

Программа обучения

1. Информационное и юридическое поле в РБ - как основа взаимоотношений с клиентом. Требования и нормы законодательства.

1.1 Правильность приема автомобиля в сервис. Процесс и необходимые документы.

1.2 Ошибки при оформлении - повод для конфликта.

2. Автомобильные запчасти - как объекты юридического притязания. Продажа и установка, особенности работы. Гарантийные обязательства.

3. Проблемы восстановленных и б/у автокомпонент в разрезе потребительского экстремизма.

4. Оригинал или фальсификат - основные отличия. Практические примеры

5. Закон "О защите прав потребителей" и его разночтения. Клиент всегда прав ???

5.1 Книга замечаний и предложений.

6. Особенности схемы работы "Потребитель - Дилер - СТО". Тонкости сохранения гарантии на новый автомобиль.

7. Психология экстремизма, принципы работы с возражениями. Практические примеры

8. Финальная часть: круглый стол/вопрос-ответ, вручение сертификатов об обучении.