





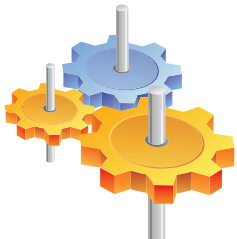


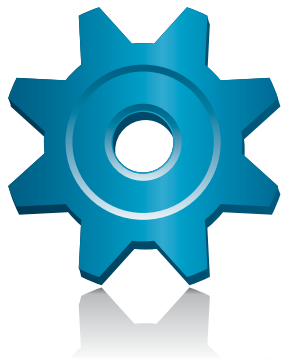


Алгоритм поиска неисправности в охранных системах



Локализация неисправности	Этапы проверки	Вопросы 	Действия при ответе «ДА» 
<p>1. Система в сборе.</p>  <p>При приемке автомобиля в заказ-наряде необходимо записать: «Диагностика электро-проводки автомобиля».</p> <p>Это позволяет снизить негативное отношение клиента к возникшей неисправности, т.к. возможно, товар - надлежащего качества, а у покупателя возникли сложности с его эксплуатацией.</p>	<p>1.1 Классификация жалобы - неисправность конкретного компонента или работоспособности системы</p>	 У клиента претензия по работе компонента сигнализации или всей системы? Вам надо срочно удовлетворить претензию.	Перейти к проверке конкретного компонента
	<p>1.2 Убедиться, что жалоба не связана с нормальным выполнением системой функций, описанных в инструкции</p>  	Включен сервисный режим?	Отключить сервисный режим VALET
		Включена противоугонная функция?	Отключить противоугонную функцию Anti-HiJack
		Не выполнена функция "safe start" проверка логической нейтрали для запуска двигателя?	Произвести проверку функционирования функции автозапуска в соответствии с инструкций
		Пользователь изменял настройки системы в режиме программирования функций?	Восстановить заводские настройки
	<p>1.3 Результат проверки</p> 	Не выполнена синхронизация брелков?	Произвести синхронизацию брелков в соответствии с инструкцией
<p>Функционирование в норме</p> <p>Есть нарушения</p>		<p>Вернуть владельцу</p>  <p>Продолжить проверку</p> 	

2. Диагностика.



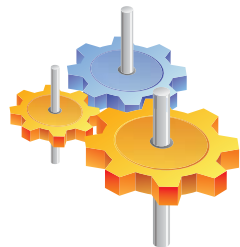
2.1 Проверить выполнение основных функций, указанных в инструкции



- Не работает снятие/постановка на охрану?
- Нет подтверждающих сигналов при снятии/постановке на охрану - сирена, габаритные огни?
- Не работает центральный замок? (если установлен)
- Нет срабатывания системы от датчиков? (открытие дверей, капота, багажника)
- Не работает автозапуск двигателя?
- Нет срабатывания системы от датчика удара и объемного датчика?

- Перейти к проверке брелков.
- Перейти к проверке подключения и sireны.
- Перейти к проверке подключения.
- Перейти к проверке датчика удара.

2.2 Результат проверки



Функционирование в норме

Вернуть владельцу



Есть нарушения

Продолжить проверку




















2.3 Проверка правильности подключения







- Наличие внешних повреждений на проводах?
- Наличие следов попадания жидкости или окисления контактов?
- Неправильно / ненадежно подключены разъемы?
- Неисправны предохранители?
- Неправильно подключены провода к электрической схеме автомобиля?
- Неисправны концевики дверей, капота, багажника?

