Lidt om kunde forventninger på værkstedet.

Indsendt af kenn - 07. Okt 2013 08:54

Nu har jeg et par gange i sidste uge oplevet at kunder har fået en pris på en specifik opgave den ene var udskiftning af ledningsnet i en bagklap på en BMW E61. Kunden ringede i min ferie og der fortale jeg ham at det var vigtigt ikke at køre med knækkede ledninger alt for længe i bilen.

Der var nu sket det at han CCC navigationsanlæg slukkede samtidigt med at der lød et knald, og alt blev sort. Vi skiftede ledningerne i bagklappen, og brugte ret meget tid på dette da man havde kørt alt for længe med de knækkede ledninger. Alt virkede og testeren viste ikke nogen problemer med bilen overhovedet, der relaterede til knækkede ledninger , da kunden kørte her fra værkstedet med sin BMW.

Næste morgen ringer kunden og fortæller at problemet med at hans CCC navigationsanlæg stadigvæk er der og han så sandelig forventede at vores udskiftning af ledningsnettet i bagklappen var skyld i at dette problem fortsat var på bilen.

Jeg kunne blot fortælle ham at vi af gode grunde ikke kunne give garanti på følgeskader af kortsluttede ledninger, hvortil han svarede at jeg burde da kunne teste om der var nogle problemer fortsat på bilen og ikke mindst hvad det knald og sort navigationsanlæg skyldes. Det er desværre en total umulig opgave da der intet var i vejen med bilen eller navigationsanlægget da vi havde bilen inde på værkstedet og tilkoblet vores diagnose/test computer.

Godt nok betragter vi os selv som rimelig skrappe, men at fejlfinde på en fejl der ikke på tidspunket er der, men som åbentbart optræder periodisk, er desværre ikke muligt for os, hvis ikke fejlen er der imens vi har bilen (er koblet på denne) , og da der ikke var blevet registeret en fejl i bilens styremoduler da vi var , ja så er det også selv for os en umulig opgave desværre , vi er jo ikke synske.

Kunden blev så tilbudt at kunne købe en ombytnings CCC , og dette til vores nettopris (som imødekommenhed) , en CCC som vi selvfølgelig tilbød at tage retur såfremt fejlen ikke skyldes en defekt CCC ,men måtte være afstedkommet af en fejl et andet sted i bilen (et andet modul). Det var han meget utilfreds med.

Så er det desværre umuligt at for os at nå til en enighed , vi syntes helt klart vi har strakt os endog meget langt , men altså efter kundens opfattelse ikke langt nok.

Skulle vi have givet en garanti for følgeskader af knækkede ledninger i bagklappen , siger det vist sig selv at vi så måtte have forlangt en helt anden pris end den kunden i dette tilfælde havde betalt for selv udskiftningen af ledningerne til bagklappen alene , altså den primære opgave vi var blevet bedt/betalt udføre.

Den anden kunde fik en test og diagnose på bilen.

Kunden havde problemer med at hans motorvarmer ikke ville starte og hvorfor vi kørte en diagnose og test på bilen.

Den viste sig at bilen på et tidligere tidspunkt havde haft et problem med bilens MPM modul , og da der blev kikket efter var dette blevet skiftet efter at det gamle MPM modul åbenbart var brændt/kortsluttet, derved havde varmeren låst sig og den blev nu via diagnose computeren låst op igen.

Kunden prøvede så at starte varmeren igen flere gange i løbet af dagen, til trods for at jeg havde fortalt at vi skulle vente indtil det blev koldere i vejret, og han så kunne låne en lader her på værkstedet, dette så vi var sikre på at varmeren ikke låste sig igen på grund af at spændingen kom under 11 volt.

Han mente nu at når han havde betalt for en test af bilen, så var det indbefattet at hans varmer virkede (som jo muligvis var/er defekt) når han kørte fra værkstedet, og i hans instruktionsbog stod der at jo den skulle køre ved 15 grader.

Kunden får sine penge igen og kan nu køre på et autoriseret BMW værksted. Så kan han jo se om de for prisen af en test, vil låne ham en oplader , samt evt. reparere hans varmer for prisen af en test , dette samtidig med at han får lov til at gå med rundt og kikke på hans bil, med en kop frisklavet kaffe i hånden.

Som udgangspunkt behandler jeg mine kunder som jeg selv ønsker at blive behandlet. Men at forvente man kan få lavet tingene, ved en test alene eller få garanti på følgeskader fordi man selv ikke var hurtigt nok til at få sin bil repareret , Det tillader jeg mig at stille mig uforstående overfor .

