

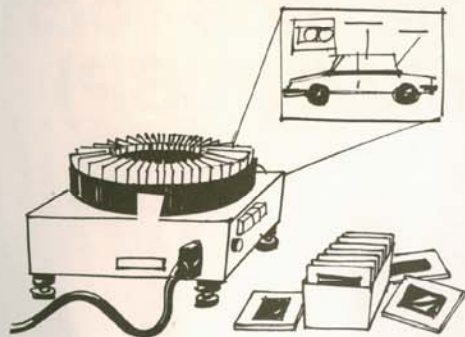
**VOLVO**  
Service

# Så här får återförsäljaren ut mest av informations- och utbildningspaketet (IUBP)



## Serviceinstruktören har ofta instruktiva bilder till hjälp i sin presentation

Serviceinstruktörens lektioner brukar ofta också inrymma en presentation av nyheter inom konstruktion och arbetsmetoder. Vid dessa tillfällen använder han sig ofta av instruktiva diabilder för att ytterligare förklara det sagda ordet.



## Det är samma bilder som ingår i IUBP

Samma instruktiva diabilder som serviceinstruktören ofta använder vid sina presentationer ingår i IUBP. Ett paket innehåller också en ljudkassett till bilderna, som talar om vad man ser, samt kommentar- och arbetshäften – varje elev bör ha ett eget exemplar – där ytterligare förklaringar ges med bl a frågor och svar och hänvisningar till övrig servicelitteratur.

## En ansvarig för utbildningsmaterielet måste finnas hos återförsäljaren

För att utbildningen skall fungera så bra som möjligt hos återförsäljaren är det nödvändigt att all servicelitteratur och aktuella IUBP finns tillgängliga för alla på verkstaden. Därför är det nödvändigt att återförsäljaren utser någon som ansvarar för att nybeställningar görs, har kontroll över befintlig utrustning och att denna är komplett.

## Ett IUBP innehåller:

IUBP finns om de flesta komponenter och delsystem i Volvo-bilarna. Alla innehåller ett visst antal numererade diabilder, en eller flera ljudkassetter och 10 kommentar- och arbetshäften. Vid en visning skall varje elev vara försedd med ett eget kommentar- och arbetshäfte, då dessa innehåller uppgifter, frågor och svar i direkt anslutning till bild och ljud. Häftet innehåller också hänvisningar till den övriga servicelitteraturen, där man skall söka utförligare information.

## Aktuella komponenter och övrig servicelitteratur effektiviserar visningen

För att undervisningen skall bli så effektiv som möjligt är det viktigt vid all visning av IUBP att aktuella komponenter och all annan servicelitteratur inom området finns till hands. Titta i kommentarhäftet före visningen. Där står vilka komponenter som är aktuella att ha med på lektionen. På så vis kan en lärare förtydliga och instruera genom att låta eleverna själva titta, vrida och känna. Genom att ha med servicelitteraturen under lektionerna lär sig eleverna att hitta i den och får även möjlighet att läsa mer utförligt om de moment som beskrivs i IUBP.

## När används IUBP?

IUBP är ofta så generellt utformade att de med fördel kan användas i många olika sammanhang. Paketet passar t ex alldeles utmärkt för yrkes- och tekniska skolor, som ofta är mycket intresserade av att få sådan här hjälp från Volvo. Det är ju dessa som utbildar vår kommande personal, våra blivande mekaniker. Därför får vi alla bra av den PR och goodwill detta kan skaffa oss, vilket kan vara nog så väsentligt för den framtida personalrekryteringen. Internt inom återförsäljarledet finns det många möjligheter att använda IUBP. Tillfällen där dessa kan ingå i utbildningen hos återförsäljaren är framför allt vid:

## Lärlärd utbildning hos återförsäljaren

Lärare för utbildningen hos återförsäljaren kan vara serviceinspektören, serviceinstruktören eller någon från återförsäljarföretaget. Att rekommendera är att läraren studerar IUBP noggrant några gånger före den första visningen. Han kan då hålla en personlig lektion utan att använda sig av ljudbandet, vilket många gånger är att föredra. Under lektionen skall aktuella komponenter, verktyg och övrig servicelitteratur finnas till hands, så att läraren kan ge hänvisningar direkt till komponenten eller servicelitteraturen för att lära personalen hitta, läsa och förstå. Kraven på lokalen: att den går att mörklägga, att ventilationen är bra och att eleverna sitter bra. Läraren måste ge tillfälle till frågor, aktivera eleverna genom att själv ställa frågor och låta dem plocka isär och undersöka komponenten.

Då först får läraren den närlärd kontakt med eleverna som gör att han kan anpassa sin information till gruppernas egen bakgrund. Rätt utnyttjad blir då bildserien grunden för en fullödig och systematisk undervisning.



## Verkstadsmöten

På verkstadsmöten, där alla möjliga frågor brukar tas upp, är det lämpligt att låta en del av tiden ägnas till att gå igenom ett IUBP. Man kan då utnyttja hela paketet, dvs både bild och ljud, och avsluta genomgången med en diskussion. Många återförsäljare har redan funnit att detta är ett meningsfullt sätt att ägna en del av verkstadsmötena åt.



## Självstudier – individuellt och i grupp

Spilltid kan sällan undvikas i verkstaden. Rätt utnyttjad för t ex självstudier kan även dessa timmar bli värdefulla. Med hjälp av IUBP har här mekanikerna möjlighet att själva studera komponenternas konstruktion och funktion på ett sätt, som är effektivt genom sin samverkan mellan bild och ljud. Helst skall det hos varje återförsäljare finnas ett visningsrum iordningställt, som mekanikerna kan uppsöka för självstudier när tid blir över. Detta är ett sätt att fånga upp det intresse som finns hos de flesta av våra anställda – att vilja veta mer om våra bilar – samtidigt som personalen blir kunnigare och mer entusiastisk. Det är också nödvändigt att visningsrummet förutom bandspelare och projektor också innehåller aktuella komponenter och övrig servicelitteratur som mekanikerna under bild- och ljudbandens gång själva kan studera.

På vissa verkstäder är ju spilltiden ofta koncentrerad till vissa timmar på bestämda veckodagar. Utnyttja gärna dessa tillfällen till att låta en grupp mekaniker själva använda banden. Deras samlade erfarenheter är då ofta nyttig genom att de kan dela med sig av sina kunskaper till sina kamrater, men det är ofta en fördel om någon ur arbetsledningen kan deltaga.

## Visningsrum bör finnas

Hos varje återförsäljare skall helst finnas ett särskilt visningsrum, som innehåller allt vad man behöver för studierna. I det rummet tas in aktuella komponenter och verktyg, aktuell servicelitteratur samt projektor, filmduk och bandspelare. För inventariernas skötsel ansvarar samma man som ansvarar för övrig utbildning hos återförsäljaren.

# Så här får återförsäljaren ut mest av IUBP

1. Utse en utbildningsansvarig
2. Använd IUBP tillsammans med övrig serviceinformation
3. Tillse att aktuella komponenter och verktyg finns framtagna till varje visning
4. Låt eleverna ställa frågor
5. Låt eleverna lösa arbetsuppgifterna i kommentarhäftet
6. Ha inte för stora grupper samtidigt
7. Tag paus ofta, kör inte för långa pass
8. Bryt gärna visningen och demonstrera direkt på den aktuella komponenten.
9. Låt eleverna själva studera komponenterna samtidigt
10. Utnyttja IUBP då spilltid uppstår.  
Individuellt eller i grupp.
11. Visa IUBP på verkstadsmöten

# **VOLVO**