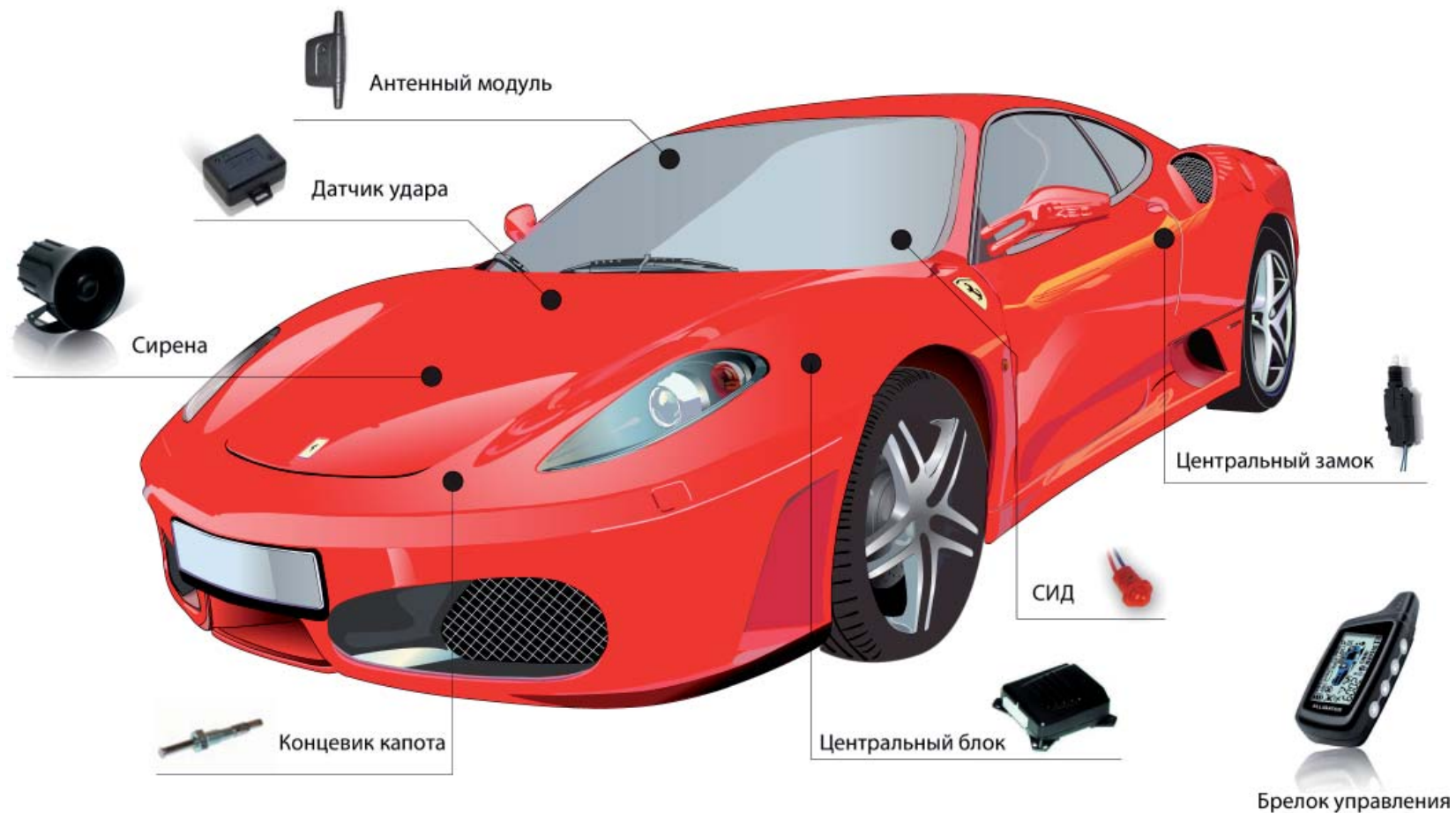
Исправить



3. Брелок. 	3.1 Проверка внешнего вида 	Есть внешние повреждения?	Отказ в гарантии 	
		Есть следы попадания жидкости?	Отказ в гарантии 	
		Разряжена батарейка? (проверка диагностических сигналов в соответствии с инструкцией и замер напряжения батарейки)	Заменить батарейку 	
		Брелок не включается после установки батарейки (для 2-х сторонних)?	Заменить плату брелока на заведомо исправную (новую) и запрограммировать в систему.	
		Не моргает светодиод при нажатии на кнопки?	Рекламационную плату отправить в ремонт в новом корпусе. 	
Не работает снятие / постановка на охрану?				
Нет обратной связи?				
4. Антенный модуль. 	4.1 Проверка внешнего вида	Есть внешние повреждения?	Отказ в гарантии 	
		Есть следы попадания жидкости?	Отказ в гарантии 	
		Неправильно / ненадежно подключены кабели?	Исправить 	
		4.2 Проверка функционирования	Не работает снятие/постановка на охрану?	Заменить на заведомо исправный, проверить и принять решение о продолжении проверки.
		Отсутствует обратная связь?	Антенный модуль отправить в ремонт. 	
5. Основной блок. 	5.1 Проверка внешнего вида 	Есть внешние повреждения?	Отказ в гарантии 	
		Есть следы попадания жидкости?	Отказ в гарантии 	
		Неправильно / ненадежно подключены разъемы?	Исправить 	
		5.2 Проверка функционирования	Не работает снятие/постановка на охрану?	Заменить плату основного блока на новую и запрограммировать брелоки в систему.
		Нет подтверждающих сигналов при снятии/постановке на охрану - сирена, габаритные огни?	Рекламационную плату отправить в ремонт в новом корпусе. 	
		Не работает центральный замок? (если установлен)		
		Не срабатывает система от датчиков? (открытие дверей, капота, багажника, датчика удара)		
Не работает автозапуск двигателя?				

6. Датчик удара. 	6.1 Проверка внешнего вида	Есть внешние повреждения?	Отказ в гарантии 
		Есть следы попадания жидкости?	
	6.2 Проверка функционирования	Неправильно / ненадежно подключены кабели?	Исправить 
		Срабатывание по внешнему воздействию?	Регулировки уровня чувствительности.
