

BMW Service

BMW ve MINI Eğitim Programı
2010

Borusan Otomotiv Eğitim Birimi



Önsöz

Önsöz

Müşteri odaklı olma, özellikle “premium sınıfta” yaşanan rekabette rakiplerinden farklı olabilmenin ana elemanıdır.

Otomobillerde artan miktarda “karmaşık” teknolojilerin kullanılması ve otomobillerin değişen bakım ihtiyaçları, satış ve satış sonrası personelinden beklenen donanım ve yetenek seviyesinin daha da yükselmesine neden olmaktadır.

Ürün gamının genişlemesi ve yeni teknolojiler, satış ve satış sonrası personelinin çalışma ortamını daha zorlu hale getirmektedir. Sonuç olarak satış ve satış sonrası personeli için güncel ürün gamı ve rakip bilgisi önemli olmaktadır.

Bu eğitim programı, çalışanların güncel eğitim ihtiyaçlarını giderecek ve hedeflerini gerçekleştirebilmesine yardım edecek şekilde tasarlanmıştır.

Hedef ve Amaç

Hedef :

Hedefimiz, mükemmel bir şekilde ortaklaşa çalışan ürünler, insanlar ve süreçler aracılığı ile en kazançlı satış ve satış sonrası ağı olmaktır.

Amaç :

Satış ve Satış sonrası personelinin BMW Group ve Borusan Otomotiv' in ilkeleri doğrultusunda müşteri ile kendine güvenen ve tutkulu bir şekilde konuşabilmesi için ihtiyaç duyacakları ürün bilgilerini sağlamak

Satış sonrası personelinin yetkinlik seviyelerini arttırmak ve satış sonrası ağındaki toplam kaliteyi yükseltmek: "Premium ürünler premium hizmete ihtiyaç duyar."

Markaya, ürün kalitesine ve iş ilkelerine olan inancı arttırmak

Müşteri memnuniyetini ve sadakatini geliştirmek

Teknik
Eğitimler



Teknik Eğitimler

Genel Bakıř

Genel Bakıř				
Eğitimin Adı	Azami Katılımcı Sayısı	Süre	Sayfa	
E93 Açılır Tavan	12	4 gün	6	
Otomobil Elektrik Elektronik İI	12	3 gün	7	
Motor Diyagnozu	12	5 gün	8	
Diyagnoz 1	12	2 gün	9	
Motor Mekaniği	12	2 gün	10	
İleri Diyagnoz	12	5 gün	11	
F10, Yeni BMW 5 Serisi	12	5 gün	12	
M Otomobiller	12	2 gün	13	
Yapıştırma ve Perçinleme	12	2 gün	14	
Kozmetik Onarım	12	2 gün	15	
Aks Ölçümü Temel İlkeleri	12	1 gün	16	
Lastik	12	1 gün	17	



1

Teknik Eğitimler

E93 Açılır Tavan

Hedef Grup	Açılır tavan sistemleri ile görevli teknisyen / formen
Ön Koşul	E93 Açılır Tavan ve E89 Komple Araç WBT (online eğitimler)'i başarı ile tamamlamış olmak.
Amaç	Katılımcılar, açılır tavan konusunda arıza arama ve gerekli onarımı yapma konusunda bilgi ve deneyim sahibi olacaklardır. Açılır tavan ve cam ayarlarını yapabilecek deneyime sahip olacaklardır.
İçerik	E93 açılır tavan elemanlarının sökölüp takılması Hidrolik ve elektrikli elemanların test ve ölçümü Açılır tavanın ayarlanması Camların ayarlanması
Süre	4 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



