

Tanya a Bakonyban, vagy banya a takonyban?



„... hát nem megmondtam, hogy én csak olajcserét kérek?
Miért cserélték le a fél motort?”

Ugye ismerős az a helyzet, amikor bejön Hozzád az ügyfél, és kér egy bizonyos javítást. Mondjuk, legyen egy olajcsere.

Majd menet közben kiderül, hogy még ezt is cserélni kell, azt is javítani kell, és a végén már nem csak egy olajcseréről van szó...

Mennyire kellemetlen az, és kézzel fogható anyagi veszteség is számodra, amikor az ilyen reklamációt a következő ügyfél végig hallgatja, és pánik szerűen kimenekül a szervizedből, mert azt gondolja, hogy itt csak lehúzzák az embert....

Vagy van az a helyzet, amikor valamit megjavítasz, kicserélsz az ügyfélnek, majd pár nap múlva visszatér, és reklamál egy teljesen más dolog kapcsán.:

„... a múlt héten cserélték le az ablaktörlőt és csak most vettem észre, hogy közben betörték a szélvédőmet is. Cseréljék le azonnal, természetesen garanciában ...”

Na, ez sem a bizalom építéséről szól, igaz? Vagy Te el akarod veszteni az ügyfeleidet?

Mert valóban jó dolog az, ha gyorsan elvégzed a munkádat, az ügyfél fizet, távozik, és jöhet a következő. A kapkodásnak azonban előbb-utóbb hátránya lesz.

Az információ valahol elsikkad...

Te, vagy a kollégáid még elmondták, megkérdezték, a vevő rábólintott, majd a számla összegét meglátva már nem is emlékezett a korábban megbeszéltekre.

Vagy egyszerűen tényleg nem is lett elmondva, elmagyarázva a vevőnek, hogy pontosan mi is fog történni az autójával egy-egy szervizelés alkalmával.

Vagy el lett ugyan magyarázva, de a vevő nem értette meg, hogy pontosan miről is beszéltek.

Te is jártál már így?

Mit tehetsz ez ellen?
Védd meg magad!

Például így:
Írj „sírólapot”

Mi is az a sírólap?
Hogyan fog megvédeni Téged?



Nagyon egyszerűen.

A javítási megrendelő védeni fog téged, ha a szükséges tartalom rajta van.

Minden információnak egyértelműnek kell lennie, de be kell tartani az ügyfélbánásmód szabályait is!

Nem is szólva arról, hogy mindezt úgy kell csinálni, hogy a kölcsönös bizalom is működjön. Mert nem mindegy, hogy az ügyfél azt gondolja, hogy azért nem szerelsz hozott alkatrészszel, merthogy át akarod vágni, vagy megérti, hogy ez az ő érdeke, hiszen neked megbízható beszállítód van, aki a megfelelő terméket hozza, mindenféle trükközés nélkül.

És ez az ő igazi érdeke is, nem?

Ugye nem mindegy, hogy tanya a Bakonyban vagy banya a takonyban?

Fogalmazz egyértelműen és mindig győződj meg arról, hogy az ügyfeled meg is értette, és nem csak rábólínt a dolgokra!

Könnyen félreérted a másikat, ha nem figyelsz eléggé. Vagy ha ő nem figyel eléggé.

Nem is szólva a „jóindulatú” ügyfelekről és a próbálkozásairól.

Ha ugyanis azt látják, hogy megtehetik, hogy kihasználják a helyzetet, akkor meg is teszik.

És megnyerheted az ilyen ügyfeleket.

Neked is lehet egyszerűbb az életed, ha megfelelő ügyviteli rendszered van.

Könnyítsd meg az életed!

Hívj most, hogy megtudd a részleteket!

Dolgozz Te is így! Hívj most!
Telefon: +36 1 284 00 30
E-mail: autosoft@autosoft.hu