

Vigyázzunk a jó ügyfélre!

Amikor alig van újabb ügyfél, vevő a szolgáltatásban, nálunk, lapkiadónál alig van új előfizető, akkor a régieket, hűségesekeket különösen illik és alapvető érdek is megőrizni, megbecsülni. A fogyasztó, a vevő, a megrendelő hamar elpártol, főleg a mai szegény világban. Átmegeg máshoz, vagy „megoldja” másképpen, hiszen a feketegazdaság tálcán kínálja a rizikós, de olcsó megoldásokat.

Mindig fejcsóválva olvasom, ha egy cég az új vevők csábítása érdekében kedvezményt, ajándékokat ad, miközben a régieknek csak a fizetési felszólítást küldi. A csábítási trükkökre rákényszerül kereskedelem, szolgáltatás, mert nagyon kell az új partner, vevő, előfizető, de a törzsgárdtagságot is illik valamiképpen honorálni. A régi, megbízható partner érték.

Amikor gyenge, egyre gyengébb az üzletmenet, a cégek erre válaszokat keresnek. Okos intézkedésekre és kapkodó, csapkodó reakciókra egyaránt van példa. Az ügyfélkör ügyeskedései, például néhány szolgáltatás más forrásból való beszerzése természetesen bosszantja az eladó céget, és próbál bekeményíteni.

Jönnek az ellenőrzések, például a használt szoftverek jogtisztaságának ellenőrzése, erősödik a környezetvédelmi, a munkavédelmi, a NAV-vizsgálat. Nem lenne ezzel baj, ha...

- nem mindig csak a legálist, a szem előtt lévő, az ellenőrzés számára problémamentest vennék elő, ha a kommandók segítenék a legálisakat azzal, hogy a feketesereget gyengítenék,
- ha lenne valóban méltányosság, ha az eddigi „büntelenséget” figyelembe vennék egy aktuális probléma megítélésénél, a szankció kiszabásánál, ha figyelembe vennék, hogy eddig az illető, az adott vállalkozás már mennyi adót fizetett be (melyből a kedves vagy nem kedves ellenőrök is élnek).

Ne értsenek félre, nem a rendszabályok betartása ellen szólok, de amikor a vállalkozások, elsősorban a szolgáltatók lét, nem lét határhelyzetén vannak (az okokat nem kell részleteznem), és (még) legálisak, adófizetők, a megértést, a támogató ellenőrzést érzem időszerűnek. Nincsenek aranytojást tojó vállalkozások, akik vannak a kis- és középvállalkozási szektorban, azokra – ez országérdek – most vigyázni kellene. Ők munkáltatók, van lendületük, hogy fejlődjenek. Kormányzati kommunikáció szerint (is) a jövő zálogai.

Oda nem figyeléssel, indokolatlan adminisztratív nehezítéssel, indokolatlan szigorral, packázással hamar át lehet őket lökni a fekete oldalra.

E lapszél megírását egy panaszos levél váltotta ki. Nagy autóalkatrész- és garázsberendezés-gyártó cég szoftverelőfizetést megújító levelének hangvétele eltévesztette a mai, sajnos érzékeny helyzetben az illőt. Egy eddig jó ügyfélnek talán nem megfenyegető, a szankciókat hangsúlyozó szövegezést kellene adni. Köszönni kell a sokéves partnerséget, ismertetni az új feltételeket és természetesen az ellenőrzés módját. A disztingvált ügyfélkezelés meghálálja magát.

Ne feledjék, mindig „van másik!”

Nszl

Autótechnika

Javítás és kereskedelem

Az autójavítás és -vizsgálat, az autógyártás, az autó- és alkatrészkereskedelem műszaki, gazdasági szaklapja

XI. évfolyam, 2013/3. 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-Péntek Imre

Szerkesztőség: X-Meditor Kft. Autó Üzletág

(Az AOE és a MAJOSZ pártoló tagja.)

Levél cím: 9002 Győr, Pf. 156.

Telefon: 96/618-074, fax: 96/618-063.

e-mail: auto@xmeditor.hu

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

Főszerkesztő: dr. Nagyszokolai Iván (Nszl)

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

Felelős szerkesztő: Csütörtöki Tamás, tel.: 96/618-061.

Szerkesztő: Sándorné Tamási Rita (auto@xmeditor.hu). Tel.: 96/618-074.

Alkotó szerkesztők:

Bagi Mihály (szakképzés), Besze Sándor (motorjavítás, diagnosztika), Bogdanovits László (járműalkatrész-gyártás), Bódi Béla (autóelektronika), Csúri György (autóelektronika, informatika), dr. Emőd István (autóipari kutatás-fejlesztés, alternatív hajtások), dr. Frank Tibor (irányítórendszerek), Gál István (világítástechnika), Gablini Gábor (márkakereskedelem), dr. Gellér Józsefné (kerék, gumibroncs), Horváth Tibor (gépjármű- és motorvizsgálat), Huszti Tibor (autóvilágosság), Kertay Nándor (kenéstechnika), dr. Lakatos István (gépjárműdiagnosztika, márkakereskedelem), dr. Lévai Zoltán (folyóirat-szerkesztés), dr. Lukács Pál (újrahasznosítás, recycling), Máthé István (motorkerékpár-technika), dr. Melegh Gábor (igazságügyi és műszaki szakértés), dr. Merétei Imre Tamás (emissziótechnika), dr. Paár István (emissziótechnika), dr. Palkovics László (menetszabályzó rendszerek), Petrók János (autós innovációk), Ponyiczky László (németországi tudósító), Spindler Tibor (autószervezet), Szalai László (dízeltechnika), Szemerédy László (kanadai tudósító), Szénási Róbert (karosszéria-javítás, szakképzés és érdekvédelem), Szilágyi Tamás (karosszéria-javítás és -fényezés), dr. Zöldy Máté (motor-tűzelőanyagok).

Marketing és reklámszervezés:

Ódor Eszter (odor.eszter@xmeditor.hu) Tel.: 96/618-064, 06-30/453-7796

Szedészet és nyomdai előkészítés:

X-Meditor Lapkiadó, Oktatás- és Rendezvényszervező Kft.

Nyomdai előállítás:

Palatia Nyomda és Kiadó Kft.

Megrendelés és terjesztés: X-Meditor Kft. (9002 Győr, Pf. 156.)

Stipsits Zsuzsanna, tel.: 96/618-067.

Előfizetési díj 2013. 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 Magyarország legnagyobb médiafigyelője az

» OBSERVER «

BUDAPESTI MÉDIAFOYELŐKFT.

1084 Budapest, Auróra u. 11.
Tel.: 303-4738, Fax: 303-4744
E-mail: marketing@observer.hu
http://www.observer.hu