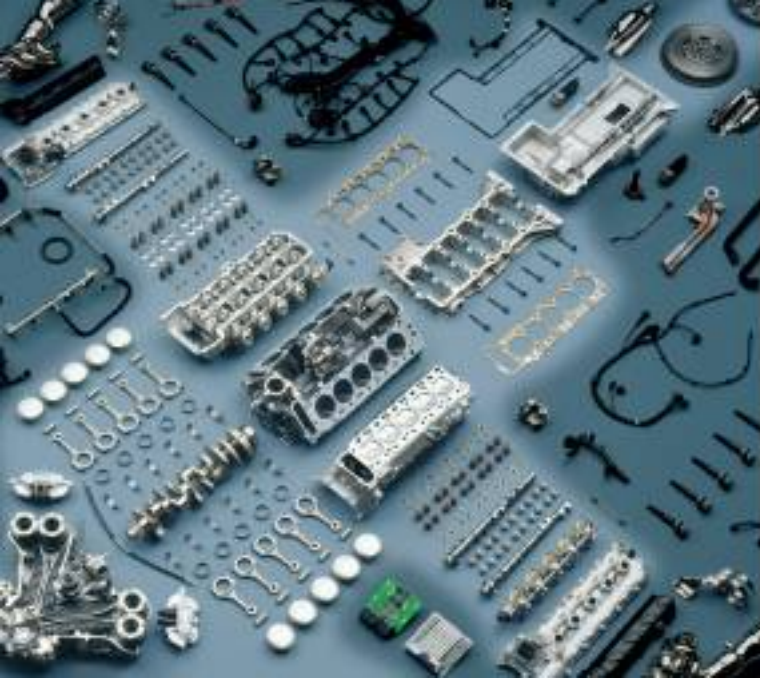
Teknik Eğitimler

Otomobil Elektrik Elektronik İ



2

Hedef Grup	Otomobil elektrik / elektronik sistemleri hakkında temel bilgi ihtiyacı olan personel.
Ön Koşul	Otomobil Elektrik / Elektronik Sistemleri I eğitimini başarı ile tamamlamış olmak.
Amaç	Katılımcılar, BMW Group otomobillerinde kullanılmakta olan sistemlerin yapısını ve fonksiyonlarını öğreneceklerdir. Ayrıca kabul görmüş olan teknik ilkelere göre diyagnoz yapabilecekler ve ilgili onarım çözümlerini gerçekleştirebileceklerdir.
İçerik	Aşağıda belirtilmiş olan sistemlerin yapısı, fonksiyonu, diyagnozu ve programlanması: Güç yönetimi Güç beslemesi / alternatör Bus sistemleri Araç erişim sistemi ve konforlu erişim Kombi
Süre	3 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



3

Teknik Eğitimler Motor Diyagnozu

Hedef Grup	Motor diyagnozu ve onarımı ile görevli teknisyen / formen
Ön Koşul	Yeni Atölye Sistemleri Eğitimi'ni başarı ile tamamlamış olmak.
Amaç	Katılımcılar, güncel motorlarda kullanılan sensör ve diğer yardımcı sistemler hakkında bilgi sahibi olacaklardır. Bu sistemler ile ilgili arıza arama ve gerekli onarımı yapma konusunda bilgi ve deneyim sahibi olacaklardır.
İçerik	Güncel motorlarda kullanılan sensörler Güncel motorlarda kullanılan yardımcı sistemler Motor üzerinde arıza arama
Süre	5 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



