Porady dla … klientek warsztatów samochodowych

data aktualizacji: 2019.01.09



Co powinna wiedzieć kobieta odwiedzając warsztat samochodowy? Takie pytanie w swoim poradniku, którego fragmenty cytujemy poniżej, stawia Ravenol, producent olejów, ale za chwilę wyjaśnia - współczesne samochody są bardzo skomplikowane, a do określenia dokładnej usterki potrzebne są mechanikowi specjalistyczne narzędzia i testery. W takim świetle, o budowie współczesnego auta wiele mężczyzn i kobiet może mieć takie samo pojęcie.

> Choć wiele kobiet jest świetnymi kierowcami, nie wszystkie decydują się na samodzielną wizytę w warsztacie samochodowym. Wciąż także wielu mechaników nie jest odpowiednio przygotowanych do odwiedzin klientek, ale to na szczęście się zmienia. Istotne jest jednak to, abyśmy my same przełamały barierę i stereotyp, że to mężczyźni powinni oddawać samochód do naprawy. Najważniejsze jest dobre przygotowanie do wizyty, a szczególnie umiejętność opisania objawów złej pracy samochodu i wiedza o tym, czego mamy prawo oczekiwać. To da nam pewność, że zostaniemy odpowiednio potraktowane i obsłużone - mówi Gosia Rdest, kierowca wyścigowy, ambasadorka akcji „Warsztaty przyjazne kobietom – Kobiety przyjazne warsztatom".

Określenie problemu i znalezienie porozumienia z fachowcem

- Jeszcze przed wizytą w serwisie samochodowym należy określić, co może być problemem lub przyczyną usterki, albo przynajmniej opisać objawy nieprawidłowej pracy samochodu. Odpowiedni opis będzie dostateczną podpowiedzią dla wprawionego mechanika, gdzie szukać przyczyn usterki. Im precyzyjniej przekażemy, co dzieje się z naszym pojazdem, tym łatwiej będzie nam efektywnie komunikować się z ekspertem z warsztatu. Gdy praca samochodu zaczyna nas niepokoić, nie zwlekajmy i same skontaktujmy się z mechanikiem. Jeżeli chcemy być bardziej precyzyjne podczas

rozmowy w warsztacie, warto popytać znajomych, którzy znają się na samochodach lepiej niż my, aby ustalić, co może dziać się z naszym pojazdem lub poszukać podpowiedzi choćby w internecie. Dokładne określenie jaki problem napotkałyśmy nie tylko sprawi, że same poczujemy się pewniej, ale tak też będziemy odbierane, przy czym nie mówimy tutaj o technicznym opisie usterki, a o dobrym opisie objawów złej pracy auta - to powinno być całkowicie wystarczające - podpowiadają autorzy poradnika.

Research konkurencyjnych ofert
Nawet jeśli oferta upatrzonego warsztatu wydaje się nam bardzo atrakcyjna, zawsze warto sprawdzić, jakie warunki zaproponują konkurencyjne punkty serwisowe.

> - Zawsze warto sprawdzić inne zakłady, jeśli w warsztacie cokolwiek nas zaniepokoiło – panuje w nim duży nieporządek, mechanik niechętnie ustala z nami szczegóły naprawy czy nie przekazuje konkretnych informacji. Nawet jeśli naprawa naszego samochodu jest bardzo pilna, warto porównać 2-3 oferty. Każdy klient powinien czuć się w warsztacie pewnie. Nie bójmy się zadawać pytań, prosić o wyjaśnienia czy dodatkowe informacje. Dobry mechanik chętnie odpowie, co się stało z naszym samochodem i rozwieje wszelkie wątpliwości tak, abyśmy miały pewność, że nasz samochód oddajemy w odpowiednie ręce. Dobry warsztat nie naciąga też swoich klientów na niepotrzebne naprawy, raczej dba o to, aby klient chciał do niego wrócić - doradza kobietom Patrycja Rzoska, przedstawiciel marki Ravenol.

Kluczowe ustalenia
Zostawiając samochód w warsztacie powinnyśmy precyzyjnie przedstawić swoje oczekiwania i ustalić konkretne warunki. Od mechanika powinnyśmy uzyskać informacje o terminie odbioru pojazdu oraz wstępnej wycenie. Jeśli sam ich nie poda – koniecznie trzeba o to zapytać. Chociaż w przypadku napraw samochodów często pierwszy kosztorys może się zmienić, bardzo ważne jest, żeby ustalić, że każdy dodatkowy koszt musi być przez nas akceptowany. Jeśli w trakcie napraw mechanik zdiagnozuje kolejne usterki – nie wahajmy się poprosić go o telefoniczne ustalanie dodatkowych opłat, aby ostateczny rachunek nie był dla nas przykrym zaskoczeniem.

Protokół przyjęcia samochodu do naprawy
W dobrym warsztacie powinnyśmy otrzymać protokół przyjęcia pojazdu do naprawy; to ważny dokument w przypadku pozostawienia samochodu w warsztacie i nie bójmy się o niego poprosić. Zabezpiecza on nas przed brakiem rzetelności czy nieuczciwym podejściem do naprawy samochodu.

Faktura lub rachunek, który poinformuje za co dokładnie klientka płaci
Zarówno faktura, jak i rachunek za naprawę i wymianę części powinny zawierać wyszczególnione pozycje wykonanych usług. Warto jeszcze przed oddaniem samochodu poprosić o to, by koszty na fakturze były dokładnie opisane. Pozwoli to skontrolować zakres prac, a także to, czy ostateczne ceny są zgodne z wcześniejszymi ustaleniami.

Odbiór wymienionych części
Nie każdy wie, że w warsztacie zazwyczaj bez problemu możemy odebrać części, które po rekomendacji mechanika, zostały w trakcie naprawy wymienione. Jeśli z jakiegoś powodu mechanik niechętnie odniesie się do naszej prośby, jego postawa powinna wzbudzić naszą czujność. Odebranie zużytych części pozwala sprawdzić, czy faktycznie wymagały one zmiany lub naprawy.

Jazda próbna
To, czy naprawa została dobrze i rzetelnie przeprowadzona często nie jest widoczne na pierwszy rzut

oka i może dać o sobie znać dopiero w trakcie użytkowania pojazdu. Zwłaszcza w przypadku rozległych napraw warto poprosić w warsztacie o jazdę próbną w obecności eksperta.

Źródło: