

Når et værksteds besøg går i hårdknude.

Indsendt af kenn - 14. Jan 2014 22:03

Når et værksteds besøg går i hårdknude.

Nu har jeg endnu en gang haft en BMW kunde som ringede til mig fordi hans BMW for 3ede gang skulle tilbage til det værksted der havde haft hans bil inde 3 gange for at finde ud af hvorfor hans BMW ikke kunne trække. Først kunne den ikke trække over 3000 omdrejninger og efter der var blevet skiftet vacumslanger kunne den nu ikke trække, når man skulle have bilen op i omdrejninger. men nu kørte bilen perfekt over 3000 omdrejninger.

Der var tale om et autoriseret BMW værksted, så de burde om nogen kunne finde ud af hvad fejlen nu var. Men nu var de kommet frem til at det var bilens partikelfilter der skulle skiftes. Men han havde sin bekymring da det virkede lidt som om man skiftede på må og få.

Han ringede til mig for at få navnet på en dygtig BMW mekaniker, men det er en uskik at begynde et projekt på et værksted for midt under processen at skifte til et andet værksted.

Som jeg forklarede ham var det vigtigt at man via mail beskrev det man havde gjort på værkstedet, og ikke mindst hvad man kunne forvente såfremt den del man havde bedømt defekt, ikke var skyld i den nævnte fejl.

Sørg for at have alt på skrift og her er det ikke nok at man bare får et overslag, men at man får alt skrevet ned via mail. Brug samme mail til at køre dialogen med, Sker det ikke er det endog meget svært at gøre sine krav eller ikke indfriet forventninger gældende.

Det er super trist at man som kunde ikke kan regne med at kan man ikke løse kundens problem, så får man ikke nogen regning.

Så sørg for at alle aftaler er skrevet ned, og er vi rigtig heldige kan Hr. Deljeh måske lave en rettesnor for hvad man bør sørge for, inden man starter med et værkstedbesøg.

Personligt mener jeg.

At når det er skrevet er det nu engang noget nemmere at køre sin bil ind på et værksted hvor mester selv går og skruer med. For der er ikke noget værre end at stå og diskutere med en værkfører der ikke fatter en bjælde og nærmest kun ønsker at komme videre.

=====

Når et værksteds besøg går i hårdknode.

Indsendt af JCO - 15. Jan 2014 07:16

Det lyder bekendt.....

=====

Sv: Når et værksteds besøg går i hårdknode.

Indsendt af kenn - 16. Jan 2014 08:53

Desværre er det slet ikke så ukendt et problem. ☹
Hvad er din egen sag endt med, om man må spørge..

=====

Når et værksteds besøg går i hårdknode.

Indsendt af JCO - 19. Jan 2014 21:29

En stor regning til mig

=====

Når et værksteds besøg går i hårdknode.

Indsendt af JCO - 19. Jan 2014 23:31

Du får hele historien over en kop kaffe (når du inviterer) det er ærgeligt at professionelle værksteder kan behandle kunder på den måde