

Informacja na temat udzielonego wsparcia w ramach projektu dofinansowanego z Funduszy Europejskich

Rodzaj wsparcia - Przeprowadzenie kursu „**Mechanika i diagnostyka samochodowa – zarządzanie serwisem samochodowym**” dla nauczycieli Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Elblągu w ramach projektu „Modernizacja szkolnictwa zawodowego w Elblągu – etap II”.

Projekt dofinansowany w ramach Oś Priorytetowa 2: Kadry dla gospodarki; Działanie 2.4.: Rozwój kształcenia i szkolenia zawodowego; Poddziałanie 2.4.2: Rozwój kształcenia i szkolenia zawodowego – projekty ZIT bis Elbląg Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko-Mazurskiego na lata 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Ilość beneficjentów – 2 nauczycieli Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego w Elblągu. Ilość mężczyzn – 2, ilość kobiet – 0.

Kurs obejmował zakres tematyczny:

1. Obsługa klienta w serwisie samochodowym
 - 1.1 Jakość obsługi klienta serwisu samochodowego
 - Jakość obsługi
 - Naprawa postrzegana przez klienta
 - 1.2 Poszukiwanie serwisu przez klienta
 - 1.3 Jakość postrzegana a jakość oferowana
 - 1.4 Wywieranie nacisku na podświadomość klienta
 - 1.5 Znaczenie reklamacji w biurze obsługi klienta
 - Odpowiedzialność za rozpatrywanie reklamacji
 - Reklamacje – analiza i rozpatrywanie
 - 1.6 Usługa serwisowa oraz różne sposoby jej wykonywania
 - Najczęstsze przyczyny odejścia klientów
 - Utrzymanie klienta
2. Obsługa klienta w serwisie samochodowym
 - 2.1 Strategia rozwoju serwisu
 - 2.2 Wizerunek serwisu samochodowego
 - Standardy dotyczące rozmowy z klientem
 - Przebieg naprawy pojazdu w serwisie samochodowym
 - Wydanie samochodu po naprawie
 - Kontakt z klientem po naprawie
 - 2.3 Kontrola jakości wykonywanych usług w serwisie samochodowym
 - Standardy wykonania usług w serwisie samochodowym
 - 2.4 Pozycjonowanie serwisu samochodowego
 - 2.5 Sprzedaż usług serwisowych

Kurs zrealizowano podczas 8 godzin zajęć teoretycznych i praktycznych.

Termin realizacji – 15 grudnia 2018 r.

Koszt dofinansowania wsparcia – 700,00 zł.