

# PORSCHE YETKİLİ SERVİS STANDARTLARI

## UYARI

Doğuş Otomotiv tarafından, servis standartları belirlenirken niteliksel seçici sistem tercih edilmiştir.

Aday tarafından "Yetkili Servis" başvurusu internet üzerinden yapılır. Yapılan başvurulara e-mail ile cevap verilir ve başvuru dosyası için gereken dökümanların listesi adaya sunulur. Başvuru dökümanları, aday tarafından eksiksiz olarak hazırlanmalı, T.Garanti Bankası (062), İstanbul Kurumsal Şube (381), 6291352 nolu TL hesabına 4.250 TL+KDV başvuru ücreti yatırılmalı ve başvuru dosyası Doğuş Otomotiv'e sunulmalıdır.

Başvuru sahibi gerekli şartları yerine getiremediği takdirde söz konusu bedel iade edilmez.

## Porsche Yetkili Servis Minimum Standartları (Örnek)

<b>Gerekli İş Yeri Adedi</b>	A Tipi İller için 4 adet (4 metre x 7 metre ebatlarında) B Tipi İller için 4 adet (4 metre x 7 metre ebatlarında) C Tipi İller için 2 adet (4 metre x 7 metre ebatlarında) (Yukarıda belirtilen iş yerlerinden en az 1 tanesi araç kabul alanı olarak ayrılmalıdır. Lift sayıları Kalite Standartları ve Prosedürleri Kitapçığında belirtilmektedir.)
<b>Gerekli Servis Alanı Yüksekliği (m)</b>	Aracın lifte rahat kaldırılması ve çalışan kişinin lifler altında rahat hareket etmesi için 4,5 metre atölye tavan yüksekliği gereklidir.

A Tipi İl : İstanbul; B Tipi İl : Ankara, İzmir, Bursa, Antalya; C Tipi İl : Diğer İller

## Kalite Standartları Özet

- A) Fiziksel Koşullar :** Çalışma alanı bilgileri, atölye planlaması ve düzenlenmesi ile ilgili kaliteye yönelik standartlar bulunmaktadır.
- B) Kurumsal Kimlik :** Kurumsal kimlik elemanları, birincil ve ikincil yönlendirme tabelaları, mobilya ve yazılı matbuatlarla ilgili standartlar mevcuttur.
- C) Ekipman ve Cihazlar :** Servis organizasyonunda gerekli olan minimum özellik ve adetlerde alet ve ekipmanlarla ilgili standartlar mevcuttur.
- D) İnsan Kaynakları :** Yetkili Servis'in verimli ve etkin çalışabilmesi için gerekli organizasyon yapısının kurulmuş, personelin görev, sorumluluk ve yetkinliklerinin belirlenmiş olması gerekmektedir.
- E) Eğitim :** Teknik ve teknik olmayan eğitimler yıllık olarak planlanmaktadır.
- F) Bilgi İşlem Altyapısı :** İnternet bağlantısı ve donanımla ilgili standartlar yer almaktadır.
- G) Literatür :** Marka bazında bakım-onarım yapabilmek için gerekli literatürler bulunmaktadır.
- H) Standart Verilen Hizmetler :** Mobil Servis Aracı, Çekici ve Geçici Araçlar ile ilgili standartlar bulunmaktadır.

**D) İşletme Yönetimi :**

Müşteri Memnuniyeti Araştırması : Yetkili Servisler müşteri memnuniyeti araştırmaları ölçüm sonuçlarına katılır ve müşteri memnuniyetini artırıcı önlemleri alır.

Sertifikasyon ve Denetleme : Üretici ve Distribütör standartlarına göre denetime tabi tutularak denetimden geçmek Yetkili Servis olmanın ön şartıdır. Yetkili Servisler, Distribütör tarafından belirlenen dönemlerde Yetkili Servis standartlarının kontrolü amacıyla rutin olarak denetlenir.

**J) Şikayet Yönetimi** : Farklı kanallardan (telefon, faks, mektup, internet vs...) gelen müşteri başvuruları (şikayet, istek, tavsiye, teşekkür) Distribütör Otomotiv Çağrı merkezinde görevli müşteri temsilcileri tarafından karşılanarak kayıt altına alınır. İlgili başvuru, ilgili takip süreci sonunda müşteriye cevap vermeyi gerektiriyorsa, açılan kayıt Müşteri İlişkileri Departmanı'na aktarılır. Müşteri İlişkileri Departmanı müşteri başvurusunu irdelleyerek Distribütör ve Yetkili Servis kanadında ilgili birimlerle paylaşır.

**K) Yol Yardım** : Yetkili Servis, Acil Servis ve Çekici Servis mobil telefonlarının yılın hergünü 24 saat açık ve ulaşılabilir olmasını sağlar. Yetkili Servis en kısa zamanda olaya müdahale eder.

Ayrıca Kalite Standartları ve Prosedürleri Kitapçığı'nda; Yetkili Servislere "Garanti Prosedürü", "Teknik Destek Hizmeti Prosedürü", "Parça Satış Prosedürü", "Pazarlama Prosedürü", "İşletim Yönetimi Prosedürü", "Yazılım Paketi Prosedürü", "Muhasebe ve Finans Prosedürü" sunulmaktadır.