

FELMÉRETLEN FELMÉRÉS

Október végén a Magyar Gépjárműimportőrök Egyesülete (MGE) a Kutatópont piackutató cég közreműködésével az autójavító szakmával kapcsolatos felmérést tett közzé. A sajtónak adott anyag meglehetősen szűkszavú, közhelyes és jobbra semmitmondó. Nem szól a felmérés módszeréről, a megkérdezettek kiválasztásáról, köréről, a kérdésekről. Ez lenne indításként a minimum, ha hiteles akar lenni. Odadobják az első megállapításukat: „Az eredmények rámutattak, hogy a márkaszervizek munkájával a válaszadók összességében elégedettebbek, mint a márkafüggetlen szervizek esetében, azonban az autótulajdonosok még mindig drágábbnak tartják a márkaszervizeket.” A mondat mind szintaktikailag, mind szemantikailag kifogásolható, logikailag is van benne törés. Komoly munka ennyire nem általánosít, és nem sért. Ezek után ismét bukfenc bukfenc hátán: „Ezt a vélekedést a márkaszervizek az idősebb autókra is kiterjedő, rendkívül kedvező ajánlatokkal igyekeznek javítani, ezért továbbra is érdemes a márkaszervizektől ajánlatot kérni.”

Ezt követően kapunk egy olyan megállapítást, melyhez nem kellett felmérés: „A Kutatópont piackutató cég elemzése azt mutatta, hogy a szerviz kiválasztásakor elsősorban a gépkocsik életkora a meghatározó: minél fiatalabb egy autó, annál nagyobb arányban viszik azt márkaszervizbe, az életkorral egyenes arányban nő azok száma, akik máshol javíttatnak. A kimutatások alapján a garanciaidő lejártáig az ügyfelek 83 százaléka marad a márkaszerviz mellett, utána ez a szám fokozatosan csökken. Budapesten jobb a helyzet, itt a garanciaidő lejártával is többen választják a márkaszervizt.” Vajon lehet egy autót „nagyobb arányban vinni márkaszervizbe”?

„Budapesten jobb a helyzet...” – milyen alapon jelentik ki, hogy az a jobb, ha márkaszervizbe viszik az autót? Azt a bizonyos „alapot” kellett volna kifejteni, talán akkor megállna a kijelentés.

„Az MGE „Értünk hozzá” kampányában részt vevő márkaszervizek az idősebb autókra jelentős kedvezményekkel akciót hirdetnek, így érdemes felkeresni a márkaszervizeket” – tanácsolja Erdélyi Péter. Ez tény, de ez a beszűrés mit keres egy felmérésben? A felmérésben ez a reklám helye?

„Megfigyelhető, hogy az autósok akkor is a márkaszerviz segítségét kérik, ha a gépkocsin olyan probléma jön elő, amit az egyéb műhelyekben nem tudtak megoldani.” Így IS van, de az ellenkezőjére is számos példa van.

„Magyarán komoly szaktudást vagy diagnosztikai műszert igénylő beavatkozásra van szükség.” Ilyen megállapítást komoly felmérő nem mond, ez ennél lényegesen komplexebb kérdéskör. Tegyük hozzá, hogy a franchise és független javítók pontosan tudják, mi a márkaszerviz kompetenciája és oda küldik az ügyfelet.

Két okból sem folytatjuk kritikánkat, az egyik, hogy ezzel majdnem véget ért a közzétett „felmérés”, tehát nincs mit elemeznünk, másodsorban azért, mert ez így nem tett jót a márkaszervizeknek, erre nem akarunk ráerősíteni. Éppen ellenkezőleg! Nincs mértékadó szakmatársunk, aki ne tudná, hogy a márkaszervizeknek – ha valóban jól csinálják – a gyári támogatás miatt sok területen óriási előnyük van a független javítókkal szemben. Ez nem vitatható.

