



תשקיף למגמה: יועץ שירות ומכירה במרכזי שירות רכב

ענף : רכב (12)

מגמה: 2361

מסלול הכשרה: מבוגרים, הכשרה בחניכות

ירושלים, תש"ף, 2020

1 אודות המקצוע והמגמה

יועץ / יועצת השרות, עובד במרכזי שרות / מוסכים לתיקון רכבים, הוא למעשה האדם אשר מתווך בין הלקוח למוסך. יועץ השרות מקבל את פניו של בעל הרכב בהגיעו למוסך, שואל את הלקוח למטרת בואו, ובמקביל פותח כרטיס עבודה של הרכב שמטרתו תיקון / טיפול תקופתי. מעביר את הרכב לבוחן אשר נמצא במוסך. לאחר שהרכב נבדק על-ידי הבוחן, יועץ השרות מסביר ללקוח על הטיפול הנדרש ועל העלויות. הלקוח מאשר בחתימה על טופס הסכמה המאשר את ביצוע הטיפול. בסיום הטיפול יועץ השרות מוסר ללקוח את הרכב. בין שאר התפקידים יועץ השרות עוסק בשיווק ומכירה. הקורס כולל לימודים מוסדיים / עיוניים בסך-הכל 156 שעות, והתנסות מעשית במרכזי שרות רכב בסה"כ 40 שעות, סך-הכל כל הקורס 196 שעות לימוד. מגמה זאת נבנתה בשיתוף עם איגוד יבואני הרכב.

2 תנאי קבלה

1. בוגרי 12 שנות לימוד
2. מבחן ידע: בהבנת הנקרא ויכולת דיבור באנגלית (ברמת 3 יחידות לימוד), הבנת הנקרא וכתיבה בעברית (ברמת 3 יחידות לימוד) - לפחות.
3. ועדת קבלה (ראיון אישי לאימות יכולות/מוכנות לתת שירות).



3 מבנה כללי של התוכנית ומקצועות הלימוד העיקריים

הערות	שעות לימוד			פירוט מקצועות / נושאים
	סה"כ (14)	מעשי (--)	עיוני (14)	
¹ הגדרת תחומי אחריות היועץ במרכז השירות ² מנהלים/עמיתים/כפופים - במרכז השירות ³ עפ"י חוק רישוי שירותים ומקצועות בענף הרכב התשע"ו-2016, חוקי צרכנות ⁴ מהיבט הבטיחות בתפעול הרכב ומהיבט השירות ללקוח	10	--	10	1. ייעוץ שירות ומכירה במרכזי שירות רכב- תיאור העיסוק 1.1. תכולת התפקיד / העיסוק ¹ 1.2. סוגי מרכזי שרות לרכב/מוסכים 1.3. תיאור סביבת העבודה/מרכז השירות 1.4. שותפי התפקיד לסוגיהם ² 1.5. דרישות העיסוק 1.5.1 דרישות התפקיד עפ"י חוק ורגולציה ³ 1.5.2 מחויבות וחשיבות רישום ותיעוד ההיסטוריה של התיקון/טיפול ברכב ⁴ 1.5.3 התכונות האישיות הנדרשות בתפקיד/עיסוק 1.5.3.1 שירות ותקשורת בינאישית 1.5.3.2 הבנה ויכולת טכנית לתפעול אביזרים ברכב 1.5.3.3 יכולת ניהולית בדרג ביניים
⁵ בהתייחס ל-7 השלבים ובדגש על חשיבות ניהול מעקב ובקרה במהלך העבודה ⁶ לרבות חשיבות מתן הצעת מחיר והרגולציה בעניין הכרת בעלי המקצוע השונים ותפקידם במוסך ⁸ לרבות הכרת מבנה חשבון סופי ללקוח והכנת הרכב לאחר הטיפול	4	--	4	2. עקרונות תכנון העבודה במרכז השירות ⁵ 2.1. תהליך הזמנת התיקון/טיפול ברכב 2.1.1 ביוזמת הלקוח 2.1.2 ביוזמת מרכז השירות 2.1.3 אחר 2.2. תהליך קבלת הלקוח/רכב ⁶ 2.3. תהליך התיקון/טיפול ⁷ 2.4. בדיקות תקינות בסיום העבודה ומסירת הרכב ללקוח ⁸



