

## ПРОГРАММА МАСТЕР-КЛАССА ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ МКЦ

### «СЕГМЕНТИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ И РАСЧЁТ СТОИМОСТИ НОРМО-ЧАСА»

№ п/п	Тема	Раздел	Время
Прибытие участников мастер-класса			9:00 – 10:00
1	Знакомство с участниками, краткое содержание мастер-класса		10:00 – 10:30
2	Обзор рынка кузовного ремонта	Категории Клиентов	10:30 – 11:30
		Структура загрузки по категориям клиентов	
		На какие категории Клиентов ориентироваться?	
<b>Кофе-брейк</b>			<b>11:30-11:45</b>
3	Методики расчёта стоимости нормо-часа	Бенчмаркинг	11:45 – 13:00
		Ориентация на затраты	
		Ориентация на цели	
<b>ОБЕД</b>			<b>13:00 – 14:00</b>
4	Методика расчёта стоимости нормо-часа с учётом структуры Клиентов	Общая методика расчёта	14:00 – 15:00
		Система скидок	
		График работы МКЦ	
		Квалификация персонала	
<b>Кофе-брейк</b>			<b>15:00-15:15</b>
5	Бизнес-кейс «Расчёт стоимости нормо-часа»	Правила и алгоритм	15:15 – 16:15
		Решение бизнес-кейса	
		Обсуждение результатов	
<b>Кофе-брейк</b>			<b>16:15-16:30</b>
6	Бизнес-кейс «Оценка влияния различных факторов на стоимость нормо-часа»	Правила и алгоритм	16:30 – 17:40
		Решение бизнес-кейса	
		Обсуждение результатов	
<b>Подведение итогов мастер-класса</b>			<b>17:40 – 18:00</b>