

«КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ»

Советские партийно-хозяйственные времена были богаты на «нетлётку». Чего стоит, например, такое выражение: «Экономика должна быть экономной!».

Другой поклонник маразма изрек: «Клиент всегда прав!»

И понеслось...

Фразу растиражировали и крепко вдолбили в головы

И никто не задумывался, что такого быть не может. Что «клиент всегда прав».

Вот так, только одной фразой партийного маразматика провели жесткое разграничение: одних сделали всегда «правыми», других – «неправыми».

«Нетлётка» а-ля part-idiot благополучно доковыляла до наших времен.

И сейчас она если не произносится, то постоянно сидит в голове...

У многих.

Противостояние есть.

Если «взглянуть из-за угла», то это противостояние не что иное, как «бумажные баррикады».

На одной стороне «его превосходительство Клиент».

На другой – «обслуга», тот, кто оказывает какие-либо услуги: продавец магазина, кассир... работник автосервиса.

Нам ближе этот участок, «авторемонтный», потому поговорим о нем.

...я уже говорил, что в «моих знакомых много разных автосервисов».

Это и дилеры, и «серые» дилеры, частные мастерские и просто «индивидуальщики».

Приезжаю, пью со знакомыми чай, говорю, наблюдаю.

И знаете что заметил, какую неприятную тенденцию?

Чем дороже автомобиль – тем клиент наглее, упрямее и просто...неприятнее, как человек. Со своим «баблом» за оказанные ему технические услуги, расстаётся как с последней надеждой и всегда стремится «сбить цену вопроса». Конечно, это относится только к таким клиентам.

Они почему-то уверены, что если трут свою задницу о дорогое кожаное сиденье своего автомобиля «за мильён», то это даёт им право относиться к работникам автосервиса как к быдлу, как к людям «второго сорта».

А именно такое отношение и прослеживается...

Вот пример. Недавний.

Mitsubishi Pajero Sport. Клиент приехал с проблемой: «Поменять конкретно сальник первичного вала на коробке».

Коробку сняли. До «винтика» не разбирали – этого не надо при замене сальника. Поменяли сальник. Собрали. Поставили. Проверили. Нормально? Нормально.

Масло не течёт, механика работает. Отдали клиенту: «есть претензии? – претензий нет». Ну и ладушки...

Через неделю этот клиент привёз на эвакуаторе свой «пепелац».
Ворвался в автосервис как Чапаев на коне...рот разодран истощным криком:

- Что за хрень вы мне сделали! У меня пропала задняя передача!

Орал так, словно в заднице фитиль горел...,-☺
Словно баба, а не мужик...

Ему так спокойно ответили:

- А при чем тут задняя передача и замена сальника?
- Ни хрена не хочу знать! Я с вас не слезу, не дождетесь!

Надо пояснить, что это за автосервис:

- несколько авторемонтных постов
- штук восемь подъемников
- есть «типа технический рецепшн» с приемщиками
- есть Начальство

То есть, ребята-механики «люди наёмный».

Ну а дальше самое интересное...

Тут бы начальству вмешаться, внимательно разобраться, назначить, в конце концов, техническую экспертизу, но...

Есть такое выражение: «Своих не сдаём!».
Если человек у вас работает, значит, работает нормально,
«косяков» за ним не было, то зачем бросать его в такой
трудный момент?
А ребят бросили...

Конечно, это чисто мое мнение, но такой вот неприятный факт...

Что дальше? А дальше надо в причине разбираться.

Ребята сняли коробку, **теперь уже** разобрали «до винтика», начали искать причину этой неисправности:
«пропала задняя передача».

Ну и нашли.

Вот она, на фото ниже:



Согласись, Читатель, что операция по замене сальника и вот такой кошмарный износ шестерни «даже рядом не стояли». Причина износа – в манере вождения, в эксплуатации и Бог еще знает в чем, но только не в замене сальника. Согласны? И не надо никакой тех-эскпертизы. Тут и так всё видно. Невооруженным взглядом.

