



## BẢNG QUY ĐỊNH

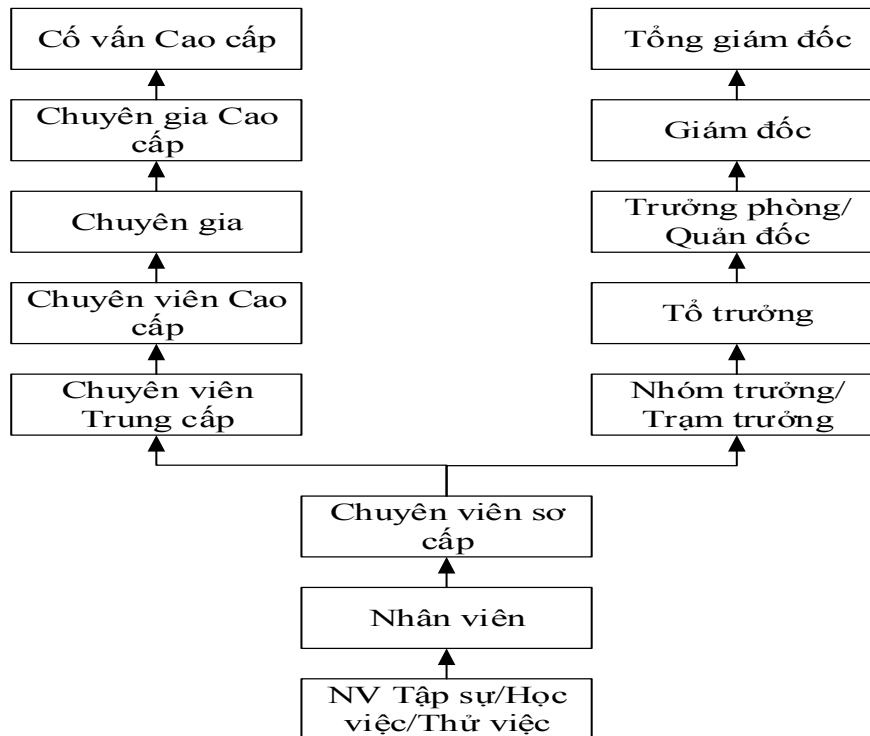
CHỨC DANH - SƠ ĐỒ THĂNG TIẾN - MÔ TẢ CÔNG VIỆC – TIÊU CHUẨN CÔNG VIỆC

PHÒNG / BAN: DỊCH VỤ HẬU MÃI

### 1. QUY ĐỊNH HỆ THỐNG CHỨC DANH:

Stt	Mã chức danh	Tên chức danh tiếng việt	Tên chức danh tiếng Anh	Ghi chú
1		Trưởng phòng Đào tạo và Hỗ trợ sản phẩm	Product support & Training Manager	

### 2. SƠ ĐỒ THĂNG TIẾN TRONG PHÒNG:



### 3. MÔ TẢ CÔNG VIỆC:

#### A. Mô tả vị trí

1. Đơn vị	DVHM	Ký xác nhận
2. Tên người giữ vị trí		Chữ ký
3. Chức vụ	Trưởng phòng	

4. Chức danh quản lý trực tiếp vị trí này	Giám đốc DVHM	Chữ ký
5. Các chức danh khác cùng báo cáo cho cấp quản lý trực tiếp (4) nêu trên	Trưởng phòng Phụ tùng	
6. Các chức danh báo cáo cho vị trí (3) này		

## **B. Các trách nhiệm**

### ***B1. Trách nhiệm chính***

1. Hỗ trợ kỹ thuật trong hệ thống dịch vụ hậu mãi:
2. Lập kế hoạch, chuẩn bị nhân sự dịch vụ hậu mãi cho đại lý.
3. Đào tạo, huấn luyện.
4. Xử lý thông tin liên quan đến các hoạt động kinh doanh dịch vụ hậu mãi:
5. Giới thiệu, huấn luyện kỹ thuật cho nhân viên bán hàng
6. Trách nhiệm quản lý đối với hệ thống DVHM

