

Ne csak jó legyél, mutasd is magad!

Az „Egy problémamegoldó panasza” cikkéhez szívesen hozza hozzá Németországból. Nyári Attila gondolja, ha jól értem, és ezáltal a témám alapja: a „rendes szak” és a „fuser” megkülönböztetése.

Magam is voltam autószerelő és műhelytulajdonos „keleten” és „nyugaton”, tehát nem az „írásztal mögül” szívesen. És főleg nem kritizálok, sokkal inkább konstruktív megoldást keresek egy akut helyzetre. Ez egy hozzászólás, úgy is mint „első javaslat” – a megoldás keresésében.

Az alapgond az, hogy a „fuser” nemcsak magát, hanem a szakmát is lejáratja. A rossz munka miatt az ügyfél elveszíti a bizalmát a szakmában, úgy egészsébe. Az elveszített bizalmat nagyon nehéz visszaszerezni, ha egyáltalán lehet. Kik vannak többen? A megbízható „szakik” vagy a „fuserek”? Már hallom is a felhördülést: hát persze, hogy a „jó” többen vannak. Akkor kérem, nincs is semmi baj, nyugodtan beszélhetünk erről a témáról!

A dolgról csak ösztintén, kendőzetlenül lehet beszélni, másképp nem érdemes. A téma feldolgozásához tartozó legfontosabb kérdések:

A) Hogy lehet azt elérni, hogy a kuncsaft a „fusert” a szakembertől megkülönböztesse?

B) Hogy lehet az igazi szakembert a kuncsaft számára ismertté tenni és hogyan kaphat több publicitást/munkát?

C) Hogy lehet a kuncsaft bizalmát a jó műhelyeknek elérni, fokozni?

Az nem megoldás, hogy semmit nem teszünk ez ügyben, mert jelenleg még nincs elég használható ötletünk. Ami egyébként nem is biztos, hogy igaz. A helyzet inkább az, mint már említettem, hogy ez egy „heisse Kartoffel”, amit senki nem akar megfogni!

Ide vezető Nr. 1 gondolat: az autószerelő műhely szakmai munkájának megítélése, tesztelése, a minősítés és a teszteredmények hozzáférhetővé tétele széles ügyfélkör számára. A kulcs a minősítettség! Nem kell ebben mindenkinek, minden szerviznek részt venni. Ha valaki ezt nem akarja, megteheti: semmi gond, ez egy szabad verseny. Ha nem vesz részt benne: egy-két dologtól biztosan elesik. Vagy XY tesztelték, de nem szeretné, ha az eredményt közölnék. Az is megy, nem gond. A rosszakat védi az „anonimitás” is. Rendben, de ez egy sansz lehet arra, hogy javítsák magukat! Vigyázat, ez nem ISO! Az ISO-val rögzítünk, állandósítunk egy állapotot – még az is lehet, hogy a rosszat. Ez a szakmai munka értékelése, és a munkaérték-ár aránya. A jónak a neki megfelelő ára van, ezt elfogadják az emberek.

Sokan mondják: a legjobb reklám az elégedett ügyfél, aki elmondja ezt másoknak. Ez igaz, de meglehetősen esetleges. Többet kell ma tenni érte, másképp is mutatunk kell magunkat.

Egy „hivatalosan mért” szakmai és ügyfélelégedettségi indexre, mutatóra gondolok. Lehet csillaggal jelölni a jósaági fokot, lehet villáskulcsokkal...

A kritériumokat a műhelyekkel együtt kell kidolgozni – így a legjobb –, ezáltal joggal mondhatják, hogy valamit felépítettek. Ha magukénak érzik, lelkesebbek annak betartásában.

A minősítési rendszert, például a „csillagok” vagy „kulcsok” jelentését, műszaki tartalmát széles körben ismertté kell tenni. Az eredménnyel minden fórumon élni lehet: „a mi szervizünk minősített műhely”.