הערות	שעות לימוד			פירוט מקצועות / נושאים
	סה"כ	מעשי	עיוני	
	(110)	(24)	(86)	תורת המקצוע - ליבה
⁹ המנוע, המרכב ומערכותיהם, מערכות חשמל, אלקטרוניקה-מיזוג אוויר ואביזרים (מדיה/תקשורת/ בטיחות ואבטחה וכ"ד) ¹⁰ לרבות טרמינולוגיה/שמות – בלועזית. (בדגש על: מנוע, גיר, צמיגים וכיוון פרונט, מצבר, מערכות הגנה אקטיבית/פסיבית, נורות חיווי, רכב היברידי/חשמלי)	12	--	12	3. הכרת הרכב ומערכתיו⁹ 3.1. זיהוי מכללים/רכיבים עיקריים ואביזרים ברכב¹⁰ 3.2. תפקיד מערכות הרכב והרכיבים העיקריים ברכב
¹¹ התייחסות לחשיבות ומשמעויות של כל סעיף מהיבט: תפעול וכוח אדם/ כלכלה ותמחור ללקוח/ מסחר וכדאיות למוסך/ בטיחות בנהיגה/אמינות מכנית בשימוש ברכב וכד'	(10)	--	(10)	4. תיקונים, טיפולים ותחזוקה שוטפת¹¹
	2	--	2	4.1. סוגי התחזוקה ומשמעותם 4.1.1 תחזוקת שבר 4.1.2 תחזוקה מונעת
	5	--	5	4.2. סוגי הטיפולים/תיקונים במוסך 4.2.1 טיפולים תקופתיים 4.2.2 תיקון תקלות שבר ותאונות 4.2.3 תיקון תקלות יצרן יזומות (recall) 4.2.4 כניסות מזדמנות למוסך 4.2.5 (שלא לצורך טיפול/תיקון)
	2	--	2	4.3. חשיבות ומשמעות הטיפול/תיקון 4.3.1 מהיבט הלקוח 4.3.2 מהיבט המוסך 4.3.3 מהיבט יצרן הרכב
¹² לרבות מושגים/מונחים בלועזית	1	--	1	4.4. ספר הנהג¹² 4.4.1 הכרת ספר הנהג ותכולתו 4.4.2 הנחיות/הוראות לתפעול הרכב 4.4.3 הנחיות/הוראות לטיפול ברכב
¹³ במרכז שירות ומכירה	8	--	8	5. הטיפול בלקוח^{13,14}



הערות	שעות לימוד			פירוט מקצועות / נושאים
	סה"כ	מעשי	עיוני	
¹⁴ התייחסות להיבטי תקשורת בינאישית והנקודות החשובות לבירור עם הלקוח והעובדים השונים במרכז השירות- בכל שלב ושלב	8	2	6	5.1. בשלב קבלת הלקוח ותשאולו 5.2. בשלב הליווי ומעקב במהלך הטיפול/ תיקון 5.3. בשלב ביקורת וסיום העבודה 5.4. בשלב מכירה גלוית 6. (S.L.A) Service Level Agreement 6.1. המושג ומשמעותו במובן: 6.1.1 מחיר 6.1.2 תכולת העבודה 6.1.3 זמן ביצוע 6.2. כרטיס העבודה¹⁵
¹⁵ כולל קבלת תלונות/בקשות מהלקוח ורישומן בכרטיס העבודה ומעקב אחר מהלך הטיפול/תיקון ברכב				6.3. חשיבות הרישום/ תיעוד 6.3.1. כלי עזר לניהול העבודה במוסך 6.3.2. כלי עזר לניהול ההיסטוריה המכנית של הרכב¹⁶ 6.3.3. התרומה לבטיחות הנהיגה/נסיעה 6.4. מילוי וניהול הכרטיס באופן ידני 6.5. ניהול ומעקב ממוחשב¹⁷
¹⁶ לרבות במקרים של: מכירת/קניית הרכב, תלונות לקוח, בירורים, אישורים לכשירות הרכב וכד'	17	7	10	7. קשרי לקוחות¹⁸ 7.1. אמצעים דיגיטליים לניהול קשרי לקוחות 7.2. ביסוס וקידום קשרי לקוחות מיוחדים¹⁹ 7.3. שביעות רצון וסקר לקוחות²⁰ 7.3.1. ציפיות הלקוח ממרכז השירות 7.3.2. מדדים למדידת שביעות רצון לקוחות 7.3.3. כלים למדידה וניתוח התוצאות 7.4. תלונות לקוחות 7.4.1. תלונות כהזדמנות לשיפורים
¹⁷ לרבות תרגול תוכנה מייצגת דוגמאות: נשר/מוסכית/תפנית				
¹⁸ חשיבות הנושא, הכרות ותפעול תוכנה מייצגת, כגון: CRM				
¹⁹ חברות בעלות צי רכב/ השכרת רכב/ליסינג וכד'				
²⁰ חשיבות ומטרות, מתי, סוגים, תכנים וכד'				





