automotive news
Kiadta a Smarter Média Kommunikációs Ügynökség (https://news.smartermedia.hu)

Ilyen a tökéletes autószerviz járvány idején

A koronavírus járvány egészségügyi és emberi szempontból egyaránt speciális felkészülést igényel a márkaszervizektől. A Toyota és a Lexus márkáknál részletesen utánajártunk, hogyan zajlik a karbantartás és az ügyfélkezelés a korlátozások idején.

A március közepén elrendelt veszélyhelyzet, majd a hónap végén kihirdetett kijárási korlátozások nyomán mindannyiunknak át kellett terveznie a mindennapokat. Egyik napról a másikra új folyamatokra, szokásokra, eljárásokra lett szükség. A feladatok azonban nem változtak, hiszen az élet lelassult ugyan, de meg nem állt. Igaz ez a márkaszervizek tevékenységeire is: tökéletesre csiszolt munkafolyamatokat kellett most a pillanatnyi követelményekhez igazodva, de a minőségi elvárásokból a legkevesebbet sem engedve átalakítani. Hogy megtudjuk, ez milyen feladatokat vont magával, és mennyire volt eredményes, felkerestük a két márka legnagyobb hazai szervizeit, a **Toyota Mayert** és a **Lexus Budát**, ahol a cégek vevőszolgálati vezetőit, *Parag Attilát* és *Balog Zsoltot* kérdeztük az intézkedésekről és tapasztalatokról.

„Ahhoz, hogy megértsük a változásokat, érdemes előbb megismerni, hogyan zajlik nálunk egy szervizlátogatás normál körülmények között” – kezdi a beszélgetést Parag Attila. *”Miután az ügyfél a megbeszélt időpontra megérkezik a szervizbe, a munkafelvevő fogadja, és átveszi tőle a járművet. Ennek során ketten együtt körbejárják a járművet, rögzítik az adatokat és a szervizfeladatokat, részben az ügyfél kérése, részben a munkafelvevő javaslatai alapján. Ezt követően fóliaborítás kerül a kormánykerékre és a sebességváltóra, az ülés védőhuzatot kap, a vezető előtti lábtérben pedig papírbetétet (szakzsargonban »taposót«) helyeznek el, majd a munkafelvevő beviszi az autót a műhelybe. A szervizfeladatok végeztével a technikus visszaviszi a parkolóba a járművet, és eltávolítja a védőelemeket. Végül a munkafelvevő ismerteti az elvégzett munkát, majd az ügyfél fizetés után (amennyiben nem garanciális javításról volt szó) távozhat. Az átvétel átlagosan 15, a visszaadás öt percet vesz igénybe.”*

„Ami ebben a folyamatban fontos változás, hogy ügyfeleink most jelentősen nagyobb arányban jelentkeznek be az online felületen keresztül, mint korábban” – veszi át a szót Balog Zsolt. *„Szintén **népszerűbbé vált a hozom-viszem szolgáltatás.** Ügyfeleink jellemzően szenvedélyesen szeretnek vezetni, ám most, hogy korlátozott a mozgásterük, örömmel veszik, ha elmegyünk az autójukért, majd karbantartás után visszavisszük. Ebben egyébként előnyünkre tudtuk fordítani a kényszerhelyzetet. Mivel kevesebb a szalonban a munka, most az értékesítők, a menedzserek keresik fel régi ügyfeleiket, akik szemmel láthatóan örülnek, amikor meglátják, hogy egy régi ismerős gondoskodik autójukról.”*

A szervizfolyamatok annyira jól szabályozottak, a higiéniai óvintézkedések eleve alaposak mindkét márkánál, hogy ezen a téren nem volt szükség alapvető változtatásokra. A lépések

sora ugyanakkor most minden esetben alapos fertőtlenítéssel zárul: a Toyota Mayer gyári technológiát alkalmazva sterilizálja a teljes szellőzőrendszert, míg a Lexus Buda autómosójában dolgozó kollégák ellenőrzött összetételű fertőtlenítőszerrel, Fózonerrel permetezik be és törlik le az érintési pontokat. Ez különösen fontos: **a modern autók igényes belső terét csak körültekintően kiválasztott anyagokkal szabad kezelni; a nem megfelelő vegyszerek hosszú távon károsíthatják a felületeket,** emlékeztet Parag Attila.

