

GM "ügyfélszolgálat"

Szerző Stocz
2007. július 29.
Utolsó frissítés 2008. február 15.

Egyik tájrsunk a GM (magyarországi) ügyfélszolgálatától egy-két, az autóinkkal kapcsolatos gondot.

Tanulságos levelezés a "mire számíthatunk" témakörben.
Első levél:

Á

Á Tisztelt Chevrolet Southeast Europe Kft.! Tisztelt Megyeri György Ártákos-társi, Marketing és Szerviz igazgató! Á Készséggel megkaptam az interneten keresztül kitöltöttem a szerviztapasztalataimmal kapcsolatos kérdőívket. Lenne azonban néhány, nem konkrét márkaszervizhez, hanem inkább a gápkocsihoz a szervizeken keresztül nyújtott ügyfélszolgálatokhoz kapcsolódó észrevételem: 1., Tapasztalatom szerint a gápkocsiban előfordul egyes hibák kezeléséhez a márkaszervizek, és a gyár az ügyfél sem kapja meg a kellő támogatást. Konkrétan például a gápkocsimon nagyobb sebességénél (120 km/h felett) rendszeresen "belibeg" a motorháztető. Amikor először jeleztem a szervizben, csak ártetlenül néztek rám, másodszor (több hónap múlva) már azt mondták, hogy a jelenséget (néhány is, és más márkaszervizeknél is - azaz a problémát NEM EGYEDI!) több tulajdonos is jelezte, a GM tud már rá látni és hamarosan orvosolni fogja a problémát. Sem a jelésem kezeléséről, de ami igazán bosszant, hogy a hiba előbbi kijavításának májorál sem kaptam visszajelzést. 2., Tapasztalatom szerint nincs minden hibajelenség hivatalos, minden márkaszervizre kötelező árványú hibakezelési utasítás. Ámgy nemely esetben az egyes szervizek azonos problémájára különböző válaszokat adnak "javaslatokkal(?)" Állnak elő: Konkrétan például: Alacsony fordulatszámon (2000rpm körül) gyakorlatilag lehetetlen a gápkocsival "rángatás" nélkül az autózni. A szervizek (többet is felkerestem...) javaslatai, és tanácsai: Á Á - néha próbálgassam meg az autót Á Á - csak minőségi benzint tankoljak Á Á - ne használjak ilyen alacsony fordulatszámon Á Á - szoftver-frissítés Á Á - száv-szelepek cseréje Á Á edvélzettel: F... Á Á Á Á Tisztelt F.... Á!

A General Motors ügyfélszolgálatához írtam, július 15. keltezésű elektronikus levelet illetékeségből megkaptam.

Ár-álmánkre szolgál, hogy Chevrolet tulajdonsoként ádvélzálhetjük!

Levellel kapcsolatosan szeretném tájékoztatni, hogy a Chevrolet létrehozta márkakereskedői hálózát az autótulajdonosok problémáinak udvarias intézésére, a gápkocsi szakszerű karbantartására és javítására. Ártákos-társi útján felmerülő gondok orvosálása a márkaszervizek hatáskörébe.

Sajnálattal olvastam a gápkocsi ázemeltetésére és javítása során felmerült kellemtelenségekről.

Készséggel nyújtok, hogy időt szánj az ügyfélszolgálatok eddigi kérdőív-álmánkre kitöltésére és levellel a megfogalmazott ügyfélszolgálatok alapjain nyál lehetőségek a szervizek munkájának az ártákos-társi. Mivel kélzál, hogy márkaszervizeink minél magasabb száv-nvonalú szolgálatát nyújtssanak, észrevételeket készséggel nyújtok.

Reméljük a júlvőben autóját máig bizonyítani fogja, hogy máltá arra a bizalomra, amelyet Án a márka megvásárlásával fejezett ki!

