



# Shell Helix motorolajokkal a hűségese ügyfelekért

**A vevők megtartásának és a nyereségesség növelésének kulcsa a minőség**

A szervizek nyereségességét nagyban befolyásolja a szervizidőszakok kitolódása és az ügyfelek hűségének lanygulása. Ebben az üzletágban a jó hírnév megszerzése vagy elvesztése az ügyfelek között szájról szájra terjedő híreken múlik, ezért a nyereségesség legfőbb biztosítéka, hogy már az első alkalommal elégedetten távozzanak a gépkocsi-tulajdonosok.

A Shell bemutatja, hogy a gépkocsi-tulajdonosok kedvező tapasztalata a szolgáltatás színvonaláról, hogyan növeli a vásárlói elégedettséget és ezzel egy időben a szervizek nyereségességét.



## Gyors reagálás az autósok igényeire

A szervizek sikere szempontjából a legfontosabb pillanat az, amikor az új autók jótállási ideje lejár, mert a gépkocsi-tulajdonosok nagy százaléka ilyenkor hozzájuk fordul segítségért. Ha tartósan akarják megtartani ezeket az ügyfeleket, már az első alkalommal minőségi szolgáltatással kell fogadni őket. Ha azzal az érzéssel távoznak az ügyfelek, hogy az adott szervizben „jól jártak”, akkor nagy valószínűséggel vissza is térnek majd.

A gépkocsikat általában hosszabb időtartamra vásárolják, ezért a tulajdonosok számára rendkívül fontos, hogy autójuk jó állapotban tartásával biztosítsák befektetésük értékállóságát. A szervizek számára ez a tendencia a hosszú távú ügyfélkapcsolat lehetőségét nyújtja, ugyanakkor az átlagos szervizidőszak kitolódása esetén ként húsz-

ezer kilométerre azt jelenti, hogy egy autószerelő szakembernek kevesebb alkalma nyílik arra, hogy ügyfele bizalmát megnyerje, és nyereséges szolgáltatásokat értékeltesen számára.

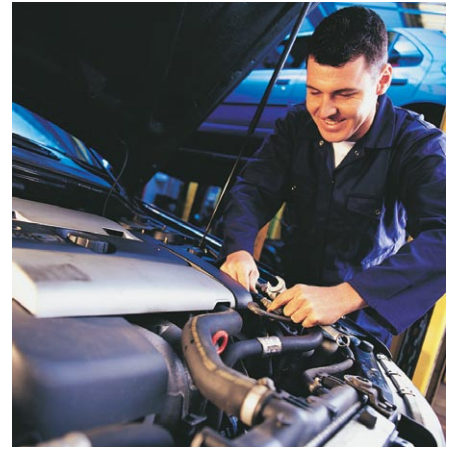
## A motorolaj nemcsak a motort, de az üzletet is felélnéki

A szervizek egyik legnagyobb nyereséget termelő tevékenységei közé tartozik a motorolaj-értékesítés. A helyes stratégia kiválasztásával a motorolaj-értékesítés a nyereségesség javítása mellett az ügyfelek megtartásának is remek eszköze lehet. Sok esetben a gépkocsi-vásárlás az ügyfél életének második legnagyobb befektetése, ezért a szerelő számára igen felelősségteljes döntés, hogy milyen motorolajat ajánl. Ha a Shell Helix termékcsalád előnyeinek felsorolásakor a motor tisztán tartására és a vezetési élmény fokozására helyezük a hangsúlyt, biztosan építhetünk a gépkocsi-tulajdonost az autójához fűző érzelmi viszonyra a meggyőzésben. A megterhelő vezetési körülmények, a gyakori rövid utak, a start-stop típusú városi közlekedés, valamint a légkondicionáló vagy a fűtés folyamatos használata súlyos kihívás elé állítja a motort, és felgyorsítja a lerakódások kialakulását a motorban, ami akár a motoralkatrészek tartós károsodásához is vezethet. A félig szintetikus Shell Helix Plus motorolajról a teljesen szintetikus Shell Helix Ultrára történő átállással a gépkocsi-tulajdonos a tisztítóhatás maximalizálásával valójában a gépkocsi-vásárláskor megvalósított befektetés értékállóságáról gondoskodik. A Shell Helix Plus használatáról a Shell Helix Ultrára átváltó autósok számára a vezetés nagyobb élményt nyújt, és ezzel növeli a szolgáltatással való elégedettségüket.

A Shell több millió dollárt fektetett be a Shell Helix motorolajok továbbfejlesztésébe annak érdekében, hogy termékeivel kielégítse a gépkocsi-tulajdonosok maximális motortisztaságot és motorvédelmet igénylő követelményeit. A Shell Helix termékek a továbbfejlesztett tisztító hatású adalékok révén hozzájárulnak a pozitív vezetési élményhez. Ezek eltávolítják a káros lerakódásokat, ezzel védik a létfontosságú motoralkatrészeket, felfrissítik, felélnékitik a motort.

## A nyereségesség növelése

Annak ellenére, hogy a motorolaj a gépkocsi teljesítménye szempontjából elsődleges fontossággal bír, az autósok nagyon gyakran nincsenek tisztában a szintellenőrzések, rendszeres cserék és utántöltés fontosságával. A szervizek akkor járnak el helyesen,



ha minden egyes alkalommal, amikor egy autót szervizelésre hoznak, az olajszint ellenőrzését javasolják és tájékoztatják ügyfeleiket a megfelelő olajszint fontosságáról, illetve felkínálják annak a lehetőségét, hogy ott helyben elvégezze az olajcserét. A gépkocsi motorja az olajcserétől felfrissül, a szerelő pedig biztosítja, hogy az ügyfél gyorsabban térjen be.

A megbízható autószerelő szakemberek fontos szerepet játszhatnak abban, hogy a gépkocsi-tulajdonosokban tudatosítsák, az alacsony olajszint hosszú távon milyen károkat okoz a motorban és környezetünkben. A felvilágosítással elérhető, hogy a gépkocsi-tulajdonosok rendszeresen ellenőrizzék az olajszintet.

## Terv az üzletmenet felélnékitésére

A Shell munkatársai egy tervet dolgoztak ki arra, hogyan mozdíthatja elő a Shell Helix termékcsalád a szervizek üzleti eredményességét:

Válasszon vezető márkát stratégiai partnernek a vásárlói bizalom erősítése érdekében! A Shell kutatásai igazolják, hogy az ügyfelek megnyugtatóan találják, ha egy ismert és megbízható világmárkával való stratégiai együttműködés látható jeleivel találkozhatnak a szervizben. A bizalmat erősíti, ha egy tekintélyes márkát látható az eladási helyen, és a megbízható világmárka és a megbízható helyi szolgáltató képzelet tartósan összekapcsolódik az ügyfél képzeletében.

Ajánlja úgy ügyfeleinek a Shell Helix motorolajokat, hogy közben felvilágosítja őket azok egyedülálló tulajdonságairól! Azok az autószerelő szakemberek, akik időt szánnak arra, hogy az olajüledék-lerakódás veszélyéről és a motorra gyakorolt káros hatásáról, valamint a megelőzhető módjáról tájékoztassák ügyfeleiket, ezzel elnyerik bizalmukat és hűségüket.

**NYEREMÉNYJÁTÉK  
A 74.  
OLDALON!**