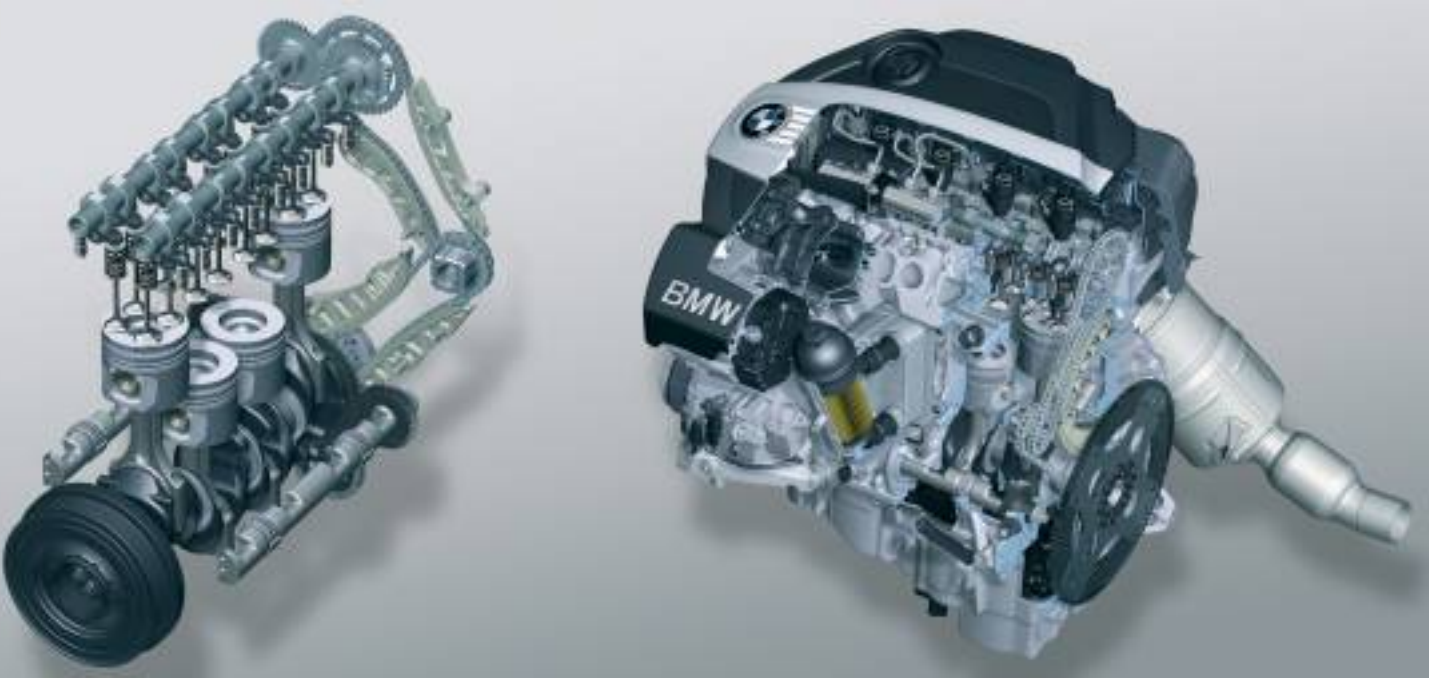
Teknik Eğitimler

Diyagnoz 1



4

Hedef Grup	Otomobil elektrik / elektronik sistemlerinin onarım ve diyagnozu ile ilgili görevlendirilmiş olan personel.
Ön Koşul	Otomobil Elektrik Elektronik II Eğitimi'ni başarı ile tamamlamış olmak.
Amaç	Katılımcılar; yeni BMW diyagnoz, programlama ve bilgilendirme sistemlerinin yapısını, fonksiyonlarını ve yayılımını öğrenecekler, yeni BMW Diyagnoz felsefesi hakkında bilgi sahibi olacaklardır.
İçerik	Güncel atölye sistemleri Yeni BMW diyagnoz felsefesi ve temel uygulaması Teknik bilgi sistemi ile bilgi edinme Ölçüm araçları Bus sistemlerinin test edilmesi Arıza Arama ISTA/P kullanımı PuMA
Süre	2 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



5

Teknik Eğitimler Motor Mekaniği

Hedef Grup	Motor mekaniği hakkında temel bilgi ihtiyacı olan personel.
Ön Koşul	-
Amaç	Katılımcılar, krank mili tasarımı ve fonksiyonu, dört zamanlı motorun yanma odası, valflerin fonksiyonları ve zamanlamaları, yağ dolaşım sistemi ve motor soğutma sistemi hakkında bilgi sahibi olacaklardır.
İçerik	Krank mili sistemi Dört zamanlı motor Valflerin zamanlaması hakkında pratik uygulama
Süre	2 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



Teknik Eğitimleri Diyagnoz



6

Hedef Grup	Diyagnoz teknisyeni / formeni
Ön Koşul	Yeni Atölye Sistemleri Eğitimi ve F01 Teknik Eğitimi başarı ile tamamlamış olmak.
Amaç	Katılımcılar, F01 ve F10 araçlarında kullanılan yeni sistemler hakkında detaylı bilgi sahibi olacaklardır. Bu sistemler hakkında arıza arama ve gerekli onarımı yapma konusunda bilgi ve deneyim sahibi olacaklardır.
İçerik	BUS sistemleri Bilgi ve iletişim sistemleri Isıtma, havalandırma ve iklimlendirme sistemleri Güç yönetimi Konfor sistemleri Sürüş yardım sistemleri
Süre	5 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