Kár, hogy az igazi előnyöket és valós gondokat a felmérés nem tudta felszínre hozni.

auto TECHNICA

Havonta megjelenő járműtechnikai folyóirat

XIV. évfolyam, 2014/11. szám

Alapítva: 2002.

A lap a SZAKI (alapítás 1991.), illetve a kiadó AUTÓSZAKI, Karosszéria javítás és -fényezés, AUTÓHÁZ és AUTÓSZAKI-Junior folyóiratainak jogutóda.

HU-ISSN 1588-9858

Megjelenés: havonta

Példányszám: 4000

Kiadó és laptulajdonos: X-Meditor Lapkiadó, Oktatás- és Rendezvényszervező Kft. 9023 Győr, Csaba u. 21.

Felelős kiadó: Pintér-Pétek Imre

Szerkesztőség: X-Meditor Kft.

(Az AOE, a GVOE és a MAJOSZ pártoló tagja.)

Levélcím: 9002 Győr, Pf. 156.

Telefon: 96/618-062.

e-mail: auto@xmeditor.hu

web: www.autotechnika.hu • www.facebook.com/autotechnika

Főszerkesztő: dr. Nagyszokolyai Iván (NszI)

(nszi@xmeditor.hu). Mobil: 06-30/3488-545.

Külső munkatárs: Őri Péter

Mobil: 06-30/997-1579

Alkotoszerkesztők:

Antal Görgy (gépjárműfenntartás), Bagi Mihály (szakképzés), Besze Sándor (motorjavítás, diagnosztika), Bódi Béla (autóelektromika), dr. Emőd István (autóipari kutatás-fejlesztés, alternatív hajtások), dr. Frank Tibor (irányítórendszerek), Gál István (járművilágítás), Gablini Gábor (márkakereskedelem), dr. Gellér Józsefné (kerék, gumiabroncs), Horváth Tibor (gépjármű- és motorvizsgálat), Huszti Tibor (autóvillamosság), dr. Lakatos István (gépjárműdiagnosztika, márkakereskedelem), dr. Lévai Zoltán (folyóiratszerkesztés), dr. Lukács Pál (újrahasznosítás, recycling), Máthé István (motorkerékpár-technika), dr. Melegh Gábor (igazságügyi és műszaki szakértés), dr. Merétei Imre Tamás (emisszió-technika), dr. Paár István (emissziótechnika), dr. Palkovics László (menetszabályzó rendszerek), Petrók János (autós innováció), Poniczy László (németországi tudósító), Spindler Tibor (autószervizek), Szemerédy László (kanadai tudósító), Szentácsi Róbert (karosszéria-javítás, szakképzés és érdekvédelem), Szilágyi Tamás (karosszériaajavítás és -fényezés), dr. Zöldy Máté (motor-tűzelőanyagok).

Marketing és reklámszervezés:

Ódor Eszter (odor.eszter@xmeditor.hu)

Tel.: 96/618-064, 06-30/453-7796

Megrendelés és terjesztés:

X-Meditor Kft. (9002 Győr, Pf. 156)

Mócher Ildikó, e-mail: ugyfelszolgalat@xmeditor.hu

Tel.: 06-96/618-0 78

Szedészet és nyomdai előkészítés:

X-Meditor Lapkiadó, Oktatás- és Rendezvényszervező Kft.

Nyomdai előállítás:

Palatia Nyomda és Kiadó Kft.

Előfizetési díj 2014. évre: 11 820 Ft.

Az előfizetési díj az áfát és a postaköltséget tartalmazza.

Megrendelhető a szerkesztőség címén, e-mail címén, telefonon vagy a www.autotechnika.hu oldalon.

A kiadó a hirdetések tartalmáért felelősséget nem vállal! Nyersanyagot nem őrzünk meg és nem küldünk vissza!

Lapunkat rendszeresen szemlézi az **IMEDIA**, az üzleti élet médiafigyelője