|  |
| --- |
|  |

**ロールの説明**

役割： サービスアドバイザー

含まれる内容 : カスタマーアドバイザー、サービス受付、カスタマーサービス担当者、サービスコーディネーター

**役割の目的**

サービスアドバイザー はプロアクティブに行動します。 サービス受付の日常業務を行い、 顧客からの問い合わせから請求書の完了、フォローアップまで、顧客サービスのニーズと期待に応えることが求められます。ワークショップの利用の最適化と、顧客との継続的な関係維持が、利益に影響します。

**能力**

能力は知識、スキル、能力を含み、個人や組織の成果に貢献するプロアクティビティーやモチベーションなどの他の個人的な特徴と組み合わされます。コンピテンシーは、あなたが知っていることだけでなく、あなたが知っていることをどのように適用するかです。

スカニア能力では、"知識やスキルを応用して、タスクを実行する能力と意志」(ISO定義)。これは、私たちが仕事を行うにつれて、能力が実証され、観察可能であることを意味します。

Scaniaでは、プロフェッショナルコンピテンシー、一般的な知識とスキル、個人の能力によって異なります。

* **プロフェッショナル** 能力　汎用ロールで識別される特定の職務およびタスクです。専門能力は、役割の義務とタスクを実行するために必要な能力を強調し、仕事で観察することができます。「プロスペクティング」や「ワークショップ管理」など。
* **一般的な知識とスキル** 　役割の職務とタスクを実行するために必要です。知識とは、主題の理論的理解であり、スキルは身体的または精神的な活動を行う上で熟練している。一般的な知識とスキルは、多くの役割に一般的です。例えば。 「会計」「溶接」。
* **パーソナルアビリティ** 仕事の成果を上げるために、私たちが示す必要がある資質です。例えば「プロアクティビティ」や「チームワーク」。

必要な能力レベルを定義するためのScaniaの一般的なコンピテンシースケール:

1. **取得レベル**: 仕事の状況で能力を応用できることを学ぶ。サポートを利用して、仕事の状況で能力を適用することができます。
2. **適用レベル：** サポートなしで独立して仕事の状況で能力を適用することができます。
3. **ガイドレベル：** 異常な条件や複雑な条件で仕事の状況で能力を適用し、他の人を導き、リードすることができます。
4. **シェープレベル：** 専門家として考えられ、新しい概念と方法の開発を推進
5. **革新レベル　：** 現場の権限として、社内外の権限として考慮

**プロフェッショナルコンピテンシー(職務とタスク)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 義務 | 用事 | ターゲットレベル |
| サービスの事前調査 – 積極的に 顧客との連絡を準備し、作成する。 | * + 顧客呼び出しリストの作成および操作   + 現在のキャンペーンに関して顧客に連絡し、電話をかけ、次回の訪問を予約し、修理を提供すること等   + メンテナンス計画を分析し、顧客に推奨を提供   + リモート診断の分析   + 通話と訪問の結果を記録する   + メンテナンス プランの要求と確認 | **適用** |
| サービス販売前 –  顧客のニーズを分析し、それらを積極的に対話して最適なソリューションを見つけることによってサービス販売への貢献。 | * + 顧客ニーズを聞き、特定する   + メンテナンス計画の分析と、偏差に対する推奨アクション   + チェックリストに従ってトラブルシューティングを実行する   + 顧客にアドバイスを提供   + 適切なメンテナンスソリューションを主張する   + 実行する作業を定義し、予定作業指示書を作成する   + 顧客のワークショップ訪問を予約し、整理する   + 作業指示書の内容とワークショップリソース計画の確認   + 同僚が作業指示書を理解していることを確認する   + 顧客との安全な予定 | **適用** |
| サービス前・ワークショップのスケジューリング - 実施する作業を計画し、ワークショップの活用と能力に貢献します。 | * + 必要な時間予約の作成   + 実行する作業にリソースが割り当てられていることを確認します。   + 他の部門と協力して、顧客に必要なすべての作業を調整   + 必要に応じて第三者に連絡し、電話をかける   + サブサプライヤーのジョブの手配   + 毎日のパルス会議に参加し、貢献する   + ワークショップマネジメント毎週のミーティングに参加 | **ガイド** |
| サービス中　　カスタマーワークショップケア – 顧客満足を確保するために作業中に顧客のケアをします。 | * + 到着時に顧客を受け取る   + 予定の内容を確認する   + 顧客から車両を引き継ぐ   + 顧客に追加の作業や部品を提供する   + 変更や問題が発生した場合にはお客様と継続的にコミュニケーションを行います。   + 作業指示書を開く   + 顧客の処理 要求 | **適用** |
| アフターサービス車両返却 – 明確でアクティブなコミュニケーションを通じて車両を返却する際に、顧客との長期的な関係を形成します。 | * + 作業指示書を閉じる   + 必要な請求書をすべて発行   + 実行された作業を顧客に説明する   + 必要な追加作業を推奨   + 次の予定を予約する   + 顧客に車両を引き渡す   + 顧客からのフィードバックを登録する | **適用** |
| アフターサービス  顧客の作業のフォローアップ – ワークショップ後のお客様との徹底したフォローアップを徹底します。 | * + パフォーマンスを評価するためのフォローアップ呼び出しの実行   + 新しい予約を申し出る   + 未処理の作業指示書の保管   + その他のすべてのアクションと情報を文書化する | **ガイド** |

**一般的な知識とスキル(アルファベット順)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **適任** | **形容** | **ターゲットレベル** |
| **製品とサービス** | 職務遂行に必要な製品やサービスを最新の状態で把握します。プロセスとビジネスに関連するScania製品とサービスのバリュー・プロポジションを理解します。 | **適用** |
| **情報技術の活用** | ソフトウェアと情報技術を使用して1'sの作業を達成する。 | **適用** |

**個人の能力 (アルファベット順)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **適任** | **形容** | **ターゲットレベル** |
| **コミュニケ―ション** | リスニングと 異なる聴衆と公然と、正直に、そして丁重にコミュニケーションを取り、対話を促進し、コンセンサスを構築する。 | レベル2 - 適用  双方向コミュニケーションを促進 |
| **顧客重視** | 社内外のクライアントに優れたサービスを提供 | レベル2 - 適用  クライアントの連絡先を維持する |
| **イニシアチブ** | 状況や問題に積極的かつ持続的に対処し、機会を逃す。 | レベル2 - 適用  現在の問題に対処する |
| **企画・整理** | 計画を立て、その後に従い、リソースを効果的に割り当てることで、組織の成功の中心となる目標を達成する。 | レベル2 - 適用  グループ活動の計画と整理 |
| **問題解決** | 問題とその解決方法を特定する。 | レベル3 – ガイド  標準的な問題を解決 |
| **.チームワーク** | 組織の目標を達成するために他の人と協力して作業する。 | レベル2 - 適用  積極的に支援し、他の人を巻き込む |

**インターフェイス**

* お客様 - ワークショップで行われる作業に関する複雑な技術的詳細を理解し、説明するために顧客に会う
* ワークショップ - フォアマンと技術者と対話して、毎日の業務や、スケジュールされた作業や完了した作業に関連する顧客の重要な情報を確認します。
* 保証部門 – ブランドプロモーションとイメージを確保するための保証に関する決定を下す

**適用可能なプロセス、基準、ガイドライン**

* SHEの規制に準拠
* DCS: 専任のカスタマーサービス
* SRSおよびDOS規制への準拠
* スカニア信用政策

**望ましい教育と経験**

* 高等教育以上
* ディーラーにて同ポジションでの勤務経験