		Нет регулировки уровня чувствительности?	Заменить на новый. Датчик удара отправить в ремонт. 

Service Department Saturn High Tech Group Ltd.



Памятка по конфликтологии



1. Встречайте рекламационных покупателей без страха. Они пришли за помощью.
2. Разговаривайте с рекламационными покупателями в «специальных местах». Пусть остальные покупатели спокойно совершают покупки. «Активный» рекламационный покупатель в центре салона, установочного центра, магазина может отпугнуть других.
3. Разговаривайте с рекламационными покупателями только сидя и, если есть такая возможность, присядьте рядом с ним. Позиция «напротив» означает ПРОТИВостояние.
4. Относитесь к рекламационному покупателю так доброжелательно, как если бы он пришел совершить покупку (установку).
5. Умейте слушать. Выслушивайте рекламационного покупателя до конца. Перебить человека – значит выказать ему неуважение.
6. Говорите уверенно. Говорите тем тише, чем громче говорит рекламационный покупатель, ему придется прислушиваться к вам, он обязательно будет говорить тише.
7. В первую очередь, выясняйте суть рекламации. Возможно, товар - надлежащего качества, а у покупателя возникли сложности с его эксплуатацией.
8. Слова-раздражители: «нет», «не можем», «не знаю» и т.п. провоцируют конфликт. Замените фразу: «Мы не можем просто вернуть Вам деньги» на более нейтральную: «Мы, конечно, вернем Вам деньги, только сначала мы должны...».
9. Начинайте, по возможности, свои фразы со слова «Да», даже если окончание фразы будет противоречить этому согласию.
10. Используйте в своей речи как можно больше объединяющих слов: мы, вместе.
11. Объясняйте рекламационному покупателю все подробности вашего предложения. Люди в такой ситуации нуждаются в информации.
12. Будьте терпимее, каждый из нас в любой момент может оказаться в роли рекламационного покупателя. И помните, что от Вашего профессионализма многое зависит!
13. Обращайтесь к брошюре «Закон о защите прав потребителей» только в крайних случаях. В этих книгах на торговых точках зачастую цветным маркером подчеркнуты только права компании-продавца.

УДАЧИ!!!