Кто знает сколько и где этот клиент насиловал свой «пепелац» после того, как ему заменили сальник? И как он ездил ДО обращения в автосервис? Никто не знает.

Пришлось им купить коробку. Не знаю, не буду врать, руководство сервиса компенсирует им её стоимость или нет, но факт остается фактом – купили. Поставили вместо неисправной.

Сейчас уже поздно «копья ломать». Свершилось. Но какие мысли возникают?

Клиент смог «запрессовать» механиков.

По какой причине? Ребята реально не виноваты в этой неисправности. Надо было доказать, провести техническую экспертизу.

Надо было. Но не сделали. По каким причинам – даже не догадаться. Но если даже начальство автосервиса решило не вмешиваться, типа «сами разберутся...а вдруг слесари сами виноваты?...ну его на всякий случай...», то такая «страусиная» позиция сыграет впоследствии с этим автосервисом много злых шуток.

Потому что они создали прецедент.

А это многое значит.

Они, начальство, этот автосервис, показали, продемонстрировали свою слабость перед клиентом, перед его беспардонной наглостью.

Что далее? А далее есть «сарафанное радио».

Этот клиент с довольной наглой рожей будет звонить знакомым и хвастаться, как он «ОБУЛ» автосервис.

А что, разве не так? Именно так всё и будет. Народ сейчас такой...

Лично мне просто обидно за этих ребят-механиков.

Обидно. Что у них такое беззубое начальство, что «наёмный рабочий» всегда останется «наёмным» и бесправным, что любая скотина на дорогом авто может поизмываться над теми, кого руководство автосервиса не может (не хочет?) защитить.

Что можно сделать в такой ситуации?

На мой взгляд, тут все зависит от статуса автомастерской. Если это «индивидуал», то он костыми ляжет, а докажет свою правоту – годы работы дают ему право быть уверенным в себе и своих действиях.

Если автомастерская «хозяина», то тут все зависит от него, от его управляющего, короче, от «руководства».

Будет оно «беззубым» - такие случаи будут повторяться постоянно.

Ну а то, что руководство этого автосервиса «реально наступило на грабли» - это факт.

Что тут можно сделать...вот что советуют:

...организовать на форуме отдельную «ветку» и оставлять там свои заметки по тому или иному клиенту, который

- * Наглый
- * Беспардонный
- * Готовый «удавиться за копеечку»
- * Который ценит работу автосервиса «ниже плинтуса»

Ну и так далее...

Пригодится!

Потому что такой список поможет многим сохранить свои нервы, время и многое другое...

Теперь, если подобная «наглая рожа» приедет в другой автосервис, то ему сразу дадут «от ворот поворот». И пусть ремонтируется где хочет...то есть: «Пошёл ты на...дорогой товарищ».

Между прочим, «сбивая цену вопроса», мало кто из клиентов знает, **СКОЛЬКО** стоит то оборудование, которым ему проводят автомобильную диагностику.

Здесь не говорим о тех «диагностах, которые «однодневки».

Говорим о тех специалистах, для которых понятие «автомобильный диагност» уже стало частью жизни.

И выявление причины неисправности при помощи специального оборудования, по определению не может стоить сто рублей.

Определенная часть клиентов считает (почему так?), что человек из автосервиса – это чернорабочий, «маслénка» и относится к нему соответственно.

И мало кто догадывается, что за плечами «человека из автосервиса» - многое.

Кто-то пришел в авторемонт из космической промышленности.

Кто-то пришел из армии, где у него в подчинении были РЛС и другое сложнейшее радиотехническое оборудование, и человек не только знает наизуток закон Ома, -☺, но может представлять работу узлов и механизмов автомобиля на очень глубоком уровне...

И у каждого годы и годы работы, отменное знание «матчасти».

Умение анализировать, сопоставлять, делать выводы

и...устранять неисправность в конце концов.

Подчеркну: говорим о тех, кто является специалистом в своем деле.

А клиент думает: «разнорабочий... «маслénка»...чего с ним говорить...».