Teknik Eğitimler

F10, Yeni BMW 5 Serisi

Hedef Grup	Yeni BMW 5 Serisi ile ilgili görevlendirilmiş olan tüm personel.
Ön Koşul	F10 WBT (online eğitim)'i başarı ile tamamlamış olmak.
Amaç	Katılımcılar, yeni BMW 5 Serisi ile ilgili genel bilgiler aldıktan sonra en önemli sistemleri ve fonksiyonları öğreneceklerdir.
İçerik	Gövde Güvenlik sistemleri Gösterge ve ikaz lambaları Yürür aksam ve sürüş stabilite sistemleri Sürüş yardım sistemleri BUS sistemleri Güç yönetimi Bilgi ve iletişim sistemleri
Süre	5 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



Teknik Eğitimler

M Otomobiller



8

Hedef Grup	BMW M otomobilleri ile görevlendirilmiş olan personel.
Ön Koşul	Yeni Atölye Sistemleri veya Otomobil Elektrik Elektronik II Eğitimi başarı ile tamamlamış olmak.
Amaç	Katılımcılar, M otomobillerin güç organlarının onarımı hakkında bilgi ve deneyim sahibi olacaklardır.
İçerik	Güncel M otomobilleri Güncel M motorları Güncel M şanzımanları İlave donanımlar
Süre	2 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



9

Teknik Eğitimler

Yapıştırma ve Perçinleme

Hedef Grup	Kaporta ve gövde elemanları onarımı ile ilgili teknisyen / formen
Ön Koşul	Yapıştırma ve Perçinleme WBT (online eğitim)'i başarı ile tamamlamış olmak.
Amaç	Katılımcılar, kaporta ve gövde elemanlarını onarımında kullanılan yapıştırma ve perçinleme yöntemi hakkında bilgi ve deneyim sahibi olacaklardır.
İçerik	Güncel BMW otomobillerinde gövde elemanlarının değiştirilmesi BMW standartlarına göre, yapıştırma ve perçinleme uygulamaları Çalışma güvenliği Korozyon önleme
Süre	2 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



Teknik Eğitiler Kozmetik Onarım



10

Hedef Grup	Kaporta ve boya teknisyeni / formeni
Ön Koşul	Konu ile ilgili WBT (online eğitim)'i başarılı bir şekilde tamamlamış olmak
Amaç	Katılımcılar, cam, iç trim, plastik parça, jant ve boya hasarı olmayan kaporta onarımları hakkında bilgi ve deneyim sahibi olacaklardır.
İçerik	Cam taş vuruklarının onarımı Deri, iç trim ve plastik parça onarımı Termoset ve duroplastik parçaların onarımı Kozmetik jant hasarı onarımı Boya hasarı olmayan küçük kaporta hasarı onarımı
Süre	2 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12