### ***B2. Các công việc thực hiện***

1. Phân tích các vấn đề kỹ thuật, ưu tiên đề xuất giải pháp cho các vấn đề quan trọng tùy theo mức độ.
2. Báo cáo các vấn đề kỹ thuật đến nhà cung cấp phụ tùng, nhà sản xuất để có hướng dẫn, giải quyết xử lý kịp thời.
3. Điều tiết, biên soạn các hướng dẫn sử dụng, hướng dẫn kiểm tra, sửa chữa liên quan trong hệ thống dịch vụ hậu mãi..
4. Cung cấp các hướng dẫn kỹ thuật liên quan đến hệ thống Đại lý và khách hàng.
5. Phân tích các giải pháp sửa chữa, cải tiến và đề xuất giải pháp quản trị chất lượng sửa chữa đến Đại lý
6. Khảo sát nhu cầu về đào tạo của các Đại lý
7. Cập nhật thông tin, dữ liệu liên quan đến nội dung của các khóa đào tạo, huấn luyện kỹ thuật cho Đại lý.
8. Thực hiện các khóa đào tạo kỹ thuật, quản lý dịch vụ, các khóa chuyên môn chuyên biệt trong dịch vụ hậu mãi cho các đại lý.
9. Đánh giá kết quả đào tạo và đề xuất kế hoạch cho tương lai
10. Biên soạn, kết hợp các giáo trình, chuẩn bị trợ huấn cụ để phục vụ công tác đào tạo, huấn luyện cho nội bộ công ty và cho hệ thống đại lý dịch vụ
11. Chuẩn bị tài liệu và thông tin phục vụ cho nghiên cứu và đào tạo.
12. Chế tạo hoặc đề xuất mua sắm các thiết bị, dụng cụ trợ giảng, mô hình, lưu đồ, mạch điện, công cụ giả định v.v.. phục vụ cho huấn luyện kỹ thuật, đào tạo chuyên môn bảo trì, sửa chữa.
13. Tham gia các khóa huấn luyện, đào tạo do nhà sản xuất ô tô hoặc nhà cung cấp phụ tùng tổ chức liên quan đến công nghệ và sản phẩm, sau đó tổ chức huấn luyện lại cho nhân sự dịch vụ hậu mãi của công ty và đại lý.

14. Tóm lược, đánh giá và báo cáo năng lực, tay nghề của kỹ thuật viên tại đại lý thông qua việc so sánh kết quả đào tạo với mục tiêu đã đề ra.
15. Nhận và phân tích các thông tin liên quan đến các vấn đề thuộc lĩnh vực kinh doanh dịch vụ được báo cáo từ Đại lý.
16. Thu thập các thông tin, kiểm tra tình hình kinh doanh dịch vụ, xử lý và đề xuất các giải pháp hay đổi nếu cần thiết.
17. Thực hiện các khóa huấn luyện, giới thiệu về kỹ thuật cấu tạo và tính năng cơ bản của sản phẩm cho nhân viên bán hàng.
18. Lập các so sánh đánh giá về ưu nhược điểm của các sản phẩm xe cùng phân khúc để hỗ trợ cho việc tiếp thị và bán hàng.
19. Thực hiện các công việc liên quan đến chuyên môn, dự án hoặc các công việc khác do GD DVHM yêu cầu, giao phó.

**B3. Phạm vi quan hệ trong công việc:**

Đối tượng	Mục đích của mối quan hệ
1. Bên trong: Các Phòng/ Ban trong Công ty	Công việc liên quan đến kế hoạch và triển khai thực hiện đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật
2. Bên ngoài: Đại lý Dịch vụ, Nhà cung cấp phụ tùng, phụ kiện và khách hàng	Các hoạt động liên quan đến đào tạo và hỗ trợ kỹ thuật với Đại lý và khách hàng

**C. Các yêu cầu đối với vị trí công việc**

***C1. Các yêu cầu về bằng cấp/chứng chỉ***

1. Trình độ văn hóa/ chuyên môn: Kỹ sư Cơ khí động lực/ Điều khiển tự động
2. Trình độ ngoại ngữ: Tương đương C, giao tiếp tốt với 4 kỹ năng: Nghe, nói, đọc, viết, đặc biệt là Anh văn chuyên ngành kỹ thuật ô tô
3. Chứng chỉ sư phạm nghề, có GP lái xe tối thiểu hạng C

