



Кто может рассказать о компании честнее всего? Руководство, сотрудники, конкуренты?

Клиенты. Люди, которые испытали уровень обслуживания, качество товаров и услуг на себе.

Им нечего скрывать – клиенту либо нравится, либо нет. И если клиент возвращается – это лучший и самый честный комплимент работе компании.

ПОЧЕМУ Я ВЫБИРАЮ
АВТОДОМ

Интервью с клиентами автосервиса





АВТО ДОМ

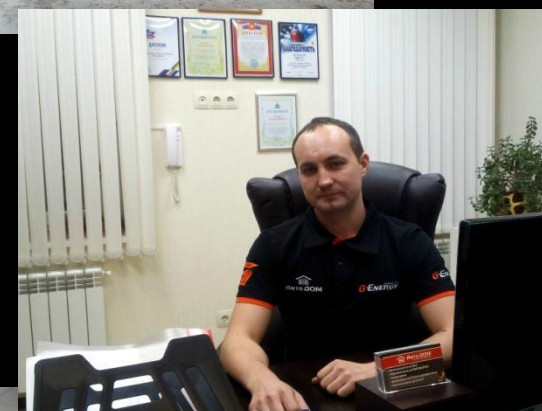
ГЛАЗАМИ КЛИЕНТОВ

В этой презентации собраны короткие интервью с клиентами «АвтоДОМа», в том числе несколько анонимных опросов. Мои собеседники оказались открытыми и интересными людьми, с каждым было приятно пообщаться.

Что удивило (хотя нет, совсем не удивило) – практически все отмечают прозрачность работы сервиса, профессионализм и бесплатную консультацию по любому интересующему вопросу по части ремонта или подбора запчастей. Для себя сделала вывод, что клиент замечает все, просто не всегда это озвучивает.

Думаю, Евгений Иванович выбрал очень грамотную политику ведения компании. Судя по тому, что людям нравится, как организована ее работа.

Спасибо каждому участнику интервью за беседу и уделенное время. Присоединяюсь к каждому слову и желаю успехов и дальнейшего роста. Поехали!





Андрей, 49 лет



Ишлин



Клиент «АвтоДОМа»
с 2007 года

- Давно приезжаете в «АвтоДОМ»?

- С самого открытия приезжаю, с 2007 года! Тогда еще маленькая будка была. Масла продавали, запчасти некоторые. Такого большого здания не было еще.

- Что больше всего нравится?

- Все устраивает. Я здесь запчасти покупаю на иномарку. Всегда подробно консультируют. Вот сейчас я к Саше (мастеру) подошел, спросил по поводу своей машины, посоветовался. Он мне все рассказал, ответил.

- Чью работу ещё можете отметить?

- Я в основном к Жене Охотину поднимаюсь, запчасти беру у него. По мелочи на 1-м этаже закупаюсь, у девчонок. Все устраивает.

- Руководителя знаете, верно? Что можете о нем сказать?

- Конечно, знаю. Еще до открытия сервиса его знал. Женя – нормальный парень. Молодец, что такой сервис открыл.

- И по такому случаю пару пожеланий сервису и Жене.

- Удачи желаю, продвижения. Хорошего настроения всегда, чтобы люди с радостью приходили. Чтобы всегда был готов идти навстречу. Люди любят, когда и качественно, и недорого. Где и продавцу хорошо, и клиенту. Дальнейшего расширения желаю и побольше достижений. И от меня лично: Женя, получай лицензию на техосмотр и открывай станцию ТО. А если еще и страховку будете сами делать, будет вообще супер. Люди бы не мучились, а то каждый раз в город ездить. Полноценный комплекс будет. И место здесь хорошее, от дороги недалеко. В общем, Женя, всего только хорошего желаю!



Анонимный опрос



Этого собеседника я встретила в комнате клиента. Разговорились. Приехал менять резину. Времени мало, поэтому не стала тратить его на объяснения, кто я и что замышляю, а Просто начала разговор. Фрагмент нашей беседы ниже:

- С чем приехали в «АвтоДОМ»?