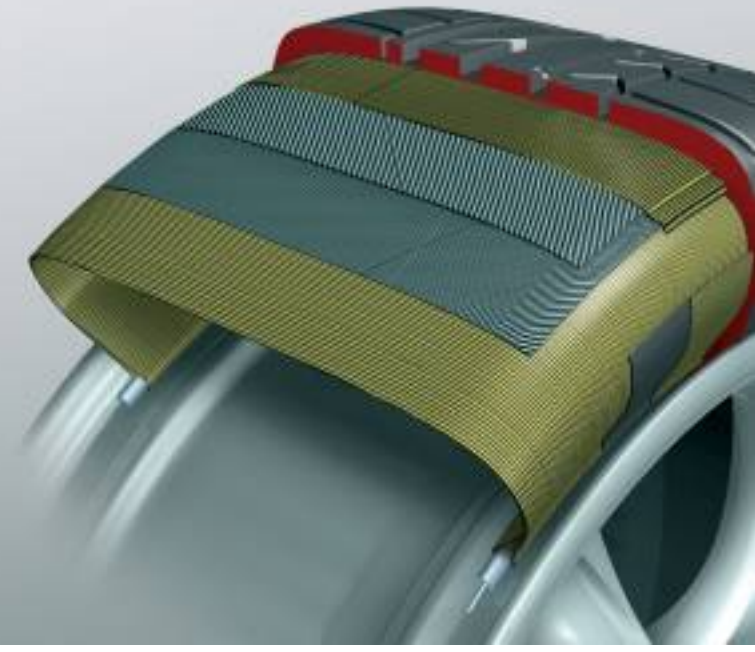


11

Teknik Eğitimler

Aks Ölçümü Temel İlkeleri

Hedef Grup	Aks ölçümü ile görevlendirilmiş teknisyen / formen
Ön Koşul	Konu ile ilgili WBT (online eğitim)'i başarılı bir şekilde tamamlamış olmak
Amaç	Katılımcılar, aks ölçümünde kullanılmakta olan tüm geometri bilgilerini öğrenecekler ve bu bilgileri kullanarak gerekli fonksiyonları yerine getirebileceklerdir, kabul görmüş teknik ilkelere ölçümleri yapabileceklerdir.
İçerik	Temel araç geometrisi ilkeleri Aks ölçümü hazırlıklarının ve ölçümlerin yapılması Ön ve arka aks üzerindeki ayarlama işlemleri Şasi kontrol sistemleri Şasi ile ilgili problemlerin değerlendirilmesi
Süre	1 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12



Teknik Eğitimler

Lastik



12

Hedef Grup	Lastik ve jant sökme takma ile görevlendirilmiş teknisyen
Ön Koşul	Konu ile ilgili WBT (online eğitim)'i başarılı bir şekilde tamamlamış olmak
Amaç	Katılımcılar; lastik ve jantların sürüş güvenliğinin en kritik parçaları olduklarının farkına varacaklardır. Lastik ve jant ölçüleri hakkında bilgi sahibi olacaklar lastik ve jant sökme takma sırasında önemli noktaları öğreneceklerdir.
İçerik	Jant ve lastik çeşitleri Lastik ve jant sökme takma Lastik basınçlarının önemi Lastik basınçlarının resetlenmesi
Süre	1 gün
Yer	Borusan Otomotiv Eğitim Birimi Avcılar / İstanb.
Azami Katılımcı Sayısı	12

Eğitim Süreci

Eğitim Süreci

Eğitim Duyurusu

Borusan Otomotiv Eğitim Birimi, dönemsel eğitim planını eğitim dönemi başlamadan en az bir ay öncesinde www.borusanotomotiv.com internet sitesinde yayımlar. Eğitim kayıt formu, bu kitapçığın son sayfasında yer almaktadır. Bu formun, yayımlanan eğitim plânına göre doldurularak Borusan Otomotiv Eğitim Birimi'ne gönderilmesi gerekmektedir. Eğitim kayıt formunun doğru bir şekilde doldurulduğundan emin olunmalı ve herhangi bir yanlış kaydın önüne geçilmelidir.

Eğitime Katılım

Eğitime katılım formlarının Borusan Otomotiv Eğitim Birimi'ne ulaşma sırası, eğitim için ayrılan kontenjanın doldurulmasında kullanılan ölçüttür. Eğitim için ayrılan kontenjan dolduğu anda eğitim kapatılır. Kontenjan fazlası talepler yedek listeye alınır. Borusan Otomotiv Eğitim Birimi, eğitim rezervasyonu ile ilgili son durumunun duyurusunu yapar. Eğitime katılımın kesinleşmesi için eğitim katılım ücretinin ödenmiş olması gerekmektedir. Eğitim katılım ücretleri yetkili satıcı / servisin Borusan Otomotiv'de bulunan hesabına alacak olarak otomatik işlenmektedir. Yetkili satıcı / servis olmayan diğer şirket ya da şahısların eğitim ücretini, Borusan Otomotiv Eğitim Birimi'nden gelen katılım bilgilendirmesini takiben en geç 5 işgünü içerisinde Borusan Otomotiv'in çeşitli bankalar nezdinde bulunan hesaplarına "İlgili eğitime katılım bedelidir" ifadesiyle yatırması ve dekontun Borusan Otomotiv Eğitim Birimi'ne e-posta ya da faks ile göndermesi gerekmektedir. Eğitim ücretinin zamanında ödenmemesi durumunda açık kalan kontenjan bilgisi yedekte bekleyen kişi ya da kuruluşlara bildirilir. Katılımın kesinleşmesi için yukarıda belirtilen süreç işletilir.