Magától értetődően **mindkét szerviz térítésmentesen, a normál szolgáltatást kiegészítve biztosítja a csírátlanítást az ügyfeleknek,** hiszen *„a jelenlegi helyzetben ügyfeleink megnyugtató biztonsága érdekében a fertőtlenítés nem lehet mérlegelés tárgya”* – avat be a döntés hátterébe Parag Attila.
Ez azonban csak a kezdet: a tervek szerint hamarosan ők is beüzemelnek egy olyan ózongenerátort, amellyel társmárkájuk egy jelképes összeg fejében rendkívül alaposan tisztítja meg a Lexusok utasterének levegőjét a kórokozóktól.

Az ügyfelektől tehát nem követelnek különösebb áldozatot a koronavírushoz kapcsolódó óvintézkedések, csupán a fertőtlenítés extra időigényével – a klímatisztítás esetében tíz perccel, az ózonos kezelésnél 50-60 perccel – kell számolniuk. Nem mindegy, persze, hogy ezt milyen körülmények között töltik.

„Szigorúan betartjuk az előírt távolságokat, a szalon és a márkaszerviz bejáratánál szenzoros kézfertőtlenítő adagolókat helyeztünk el, illetve kérésre ingyenes steril maszkot biztosítunk ügyfeleink számára. Az ügyféltereket naponta többször, speciális anyagokkal takarítjuk, illetve a szalon előtti, félig fedett területen ülőbútorokat helyeztünk el, így szép idő esetén ügyfeleink a szabadban, friss levegőn várhatják meg autójukat” – ismerteti a felkészülés részleteit Parag Attila.

A felületek folyamatos fertőtlenítése, az ügyfelek által szabadon elvehető védőmaszkok a Lexus Budánál is maguktól értetődők, ugyanakkor Balog Zsolt az ügyfélkezelés egy másik aspektusára is felhívja a figyelmet. *„Fontos, hogy a veszélyhelyzetben is a tőlünk megszokott megértéssel és tisztelettel forduljunk ügyfeleinkhez. Ilyenkor természetesen alkalmazkodunk, és inkább a kettőnk közötti távolság növelésével minimalizáljuk a fertőzésveszélyt – **a távolságtartás nem kell, hogy elidegenedéssel járjon.** Ügyfeleink a felső szinten található Lexus Loungeban várakozhatnak, pihenhetnek. Itt térítés- és korlátozásmentesen biztosítunk számukra hideg és meleg italokat, rágcsálnivalót, amíg autójuk elkészül.”*

Miközben a járvány ideje alatt is zajlik a mindennapi munka, a döntéshozók már a jövőre koncentrálnak. Azon igyekeznek, hogy a kényszer szülte megoldásokból adódó tapasztalatokat átültessék a vészhelyzet utáni életbe. Ilyen például annak a csepptöltőnek a kedvező fogadtatása, amely a hosszas veszteglésre kárhoztatott járművek akkumulátorának karbantartására szolgál, és amelynek beépítését most újdonságként vette fel palettájára a Lexus Buda.

Akadnak, persze, akiket mindez hidegen hagy, és csak egy kérdés foglalkoztat: vajon elveszítik-e a gyári garanciát, ha nem szeretnének, vagy nem tudnak időben részt venni az előírt átvizsgáláson. A jó hír, hogy erről szó sincs. **A veszélyhelyzet idején a Toyota és a Lexus rugalmasan kezeli a garanciális feltételekben előírt szervizintervallumokat,** ami persze az autók kiváló műszaki tartalma nélkül korántsem volna olyan megnyugtató ajánlat.

Fotók: *Szabó Gábor (Smarter Media)*

Forrás:
https://news.smartermedia.hu/hazai-hirek/ilyen-tokeletes-autoszerviz-jarvany-idejen