- Шиномонтаж. Снег выпал вообще неожиданно, еле в гору поднялся в Чиганарах. Летняя резина практически лысая, буксует на снегу машина. Не едет и все!

- Часто приезжаете сюда?

- Каждый год здесь «переобуваюсь», да.

- А сами откуда?

- ****и.

- Там, вроде, тоже есть сервис?

- Ну да, есть. Просто мне здесь больше нравится. У нас там шиномонтаж коряво делают, если честно. Все говорят. Я туда не езжу, хоть и рядом живу.

- Да, я это тоже могу подтвердить, испытала на себе. Ремонтируетесь тоже здесь?

- Ремонт по возможности сам дома занимаюсь. Сюда в основном за запчастями приезжаю.

Здесь ближе, удобнее. Не надо в город кататься из-за каждой мелочи.



Алиса, 27 лет



Чебоксарский р-н



Клиент «АвтоДОМа»
с 2015 года

- Давно приезжаете в «АвтоДОМ»?

- С 2017 года приезжаю на шиномонтаж. Впервые приехала, когда проколола колеса, сделали быстро и качественно. До этого постоянно приезжала покупать запчасти на предыдущую машину. Ехать близко, по цене тоже все устраивает.

- Что больше всего нравится?

- Мастера работают быстро, цены нормальные тоже. Запчасти в магазине хорошего качества. Конкретно сегодня порадовало то, что без напоминаний сделали балансировку зимних шин перед заменой. Помню, в другом сервисе не сделали, так и поставили сразу. Потом пришлось заново все делать. В третьем сервисе тоже развели, увидев водителя-новичка + девушку. «Сделали балансировку» зажигалкой! Я спрашиваю: «А так разве можно?» Они мне: «Конечно, новая технология!» Домой приехала, мужу рассказала... Ну, сейчас смешно, конечно. Здесь еще и все при клиенте делают, все открыто. Только сюда теперь.

- Чью еще работу ещё можете отметить?

- Продавщицы хорошие. Помогают запчасти подобрать, все рассказывают, консультируют. Мне нравится. Поэтому за деталями на машину сюда стараюсь приезжать.

- Какие пожелания можете оставить?

- Чтобы все было хорошо, и работа оставалась на таком же высоком уровне.



Анонимный опрос



Этот разговор был еще в сентябре. Мы с моим знакомым обсуждали ремонт машин, и, что логично, перешли к беседе о сервисах. Не обошли стороной и «АвтоДОМ». Фрагмент нашей беседы:

- В «АвтоДОМ» ездили на ремонт?

- Да, раньше часто ездил, сейчас машину продал.

- Что особенно нравилось в работе сервиса?

- То, что за лоха тебя не держат. Можно лично присутствовать при ремонте машины, самому следить за процессом и качеством работы. То, что надо любому водителю. Старые запчасти никуда не пропадают, всю отдают, сами кладут в машину. Можешь сам посмотреть, в чем причина поломки была.

- Какому мастеру особенно доверяли?

- Все ребята толковые. Что меня касается, я старался больше к Сане попадать. Он там с самого начала работает. Просто я давно в этот сервис ездил, привык к Саньку. Считаю его самым опытным. Я как-то приехал на ремонт, у меня еще «десятка» была, в 2012 году. В причине поломки не был уверен. Санек мне сходу все объяснил. Извлек деталь и показывает мне: «Видишь, сломалась? Менять будем?» Я сам посмотрел – да, реально, в ней дело. Поменяли, машина барахлить перестала сразу.

- Когда машину купите, туда же будете ездить?

- Скорее всего да, туда же. Больше некуда.



Вадим, 52 года



Большие Катраси



В «АвтоДОМе»
впервые

- **Вадим, если не секрет, что привело в «АвтоДОМ»? Были уже здесь?**

- Нет, сегодня впервые заехал. Собрался в город, слышу непонятный шум в передней подвеске. В город побоялся выезжать, решил сюда заехать, мало ли.

