

## **Kontrola jakości wykonanej diagnostyki.**

**Naprawa elektryki i elektroniki** powinna być wykonana skutecznie, zgodnie z technologią i oczekiwaniami klienta – bez konieczności powtórnej naprawy czy poprawek. Żeby spełnić takie warunki, warsztat powinien posiadać skuteczne metody kontroli jakości, eliminujące konieczność ponownej wizyty klienta.

Uzbrojenie, czyli montaż wszystkich elementów i urządzeń po naprawie. Po naprawie/wymianie na nowe elementów nadwozia następuje ich montaż – zarówno nowych, jak i tych zdemontowanych na czas naprawy. Chciałbym tu zwrócić uwagę na rolę części oryginalnych. Są relatywnie drogie, ale pasują dokładnie do pozostałych, oryginalnych elementów nadwozia, przez co ułatwiają i przyspieszają montaż.

## **Odkurzanie i umycie**

Jest to już standard w każdym warsztacie. Nie można wydać klientowi samochodu brudnego. I nie chodzi tu tylko o to, żeby umyć i wyczyścić z tego, co się nabrudziło podczas całego procesu naprawy. Niestety, w wielu jeszcze warsztatach nie opłaca się wynosić zdemontowanych elementów do magazynku depozytowego. Składane są one wewnątrz samochodu, poukładane na tylnej kanapie lub w bagażniku. Jeżeli do tego dołożymy brak odpowiedniego zabezpieczenia wnętrza pojazdu przed kurzem i brak osłony deski rozdzielczej podczas wymiany szyby, to często samo mycie nie wystarczy. Konieczne jest gruntowne odkurzanie, a nawet pranie tapicerki. Uważa się bowiem w wielu warsztatach, że po co zabezpieczać wnętrze pojazdu, skoro i tak po naprawie samochód będzie odkurzany i czyszczony. Tylko po co dodawać sobie pracy. W niewielu warsztatach bierze się tego typu czynności pod uwagę podczas kalkulacji kosztów naprawy. Czyszczenie i mycie samochodu przed jego wydaniem klientowi nie może jednak przerodzić się w dokładne czyszczenie zabrudzonych dywaników i tapicerki tylko dlatego, że właściciel nie dbał o samochód. Oczywiście, można wyczyścić lub nawet wyprać wykładziny wewnętrzne, ale przecież nie chodzi o to. Chyba, że ma to być „zasłona” dla niewłaściwie wykonanej naprawy...

## **Wydanie samochodu klientowi**

Coraz częściej wydawanie samochodu klientowi przypomina proces jego zakupu w salonie. Wydawany samochód, czysty i lśniący, czeka na klienta w recepcji lub lepiej – w salonie wydań. Klient po wejściu do recepcji warsztatu widzi swój samochód przez ściany ze szkła i podczas załatwiania formalności i dokumentów może na niego spoglądać. Jeżeli ma życzenie, to przed załatwianiem spraw formalnych może podejść do samochodu i sprawdzić jakość wykonanej naprawy. Doradca serwisowy zobowiązany jest do dokładnego wyjaśnienia wszystkich aspektów naprawy. Powinien wskazać te elementy, które zostały wymienione lub naprawione. Powinien także pochwalić się przed klientem tymi naprawami czy wymianą tych elementów, które zostały

wykonane gratis. Komplet dokumentów naprawy powinien zawierać także listę kontrolną oraz dokument kontroli jakości.

Taki scenariusz jest możliwy tylko wtedy, gdy samochód jest naprawiony i gotowy do wydania zgodnie z ustalonym z klientem terminem. Nie powinno się zdarzyć, że klient czeka na odbiór samochodu i tak naprawdę nikt nie wie, kiedy będzie gotowy, a podczas przekazywania elektromechanik lub mechanik wykonują jeszcze ostatnie poprawki. W przypadku przekroczenia uzgodnionego terminu klient powinien być powiadomiony przed przybyciem do warsztatu i należy podać wiarygodną przyczynę powstania opóźnienia.

### **Kontakt z klientem po wykonaniu naprawy.**

W ciągu kilku dni od zakończenia usługi należy skontaktować się z klientem w celu potwierdzenia, czy jego zadowolenie z jakości i zakresu wykonanej usługi jest 100-procentowe. W przypadku uwag klienta, należy je skrzętnie zanotować i przekazać do przełożonego lub właściciela warsztatu.

Taki kontakt pozwoli nam na uzyskanie informacji, jak nasz warsztat jest postrzegany przez klientów – co klienci myślą o warsztacie, o pracy doradców serwisowych i o jakości napraw. Jeżeli nie skontaktujemy się z klientem, to klient sam nie zawsze zgłosi się do warsztatu ze swoimi uwagami, ale na pewno już nie wróci do warsztatu przy następnej naprawie. Jeżeli nawet był niezadowolony, to miły, kobiecy głos ostudzi jego emocje i sprawi, że klient przyjedzie na ewentualne poprawki. Po takiej obsłudze prawdopodobnie następnym razem przyjedzie do tego samego warsztatu. Warsztat elektrotechniki i elektroniki jest warsztatem specyficznym i znacznie różniącym się od warsztatu mechanicznego. Do zakładu naprawy mechatroniki samochodowej przyjeżdża się z konieczności, nieraz z wielkim bólem, nie tylko fizycznym, a przede wszystkim psychicznym. Za naprawę płaci się osobiście, dlatego też i wymagania są większe. Po naprawie pozostaje zawsze świadomość, że samochód stracił na wartości i obawa, czy naprawa została wykonana prawidłowo, czy widać naprawę, czy nie zostałem oszukany itp. Poza tym żaden z klientów nie chciałby wracać już do warsztatu z żadną naprawą.