

Итоги Конкурса  
профессионального  
мастерства сотрудников  
ГК «БИЗНЕС КАР» – 2019

Уважаемые коллеги, добрый день!

6 и 7 февраля 2019 года на площадках Учебного комплекса «Рублёвский» и Учебного центра технологий кузовного ремонта и окраски Nippon Paint состоялся 8-й Конкурс профессионального мастерства сотрудников Группы Компаний «БИЗНЕС КАР».

К участию в Конкурсе были допущены 13 команд Торгово-Технические Центров (ТТЦ) и Торгово-Технические Комплексов (ТТК) ГК «БИЗНЕС КАР».

В состав каждой команды входили:

- ▶ Автомеханик;
- ▶ Сервисный консультант;
- ▶ Продавец новых автомобилей;
- ▶ Сотрудник Клиентской службы;
- ▶ Маляр (для ТТЦ/ТТК с кузовными цехами);
- ▶ Жестянщик (для ТТЦ/ТТК с кузовными цехами).

Участвуя в соревнованиях, каждый конкурсант зарабатывал баллы как в личный, так и в общий зачёт своей команды, обеспечивая, таким образом, её позиционирование в командном зачете.

В дополнение к профильным практическим и теоретическим испытаниям личного зачёта были организованы командные испытания ANZEN и KAIZEN, приносившие баллы только в командный зачёт.

# Краткое описание и итоги конкурсных испытаний

# КОНКУРСНЫЕ ИСПЫТАНИЯ ДЛЯ АВТОМЕХАНИКОВ

## 1. РЕГИСТРАЦИЯ КЛЮЧА

Задача – выполнить регистрацию новых ключей в автомобиле после попытки угона.

## 2. РЕМОНТ ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЯ

Задача – выполнить ремонт обрыва жгута электрической проводки автомобиля.

## 3. TECHDOC

Задача – внести в предписанные области сервисной карты данные, относящиеся к автомобилю, определённым условиям задания.

## 4. ДВИГАТЕЛЬ

Задача – выполнить разборку, дефектовку и сборку кривошипно-шатунного и газораспределительного механизмов бензинового двигателя внутреннего сгорания.

## 5. ШАССИ

Задача – выполнить переборку рабочего тормозного цилиндра и регулировку ступичного узла.

## 6. РАБОТА С РЕЗЬБОВЫМИ СОЕДИНЕНИЯМИ

Задача – изготовить крепёжную деталь с параметрами, определёнными условиями задания.

## 7. ТЕСТИРОВАНИЕ

Задача – ответить на профильные вопросы компьютерного теста.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

Категория "АВТОМЕХАНИКИ"				
Место в личном зачёте	ФИО	Команда ТТК/ТТЦ	Баллы в командный зачёт	Время в командный зачёт
1	Новиков Роман Валентинович	Команда ТТЦ Воронеж	25	2:40:37
2	Пеньевской Дмитрий Александрович	Команда ТТК Каширский	22	2:38:57
3	Леверов Ярослав Игоревич	Команда ТТЦ Курск	19	2:35:56
4	Кузнецов Юрий Александрович	Команда ТТК Левобережный	17	2:48:13
5	Капустин Геннадий Олегович	Команда ТТЦ Казахстан	15	2:43:29
6	Воронков Иван Викторович	Команда ТТК Рублёвский	13	2:33:11
7	Шапарь Игорь Николаевич	Команда ТТЦ Кубань	11	2:42:24
8	Селиверстов Роман Сергеевич	Команда ТТК Лосиный Остров	9	2:55:00
9	Старостин Иван Владимирович	Команда ТТЦ Астрахань	7	2:42:51
10	Головин Василий Вячеславович	Команда ТТЦ Орёл	5	2:50:30
11	Черняев Никита Александрович	Команда ТТЦ Битца	3	2:46:53
12	Иванов Евгений Владимирович	Команда ТТЦ Кузбасс	2	2:50:30
13	Тузov Игорь Олегович	Команда ТТЦ Серебряный Бор	1	2:52:08

## ПОБЕДИТЕЛЬ И ПРИЗЁРЫ ЛИЧНОГО ЗАЧЁТА В КАТЕГОРИИ «АВТОМЕХАНИКИ»



# КОНКУРСНЫЕ ИСПЫТАНИЯ ДЛЯ СЕРВИСНЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ

## 1. ПОДБОР ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

Задача – подобрать запасные части, основываясь на указанных в комментариях пожеланиях клиента и заявленных работах.