Eğitime Katılımın İptal Edilmesi

Eğitimin gerçekleşmesine 10 işgününden daha az zaman kaldıktan sonra gelen katılım iptal talepleri söz konusu olduğunda eğitim katılım ücreti iade edilmez. Çok geçerli olan nedenler, sağlık sorunları gibi, değerlendirilir. Bu değerlendirmenin yapılabilmesi için Borusan Otomotiv Eğitim Birimi'ne yazılı olarak başvurulmalıdır. Eğitimin gerçekleşmesine 10 işgününden daha fazla zaman kaldıktan sonra gelen katılım iptal taleplerinde 30,00€'luk işlem bedeli kesilir, geriye kalan para miktarı: Yetkili satıcı / servisler için bir sonraki eğitim programında kullanılmak üzere mahsup edilir. Diğer kuruluş veya kişilerin belirteceği hesaba, Borusan Otomotiv'in gelen ilk ödeme gününde gönderilir.

Değerlendirme

Yüz yüze eğitimlerde üç farklı değerlendirme yapılmaktadır:

Giriş değerlendirmesi :

Eğitimin hemen başlangıcında yapılmaktadır. Bu değerlendirmenin amacı, eğitim sonunda yapılacak olan bitirme değerlendirmesi ile karşılaştırma yaparak katılımcının göstereceği ilerlemeyi ölçmektir.

Bitirme değerlendirmesi :

Eğitimin sonunda yapılmaktadır. Bu değerlendirmenin amacı, eğitim başında yapılan giriş değerlendirmesi ile karşılaştırma yaparak katılımcının göstereceği ilerlemeyi ölçmektir.

Kalıcılık değerlendirmesi :

Eğitim sona erdikten en az iki ay sonra yapılmaktadır. Bu değerlendirmenin amacı, eğitimde işlenen konuların katılımcı tarafından bir kez daha tekrar edilerek edinilen bilgilerin kalıcılığını sağlamaktır. Kalıcılık sınavı katılımcıya ya da yöneticisine gönderilir. Katılımcının herhangi bir hak mahrumiyetine uğramaması için sınavın zamanında cevaplandırılarak Borusan Otomotiv Eğitim Birimi'ne gönderilmesi oldukça önemlidir. Kalıcılık sınavından %80 ve yukarısında başarı gösteren katılımcının sertifikası düzenlenerek katılımcıya ya da yöneticisine gönderilir.

Önemli Bilgiler

Yer / Ücret / Pasaport

Eğitimin Yeri

Aksi bildirilmediği sürece tüm eğitimlerin yeri Borusan Otomotiv Eğitim Birimi' dir:

Borusan Otomotiv Eğitim Birimi
Firuzköy Bulvarı No: 21
Avcılar 34320 İstanbul

Aksi bildirilmediği sürece tüm eğitimlerin başlama saati 09:00' dır.

Katılımcılardan, eğitimin konusuna göre, uygun giysiler ile eğitime katılmaları talep edilmektedir.

Eğitim Pasaportu

Katılımcıların eğitimlere eğitim pasaportları ile birlikte katılması gerekmektedir. Eğitim pasaportu olmayan katılımcılara bu pasaportlar Borusan Otomotiv Eğitim Birimi tarafından sağlanmaktadır. Pasaport ücreti 15,00€' dur.

Eğitimin sonunda eğitim pasaportuna Borusan Otomotiv Eğitim Birimi tarafından bir adet katılım etiketi yapıştırılmaktadır. Bu etiket, katılımcının eğitime katılımını belgelemektedir.

Eğitime Katılım Ücreti

Eğitim katılım ücreti katılımcı başına günlük 75,00 €'dur (+KDV) . Eğitimin içeriğine, eğitim araç ve modellerine göre eğitim katılım ücreti artabilir.

