

Egyszerű ügyfélmegtartási eszköz



Talán még Ön sem gondolt rá...:

Azon kaptam egy kollégámat, hogy nézegeti egy autó műszaki leírását. Minek? Azért, mert kíváncsi volt, hogy milyen típushibái lehetnek. Ugyanis a saját autójának a leírását nézegette.

Ennek kapcsán elindult egy vezérfonal a fejében, hogy vajon volt-e olyan hibája az autójának, ami miatt szervizbe kellett volna vinnie? Volt-e visszahívás rá?

Úgy látta nem volt, ezért megnyugodott. Mivel nyáron volt utoljára szervizben, úgy gondolta, hogy szóltak volna neki, ha mennie kéne... de miért is biztos ebben? Miből gondolta, hogy a szerviz rendszere tudja kezelni az erre vonatkozó adatokat? Hiszen, hogyan is tartják, vagy tarthatják nyilván a visszahívási akciókat, és azok lebonyolítását a szervizek?

Nyilván valahol, mondjuk az importőr rendszerében utána tudnak nézni az alvázszámnak, és ez alapján tudnak értesítőt küldeni a tulajnak.

De ha külön rendszerben vezetik ezeket, akkor vajon mennyi olyan jármű van ma is forgalomban, amelyek nem jelentkeznek egy-egy visszahívást követően?

És ha az ügyfél nem is tud róla, hogy gond lehet az autójával, és egyébként az adott szervizben javítat, joggal kérdezheti meg a probléma felmerülésekor, hogy ezt a szerviz miért nem látta? Miért nem tudott róla? Miért nem jelezte neki?

Hát igen, ekkor nagyban megrendülhet az ügyfél bizalma, igaz? És az egész csak azon múlik, hogy a szervizben mennyire figyelnek oda a vevőre, a vevő autójára, az érdekeire. Elég banális dolog az, ha egy ilyen kis figyelmetlenség miatt veszíti el az ügyfelét! És még az is lehet, hogy akkora lesz a vevő csalódása, hogy a márkához sem marad hű, amikor lecseréli a járművet, és ez további problémákat is vet fel...

A szerviz szempontjából vizsgálva ezt a dolgot, létezik egyszerű megoldás.

Az lenne a legtisztább, ha a szoftver, amire a céget bízza, figyelmeztet akkor, amikor egy új munkalapot vesznek fel. Figyelmezteti arra, hogy ha visszahívott jármű érkezett. Nemrégiben hallottam egy olyan programról, amely tudta ezt a trükköt azzal a kis eltéréssel, hogy mindig jelzett a program... vagyis nem lehetett azt megjelölni, hogy ez a jármű már lett javítva, és ezért nem kell többet jelezni.

Persze ez elég zavaró, hiszen nem várható el senkitől az, hogy az összes akciót fejben tartsa. Hogyan is tudhatná azt bárki, hogy adott járművön volt, vagy nem volt még javítás emiatt. Így viszont előfordulhat az, hogy a felesleges figyelmeztetések miatt már nem is csinálják meg a javítást az ügyfélnek.

Szerintem ezt egyszerűen úgy lehetne megoldani, ha van egy olyan szoftver, ami ezeket a visszahívásokat jól tudja kezelni, magyarul figyelmezteti a felhasználót az akcióra és meg is



jelölteti, hogy éppen ezért hozta be az ügyfél a járművet. Ezt követően pedig nem figyelmeztet többet a program az adott visszahívási javítás miatt, mivel már el van végezve!

Ez egy hasznos dolog az Ön szervizének is!
És még mennyi ilyen kis buktató lehet, melyen múlik az életre valóság!

Bizonyosodjon meg róla, hogy az Ön által használt program tudja-e kezelni azokat az adatokat melyekre az eredményes működéséhez feltétlenül szüksége van!

www.autosoft.hu