

Wprowadzenie	5
--------------------	---

1. Zasady kontaktów klientów z warsztatami serwisowymi

1.1 Rodzaje klientów warsztatów serwisowych	8
1.2 Zasady kontaktów z klientami	12
1.3 Działalność biura obsługi klienta	18
1.4 Reklamacja usług	27
Zapamiętaj	30
Sprawdź swoją wiedzę	30
Literatura	30

2. Komunikacja w warsztacie serwisowym

2.1 Rodzaje i zasady komunikacji w warsztacie serwisowym	32
2.2 Komunikacja zewnętrzna	34
2.3 Komunikacja wewnętrzna	38
Zapamiętaj	41
Sprawdź swoją wiedzę	41
Literatura	41

3. Zadania powierzane pracownikom warsztatu

3.1 Rodzaje zadań realizowanych w warsztacie serwisowym	44
3.2 Kryteria i zasady doboru pracowników do wykonania określonych zadań	47
3.3 Zasady powierzania i realizacji zadań w zespole pracowników	49
3.4 Ocena jakości wykonania zadań powierzonych zespołowi pracowników	52
Zapamiętaj	54
Sprawdź swoją wiedzę	54
Literatura	54

4. Kontrola przebiegu procesu naprawy pojazdów samochodowych

4.1 Przebieg procesu naprawy	56
4.2 Kontrola jakości procesu naprawy	60
Zapamiętaj	69
Sprawdź swoją wiedzę	69
Literatura	69

5. Nadzorowanie obsługi i konserwacji maszyn i urządzeń stosowanych do obsługi i naprawy pojazdów samochodowych

5.1 Wyposażenie warsztatów serwisowych i stacji kontroli pojazdów	72
5.2 Nadzorowanie obsługi oraz konserwacji maszyn i urządzeń	76
Zapamiętaj	94
Sprawdź swoją wiedzę	96
Literatura	96

6. Ocena jakości wykonywanych prac

6.1 Badanie jakości	98
Zapamiętaj	102
Sprawdź swoją wiedzę	102
Literatura	102
Wykaz podstawowych pojęć w językach polskim, angielskim i niemieckim	104