

# Przyciąganie i odpychanie klientów



ZENON MAJKUT  
WIMAD

WIELU WŁAŚCICIELI WARSZTATÓW ZADAJE SOBIE PYTANIE: CZY LEPIEJ JEST POZYSKIWAĆ NOWYCH KLIENTÓW, CZY ZACHOWYWAĆ DOTYCHCZASOWYCH, JAKBY OD WYBORU SPOŚRÓD TYCH ODPOWIEDZI ZALEŻAŁO „BYĆ ALBO NIE BYĆ” USŁUGOWEJ FIRMY

Tymczasem w rzeczywistości nie ma takiej alternatywy. Klient zadowolony z pierwszej, wyświadczonej mu usługi w większości wypadków pojawia się w warsztacie ponownie z jakąś kolejną usterką, a jeśli za którymś razem przyjedzie z reklamacją, to prawdopodobnie będzie już klientem „straconym”. Nie ma więc osobnych grup klientów potencjalnych i pozyskanych

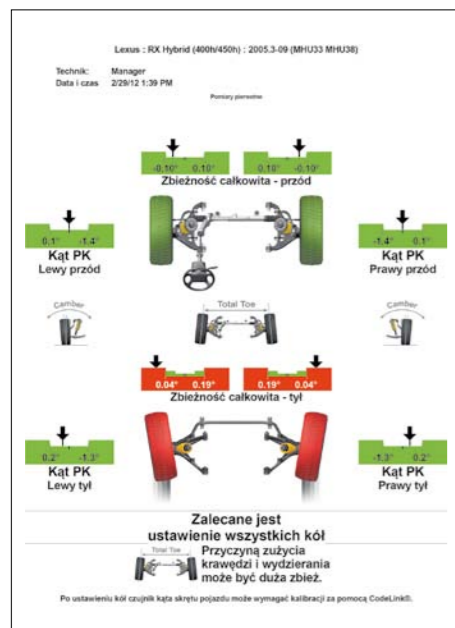
na stałe, są natomiast czynniki jednych i drugich przyciągające lub odpychające. Ich działanie można przedstawić na kilku konkretnych przykładach.

Powodem pierwszej wizyty jest jakiś drobny problem, np. wymiana żarówki lub piór wycieraczek. Warsztat oczywiście zlecenie to przyjmuje, a jego w pełni zadowalająca realizacja nie trwa

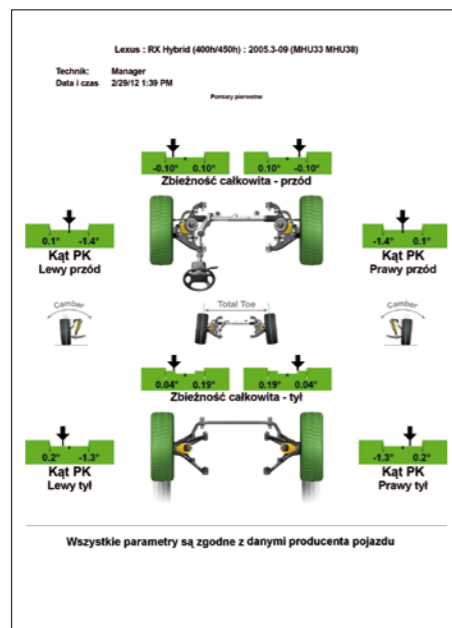
dłużej niż 5 minut. Cena usługi jest także „przyjazna dla klienta”. Czy to wystarczy do nawiązania stałych partnerskich relacji? Niekoniecznie. Może być i tak, że klient zostanie w ten sposób zachęcony tylko do korzystania z pomocy jakichkolwiek profesjonalistów, więc przy następnej okazji uda się śmiało do innego warsztatu.

Gdyby jednak do wspomnianych 5 minut dodać jeszcze jedną, to ani klientowi, ani warsztatowemu personelowi nie stworzy ona żadnego problemu. Wystarczy natomiast w zupełności, by w samochodzie obecnym już w warsztacie przeprowadzić kontrolę geometrii podwozia za pomocą stanowiska Hunter Quick Check. W ciągu minuty właśnie można na nim zmierzyć 6 podstawowych parametrów, w tym: 4 kąty pochylenia kół przednich i tylnych, przednią i tylną zbieżność sumaryczną i porównać je z danymi fabrycznymi dla danego modelu samochodu. Wydruk tych pomiarów przedstawia rys. 1.

W efekcie ujawnione zostaną ewentualne usterki zawieszni, a także takie prozaiczne braki, jak zbyt niskie ciśnienie w kole, powodujące niewłaściwą wartość jego pochylenia. Nieprawidłowa zbieżność całkowita jest prawdopodobnie skutkiem wadliwych ustawień tylnych zbieżności półowkowych.



