

Jak rozpoznać dobry warsztat samochodowy? [TEMAT MIESIĄCA]

data aktualizacji: 2017.06.20



13 lat po wejściu w życie pierwszych regulacji GVO oraz 7 lat po wejściu nowych przepisów GVO wielu Polaków - kierowców wciąż nie wie o prawie wyboru warsztatu w czasie obowiązywania podstawowej jak i rozszerzonej gwarancji samochodu.

- Przeglądy i serwisowanie auta mogą być dokonywane nie tylko w ASO, ale także w warsztacie niezależnym, również w trakcie trwania gwarancji producenta. Nie ma też znaczenia czy serwis niezależny posiada certyfikat - autoryzację danego producenta pojazdów auta. Warsztaty niezależne mogą być nawet o 50% tańsze od autoryzowanych sieci oferując tę samą jakość i często więcej usług - mówi Piotr Janta, członek zarządu Auto Partner S.A., jednego z największych na rynku polskim importerów i dystrybutorów części samochodowych.

HISTORIA GVO...CZYLI SŁÓW KILKA O PRZEPISACH, KTÓRE CHRONIĄ KONSUMENTÓW BRANŻY MOTORYZACYJNEJ

Dyrektywa Unii Europejskiej o tzw. wyłączeniach blokowych w motoryzacji (GVO)(WE) 1400/2002 obowiązywała w Polsce od 1 listopada 2004 roku. Z końcem 2010 roku Komisja Europejska postanowiła nie przedłużać regulacji w jego ówczesnej formie co spotkało się z ostrym sprzeciwem w branży motoryzacyjnej w kraju i zagranicą. Alternatywą dla dyrektywy GVO w tym kształcie byłyby tylko ogólne zasady wynikające z zapisów art. 81 i art. 82 Traktatu Komisji Europejskiej. A te w połączeniu z normami emisji spalin Euro 5 i Euro 6 dawałyby prawo tylko ASO i dużym podmiotom branży motoryzacyjnej do realizowania napraw i przeglądów eksploatacyjnych pojazdów. Takie rozwiązanie nie spodobało się niezależnym podmiotom gospodarczym świadczącym usługi mechaniki

pojazdowej. Ostatecznie jednak przepisy dyrektywy GVO zostały poddane modyfikacjom. Czym więc jest GVO?

Regulacje GVO liberalizują podejście do obsługi posprzedażowej samochodów i dają konsumentom, prawo do decydowania o miejscu realizacji usług nieobjętych bezpłatną gwarancją producenta, również w okresie obowiązującej gwarancji dla pojazdu. W praktyce kierowcy często nie znają swoich praw.

- Znane są przypadki ASO, które wykorzystywały niewiedzę klientów dotyczącą możliwości korzystania z niezależnych warsztatów, grożąc utratą gwarancji i oferując droższą usługę. Warsztaty niezależne, dokonują tych samych napraw zarówno na częściach oryginalnych - producenta pojazdu jak i zamiennikach, obecnie w przeważającej większości jakościowo nie gorszych od tych oferowanych przez producenta pojazdu lub współpracujących z nim pośredników - mówi Piotr Janta.

Dzięki GVO - klient nie jest skazany tylko i wyłącznie na ASO. Naprawę można zlecić serwisowi niezależnemu. Nie ma też znaczenia czy serwis niezależny posiada certyfikat (autoryzację) danego producenta pojazdów auta czy też nie. Zarówno w przypadku usuwania usterek jaki i poważniejszej naprawy możemy korzystać z ASO lub niezależnych warsztatów.

JAK ROZPOZNAĆ DOBRY, NIEZALEŻNY WARSZTAT SAMOCHODOWY

Kolejnym aspektem realizacji usług wynikających z GVO jest kwestia ich standardu. Wielu klientów, nieznaną branżę, zastanawia się po czym poznać dobry warsztat? Podstawowe cechy dobrych niezależnych warsztatów samochodowych:

1. Profesjonalne wyposażenie
2. Szybki kontakt zwrotny -
3. Profesjonalna obsługa klienta
4. Niższe niż w ASO koszty i wysoka jakość
5. Szeroka oferta części wielu producentów i możliwość wykonania napraw nierealizowanych przez ASO

PROFESJONALNE WYPOSAŻENIE

Warsztat musi być odpowiednio wyposażony (technicznie i diagnostycznie) w urządzenia do diagnostyki pojazdów i narzędzia. Na terenie warsztatu musi znajdować się kanał lub podnośnik kolumnowy ułatwiający wykonywanie napraw pod samochodem.

