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

Driver Power-szavazás 2020: a Lexus márkaszervizei a legjobbak

25 autógyártó márkaszervizeiben szerzett olvasói tapasztalatok alapján állította össze rangsorát a brit Auto Express. A Lexus fölényesen nyerte az összehasonlítást; a Toyota is a dobogón.

Noha annyi más kereskedelmi ágazathoz hasonlóan az autóértékesítés is kezdi megvetni a lábát a virtuális térben, és ezt a folyamatot a globális koronavírus-járvány tagadhatatlanul felgyorsította, a klasszikus kereskedések továbbra is kulcsszerepet játszanak a legtöbb autómárka eladásaiban. Ami pedig a szalonokhoz csatolt márkaszervizeket illeti, azokat valóban nem pótolhatja semmiféle digitalizáció.

Az Auto Express által évente megszervezett **Driver Power-szavazás** – Európa egyik legnagyobb autóipari felmérése – keretében ezért a márkakereskedésekkel, márkaszervizekkel szerzett tapasztalatokra is rákérdeznek. Hét fő területen rangsorolják a márkákat: a lényeg természetesen továbbra is az elvégzett munka minősége és gyorsasága, illetve az ár/érték arány, de ezek mellett fontos szempont a létesítmény felszereltsége, a csereautók választéka és elérhetősége, valamint a személyzet udvarias viselkedése és hatékony kommunikációja is.

Egy ilyen többtényezős felmérésben mindig sarkalatos kérdés az egyes szempontok súlyozása, amikor azonban a Lexus értékeléseit kellett összegezni, nem volt mit mérlegelni: a márka öt területen a legelső helyen végzett. Az olvasók külön hangsúlyozták a Lexus kereskedések dolgozóinak udvariasságát és zökkenőmentes kommunikációját. A feladatokat gyorsan és hatékonyan végzik el, a csereautó pedig magától értetődő.

A Lexus márkakereskedései a piac második legjobban felszerelt létesítményei, ami pedig az ár/érték arányt illeti, a márka a negyedik legjobb – ami annak fényében, hogy a tömegpiaci és luxusmárkákat együtt vizsgálták, több mint kiváló eredmény. A felmérés során arra is rákérdeztek, tapasztalt-e problémát a szervizben az ügyfél – az alábbi táblázat harmadik oszlopa az elégedetlenségek arányát jelzi.

Helyezés	Márka	Eredmény	Tapasztalt problémák aránya
1.	Lexus	93,42%	5,9%
2.	Honda	91,66%	10,4%

3.	Toyota	89,70%	6,8%
4.	Porsche	89,21%	12,2%
5.	Peugeot	89,14%	11,4%
6.	MG	88,91%	13,2%
7.	Kia	88,14%	10,6%
8.	Citroën	87,48%	12,3%
9.	Jaguar	87,14%	18,7%
10.	Vauxhall (Opel)	86,91%	6,5%

A Lexus ezzel sorban negyedszer nyerte meg az összehasonlítást, a Toyota pedig tavalyi ezüstérme után idén is megőrizte dobogós helyét. A márka nemcsak a számszerűsíthető szolgáltatások terén – munka minősége, gyorsasága és ár/érték aránya – teljesít kiválóan, de az udvarias, hatékonyan kommunikáló személyzet is élménnyé teszi az együttműködést a szervizzel. Hab a tortán, hogy ennek során rendkívül ritkán merülnek fel problémák. Hogy ez milyen fontos, arról azoknak a márkáknak az ügyfelei tudnának mesélni, ahol többször annyi a panasz.

A felmérés fontos megállapítása, hogy a piac egészét tekintve a legidegesítőbb hiba, ha a szerviz nem képes azonosítani és/vagy kijavítani a hibát – az autósok 20,1 százaléka számolt be ilyen eseményről. A következő a késedelmes teljesítés (17,6%), az autó piszkos állapotban való visszaadása (13%), illetve az ígértnél magasabb költségek (11,3%). Érdekes az is, hogy milyen szempontok szerint választanak szervizt a vevők: 23,7 százalékuk egyszerűen visszaviszi az autót oda, ahol vette, 18,1 százalékukat a kedves, segítőkész személyzet győzi meg, a szakértelem (16,3%) pedig fontosabb, mint hogy a lakóhelyük közelében (16,1%) legyen a műhely.

Fotók: *Lexus*
Infografikák: *https://www.autoexpress.co.uk/*

Forrás:
https://news.smartermedia.hu/nemzetkozi-hirek/driver-power-szavazas-2020-lexus-markaszervizei-legjobbak