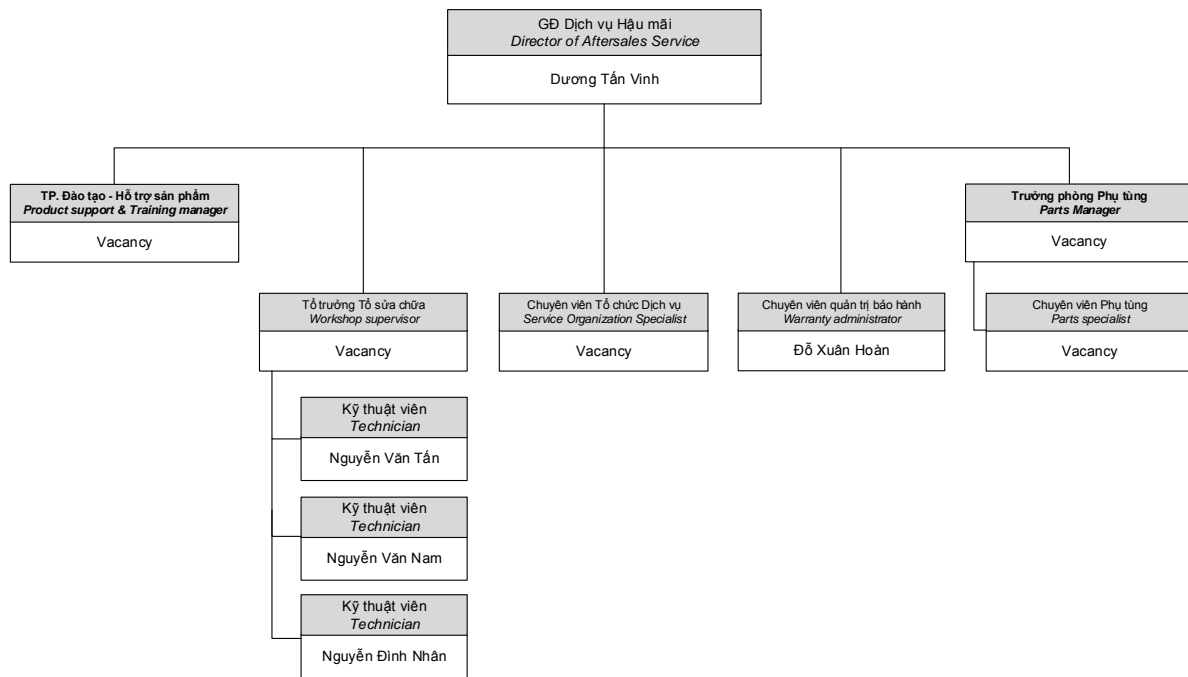
***C2. Yêu cầu về kinh nghiệm/kiến thức***

1. Kinh nghiệm tối thiểu 3 năm trong ngành dịch vụ ô tô
2. Kinh nghiệm tối thiểu 2 năm ở cấp bậc quản lý từ trung- cao cấp tại các công ty kinh doanh, DV ô tô với vị trí tương đương
3. Có kiến thức chuyên ngành về kỹ thuật ô tô.

***C3. Các yêu cầu về phẩm chất, tính cách, khả năng***

1. Có phẩm chất đạo đức tốt
2. Trung thực
3. Khả năng thuyết phục và sư phạm
4. Khả năng thống kê, phân tích tổng hợp và trình bày
5. Khả năng giao tiếp và truyền đạt tốt

**D. Sơ đồ tổ chức thể hiện vị trí:**



### E. Điều kiện làm việc:

1. Thời gian làm việc: 48 giờ/ tuần
2. Công cụ/ dụng cụ để thực hiện công việc: Công cụ, dụng cụ, máy móc và trang bị cần thiết
3. Được trang bảo hộ lao động: có
4. Hỗ trợ xe đưa đón: có
5. Chế độ khác: Theo qui định

### F. Các chỉ tiêu chính đánh giá kết quả thực hiện công việc

1. Hoàn thành mục tiêu, kế hoạch được giao: Có. Chỉ số về số lượng giờ đào tạo/ NV/năm
2. Hoàn thành công việc đúng thời hạn: có
3. Mức độ hài lòng của khách hàng (nội bộ và bên ngoài): Có
4. Thời lượng đào tạo cho CBNV trực thuộc tối thiểu (đối với quản lý): không.

**Long Thành, ngày tháng năm 2014**  
**Thủ trưởng đơn vị**