Jeg ærger mig gevaldigt, men må desværre erkende at jeg driver en virksomhed , og kan ikke tilbyde direkte at "betale" for at hjælpe disse kunder , det er desværre ikke en mulighed jeg har , dette da værkstedet ikke er et filantropisk foretagende , men mit levebrød. så derfor kan jeg altså ikke tilbyde denne "service" .

Det er dobbelt ærgeligt at en kunde har en for dem dårlig oplevelse , men det er mit ønske at disse kunder en dag må få en realistisk tilgang til at få deres bil repareret , så de ikke igeng skal opleve at blive skuffet , vi vil her fortsat gøre vores absolutte bedste for vores kunder for den bedst mulige oplevelse , men somtider må selv vi desværre give op.

De bedste hilsner

Mobilteknik

==========

Sv: Lidt om kunde forventninger på værkstedet.

Indsendt af BenAnd - 07. Okt 2013 20:21

_____

Hej Kenn m.fl.

Det var da et par "trælse" episoder du her beskriver , træls for dig , men også for kunderne ikke mindst fordi de efter hvad jeg kan læse har haft nogen fuldstændige urealistiske forventninger til løsning af de opgaver de har bedt om at få løst/udført.

Kan desværre kun alt for godt nikke genkendende til din problemstilling , har også selv et par gange oplevet at folk trode/forventede at man var i stand til at "se" ind i deres bil's indre med det blotte øje og "knivskarpt" kunne fortælle hvad/hvor fejlen var at finde. , og nu man havde så nemt ved dette , ja så måtte det da også næsten være gratis at få fejlen udbedret , de havde jo da nu selv haft lejligheden ved både at kontakte mig og efterfølgende køre hen til mig.

Som jeg oplever det er disse biler (E6x , E9x , serie etc.) nu blevet så billige at også folk med en nok for "slank" pengepunge har fået råd til at købe et brugt eksemplar , og godt for det , men det kniber så lidt mere når noget af alt det teknik disse biler er udstyret med begynder at svigte , så kniber

det "lidt" med forståelsen for (og måske den økonomiske formåen) at det koster at udbedre , bedre bliver det jo så ikke af at disse biler ydermere nu har nået et teknisk stadie hvor de færreste "hjemme" mekanikere kan være med mere , for de kræver altså noget mere udstyr (dyre testere mv.) samt stor indsigt/forståelse for teknikken/ elektronikken for at kunne fejlfinde og efterfølgende reparere på bilerne (gælder jo for mange nyere bilmærker i dag).

Så jeg vil afslutningsvis håbe på at man fra første færd klart for afstemt kundens forventninger , og hvad man står overfor af opgave , samt hvad det kræver/koster at løse/reparere , dette så begge parter får en god oplevelse , jeg ved af egen erfaring at Kenn gør meget ud af at forklare kunder hvad der evt. er galt med deres bil og hvilke muligheder der er samt priser , om han kan gøre det bedre ? , jo det kan han da , vi kan alle altid gøre tingene bedre , også kunderne 🙂

Som Sir Winston Churchill engang sagde : " Det umulige klare vi mens de venter , miraklerne kan tage en anelse længere tid " 🙂

Mvh.

BenAnd

==========

Sv: Lidt om kunde forventninger på værkstedet.

Indsendt af kenn - 08. Okt 2013 03:24

_____

Hej

Jeg tror du har fuldstændig ret i at det er nogle kunder der har nogle forventninger man bare ikke kan indfri. Men det er nu ikke så svært fordi jeg kan ikke forklare det ret meget tydeligere end der bliver gjort på værkstedet nu.

Knækkede ledninger i en bagklap er en tikkende økonomisk bombe, og tager man det ikke meget seriøst, ja så risikere man at der kommer nogle endog meget kedelige økonomiske følgeskader. Når man så vælger at lade dem reparere uden at skifte begge ledningsnet. ja så er det Russiks roulette hver eneste gang man åbner bagklappen.

Det bliver fortalt hver eneste BMW E61 kunde der henvender sig omkring dette emne. Så det kan der ikke være nogen der er i tvivl om. Alternativt kan man bare Google sig frem til det, så ender man hurtigt i det forum der beskriver dette meget tydeligt. Nemlig herinde.

Den anden kunde er nu også meget typisk for han har været på værkstedet før og fået fejludlæst på hans BMW da han lige havde købt den, så var han på ferie i Tyskland og så var det hans batteri der var færdigt, som vores test fortalte ham. Så når han aligevel var på et Tysk værksted kunne han ligeså godt få dem til at lave det der var i vejen med bilen.