RYS. 1. WYDRUK Z SZYBKIEGO POMIARU GEOMETRII USTAWIENIA KÓŁ. WIDĄC WARTOŚCI POMIAROWE ODNIESIONE DO PÓL TOLERANCJI FABRYCZNYCH ORAZ ZALECENIA CO DO DALSZEGO POSTĘPOWANIA I KONSEKWENCJE ICH ZANIECHANIA



RYS. 2. POMIAR TRWA NIECAŁĄ MINUTĘ. JEŚLI WSZYSTKIE PARAMETRY SĄ ZGODNE Z DANymi PRODUCENTA POJAZDU, KLIENT MA POWÓD DO SATYSFAKCJI I UZNANIE DLA WARSZTATU

Kontrola ta jest oczywiście bezpłatna. Jeśli jej wyniki okażą się tak zadowalające, jak na rys. 2, co zdarza się w około 30-40% statystycznych przypadków, zostaje tylko pogratulować właścicielowi pojazdu, co da mu pewną satysfakcję i wzbudzi jego zaufanie do solidności warsztatu. Można też spodziewać się pozytywnej rekomendacji w kręgu znajomych tak obsłużonego klienta. W przypadku ujawnienia istotnych usterek pojawia się szansa uzyskania zlecenia na ich odpłatne usunięcie i na wdzięczność klienta za troskę o jego pojazd i bezpieczeństwo.

W serwisach ogumienia po sprzedaży i zamontowaniu opon rzadko obecnie robi się cokolwiek poza wyważeniem kół. Gdyby jednak i tutaj dołożyć do czasu tę samą, identycznie wykorzystaną jedną minutę, korzyści również mogą być obustronne. Pozytywny wynik pomiaru daje gwarancję klientowi, że nowe opony posłużą długo, negatywny

zaś stawia mu do wyboru dwa rozwiązania. Pierwsze: zlecić regulację geometrii na specjalistycznym stanowisku. Drugi: zrezygnować z tej usługi i odjechać ze świadomością złego stanu pojazdu. Najbardziej łagodną tego konsekwencją będzie przyspieszone zużycie nowych opon, lecz sprawdzenie geometrii i zachowanie sporządzonej przy tym dokumentacji zabezpiecza warsztat przed ewentualnymi roszczeniami klienta.

Podobne korzyści zapewniają nie tylko urządzenia do szybkiego pomiaru geometrii. Wyważarką diagnostyczną Hunter GSP 9700 (z testem drogowym koła) kontrolowałem wielokrotnie po przebiegu 8-20 tys. km opony renomowanych producentów, zamontowane przez autoryzowane serwisy w pojazdach nie mniej znanych marek. Wyniki testów obciążeniowych wykazywały wady w postaci nadmiernej niejednorodności siły promieniowej, ale nie rozstrzygało to sporu między dostawcą a poszkodowa-

nym klientem. Zawsze bowiem pojawiało się kłopotliwe pytanie: kiedy doszło do uszkodzenia opony? Czy podczas eksploatacji, jak chciałby serwis, czy w trakcie produkcji?

Takie sprawy kończą się zwykle ugodą, gdyż sprzedawca, nie mogąc udowodnić dobrej jakości opon w chwili przekazania ich klientowi, godzi się naprawić szkody na swój koszt. Nie byłoby sporów, gdyby opony sprawdzać zaraz po ich montażu.

Jak pokazują rys. 3a i 3b, również nowa opona może posiadać wady techniczne, więc wtedy zamiast trafiać do klienta powinna być odesłana do dystrybutora razem z wydrukiem z wyważarki. Reklamacja jest wówczas uznawana, gdyż wszyscy przedstawiciele poważnych koncernów oponiarskich w Polsce są wyposażeni w identyczne maszyny weryfikujące.

Można też wyobrazić sobie sytuację odwrotną. Klient reklamuje oponę po →

## Jakość światła

www.magnetimarelli-checkstar.pl

Oświetl swoją drogę razem z Magneti Marelli.

Możesz polegać na najnowszych osiągnięciach technologicznych, jak na przykład AFS, wyjątkowy system optymalizacji strumienia światła reflektorów xenonowych. Szeroka i kompletna gama produktów najwyższej jakości, które budzą zaufanie i gwarantują bezpieczeństwo.

Magneti Marelli Aftermarket Sp. z o.o.  
Plac pod Lipami 5, 40-476 Katowice, Polska  
tel +48/32/60 36 107, fax +48/32/60 36 108  
ricambi@magnetimarelli.com  
www.magnetimarelli-checkstar.pl