



**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 УЧЕБНОГО КУРСА «Конверсия звонков в запись на автосервис»

**Длительность курса:** 2 дня (16 академических часов).

### Содержание курса:

1. Постановка проблемы.
  - 1.1 Роль обработки входящих звонков в работе СТО;
  - 1.2 «Мы вам звонили» результаты нашей проверки вашего автосервиса;
  - 1.3 Конверсия звонков на сегодня, а есть ли проблема;
  - 1.4 для чего мы учимся и зачем нам это нужно.
2. Программа обучения и внедрения изменений.
3. Рекомендации руководителю:
  - 3.1 Что нужно для качественной работы с входящими звонками;
  - 3.2 Что нужно для успешных продаж услуг СТО;
  - 3.3 Техническая подготовка производства (телефонизация/ запись и управление звонками, CRM).
4. Ключевые процессы сервиса автомобилей.
5. Этап переговоров с клиентами, консультирование, запись, планирование загрузки.
6. Почему клиент покупает.
7. Потребности клиента автосервиса.
8. Постановка целей при работе с входящими звонками на СТО.
9. Этапы работы с входящим звонком/ контактом.
10. Скрипты:
  - 10.1 Для администратора;
  - 10.2 Для приемщика;
  - 10.3 Для специалиста по запасным частям;
11. Чек-лист оценки звонка.
12. Практическая работа по оценке входящих звонков по чек-листу (работа с записями переговоров).
  - 12.1 Кейсы по приему входящих звонков (отработка по скриптам);
  - 12.2 Корректировка слушателей курса в процессе работы на приемке;
  - 12.3 Закрепление материала первой части обучения;
  - 12.4 Работа над ошибками.
13. Возражения клиентов:
  - 13.1 Виды возражений;
  - 13.2 Методы работы с возражениями;
  - 13.3 Рабочие фразы;
  - 13.4 Практическая отработка методов работы с возражениями.
14. Практическая наработка навыков в процессе работы на приемке.
15. Заключительная часть: контрольное тестирование, ответы на вопросы, вручение сертификатов.

**ЧАСТНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ «ШАТЕ-М ПЛЮС»**

223062, Республика Беларусь, Минский р-н, п. Привольный, ул. Мира, 2А  
УНП 190273406, ОАО «Белгазпромбанк», SWIFT: OLMPBY2X, р/с для оплаты за обучение: BY22OLMP30120001100830000933