## 2. ТЕЛЕФОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Задача – выполнить два телефонных звонка с целью согласования проведения дополнительных работ, изменения времени выдачи автомобиля или увеличения стоимости ремонта. Принять телефонный звонок и ответить на вопросы клиента.

## 3. ПРИЁМ КЛИЕНТА

Задача – принять автомобиль клиента на техническое обслуживание.

## 4. РАБОТА С ПОВТОРНЫМ ОБРАЩЕНИЕМ КЛИЕНТА

Задача – принять клиента, обратившегося с жалобой после посещения дилерского центра, снять негатив, предложить варианты решения возникшей ситуации.

## 5. ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ

Задача – провести выдачу автомобиля клиенту согласно действующим процедурам, ответить на дополнительные вопросы клиента.

## 6. ПРОДАЖА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ И АКСЕССУАРОВ

Задача – принять клиента, выяснить его потребности, провести профессиональную презентацию дополнительного оборудования/аксессуаров, отработать возражения клиента.

## 7. ТЕСТИРОВАНИЕ

Задача – ответить на профильные вопросы компьютерного теста.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Категория "СЕРВИСНЫЕ КОНСУЛЬТАНТЫ"

Место в личном зачёте	ФИО	Команда ТТК/ТТЦ	Баллы в командный зачёт	Время в командный зачёт
1	Передерий Илья Вячеславович	Команда ТТЦ Астрахань	25	2:46:49
2	Томчик Владимир Анатольевич	Команда ТТК Рублёвский	22	2:34:19
3	Держевицкий Евгений Сергеевич	Команда ТТЦ Казахстан	19	2:31:22
4	Кононов Андрей Андреевич	Команда ТТЦ Орёл	17	2:37:57
5	Виноградов Сергей Владимирович	Команда ТТК Левобережный	15	2:28:30
6	Капкин Павел Викторович	Команда ТТЦ Битца	13	2:47:25
7	Наумов Алексей Николаевич	Команда ТТЦ Воронеж	11	2:42:43
8	Поздняков Дмитрий Владимирович	Команда ТТЦ Серебряный Бор	9	2:35:53
9	Каримов Виталий Сергеевич	Команда ТТК Лосиный Остров	7	2:39:12
10	Шестаков Евгений Александрович	Команда ТТЦ Кубань	5	2:43:13
11	Никулин Максим Григорьевич	Команда ТТЦ Курск	3	2:42:27
12	Карандаев Вадим Сергеевич	Команда ТТК Каширский	2	2:24:51
13	Воронин Сергей Игоревич	Команда ТТЦ Кузбасс	1	2:37:04



## ПОБЕДИТЕЛЬ И ПРИЗЁРЫ ЛИЧНОГО ЗАЧЁТА В КАТЕГОРИИ «СЕРВИСНЫЕ КОНСУЛЬТАНТЫ»



# КОНКУРСНЫЕ ИСПЫТАНИЯ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

## 1. ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Задача – провести переговоры с двумя клиентами, ответить на возникшие вопросы, договориться о встрече в дилерском центре и дальнейшем взаимодействии.

## 2. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА

Задача – выявить потребности клиента, определиться с автомобилем для последующей презентации.

## 3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ АВТОМОБИЛЯ

Задача – провести профессиональную презентацию автомобиля по 6 точкам в сравнении с автомобилем-конкурентом, договориться о проведении тест-драйва на выбранном автомобиле.

## 4. ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ

Задача – провести профессиональную выдачу автомобиля клиенту с настройкой и демонстрацией работы потребительского оборудования.

## 5. ПРОДАЖА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Задача – провести переговоры с клиентом и согласовать список приобретаемого дополнительного оборудования и аксессуаров.

## 6. РАБОТА С КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИЕЙ

Задача – провести работу с негативной ситуацией клиента, снять негатив, предложить варианты решения, оставив клиента в компании.

## 7. ТЕСТИРОВАНИЕ

Задача – ответить на профильные вопросы компьютерного теста.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Категория "ПРОДАВЦЫ-КОНСУЛЬТАНТЫ"