Nu står han så med en bil hvor man ikke har været så grundige på det Tyske værksted, og nu har han en masse frustationer han skal af med. så nu er det da rimeligt at et andet værksted i Danmark skal have nogle kløø. I dette tilfælde er det så mit.

Jeg har fuld forståelse for at man gerne vil spare, men der er ikke sparet meget ved at shoppe rundt hos forskellige forhandlere og så prøve at køre dem op imod hinanden. Det er fint for mig at man vælger et Tysk værksted. men få nu kørt din bil ned til dem på et fejeblad når den ikke virker igen... Istedet for at lade frustationere gå ud over et andet værksted.

Jeg har vel snart 250 kunder der løbende kommer på værkstedet i deres BMW E6x / E9x så nu er det ikke en bil der er ny at arbejde med på værkstedet.

Det lidt morsomme der trods alt er i dette er at folk har fundet værkstedet fordi de har læst om deres problem på dette forum. og jeg er ret sikker på at de nævnte ting der kan ske her, også står meget tydeligt beskrevet. Men kikker jeg rundt på andre forummer, kan jeg læse at de er af en helt anden opfattelse. Så burde de da hive fat i ham der har skrevet dette og bede ham om at lave deres bil... Nå nej Han kan ikke da han ikke har et værksted og kun sidder og skriver når hans vej falder forbi.. Han er bager til hverdag.

Værkstedet har efterhånden et meget stort netværk omkring BMW. Ikke mindst fordi det er en passion. Både i Danmark og rundt omkring i verden, og når jeg før har hørt om dette kedelige kundeproblem har det været med en vis undren over hvorfor de ikke har fået forventningerne med kunden stemt af inden.

Begge kunder er privat kunder som nok skulle have købt en anden bil. For det er givet på forhånd at de får nogle grimme knubs når de skal ud på forskellige værkstedet og have lavet deres bil.

Når alt dette er skrevet er jeg super ærgelig over at de havde en forventning som ikke blev infriet på værkstedet. også selvom jeg ved at de blev tilbudt og fortalt konditionerne INDEN deres BMW kom ind. Har haft med kunder at gøre i over 25 År. så det er heller ikke noget nyt...Og har i den tid haft utilfredse kunder der kan tælles på en hånd....

==========

Sv: Lidt om kunde forventninger på værkstedet.

Indsendt af kenn - 12. Okt 2013 05:44

Verden er nu sjov engang imellem.

Først ringer den kunde med sin motorvarmer og siger at han er ked af at han lod sin frustation gå ud over værstedet, og han godt kan se at det var urimeligt. Hans undskyldning er selvfølgelig accepteret, men dog med den lille krølle på halen at han selvfølgelig skal finde et andet værksted at få lavet sin BMW på.

En halv time senere ringer kunden der fik skiftet ledningsnet i bagklappen og fortæller at nu virker han CCC navigation og IDrive slet ikke, så han vil gerne have at der bliver kikket på bilen.

Det bliver der selvfølgelig og det viser sig at hans CCC er stået af, og efter en fejlfinding og en test af bilen bliver den udskiftet med en anden enhed. lidt ind i historien omkring den måde hans CCC har opført sig fortæller han at han i sommers prøvede at køre med et kopi kort, men måtte pille det ud igen da CCCen låste sig.

Til det kunne jeg kun sige at det måtte være nemesis for han ville gerne stjæle en andens arbejde ved at bruge kopikort, for nu kom han så til at betale for et nyt navigationskort flere gange.

Kunden har selvfølgelig den garanti der gives på ledninger og den udskiftede CCC enhed. Men bør selvfølgelig køre på et andet værksted næste gang der er et andet problem med hans BMW.

Jeg har stor respekt for folk der kommer til at træde en anden over tæerne, ringer eller kommer forbi og siger det må du undskylde. men at man undersøger på andre værksteder hvad de skal have for og finder ud af at det slet ikke er gratis.. og så vender tilbage med en undskyldning.

Den undskyldning bliver accepteret men man er ikke kunde hos Mobilteknik mere, Fordi jeg ved godt hvad man får for sine penge på et andet værksted. for de værksteder skal også gerne leve af det de laver, og helst meget gerne have et "om munden når de er på arbejde."

Men her er der desværre et par urimelige kunder til deres værksted. "For her kan de ikke være mere...

==========