Tisztelettel:

..... Zsuzsanna

Ügyfélszolgálati tanácsadók

Á Bizonyára feltűnt, hogy a két levél között nincs igazán kapcsolat. Ezért megszáletett a második levél: Á Á T. General Motors ügyfélszolgálat! Tisztelt Zsuzsanna Ügyfélszolgálati tanácsadók! Á Készséggel megkaptam a válaszléveletet, amelyet annak tartalma (semmitmondó áressége?) miatt nem tudok válaszolni hagyni. Á Először is meg kívánom jelezni, hogy a jelzett problémáim ellenére - pillanatnyilag még - nem bántam meg, hogy Chevrolet Lacetti SW megvásárlása mellett döntöttem 2006 márciusában. Továbbra is úgy gondolom, a felszereltsége, kényelme, és a hozzá tartozó áriájában igen kedvező ár/érték arányt biztosít. Másodszorban azt is nyomatékosan szeretném, hogy az alábbi megjegyzéseimet semmiképpen sem személyesen Ánek személy, sokkal inkább azoknak akik - feltételezem szerint - Ánre ill. hasonló munkákban dolgozó munkatársaira kényszerítik az ilyen tápusá sablon-válaszokat, mint amelyet Án is kaptam. Á 1., Maximálisan egyetértek és nyálvalán az a helyes májorál az elsődleges kapcsolattartásnak, ha márkaszervizek hatáskörébe utalják az ügyfelek ázemeltetéssel kapcsolatos problémáinak kezelését. Csak hogy - mint az a korábbi levelemből is kitűnhetett - Áppen ezen márkaszervizeknek Á egyes problémák megoldási lehetőségeiről való gyártási információival való ellátatlansága

