




- разработкой инструкций по предотвращению претензий; - рассмотрением отдельных прецедентов с сотрудниками компании (при необходимости); - взаимодействием с клиентами по качеству сервиса; - составлением реестра наиболее часто задаваемых клиентами вопросов; - организацией мониторинга эффективности подрядчиков, переадресацией им претензий клиента в случае некачественного сервиса со стороны подрядчика

«Модуль получения квалификации «Слесарь по ремонту автомобилей» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научной литературой и завершается зачетом.

**Общая трудоемкость дисциплины** составляет 252 часа, 7 зачетных единиц.

**Вид промежуточной аттестации:** экзамен.

Разработчик:

канд, экон. наук, доцент  С.С. Хажокова

Зав. выпускающей кафедрой

по направлению  Я.С. Ткачева