

## VADEMECUM SZEFA SERWISU MOTORYZACYJNEGO – SPIS TREŚCI

1. Od autora	4
2. Organizacja serwisu	6
2.1. Rozwój czy stagnacja	6
2.2. Schemat organizacyjny	7
2.3. Rola szefa serwisu	10
2.4. Planowanie	12
2.5. Stawianie celów a determinacja w ich realizacji	13
3. Zarządzanie pracownikami	17
3.1. Motywowanie pracowników	18
3.1.1. Motywowanie pozafinansowe	19
3.1.2. Motywowanie finansowe	21
3.1.3. Systemy wynagrodzeń	24
3.2. Organizacja czasu pracy	31
3.2.1. Łączenie i dzielenie stanowisk pracy	32
3.2.2. Czas rzeczywisty i czas technologiczny	35
3.3. Szkolenia zewnętrzne i wewnętrzne, rola szkoleń	36
3.3.1. Szkolenia zewnętrzne	37
3.3.2. Szkolenia wewnętrzne	38
3.4. Delegowanie zadań i odpowiedzialności	39
3.5. Zebrania i ich znaczenie	41
3.5.1. Zebrania codzienne	42
3.5.2. Zebrania tygodniowe	43
3.5.3. Zebrania miesięczne	45
3.6. Wprowadzanie zmian	46
4. Zarządzanie czasem pracy	50
4.1. Organizacja i zarządzanie procesem naprawy	52
4.1.1. Rzeczywisty czas naprawy – przypisanie do pracownika	53
4.1.2. Czas przyjęcia a czas rozpoczęcia naprawy	54
4.1.3. Współpraca z magazynem i / lub dostawcą części	55
4.1.4. Współpraca z innymi działami firmy	56
4.2. Wskaźniki czasu pracy	57
4.2.1. Wskaźniki podstawowe	57
4.2.2. Wskaźniki uzupełniające i pomocnicze	67
5. Zarządzanie klientami	73
5.1. Klient w serwisie	74
5.2. Etapy procesu naprawy lub obsługi pojazdu	76
5.2.1. Umówienie wizyty	76
5.2.2. Przyjęcie do serwisu	79
5.2.3. Naprawa lub obsługa pojazdu	83
5.2.4. Wydanie po naprawie	85
5.2.5. Kontakt po wizycie	88
6. Zarządzanie finansami	90
6.1. Przychody, koszty, zysk, strata	91
6.2. Struktura kosztów	95
6.3. Analiza kosztów	101
6.4. Koszt roboczogodziny: jak go liczyć i interpretować	106
6.5. Stawka za usługę (robocizną)	109
6.6. Próg rentowności – jak i czy liczyć	111
6.7. Analiza przychodów	115
6.8. Rola i znaczenie budżetu w serwisie	118
7. Na zakończenie	122
8. Bibliografia	123