

SPIS TREŚCI



G20 201307

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

2022077

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 (robociznę).....	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