- **Не разочарованы?**

- Нет, напротив! Пока всем доволен на 100%.

- **Что особенно понравилось?**

- Я был шокирован, когда здешний мастер при мне снял колесо, ступицу и показал неисправную запчасть – старую и изношенную! Я ведь совсем недавно ее в городе поменял! Только там у меня машину в бокс загнали, а меня самого не пустили внутрь. Я ничего не видел, что они с ней делали. Теперь понял... А здесь можно от начала до конца наблюдать за процессом работы, не запрещают находиться рядом с машиной. И сломанную деталь своими глазами видел, и новую сам купил здесь же. И поставили ее при мне.

- **Будете еще заезжать в «АвтоДОМ»?**

- Обязательно! Очень доволен работой.



Анонимный опрос



Этот клиент подошел ко мне сам, когда я была на ремонте. Поинтересовался, с какой поломкой я приехала и поспешил уверить меня, что волноваться мне точно не о чем, так как «ребята тут толковые». Я не могла не воспользоваться шансом, задала ему пару встречных вопросов.

- А Вы здесь не в первый раз, значит?

- Нет, конечно! Давно сюда приезжаю, сейчас и не вспомню, сколько лет уже.

- А сами откуда?

- Здесь недалеко. Янгильдино знаете? Летом вообще можно через поле проехать, вот я и езжу! Слава богу, машина позволяет.

- Да, машина большая у Вас. Каждый раз сюда приезжаете?

- Да, если самому лень возиться или погода не позволяет. Зимой тем более.

- Что особенно нравится здесь?

- Ребята толковые здесь работают, профессионалы. Всегда все качественно делают – видно, что отлично знают свою работу. Еще плюс, что все открыто и при клиентах делают. А то знаете, как бывает... Заберут машину и сиди под дверью, гадай – отремонтируют или хуже сломают...



Надежда, 26
лет



Чебоксарский р-н



Клиент «АвтоДОМа»
с 2016 года

- Давно приезжаете в «АвтоДОМ»?

- Впервые приехала зимой 2016 года с лопнувшим глушителем. Сначала поехала в ближайший от дома сервис, но там мне помочь не смогли. В «АвтоДОМе» справились за час. С тех пор, не побоюсь этого слова, дружим, и это мой единственный автосервис.

- Что больше всего нравится?

- Мне сравнивать особо не с чем, но могу сказать, что нравится все. И то, как организован рабочий процесс, и доброжелательность, и возможность присутствовать при ремонте автомобиля. Хотя я и мало в этом соображаю, но все равно так спокойнее, чем ждать за дверью. И прайс-лист в открытом доступе. Комната клиента уютная, продумано все. Нравится прозрачность работы, отношение к клиенту. Думаю, это от руководителя идет. Мастера умные, добрые, приветливые.

- Чью работу можете отметить?

-Некого выделить. В том плане, что все молодцы, профессионалы. Знают свое дело и любят.

- Руководителя знаете? Что можете о нем сказать?

-Да, Евгений - Человек с большой буквы. И очень мудрый руководитель. Мне кажется, судить о директоре можно по его коллективу, так как подобное притягивает подобное. Мастера и продавцы в «АвтоДОМе» – прекрасные люди. Я часто наблюдаю за работниками сферы услуг и встречала разных – в том числе хамов, обозленных и высокомерных людей. Не представляю, какой у них начальник... В коллективе Евгения я ни одного такого человека не могу назвать. Меня это удивляет часто. Но ровно до тех пор, пока еще раз не пообщаюсь с Евгением и не пойму, что иначе здесь быть и не может.



«В каком бы статусе ты ни оказался – сегодня падение, завтра взлёт – никогда не стоит сдаваться и идти только вперёд.
Вера в свое дело и любовь к нему никогда не должна покидать».

(из интервью Е. Шурнова бизнес-порталу moneymakerfactory.ru)

Успеха, продвижения и благодарных клиентов!

С уважением, Н. Тихонова