

# A szervizt is el kell tudni adni

Az autószervez-szolgáltatásokkal, -javítással foglalkozó szaklapok, portálok – legyenek azok nyugat-európaiak vagy észak-amerikaiak – meglepően gyakori témája az autószervez munkaszervezése. Nem hazai sajátosság, hogy a szervizek ügyfélforgalma, munkája lehetne jóval több is. Ezért tenni kell. Egy USA szervizszakértő szerint ma különösen fontos az ügyfél tanítása. Régen, nagyon sok éven keresztül – mondja – az ügyfelek értettek az autójukhoz, tudták, mit kell időnként tisztítani, illetve cserélni, melyek a lehetséges jellegzetes hibák. A karburátorok időnkénti tisztítását, beállítását, a gyújtásállítást, a megszakítócserét, szelephézag-állítást, zsírzásokat természetesen dolognak tudták, és igényelték. Ha nem is olyan gyakran, mint ahogy fodrászhoz jártak, de vitték szervizbe az autót, mert „már ráért egy kis karbantartás”.

Ez a boldog időszak bizony véget ért, mondja az amerikai. Az autók jobbakk lettek, az országúti lerobbanások megritkultak. Az autós csak annyit tud, hogy autója, annak technikája már nem a régi. Azt, hogy milyen bajai lehetnek az autójának, már nem látja át. Sok reklám rugalmas karbantartásról, élettartam-feltöltésekről, karbantartás-mentességről beszél. A komputer, a befecskendezés, az ABS, katalizátor és a számos „öntörvényű” dolog elidegenítette a technikát. Nem is jönnek be Joe-hoz, vagy Kurthoz vagy Pista bácsihoz, mert – így vélik – az autó minden múltbéli gyengeségét megszüntették a mérnökök.

Azt, hogy mennyire nincs ez így, tudják a szerelők, és azok, akik egyszer a „karbantartás-mentességet”, és az „élettartamig jó” mondásokat a saját bőrükön megszenvedték. Az új technikában ha valami elszáll, sok mindent magával

ránt, és a pár százezres számla (forintban) az indulás.

Az ügyfelek tájékoztatásában, sőt mi több, tanításában látja a szakíró kolléga a megoldást. Ha tudja az autós – a maga szintjén – a technika mibenlétét, hibalehetőségeit, hamarabb dönt úgy, hogy a baj megelőzése érdekében beviszi átvizsgálásra, karbantartásra az autót. Jobban ügyel a szervizfüzetében ajánlott, illetve kötelező átvizsgálási periódusokra.

Sokaknak számít az üzembiztonság, többen rettegenek egy országúti lerobbanástól, az autó kiesésétől a családi személyszállítás mindennapjaiból. Megoldhatatlan probléma elé állítja az embereket.

Az sajnos nem várható, hogy az autósok többsége a használati utasítást alaposan átolvassa, szakfolyóiratokat böngésszen azért, hogy megtudja, netalán megértse, melyek újkori gépének pénztárcáját veszélyeztető elemei.

De ne adjuk fel, ha szervizünknek több munkát akarunk szerezni!

Érd el az ügyfeleidet és számukra jól érthetően mondd el, mi mindent kér autója üzembiztonsága érdekében! – idézzük az amerikai szakembert.

**Szóban.** Tud tenni a vevőszolgálat, a munkafeltevő, kisebb műhelynél a mester úr. Talán az ő szavára adnak a legtöbben. Mégis erre általában nincs idő, mindenki rohan, kicsit tehernek érzi a beszélgetést. A dolog másik oldala, hogy a munka befejeztére várva az ügyfelek jobbára agyonunatkozzák magukat. A mellette lévő szalonban pedig a kereskedők malmoznak.

**Írásban, nyomtatásban.** Az okosító brosúra (nagyon jónak kell lennie, ez nem könnyű műfaj) nem rossz, de mint ha az embereknek ebből már elégük lenne. Ám mégsem elvetendő.

**Elektronikusan.** E-mailben, okoste-

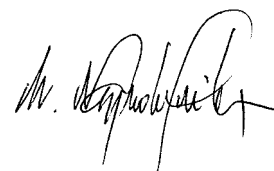
fonosan, esetleg app-pal, honlapon – a lényeg, hogy nem általánosan, hanem amennyire lehet, személyre (rendsámra) szabottan. (Magyarországon vett új autóm kereskedése még a műszaki vizsga esedékességére sem hívja fel a figyelmemet.)

El kell mondani, hogy például a fékfolyadékcseré mennyire fontos, hogy a motorolajnak nem a viszkozitási mutatói, hanem a gyártói megfeleltetésű teljesítményszintje a fontos, hogy a rosszul lengéscsillapító leértékeli az ABS-t, hogy a járásegnyelőtlenség tönkretesz a két-tömegű lendítőkereket – igen, ilyenekre is fel kell hívni a figyelmet.

Van autógyártó, amelynél a fedélzeti diagnosztika hiba esetén értesíti a szervizt, a szerviz pedig az ügyfelet.

Egy ilyen figyelő, értesítő OBD-eszköz utólag is beszerezhető. Esetleg a szerviz erre nemcsak rábeszéli az ügyfelét, hanem meg is veszi neki?

Ami ma még sokaknak nonszensz, például az ügyféltanítás vagy a műszervásárlás, lehet, hogy holnapra már elfogadott lehet.



**DR. NAGYSZOKOLYAI IVÁN**  
főszerkesztő

