

Kihez mennek javíttatni a pénzes ügyfelek?

Hofi Géza:

„Drága hölgyeim és uraim. Drága barátaim. Drága minden.”

Ez a szöveg még abban az időben született, amikor mindennek ment fel az ára, és egyre silányabb lett a minőség. Az ember nem tudta, végül mit is kap a pénzéért.

Az árak ma is folyamatosan kúsznak felfelé. Ezt a vevők már megszokták.

Ennek ellenére a vevők bizony vásárolnak.

Csak meg kell nézni egy hétvégén az egyik pláza parkolóját. Dugig van.

Ugyanígy javíttat is az ügyfél. Valahol kell javíttatnia.

Legfeljebb jobban megnézi, meggondolja, hol, mit, de javíttat. Egyébként új járművet is vesz, ha más nem, szlovák rendszámra.

A vevőt minden vásárlásánál van valami, ami hajtja.

Vagy, mert muszáj javíttatni, vagy mert már sürgős a javítás, vagy bármi más, de oka van a javíttatásra.

Manapság viszonylag sok szervizes arra panaszkodik, hogy a potenciális vevő elmegy hozzá, kér tőle egy árajánlatot, majd kimegy azon az ajtón, amin bejött, és a továbbiakban nem látják.

De vajon miért van ez így?

Ők úgy gondolják, hogy ilyenkor általában egy olcsóbb helyre viszi el az autóját.

Addig kilincsel, amíg a legolcsóbb verziót találja meg. És lehet, hogy elviszi az autóját egy „otthoni” műhelybe. Igen, mondhatjuk, hogy ezek a szűri-tuning megoldások újra előtérbe kerültek, és valószínűsíthetően az olcsóságuk miatt vonzóak.

De ha a szívünkre tesszük a kezünket, tudjuk jól, hogy egy jól felszerelt szerviz azért jóval több biztonságot ad ennél! És ma már a vevőnek fontos a maga és szerettei biztonsága. És ez egy jó alap, amire lehet építkezni...

De nézzük meg, hogy az, hogy az ügyfél elviszi a „garázs-sorra” az autóját, az ára mellett mi másért lehetséges még?

Szerviz vezetőikkel folytatott megbeszéléseim alapján azt mondom, azért, mert nem tud különbséget tenni a két szerelési folyamat, és a folyamatok minősége között. Vagyis nincs bizalma abban, hogy egy szervizben többet kap, mint a Józsi szakinál.

Ha tudná, pontosan mivel is kap többet egy profi szervizben, biztos, hogy mérlegelne, és meggondolná, hogy mit tegyen.

Hozzáteszem, nyilván van olyan „szerelő” is ezeken a helyeken, akinek a kezét aranyba kéne önteni, csak éppen a szükséges háttér nincs meg a minőségi munkájához.

És lehet akármilyen ügyes, megfelelő szerszám nélkül még egy szöveget is nehéz beverni ugyebár...



AUTOSOFT „A PROFIT-GENERÁTOR”

Persze biztos van olyan vevő is, aki tudatában van annak, hogy a gyenge minőséget, esetenként a pillanatnyi megoldást kapja csak, ennek ellenére képes elmenni a „szakbarbárokhoz”.

Valószínűleg neki akkor egy pillanatnyi megoldásra van csak szüksége, vagy kerete.

Én azt mondom, ne is sajnáld, hogy az ilyen típusok nem javíttatnak Nálad.

Nagy valószínűség szerint ugyanis nem tudnál „megfelelni” nekik, bármit teszel.

Hadd menjenek.

Vagy úgy gondolod, hogy bele akarsz menni egy ilyen árversenybe?

Természetesen dönthetsz így is, akkor viszont számolj azzal, hogy bizalmat nem építesz akkor, ha folyamatosan alá mész az áraknak. És a saját üzletedet is szépen lassan lerombolod. Hiszen, ha valaki még mélyebb áron vállalja el adott munkát, mint Te, már el is vesztetted az „ügyfeledet”... és ajánlani sem fog, és visszatérni sem.

Maximum egy ajánlatért.

Az biztos, hogy ezek a típusú vevők, amint valami komolyabb probléma adódik a kocsival, előbb, vagy utóbb, de be fogják látni, hogy összességében sokkal kevesebbe került volna nekik adott hiba, ha még az elején egy igazi szervizben végeztetik el a javítást.

Megfelelő szakemberekkel, megfelelő minőségben.

Még manapság is az a tapasztalatom, hogy sokan vannak azok, akiknek a biztonságon túl fontos az a tudat, hogy olyan javítást kaptak, ami nem adja fel a működést az első pár kilométer után. Sőt, adott esetben még sok ezer kilométer után sem.

Na de hogyan lehet elérni azt, hogy az ügyfél megbízzon bennünk és elfogadja azt, hogy a szerviz Őérte van? A választ a partnereinkkel folytatott beszélgetések során kaptam meg:

A folyamatosan magas, sőt egyre magasabb színvonalú szolgáltatás fenntartásával.

Ismerek olyan szervizt, illetve szerviz vezetőt, aki azért tart minden szerszámából, gépéből kettőt – bármennyire drága is legyen az ára -, nehogy akár csak egy ügyfele is csalódjon benne!

Úgy gondolja, nem engedheti meg magának, hogy az előforduljon, hogy nem tudja a vevőt a megfelelő minőségben kiszolgálni!

Persze mondhatjuk, hogy azért ez már túlzás, viszont az is biztos, hogy neki működik a dolog! Az ő ügyfele tudja, hogy ez a szerviz őérte van. Azért, hogy amikor bajba kerül, akkor segítsen rajta, hatékonyan és szakértő módon úgy, hogy a vesztesége a legminimálisabb, az elhárítás ideje pedig a legrövidebb legyen.

A minőségi szolgáltatás egy életstílus is.

Javaslom, állj át Te is erre az üzemmódra!

Hívj most!