



АКАДЕМИЯ

ШАТЕ-М  
ПЛЮС

Тел.: +375 29 606-33-88  
Тел.: +375 33 606-33-88  
E-mail: academy@shate-m.com

ACADEMY.SHATE-M.BY

## ***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 разновидности. Клиент всегда прав ???**

**5.1 Книга замечаний и предложений.**

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

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

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