SZYBKI KONTAKT ZWROTNY

Z warsztatem musi być kontakt. W ciągu 24 godzin od próby dodzwonienia się klienta powinien

nastąpić kontakt zwrotny ze strony potencjalnego usługobiorcy. Szanujący się warsztat lub stacja naprawcza powinny posiadać również odpowiednie zaplecze socjalne oraz miejsce obsługi klientów.

PROFESJONALNA OBSŁUGA KLIENTA

Po trzecie – jakość obsługi klienta – usterka powinna być zdiagnozowana w ciągu jednego dnia roboczego od chwili przyjęcia zlecenia (chyba, że strony ustaliły inaczej). Klient powinien zostać rzeczowo poinformowany o rodzaju usterki/naprawy, czasie oczekiwania na części zamienne (w przypadku gdy warsztat nie ma ich na stanie i musi zamówić od dostawcy), terminie realizacji ww. zlecenia, wreszcie o kosztach naprawy. Kolejnym istotnym argumentem na rzecz wysokiego standardu obsługi klienta jest fakt współpracy pod szyldem znanej marki w systemie franczyzowym. Taka forma współpracy nie tylko prowadzi do wzrostu poziomu usług poprzez rozwój zaplecza technicznego i wzrost kompetencji pracowników oraz unifikację obsługi funkcjonalnej, ale również daje szereg efektów w obszarze marketingu. Posługiwanie się logotypem rozpoznawalnej na rynku marki jest dla klienta gwarancją zachowania standardów sieci, do której należy warsztat.

NIŻSZE NIŻ W ASO KOSZTY I WYSOKA JAKOŚĆ

Kolejna sprawa to argumenty na rzecz dokonywania napraw i przeglądów eksploatacyjnych pojazdów w warsztatach niezależnych. Podstawowa sprawa oczywiście dotyczy kosztów. Skoro może być po prostu taniej i to bez utraty jakości – to dlaczego nie? Dzięki utrzymaniu dyrektywy GVO, to klient decyduje czy naprawi pojazd na częściach oryginalnych czy na zamiennikach. W warsztacie niezależnym koszty możemy zredukować nawet o połowę.

„Każdy Klient chce aby było taniej. Takie są prawa rynku. Konkurencja w branży jest duża, stawiamy na jakość usług nie na ilość, zawsze informując klienta o kosztach. W niezależnym warsztacie klient ma dostęp do szerokiej oferty producentów części i może wybrać opcję dogodną dla swoich potrzeb eksploatacyjnych i możliwości finansowych” – przekonuje Sebastian Dzięciołowski z serwisu Maxserwis Auto Koland z miejscowości Koło.

SZEROKA OFERTA CZĘŚCI WIELU PRODUCENTÓW I MOŻLIWOŚĆ WYKONANIA NAPRAW NIEREALIZOWANYCH W ASO

Często warsztaty niezależne oferują bardziej kompleksową usługę niż ASO. Przykładem jest chociażby w przypadku napraw powypadkowych synergia czynności związana z naprawą mechaniczną i blacharsko-lakierniczą. Istnieje wiele potwierdzonych przypadków, że w warsztacie niezależnym zarówno jedna jak i druga usługa nie tylko została wykonana lepiej, ale i szybciej.

Niezależne warsztaty często posiadają większą różnorodność części zamiennych. Klient nie jest skazany jedynie na wybór części z katalogu jednego producenta. Często słyszymy opinie, że warsztaty niezależne przekonują do siebie zarówno atrakcyjną ceną bez utraty jakości jak i dbałością o kontakt z klientem.

Autoryzowane Stacje Obsługi stosują różne techniki perswazji, mające na celu przekonanie do przeglądów u siebie często wykorzystując po prostu niewiedzę klientów i stosując naciski w postaci rzekomego ryzyka utraty gwarancji.

Zarówno ASO i jak i niezależne warsztaty mogą dokonywać przeglądów pojazdów. Wybór należy do klienta. Należy pamiętać, że jeśli grozi nam utrata gwarancji to ASO musi

udowodnić nam, że naprawa została dokonana niefachowo. Po stronie Klienta jest jeszcze instytucja, która broni jego praw. To oczywiście Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - mówi Aleksander Ochęduszko, Manager ogólnopolskiej sieci serwisowej Maxserwis.

Źródło: