

VW-Skoda-Seat szervizajánlat

SZERVIZ 4+

A márkaszervizek régen tudják, hogy márkáik modelljeit a harmadik év után nemigen látják szervizeikben viszont. A függetlenek jobbára értenek hozzá, az alkatrészáraik kedvezőbbek, vállalási óradíjuk (legalábbis a táblára írva) kisebb, és javítanak is (!). Ügyfélkapcsolatuk sokszor közvetlenebb, munkájuk talán átláthatóbb.

A márkaszervizeknek – márkától függően – ez sokáig nem okozott gondot, a „korcsoportosokból” volt munkájuk, a csillagászati olajszámlát rá tudták terhelni az ügyfelekre, az alkatrészekben is maradt bőven. Az öregebb autókkal nem is szívesen foglalkoztak, ahhoz idő kell, csak a gond van vele. És még egy dologról nem szabad megfeledkezni: akár egy bő évtizeden át az optimista várakozásnál is több volt az újautó-eladás Magyarországon. Lehetett emelni a vállalási díjakat (ami egyébként a költségekhez viszonyítva indokolt is volt), lehetett kategóriákba sorolni. Megváltozott a világ, nálunk is, máshol is. Ki előbb, ki később érezte meg. Ki előbb, ki később lépett.

A gyárak és importőreik megnézték, mit lehet tenni. Üzlet van az alkatrészekben, a kiterjesztett garanciában és még kedvezményekkel is a javításban. Csomagajánlatokat alakítottak ki, új alkatrész-kategóriát hoztak létre, kedvezményrendszert hoztak össze. Mindezt jól csomagolva kínálják fel ügyfeleiknek.

A VW-csoport hazai importőre, a ma már gyári tulajdonú Porsche Hungaria, a közelmúltban is kínálta már szerviz-csoma-

gokat négy márkájára: VW, Skoda, Seat és VW haszongépjármű (az Audira még nem), az elmúlt hetekben azonban kibővített ajánlattal lépett ügyfelei elé: megjelent Magyarországon a négyévesnél idősebb autókra vonatkozó ajánlatával.

Miért Szerviz4+?

Azaz miért a négy évnél idősebb autókra vonatkozik?

Mint azt a Porsche Hungaria elmondja, az általa képviselt márkákra 2007 januárjában vezette be a 3 évre kiterjesztett garanciát. (Magyarországon érvényben van az a rendelet, érintve a gépjárműveket, miszerint 3 év a szavatosság, ebből 1 év a jótállás [ptk. 308/A § (1)].) A garancia mint kifejezés ugyan jól hangzik az ügyfelek felé, de törvényi szövegben ez nem jelenik meg.)

A 4 éves „garanciális” szolgáltatást (Garancia 4) 2011 áprilisától vezetik be, tehát a gyártó maga ad +1 év szavatosságot.

A Garancia 4 szolgáltatás az autó hazai üzembe helyezésétől számított 4 évig vagy 200 ezer km futásig vehető igénybe.

A márkaszervizben való javítási munkák vonzóbbá tételéhez márkánként ún. kuponfüzetet is bevezettek. A füzetet az ügyfélnek ingyen felkínálják, illetve átadják neki, aki ebben egyes javítási munkákra komoly kedvezményt talál. A munkadíj egységesen 8800 Ft/óra, függetlenül, hogy prémiumkategóriájú az autó vagy sem.

Ki fizeti meg a szerviznek a kedvezményből adódó munkadíjkülönbséget? Jelentős hányadában neki kell kigazdálkodnia. Mégis megérheti, mivel ha már bejött az ügyfél, az mégis munka, és hátha mást is rendel.

Economy® alkatrész

A vonzerőt tovább növel(het)ti az ún. Economy Alkatrész kategória. A VW-csoportnál (mint mindenhol máshol) alapvető az ún. gyári alkatrész (ami, mint tudjuk, többségében nem gyári, hanem „csak” gyári követelményeknek megfelelően a beszállító által legyártott alkatrész). Létezik a gyári felújított alkatrész (melyet többségében nem a gyár újít fel). Most rendszerbe állították (más márkák jóval korábban) a harmadik csoportot, az Economy® névvel jelölt alkatrészeket. A gyártó szerint, ezek a gyári minőségellenőrzésen mennek át. Minőségük megfelelő lenne akár első beépítésre, de nem kerültek be az első beszállítói körbe, vagy az OE alkatrészekhez képest megengednek némi kompromisszumot. (Égy kipufogódobnál ez még elfogadható, fékbetétben, féktárcsában, vezérműláncban, tüzelőanyag-szűrőben vajon lehet-e engedni a követelményekből? Vagy ezek nincsenek, illetve nem lesznek az Economy-palettán?)

Ha akkumulátort cserélünk a kuponfüzet adta kedvezményvel, akkor Economy besorolású akkumulátort nem kérhetünk. Vizsga és éves szerviz együttese esetén is van kedvezmény.

Az Economy alkatrészt alvázszámhoz rendelik, és csak a négy évnél idősebb autókba lehet beszerezni. Ma még az Economy alkatrészek köre nagyon szerény. (A 4+ korú járművekhez az OE alkatrészek árából is adnak 20%-ot!)

Az Economy alkatrészekre is van 2 év szavatosság. Az Economy alkatrészeket a márkaszervizek pulton át is eladhatják.

Mint arról beszámolnak, a korábbi szervizkedvezményeket is tekintve, van eredménye a kezdeményezésnek, vannak visszatérő ügyfelek. A VW-csoport más országokban „szerviz8+” csomagot is kínál. Egy jó öt évvel ezelőtt még nem láttam volna ennek sok értelmét: ki viszi be a 8pluszos autóját márkaszervizbe, mikor ahhoz a függetlenek is értenek? Az elektronikai ravaszságok, komponensvédelmek – eleve nyolc évesen is az autó nagy értéke – azonban elgondolkozathatják a tulajdonost. Ha van „szerviz8+” szolgáltatás, talán nem keres bajára mindenképpen márkaszerviztől független „nagy fehér varázslóknál” megoldást.

(Nszl)