Место в личном зачёте	ФИО	Команда ТТК/ТТЦ	Баллы в командный зачёт	Время в командный зачёт
1	Московец Николай Вячеславович	Команда ТТК Лосиный Остров	25	2:25:13
2	Этиев Висхан Хаважевич	Команда ТТК Каширский	22	2:18:12
3	Зубков Владимир Викторович	Команда ТТК Рублёвский	19	2:25:49
4	Щуренко Кирилл Валерьевич	Команда ТТЦ Астрахань	17	2:26:19
5	Ефимов Алексей Андреевич	Команда ТТК Левобережный	15	2:45:17
6	Рыбак Елена Борисовна	Команда ТТЦ Кузбасс	13	2:25:12
7	Маркова Маргарита Николаевна	Команда ТТЦ Орёл	11	2:25:12
8	Вартанов Алексей Борисович	Команда ТТЦ Кубань	9	2:40:21
9	Чаплыгин Сергей Викторович	Команда ТТЦ Воронеж	7	2:19:36
10	Белоусов Иван Викторович	Команда ТТЦ Курск	5	2:11:28
11	Хабибуллин Рамиль Ринатович	Команда ТТЦ Битца	3	2:30:25
12	Корнеев Максим Андреевич	Команда ТТЦ Серебряный Бор	2	2:42:14
13	Казанцев Руслан Сергеевич	Команда ТТЦ Казахстан	1	2:37:27

## ПОБЕДИТЕЛЬ И ПРИЗЁРЫ ЛИЧНОГО ЗАЧЁТА В КАТЕГОРИИ «ПРОДАВЦЫ-КОНСУЛЬТАНТЫ»



# КОНКУРСНЫЕ ИСПЫТАНИЯ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ

## 1. СЛОЖНОЕ ОБРАЩЕНИЕ

Задача – принять обращение в соответствии с процедурой, снять негатив клиента, сообщить клиенту информацию по итогам рассмотрения обращения.

## 2. ЛИЧНАЯ ЖАЛОБА

Задача – провести переговоры с клиентом, предоставить необходимые разъяснения, предложить варианты разрешения ситуации, создать договоренность о дальнейшем взаимодействии.

## 3. ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ

Задача – предоставить клиенту необходимую информацию о действующих специальных предложениях, заполнить анкету «Знакомство с клиентом на выдаче автомобиля».

## 4. АНАЛИТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Задача – провести анализ ключевых показателей ИПР по сервису за определённый период, сформировать отчет, разработать контрмеры для улучшения показателей и презентовать результаты.

## 5. РАБОТА С КРИТИКОМ

Задача – ознакомиться с комментарием критика, подготовить ответ, связаться с клиентом по телефону и ответить на комментарий.

## 6. ТЕЛЕФОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Задача – в процессе телефонных переговоров перевести разговор из негативного русла в конструктивное и создать договоренность о дальнейшем взаимодействии.

## 7. ТЕСТИРОВАНИЕ

Задача – ответить на профильные вопросы компьютерного теста.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Категория "СОТРУДНИКИ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ"

Место в личном зачёте	ФИО	Команда ТТК/ТТЦ	Баллы в командный зачёт	Время в командный зачёт
1	Тимашева Мария Алексеевна	Команда ТТК Левобережный	25	1:55:27
2	Панкова Анна Александровна	Команда ТТЦ Астрахань	22	1:35:44
3	Цурган Евгения Алексеевна	Команда ТТК Рублёвский	19	1:26:46
4	Иванова Марина Викторовна	Команда ТТЦ Воронеж	17	2:09:00
5	Семенова Екатерина Викторовна	Команда ТТК Каширский	15	1:51:39
6	Костюкова Оксана Рафаиловна	Команда ТТЦ Кубань	13	1:34:09
7	Шеховцова Екатерина Николаевна	Команда ТТЦ Курск	11	1:35:38
8	Жусупназарова Маржан Балгазиевна	Команда ТТЦ Казахстан	9	2:20:20
9	Булыгина Татьяна Михайловна	Команда ТТЦ Кузбасс	7	1:21:59
10	Деева Екатерина Сергеевна	Команда ТТК Лосиный Остров	5	1:54:27
11	Волкова Наталья Владимировна	Команда ТТЦ Битца	3	1:37:00
12	Рябинина Александра Васильевна	Команда ТТЦ Орёл	2	1:41:38
13	Березнева Ирина Александровна	Команда ТТЦ Серебряный Бор	1	1:32:14

ПОБЕДИТЕЛЬ И ПРИЗЁРЫ ЛИЧНОГО ЗАЧЁТА  
В КАТЕГОРИИ «СОТРУДНИКИ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ»



# КОНКУРСНЫЕ ИСПЫТАНИЯ ДЛЯ ЖЕСТЯНЩИКОВ

## 1. ЧАСТИЧНАЯ ЗАМЕНА НЕСТРУКТУРНОГО ЭЛЕМЕНТА КУЗОВА

Задача – выполнить ремонтную вставку на переднем крыле, демонтированном с автомобиля.