Tudom, számos ehhez hasonló ötlet, kezdeményezés volt és van világszerte. Magyarországon is volt. Nem igazán sikerültek, előbb-utóbb elhaltak, sajnos lejárattak. Nem tartották karban a rendszert. És azt is tudom, hogy ez pénzbe kerül, nem a legolcsóbb „multság”.

Mindent lehet jobban csinálni! A dolgokat a kor követelményei, lehetőségei szerint új alapokra helyezni. (Hallom, hogy a szállodáknál is csillaghullás van mostanában, ők is újragombolják magukat.) A kommunikációs lehetőségek, eszközök nagyot fejlődtek. És ez nagyon fontos! Ki kell használni azokat.

Ki csinálja? Legfontosabb követelmény, hogy független legyen! Szakmai egyesület? Szaklap? Minősítőintézet? Esetleg ezek együtt? Ezt Önöknek kell gondoldniuk!

A lényeg: ha jók vagyunk, különböztessük meg magunkat a többiektől, és ezt széles körben tudassuk is!

Maradok üdvözléssel:

P. L.

Autótechnika Javítás és kereskedelem

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

X. évfolyam, 2011/2. 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 Rendezvénytervező Kft. 9023 Győr, Csaba u. 21.

Felelős kiadó: Pintér-Péntek Imre

Szerkesztőség: X-Meditor Kft. Autóinformatika 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. Nagyszokolyai Iván (Nszl)

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

Főszerkesztő-helyettes: Szarka János, tel.: 96/619-069.

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

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

Főmunkatárs: dr. Szalay Attila, mobil: 06-30/948-1548.

Alkotószervezők:

Bogi Mihály (szakképzés), Besze Sándor (motorjavítás, diagnosztika), Bogdanovits László (járműalkatrész-gyártás), Bódi Béla (autóelektronika), Csúri György (autóelektronika, informatika), Czuni Ákos (gépjármű-elektrotechnika), dr. Emőd István (autóipari kutatás-fejlesztés, alternatív hajtások), Enyingi Kálmán (anyagtechnológia), dr. Frank Tibor (irányítórendszerek), Gablini Gábor (márkakereskedelem), dr. Gellér Józsefné (kerék, gumibroncs), Horváth Tibor (gépjármű- és motorvizsgálat), Huszti Tibor (autóvilamosság), Iharos Sándor (alkatrészkereskedelem), Kertay Nándor (kenészetek), dr. Körmendy Ágoston (autó- és főegységgyártás), dr. Lakatosné dr. Novák Éva (EU-jogás), dr. Lakatos István (gépjárműdiagnosztika, márkakereskedelem), dr. Lévai Zoltán (folyóirat-szerkesztés), dr. Lukács Pál (újrahasznosítás, recycling), Máthé István (motor-kerékpar-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), dr. Pordán Mihály (autótechnika, -gyártás és javítás-technológia), Spindler Tibor (autószervezetek), Szalai László (dízeltechnika), Szénási Róbert (karosszéria-javítás, szakképzés és érdekvédelem), Szilágyi Tamás (karosszéria-javítás és -fényezés), Szügyi György (marketing, kommunikáció, vállalkozásvezetés, menedzseri módszerek), dr. Zöldy Máté (motor-tulajdonosok).

Marketing és reklámszervezős:

Erdőz-Horváth Krisztina (erdozo-horvath@xmeditor.hu) Tel.: 96/618-088.

Sáfar Anita (safar.anita@xmeditor.hu). Tel.: 96/618-083.

Szedészet és nyomdai előkészítés:

X-Meditor Kft., Járműipari Divízió. Tördelőszerkesztő: Maár Norbert

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 2011. évre: 9 840 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 örünk meg és nem küldünk vissza!

Lapunkat rendszeresen szemlézi Magyarország legnagyobb médiafigyelője az

» OBSERVER «

BUDAPESTI MÉDIAFIGYELŐ KFT.

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