Вполне возможно, что такое отношение усилилось во время финансового кризиса. Который «типа прошел и страна на подъеме».

Ну сами понимаете, что можно ответить на это: «Хорош врать-то!».

Никуда этот кризис не делся. Он за окном.

Он только-только начал докатываться «до самых до окраин».

И поэтому клиенты – да, они реально «берегут копеечку».

Они звонят и досконально спрашивают: «А что...а сколько...а можно подешевле?».

Их понять можно. Всех понять можно и нужно.

Но тогда давайте понимать друг друга?

Мы никуда друг от друга не денемся, это крепкая связка: «Автолюбитель-автосервис». Тем более сейчас, когда сложная начинка автомобилей не позволяет произвести «ремонт на коленке».

Давайте попытаемся понимать друг друга.

Уважать друг друга.

Только в таком случае в выигрыше будут все заинтересованные стороны.

Владимир Петрович

Постоянный адрес статьи: <http://www.autodata.ru/item.osg>

Декабрь 2010 года

*** * ***

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ НАШИХ ЧИТАТЕЛЕЙ

Новую литературу по вопросам Диагностики и ремонта автомобилей Вы можете заказать в Интернет-магазине издательства «Легион-Автодата» по адресу:

<http://www.autodata.ru/catalog.osg?idc=676&stype=0>

Новые Авторские статьи Вы можете прочитать по адресу:

<http://www.autodata.ru/item.osg>

Архив статей по вопросам автомобильной Диагностики и ремонта располагается по адресам:

<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=43>

"Практика ремонта" - <http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=47>

"Гибридные автомобили" - <http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=76>

"Непосредственный впрыск топлива, системы GDI, FSI, NeoDi" -

<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=41>

"Diesel" - <http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=16>

"Трансмиссия: вариаторные коробки передач, автоматическая трансмиссия" -

<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=18>

"То, чем работаем: устройства, технические девайсы и приспособления для проведения автомобильной диагностики " - <http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=72>

"Полезные мелочи": простейшие методики и способы используемые в работе автоДиагноста - <http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=21>

"Просто водителям": практические советы для тех, кто является «просто водителем» и может самостоятельно что-то сделать для своего автомобиля своими руками или что-то проверить - <http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=40>

"Устройство и теория систем": описание автомобильных систем, теория работы - <http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=39>

АДРЕСА

**технических статей с 2001 по 2010 г.г
по вопросам автомобильной Диагностики и ремонта
автомобилей из Японии, Европы и США**

Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2001 год

<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=10>

Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2002 год

<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=11>

Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2003 год
<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=12>
Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2004 год
<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=13>
Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2005 год
<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=14>
Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2006
<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=42>
Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2007 год
<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=71>
Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2008 год
<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=74>
Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2009 год
<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=77>
Практика автомобильной Диагностики и ремонта - 2010 год
<http://www.autodata.ru/item.osg?idr=2&idt=78>

Автомобильный Форум, где регулярно идет обсуждение вопросов автоДиагностики и ремонта, располагается по адресу: <http://forum.autodata.ru/index.php>
Приходите, регистрируйтесь, участвуйте. У нас Доброжелательная обстановка.

ВАЖНО. Прочтите Внимательно

- Все статьи носят общепознавательный характер, не являются инструкцией по ремонту или эксплуатации автомобиля.
- Точка зрения Автора – его личная точка зрения на обсуждаемый вопрос.
- Обращайте внимание на время публикации, некоторая информация подвержена старению.
- Не подлежит копированию, редактированию, компилированию и размещению на других Интернет-ресурсах без разрешения «Легион-Автодата».
- Автор и редакционная коллегия не несут ответственность за неверную трактовку материала и другие последствия, вызванные прочтением данного материала.
 - С предложениями, замечаниями и пожеланиями обращайтесь по адресу:
[efidata](mailto:efidata@yandex.ru)
[«собака»](mailto:efidata@yandex.ru)
[yandex.ru](mailto:efidata@yandex.ru)

© 1999 – 2010 Легион-Автодата