## 2. РЕМОНТ НАРУЖНОЙ ПАНЕЛИ

Задача – устранить два повреждения наружной панели двери, используя:

- ▶ процедуру ремонта методом приварных шайб;
- ▶ процедуру ремонта методом молотка и оправки.

## 3. ТЕСТИРОВАНИЕ

Задача – ответить на профильные вопросы компьютерного теста.



## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Категория "ЖЕСТЯНЩИКИ"

Место в личном зачёте	ФИО	Команда ТТК/ТТЦ	Баллы в командный зачёт	Время в командный зачёт
1	Пошвенчук Юрий Владимирович	Команда ТТЦ Орёл	25	4:25:15
2	Урлахер Иосиф Вильгельмович	Команда ТТЦ Казахстан	22	4:43:52
3	Моисеев Алексей Николаевич	Команда ТТЦ Курск	19	4:30:29
4	Коломин Михаил Алексеевич	Команда ТТК Каширский	17	4:45:36
5	Гордынин Игорь Владимирович	Команда ТТК Левобережный	15	4:52:55
6	Трофимчук Анатолий Анатольевич	Команда ТТЦ Астрахань	13	5:11:41
7	Козлов Денис Викторович	Команда ТТК Лосиный Остров	11	4:59:07
8	Петренко Артём Сергеевич	Команда ТТЦ Воронеж	9	5:31:56
9	-	Команда ТТК Рублёвский	2	6:00:00
10	-	Команда ТТЦ Битца	2	6:00:00
11	-	Команда ТТЦ Кубань	2	6:00:00
12	-	Команда ТТЦ Кузбасс	2	6:00:00

ПОБЕДИТЕЛЬ И ПРИЗЁРЫ ЛИЧНОГО ЗАЧЁТА  
В КАТЕГОРИИ «ЖЕСТЯНЩИКИ»



# КОНКУРСНЫЕ ИСПЫТАНИЯ ДЛЯ МАЛЯРОВ

## 1. ПОДГОТОВКА И ОКРАСКА ПОВЕРХНОСТИ (2-Х СЛОЙНАЯ ОКРАСКА)

Задача:

- ▶ Провести подготовку новой детали к окраске;
- ▶ Нанести шовный герметик;
- ▶ Выполнить окраску подготовленной детали с двух сторон цветом базовой краски из спектра цветов Тойота/Лексус.

## 2. ТЕСТИРОВАНИЕ

Задача – ответить на профильные вопросы компьютерного теста.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Категория "МАЛЯРЫ"

Место в личном зачёте	ФИО	Команда ТТК/ТТЦ	Баллы в командный зачёт	Время в командный зачёт
1	Папаев Дмитрий Сергеевич	Команда ТТК Каширский	25	2:03:22
2	Стельмах Артём Сергеевич	Команда ТТЦ Кубань	22	2:02:03
3	Малютин Иван Борисович	Команда ТТК Левобережный	19	2:00:16
4	Федосов Алексей Леонидович	Команда ТТЦ Орёл	17	2:29:04
5	Марков Геннадий Павлович	Команда ТТЦ Астрахань	15	1:59:32
6	Цыщук Максим Викторович	Команда ТТЦ Кузбасс	13	1:42:05
7	Орлов Павел Александрович	Команда ТТЦ Курск	11	1:57:03
8	Веселов Андрей Игоревич	Команда ТТК Лосиный Остров	9	1:44:55
9	Петров Владимир Николаевич	Команда ТТК Рублёвский	7	2:04:33
10	Миронов Евгений Игоревич	Команда ТТЦ Битца	5	2:03:15
11	Сухоруков Александр Васильевич	Команда ТТЦ Воронеж	3	2:40:48
12	Глазов Евгений Анатольевич	Команда ТТЦ Казахстан	2	2:07:05

## ПОБЕДИТЕЛЬ И ПРИЗЁРЫ ЛИЧНОГО ЗАЧЁТА В КАТЕГОРИИ «МАЛЯРЫ»



## КОНКУРСНЫЕ ИСПЫТАНИЯ ANZEN (КОМАНДНАЯ РАБОТА)

### 1. ВОЗГОРАНИЕ

Задача – правильно отреагировать на сообщение об обнаружении условного очага возгорания и ликвидировать его, соблюдая предписанный порядок действий.

### 2. СЕРДЕЧНО-ЛЁГОЧНАЯ РЕАНИМАЦИЯ

Задача – продемонстрировать навыки проведения сердечно-лёгочной реанимации на робототренажере.

