do tworzenia inteligentnych i warunkowych formuł – funkcje logiczne,
- ▶ Łączenie danych przy pomocy funkcji wyszukiwujących,
- ▶ Najpopularniejsze funkcje

#### GRAFICZNA PREZENTACJA DANYCH

- ▶ przygotowanie danych do wykresów,
- ▶ wstawianie i modyfikowanie wykresów

## ▶ SESJA 3

03-04.04.2019 |

Prowadzący:  
**Andrzej Sadowski** ▶



### ZARZĄDZANIE DZIAŁEM CZĘŚCI ZAMIENNYCH

- ▶ Oczekiwania Klientów wobec Działu Części Zamiennych
  - ▶ Proces obsługi klienta
  - ▶ Przepływ informacji i towarów
  - ▶ Organizacja magazynu części zamiennych
  - ▶ Infrastruktura techniczna (powierzchnia magazynu, składowanie towarów, strefy magazynowe)
  - ▶ Analiza pracy magazynu części i kluczowe KPI (zamówienia, złogi, wiekowanie, wartość magazynu w funkcji sprzedaży)
- ▶ Sprzedaż akcesoriów i części zamiennych przez ladę
  - ▶ Ekspozycja i oferty
  - ▶ Sprzedaż hurtowa części zamiennych
  - ▶ Klienci i oferty
  - ▶ Cele sprzedaży hurtowej
  - ▶ Analiza sprzedaży części
  - ▶ Polityka rabatowa i marże
  - ▶ Zatrudnienie w Dziale Części w funkcji sprzedaży
  - ▶ Sprzedawcy i magazynierzy
  - ▶ Schemat organizacyjny i zakresy obowiązków
  - ▶ Systemy motywacyjne

## ▶ SESJA 4

08-09.05.2019 |

Prowadzący:  
**Wojciech Kordalewski** ▶



### ZARZĄDZANIE SERWISEM BLACHARSKO-LAKIERNICZYM

#### ORGANIZACJA DZIAŁU

- ▶ Rola Działu blacharsko-lakierniczego w firmie dealerskiej
- ▶ Organizacja działu blacharni-lakierni
- ▶ Schematy organizacyjne działu blacharni-lakierni
- ▶ Zakresy obowiązków

#### PLANOWANIE SPRZEDAŻY, BUDŻETOWANIE

- ▶ Jak określić potencjał - Budżetowanie na podstawie własnego parku.
- ▶ Dostosowanie struktury do potencjału.
- ▶ Ustalanie celów dla poszczególnych pracowników działu B-L (doradcy B-L, blacharze, lakiernicy, pomocnicy, zbrojarze) w zależności od przyjętego schematu organizacyjnego.
- ▶ Budżetowanie
  - Przychodów
  - Marż
  - Kosztów
- ▶ Wskaźniki KPI(działowe / indywidualne)

### ZARZĄDZANIE DZIAŁEM

- ▶ Planowanie, kaskadowanie, rozliczanie, motywowanie i nadzór nad pracownikami
- ▶ Systemy wynagrodzeniowe – powiązanie z efektami pracy
- ▶ Zarządzanie majątkiem
  - Należności
  - Części zamówione, a niesprzedane
  - Części na zleceniach
  - Wskaźniki KPI
- ▶ Zarządzanie biurem obsługi klienta działu serwisu B-L
  - Organizacja biura obsługi klienta
- ▶ Zarządzanie warsztatem
  - Organizacja pracy w warsztacie
  - Współpraca z biurem obsługi
  - Współpraca z magazynem części
- ▶ Marketing B-L a wykorzystanie potencjału
- ▶ Wyposażenie techniczne
- ▶ Współpraca z dostawcami (firmy lakiernicze)
- ▶ Współpraca z firmami ubezpieczeniowymi
- ▶ Outsourcing