

Awaria samochodu? Badania mystery shopping przeprowadzone przez INTERNATIONAL SERVICE CHECK pokazały, w których warsztatach samochodowych możemy liczyć na najlepszą obsługę. Na podium stanęły: warszawski Feu Vert, olsztyński Premio oraz Service Master z Katowic.

Po badaniach mystery shopping w polskich i zagranicznych salonach samochodowych (INTERNATIONAL SERVICE CHECK, marzec-kwiecień 2011) przyszedł czas na pomiar jakości obsługi w sieciach warsztatów samochodowych. Klienci testowi odwiedzili zarówno te punkty, w których wszystkie warsztaty należały do jednego właściciela, jak i prywatne serwisy zrzeszone w jednej sieci.

W sumie badaniem objęto 15 sieci, tj.:

- AD Serwis
- Auto Crew
- Auto PRIMO
- Bosch Service
- Euro Warsztat
- EuroMaster
- Feu Vert
- Leader Service
- Norauto
- OK. Serwis
- Perfect Service
- PointS
- Premio
- QService
- Service Master

Badania trwały od 18 kwietnia do 20 maja 2011 roku. W każdej placówce oceniano przede wszystkim jakość obsługi klienta (zarówno telefoniczną, jak i bezpośrednią) oraz wiedzę personelu. Zwracano też uwagę na czystość i porządek panujące na terenie warsztatów.

Wizyty testowe przeprowadzono w 45 punktach na terenie całej Polski - po 3 badania dla każdej z sieci. Adresy odwiedzanych punktów zostały losowo wybrane z list warsztatów dostępnych na stronach internetowych poszczególnych sieci.

Na początek zadaniem klientów testowych było odbycie rozmowy telefonicznej z pracownikiem serwisu w celu umówienia się na wizytę. Klienci mogli zlecić warsztatowi dowolną usługę, byleby wiązała się z wjazdem na stanowisko serwisowe. Następnie klient przybywał w umówionym terminie do warsztatu, dokonywał oceny jego wyglądu zewnętrznego i wewnętrznego, po czym oceniał cały proces obsługi klienta – od przyjęcia, przez realizację zleconej usługi, aż do zapłaty i pożegnania.

Warsztaty samochodowe ocenione zostały w trzech kategoriach:

#### 1. Telefoniczne umówienie wizyty

W tej kategorii klienci testowi oceniali między innymi łatwość dodzwonienia się do serwisu, powitanie, przebieg rozmowy, możliwość telefonicznego umówienia się na wizytę i ogólną jakość rozmowy telefonicznej.

Średni wynik uzyskany przez serwisy to 63,2%, a najlepiej wypadły warsztaty należące do sieci Service Master (81,7%).

## 2. Wygląd warsztatu (zewnątrzny, wewnętrzny, personel)

Wygląd zewnętrzny warsztatów został oceniony bardzo wysoko – średni wynik to 90,6%. W tej podkategorii 100% punktów zdobyły aż trzy sieci:

- Point S
- QService
- Service Master

Przeciętnie wypadła ocena wnętrza warsztatów – średni wynik uzyskany przez serwisy to 71,9%. Najwyższą notę – 95,2% - zdobyły trzy sieci:

- Feu Vert
- QService
- Service Master

Z kolei w podkategorii personel serwisy uzyskały ogólny wynik 72,4%. Najlepiej oceniono pracowników warsztatów (85,7%):

- Auto Crew
- Norauto

Ogólnie w kategorii Wygląd średni wynik osiągnięty przez wszystkie badane placówki wyniósł 81,2%. Miejsca na podium zajęło 5 sieci:

- Qservice i Service Master (92,5%)
- Auto Crew (92,4%)
- FeuVert i Norauto (90,1%)

## 3. Obsługa klienta podczas realizacji usługi (powitanie i realizacja usługi, finalizacja sprzedaży i pożegnanie, ogólna ocena obsługi)

Średnia uzyskanych punktów w całej kategorii to jedynie 80,7%. Najlepiej ze wszystkich ocenione zostały warsztaty należące do sieci Euro Warsztat (91,7%).

Najgorzej wypadła podkategoria dotycząca powitania i realizacji usługi – średni uzyskany wynik wyniósł 73,5%. Najwyższą pozycję zdobyła sieć Point S z wynikiem 86,9%.

Nieco lepiej pracownikom poszło przy ocenie finalizacji sprzedaży i pożegnania - średni wynik dla wszystkich warsztatów to 82,5%. Najlepiej poradzili sobie pracownicy warsztatów Auto Crew - ta sieć uzyskała najwyższy możliwy wynik - 100%.

W ogólnej ocenie obsługi uwzględniano kompetencje i uprzejmość pracowników – warto już na wstępie zaznaczyć, że żaden klient nie dokonał oceny niesatysfakcjonującej.

Kompetencje pracowników zostały ocenione: przeciętnie (26,7%), bardzo dobrze (57,8%) i wyjątkowo (13,3%).

Uprzejmość pracowników została oceniona: przeciętnie (26,7%), bardzo dobrze (57,8%) i wyjątkowo (15,6%).

Najwyższe noty w ogólnej ocenie pracowników zdobyły 3 sieci (100%):

- AD Serwis
- Auto Crew
- Euro Warsztat

#### Klasyfikacja generalna

Warto dodać, że aż 83% klientów poleciłoby dany warsztat innym osobom, a 60% uznało, że badany serwis samochodowy zaprezentował się lepiej od konkurencyjnych. Tajemniczy klienci chętnie wskazali także na te aspekty obsługi, które najbardziej wymagają poprawy:

- Pracownicy powinni w sposób nieco bardziej precyzyjny informować o przewidywanym koszcie usługi. Pracownicy nie starają się uśmiechać się do klientów w czasie prowadzenia z nimi rozmów.
- 1. Kontakt telefoniczny - przez cały dzień nikt nie odbierał telefonu. 2. Identyfikacja pracowników - brak możliwości identyfikacji: pracownicy nie mają identyfikatorów, a podczas rozmowy telefonicznej pracownik nie przedstawił się.
- Większa uwaga pracowników podczas rozmów telefonicznych. Informacje zbyt chaotyczne i szybko przekazywane - często niezrozumiałe.
- Lepsza informacja zwrotna dla klienta o wykonanych (lista) i koniecznych do wykonania usługach.

Najlepsze wyniki spośród badanych placówek osiągnęły:

Feu Vert - Warszawa - ul. Myszyniecka 11 – 93,5%  
Premio - Olsztyn - ul. Pstrowskiego 28 – 92,4%  
Service Master - Katowice - ul. Pukowca 25 – 91,3%

#### **INTERNATIONAL SERVICE CHECK**