### 3. ПЕРЕВЯЗКА

Задача – продемонстрировать навыки правильного наложения повязки и жгута на определённую условиями задания часть тела условно пострадавшего.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Конкурс "ANZEN"

Место в Конкурсе	Команда ТТК/ТТЦ	Баллы в командный зачёт	Время в командный зачёт
1	Команда ТТК Лосиный Остров	18.67	0:00:00
2	Команда ТТК Левобережный	17.00	0:00:00
3	Команда ТТЦ Кубань	17.00	0:00:00
4	Команда ТТЦ Казахстан	16.33	0:00:00
5	Команда ТТЦ Курск	15.00	0:00:00
6	Команда ТТЦ Воронеж	14.33	0:00:00
7	Команда ТТЦ Орёл	13.67	0:00:00
8	Команда ТТЦ Серебряный Бор	13.00	0:00:00
9	Команда ТТЦ Кузбасс	12.33	0:00:00
10	Команда ТТК Рублёвский	12.00	0:00:00
11	Команда ТТЦ Астрахань	11.67	0:00:00
12	Команда ТТЦ Битца	11.00	0:00:00
13	Команда ТТК Каширский	7.33	0:00:00

ПОБЕДИТЕЛЬ В КАТЕГОРИИ «ANZEN»  
КОМАНДА ТТК ЛОСИНЫЙ ОСТРОВ





## КОНКУРСНОЕ ИСПЫТАНИЕ KAIZEN (КОМАНДНАЯ РАБОТА)

### 1. СЪЁМКА ВИДЕОРОЛИКА НА ЗАДАННУЮ ТЕМУ

Задача – подготовить видеоролик, продолжительностью не более 3-х минут, раскрывающий следующую тему :

- ▶ **«Какие действия нужно предпринять (как изменить работу сотрудников), чтобы клиент мог дозвониться в ТТЦ с первого раза, тем самым уменьшить количество пропущенных звонков?»**

## РЕЗУЛЬТАТЫ

### Конкурс "KAIZEN"

Место в Конкурсе	Команда ТТК/ТТЦ	Баллы в командный зачёт	Время в командный зачёт
1	Команда ТТК Каширский	25	0:00:00
2	Команда ТТЦ Казахстан	22	0:00:00
3	Команда ТТЦ Астрахань	19	0:00:00
4	Команда ТТЦ Кубань	17	0:00:00
5	Команда ТТК Левобережный	15	0:00:00
6	Команда ТТК Рублёвский	13	0:00:00
7	Команда ТТЦ Орёл	11	0:00:00
8	Команда ТТЦ Серебряный Бор	9	0:00:00
9	Команда ТТК Лосиный Остров	7	0:00:00
10	Команда ТТЦ Курск	5	0:00:00
11	Команда ТТЦ Воронеж	3	0:00:00
12	Команда ТТЦ Битца	2	0:00:00
13	Команда ТТЦ Кузбасс	1	0:00:00

ПОБЕДИТЕЛЬ В КАТЕГОРИИ «KAIZEN»  
КОМАНДА ТТК КАШИРСКИЙ



## ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ В КОМАНДНОМ ЗАЧЁТЕ

### КОМАНДНЫЙ ЗАЧЁТ

Место в Командном зачёте	Команда ТТК/ТТЦ	TEAM RESULT	Суммарное время
1	Команда ТТК Левобережный	49.67	16:50:38
2	Команда ТТЦ Казахстан	49.67	17:03:35
3	Команда ТТК Каширский	49.50	16:02:37
4	Команда ТТЦ Астрахань	47.17	16:42:56
5	Команда ТТЦ Кубань	44.33	17:42:10
6	Команда ТТК Рублёвский	38.67	17:04:38
7	Команда ТТЦ Орёл	37.50	16:29:36
8	Команда ТТК Лосиный Остров	36.67	16:37:54
9	Команда ТТЦ Курск	31.33	15:33:01
10	Команда ТТЦ Воронеж	29.33	18:04:40
11	Команда ТТЦ Серебряный Бор	25.25	9:42:29
12	Команда ТТЦ Кузбасс	19.67	16:56:50
13	Команда ТТЦ Битца	17.83	17:44:58

ПОБЕДИТЕЛЬ В КАТЕГОРИИ «КОМАНДНЫЙ ЗАЧЁТ»  
КОМАНДА ТТК ЛЕВОБЕРЕЖНЫЙ



УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!  
ЖЕЛАЕМ ВАМ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
УСПЕХОВ И ПОБЕД!

