

# **П'ять помилок автомайстерень, що не залишаються поза увагою клієнтів**

дата публікації: 2021.03.17



**Зараз не найкращі часи для роботи незалежної автомайстерні. Через обмеження, спричинені глобальною пандемією коронавірусу, та масовий перехід на нові технології в автомобільній галузі перед незалежними автомайстернями постають численні виклики. Хоча більшість зберігає підприємницький дух і використовує наявні можливості для переорієнтації свого бізнесу, важливо не забувати базові принципи, якими славиться сектор післяпродажного обслуговування по всій території Європи — винятковий рівень обслуговування клієнтів та персоналізований, професійний підхід до технічного обслуговування та ремонту автомобілів. Ця стаття містить перелік із п'яти найпоширеніших помилок деяких автомайстерень, що не залишаються поза увагою клієнтів.**



## **5 - Брак уваги до наявних клієнтів**

Спрямування всієї енергії на маркетингові ініціативи, покликані залучити нових клієнтів — досить спокусливий варіант, але не варто робити це за рахунок ваших наявних клієнтів. Для будь-якої незалежної автомайстерні наявні клієнти — найбільше і найстабільніше джерело найлегших доходів. Ігнорувати їх у жодному разі не можна, інакше ви ризикуєте їх втратити.

Підтримуйте контакт з наявною клієнтською базою — просіть надати зворотний зв'язок, надсилайте їм спеціальні пропонування або нагадування і потурбуйтеся про те, щоб ви завжди були в змозі виконати роботу. Якщо ви змушені прийняти ділове рішення, яке може змінити ставлення до вашої автомайстерні (наприклад, підвищення вартості обслуговування чи обмеження годин роботи), треба поінформувати клієнтів про причини, якими обумовлені такі рішення, та запевнити їх, що вони завжди можуть розраховувати на професійне і чесне обслуговування, до якого звикли.

Продовжуючи забезпечувати надійне й ефективне обслуговування, ви збережете лояльність клієнтів і отримаєте можливість продати їм додаткові послуги. Якщо ваші клієнти будуть достатньо задоволені, вони перетворяться на популяризаторів вашого бізнесу і зможуть навіть приводити до вас нових клієнтів методом «сарафанного радіо».

## **4 - Недотримання незмінних стандартів**

Незалежні автомайстерні пишаються високими стандартами обслуговування за конкурентною ціною. Разом із тим, можна легко розслабитися, навіть не помітивши цього. Якщо ваші досвідчені механіки роками працюють з одними й тими самими деталями, вам може здатися, що потреби в підвищенні кваліфікації чи інструктажах немає. Інший варіант: ви можете виходити з того, що період значної завантаженості майстерні — не найкращий час для

«прокачування» навичок. Але це важливо робити регулярно, так ви зможете підтримувати стандарти обслуговування на високому рівні та зможете випереджати інших. Не варто чекати, доки клієнти почнуть скаржитися, щоб зрозуміти, що назріла потреба в додатковому навчанні. Не забудьте [ознайомитися з навчальними програмами, які пропонує DENSO](#).

Цей принцип стосується не лише роботи механіків, але й стандартів бізнесу й обслуговування клієнтів. Коли клієнт записується до вас на сервіс, ви берете на себе зобов'язання задовольнити його потреби та поважати його права як споживача, наприклад — надати йому чіткий розрахунок вартості, інформувати про потребу в додаткових видах робіт, вчасно виконувати замовлення, швидко й прозоро реагувати на будь-які запити тощо. Ключову роль тут відіграє послідовність: один неприємний епізод може назавжди відвернути клієнта. Використання стандартних процедур, загальновідомих у межах компанії — чудовий спосіб забезпечити дотримання цих стандартів усіма співробітниками на всіх етапах.

### 3 - Нездатність запропонувати перевірку стану автомобіля



Перевірка стану автомобіля традиційно залишалася прерогативою дилерських центрів, що входять до складу мереж великих брендів, проте цей вид робіт дедалі частіше потрапляє до переліку послуг незалежних автомайстерень.

Компанія DENSO нещодавно оновила свій інструмент e-Videns — комплексне рішення для перевірки стану автомобіля, що включає опитування водія, сканування системи, перевірку стану та візуальний огляд. Комплексна перевірка автомобіля підвищує продуктивність і ефективність роботи автомайстерні завдяки можливості надання водіям простих для сприйняття звітів.

Використання інструменту e-Videns, що пропонується в рамках будь-якого виду планового обслуговування автомобіля, може допомогти незалежним механікам оцінити загальний стан автомобіля, завчасно попередити клієнтів про потенційні проблеми та створити можливості для отримання додаткових доходів, використовуючи профілактичне обслуговування.

## 2 - Нездатність йти в ногу з новими технологіями

Мало які галузі промисловості еволюціонують з такою швидкістю, як автомобільний сектор, і всі незалежні механіки мають враховувати перехід на підключені та електрифіковані автомобілі, який обумовлює нові вимоги до технічного обслуговування. Зокрема, власники автомобілів стандарту Євро-6 та гібридних автомобілів віком 4-5 років більше не звертаються для ремонту й обслуговування до офіційних дилерів відповідних брендів, а дедалі частіше користуються послугами незалежних компаній, представлених на ринку післяпродажного обслуговування.

На щастя, механікам доступні численні можливості для підвищення своєї кваліфікації, і не в останню чергу — завдяки власним онлайн-курсам компанії DENSO. [Технічний онлайн-портал DENSO](#) пропонує широкий перелік онлайн-курсів, які механіки можуть зручно проходити вдома або за допомогою свого смартфона.

Усі курси містять звукові, візуальні й інтерактивні матеріали, а підготовку та проведення цих курсів забезпечують найкращі інструктори галузі. Тут доступні програми для всіх рівнів підготовки, зокрема для стажистів, механіків, що практикують, власників автомайстерень і старших механіків. Більше того, програма онлайн-тренінгів DENSO нещодавно здобула акредитацію Інституту автомобільної промисловості (IMI, Institute of the Motor Industry), а це означає, що відтепер після проходження всіх п'яти модулів, представлених на даний момент на платформі, механіки зможуть отримати сертифікат IMI.

## 1 - Невикористання деталей, що за рівнем якості відповідають оригінальним



Установлення деталей, що за рівнем якості відповідають оригінальним або навіть перевищують його, дає цілу низку переваг, і не в останню чергу тому, що завдяки цьому незалежні автомайстерні можуть скористатися привілеями європейського регламенту про блокові виключення. Положення цього регламенту передбачають, що автовласники можуть вільно обирати місце обслуговування свого нового автомобіля без ризику скасування гарантії за



умови, що автомайстерня обслуговує автомобіль згідно з визначеним виробником графіком і використовує деталі, що за рівнем якості відповідають оригінальним. Усі деталі DENSO для ринку післяпродажного обслуговування за своїм рівнем якості відповідають або перевищують аналогічні оригінальні деталі, завдяки чому незалежні автомайстерні можуть обслуговувати новіші автомобілі, від обслуговування яких їм інакше довелося б відмовитися.

І хоча майбутнє для незалежних автомайстерень може здаватися непевним, основні вимоги клієнтів не змінилися. Їхні автомобілі та потреби в обслуговуванні можуть відрізнятися, проте водії, як і раніше, розраховують на високий рівень обслуговування під час відвідання незалежної автомайстерні. Врешті-решт, саме таку репутацію цей сектор здобув упродовж кількох останніх десятиліть.

Джерело: <https://automaster.net.ua/drukujpdf/artykul/53576>