הערות	שעות לימוד			פירוט מקצועות / נושאים
	סה"כ	מעשי	עיוני	
²¹ במהלך הטיפול/תיקון לרבות זיהוי "פקקים" ומעקב העבודה במחשב ²² יש לדון ב"מקרי דוגמא" בהקשר לתפקיד ²³ שיווק ומכירה נלווית (בהתאם למדיניות מרכז השירות). ²⁴ פירוט נושאי לימוד בנספח א' ²⁵ הסבר הצורך וקבלת אישורי הלקוח במקרה שנתגלו תקלות נוספות במהלך טיפול/תיאום וליווי טיפולים משלימים ²⁶ המושג ודוגמאות אפשריות ²⁷ 1-2 סיור מקצועי מודרך במרכז/ שירות לרבות שיחה עם מנהל מקצועי/מרכז השירות במקום והגשת דו"ח מסכם	12	2	10	7.4.2. סוגי התלונות 7.4.3. המניעים ופרופיל לקוח מתלונן 7.4.4. טכניקות טיפול בתלונות לקוח 7.4.5. ניתוח הממצאים, הכנת משוב והעברתו לממונים/עמיתים/כפופים 8. הנעת צוותי עבודה ²¹
				8.1. תהליכי העבודה במרכז השירות 8.2. עקרונות הנעת עובדים 8.3. עבודת צוות (עקרונות וחשיבות) 8.4. שימוש וסיוע בתוכנה /מחשב ייעודית 8.5. דילמות ואתיקה תפקודית במוסך ²²
	(20)	(8)	(12)	9. שיווק ומכירות במרכז השירות ²³
	10	--	10	9.1. מכירות ²⁴
	1	--	1	9.2. שיווק ומכירת טיפולים ושירותים משלימים לרכב
	1	--	1	9.3. שיווק ומכירת אביזרים ורכיבים
	8	8	--	9.4. תרגול וסימולציות
	11	3	8	10. ייעוץ ללקוחות ²⁵
				10.1. תקלות נוספות במהלך הטיפול 10.2. טיפולים משלימים 10.3. המסמכים / תיעוד דיגיטלי
	4	2	2	11. אחריות ו/או בקשות ל"רצון טוב" 11.1. אחריות יצרן הרכב 11.2. אחריות מקצועית מרכז השירות
				11.3. "רצון טוב" - מדיניות מקומית ²⁶
	8	--	8	12. הכרות עם התעשייה ²⁷



הערות	שעות לימוד			פירוט מקצועות / נושאים
	סה"כ	מעשי	עיוני	
	(6)	(--)	(6)	מקצועות תומכים
	(6) 3	(--) --	(6) 3	13. בטיחות במוסך / מרכז שירות 13.1. סיכונים וסכנות לעובדים ולקוחות 13.2. דרכים ואמצעים למניעה 13.3. נגישות
	2 1	-- --	2 1	
	(66)	(16)	(50)	כישורי עבודה ולמידה
28 יש לשלב ולהשתמש בסימולציות, צילום וידאו וניתוח אירועים מתחום העיסוק (בנקודות המגע של היועץ עם הלקוח בשלבים השונים במרכז השירות)	(66)	(16)	(50)	14. מיומנויות תעסוקתיות ²⁸
	9	2	7	14.1. תודעת השירות 14.1.1. מושגי שירות ושירותיות 14.1.2. נקודות המפגש עם הלקוח במהלך תיקון 14.1.3. טיפול/שיווק ומכירה 14.1.4. תפקיד היועץ בכל שלב 14.1.5. ביצוע בהיבט השירות
29 פירוט נושאי לימוד בנספח ב'	56	14	42	14.2. תקשורת בינאישית ²⁹ 14.2.1. שפה, כתיבה, הקשבה ודיבור 14.2.2. שפת הגוף 14.2.3. רמות תקשורת 14.2.4. העברת מסר 14.2.5. הפרעות בתקשורת 14.2.6. טכניקות לניהול תקשורת יעילה 14.2.7. טיפול בהתנגדויות 14.2.8. תרגול וסימולציות
	1	--	1	14.3. התנהגות והופעה ייצוגית
	196	40	156	סה"כ שעות



בחינות ותעודות - לאחר עמידה בכל דרישות תכנית הלימודים	4 בחינות
1. בחינה עיונית: תורת המקצוע – "ייעוץ שירות ומכירה במרכז שירות רכב" (בחינה משולבת לכלל הנושאים - 2 עד 12) 2. בחינה מעשית	תעודות
תעודת גמר - "ייעוץ שירות ומכירה במרכזי שירות רכב"	

הערות

- כל הנאמר בלשון זכר הכוונה גם ללשון נקבה. כל ההכשרות פתוחות בפני מועמדים ומועמדות כאחד.
- ייתכנו שינויים במערכת שעות או בפרטי המקצוע. המהדורה האחרונה כפי שמאושרת בעת פתיחת קורס היא הגרסה הקובעת.

הערות דידקטיות

ניתן לעשות שינויים פנימיים בתכנית הלימודים בהיקף של עד 10% מבלי לגרוע מקצוע לימוד שלם ובאישור הפקוח המקצועי.

- אישור הפעלה זה נבנה ותוקף בשיתוף עם איגוד יבואני הרכב.