engem - hasonlítanak oly sok márkátársamhoz (l. kárlélné internetes fórumok, pl.: <http://forum.index.hu/Article/showArticle?t=9115025>), amelyeket talán nem lenne baj, ha a cég marketingesei is néha elolvassanak, sőt esetleg be is kapcsolódnának az ott folyó eszmecserebe - véleményem szerint igencsak hasznos lenne mind az ott véleményt nyilvánlók (és rajtuk keresztül talán a többi ügyfél) számára is... - elkeserítő. Elfogadhatatlan az - és remélem ebben egyetértünk -, hogy ha egy adott problémát kezelőse kizárólag a felkeresett márkaszerviz hozzáállására, esetleges tapasztalaira van bízva. Ez egy nem igazán márkahűség megerősítő szolgáltatás, és ez legkevésbé a márkaszerviz hibája... Áppen ezért a hivatkozott kárdo-vákbán sem tettem a márkaszerviz(ek) elmarasztalás megjegyzéseket, és Áppen ezért kárreltem meg a fenti problémákkal - nékhé - főleg, miután a kárdo-vákbán egyenesen felhívják a figyelmemet erre a lehetőségre, mint a szervizeket és a kapcsolódó marketing-feladatokat (reményeim szerint) koordináló "szervezethez" fordulni. Á, Áppen a fentiek miatt elfogadhatatlan számomra, hogy a jelzett konkrét - ÁS A JELEK SZERINT A MÁRKASZERVIZEK ÁLTAL PILLANATNYILAG KEZELHETETLEN - problémákra (motorháztető "libegése" nagyobb sebesség, ill. "rángatás" alacsony fordulatszám) vonatkozóan még csak említés sem történik a válaszlélelekből. Ezek után mégis kihez kellene fordulnom? Ezzel az erővel a sarki fűszeresnek is elpanaszolhatom a problémámat, ő is pontosan ugyanennyire tudja (ill. nem tudja!) megoldani a problémát - akkor miért is vagyok a garanciális időszak alatt kizárólag márkaszervizek igitnybe vőtelére kátlezve (már ha nem akarom elvesztani a garanciát...)? Á mi lesz a garanciádó lejáta után, merthogy a problémám ezidáig hivatalosan nem lett bejegyezve egyetlen alkalommal sem a szervizkénybe (hogy ez a szerviz trehánysága, netán Álnvédelme lenne, azt nem tudom meg-tátni.) Higgyék el, Án pusztán annyit szeretnék elárni, hogy az Ázemanyag-fogyasztásom ne székjén az e (merthogy a magas fogyasztás - számomra nyilvánvalóan - Ásszefággsben van a rángatással (tákléletlen Ázemanyagfelhasználással) és ne kelljen az autópályán attá rettegmem, hogy mikor csapdik fel a motorháztető az arcomba!!! Á ha ezekre a problémákra a márkaszerviz nem kap hivatalos Állásfoglalást a gyártá (gondolom - nékhé keresztl), akkor nem is fogja tudni korrekt mádon megoldani! Legjobb esetben a szerviz hozzáállása, prábákozásai és járáse az, amiben bázhat és amellyel kapcsolatban negatív tapasztalatom - legalábbis ez nem volt. Mindenki kedves és segítő, csak Áppen megoldást nem tudnak adni, a szótta karok nem oldják meg problémákat... A szervizek munkájának Ártákelésöt véleményem szerint csak és kizárólag akkor Árdemes főleg olyan kárdo-vekkal, amelyekben NEM tehető meg szervizeken ká-vállá okok jelése!!! -, ha a szervizek minden seg-tságet megkapnak az anyacágtól, és ennek ellenére merálinek fel a szolgáltatásukkal kapcsolatos problémák. Ás vőgezetá egy, tisztán marketingre tartozó Ászrevátel. Szerte Euróában Átezik hivatalos tartók-katalóg Magyarországon azonban nincs ilyen. Emiatt olyan apráságot, mint mondjuk a sárvető, igen nagy neházságek Áráján lehet rendelni - sőt egyáltalán tudomást szerezni arról, hogy egyáltalán lehet ilyet beszerezni...? Áráhá ilyen tartók-katalógus megjelentése a kátlelvőben? Ágy gondolom, hogy ez is olyan Ápás lenne az - nékhé rásszáról, ami lehet erős-teni a tulajdonosokban azt a hitet, hogy já vőlasztottak akkor, amikor Chevrolet gyártmányú gápkocsira kátletták a pánzáket (és nem utolsá sorban Ájabb bevőtelhez juttatja a GM-et...) Á Kárem, hogy a fentiekre vonatkozóan száveskedjenek megfogalmazni esetleges válaszukat, kálszánettel: Á F..... Á Á Másdik válaszá Á Tisztelt F... Ásr!

A General Motors Ágyfőlszolgálatához Árkezett, jálius 22. kelteésű válaszléletet illetéességből megkaptam.

Levelével kapcsolatosan szeretném tájkozttatni, hogy a Chevrolet áget kedves Ágyfeleink felé a márkakereskedő Ápviselik. A márkaszervizekben a General Motors kálponti elő-rátsai szerint tártátnik a hibafeltárs, valamint a jáv-társ. A márkaszervizek illetéesságe, hogy száksáeg esetön felvegyák a kapcsolatot a General Motors műszalosztályával és kálszán megálják a megoldást. Ezért, megárák, hogy a levelében említett kárdoéseben káre valamelyik márkaszerviz véleményét, akik és a felájnlott megoldást a kálponttal való egyeztetés során adják meg.

A Chevrolet tartók-katalógussal kapcsolatosan szeretném tájkozttatni, hogy hamarosan elérhető lesz a Chevrolet Epica, Captiva, Aveo és Spark tartók-katalógusa, mely interneten, a Chevrolet-honlapon megtekinthető lesz.

Kálszánjék a Chevrolet márkáránti hásgáöt és idejét, melyet levelének a megfogalmazására szánt!

Tisztelettel:

..... Zsuzsanna

Ágyfőlszolgálati tanácsad és Á

Na, ekkor már elgurult a gyágszer. Harmadik levél: Á Tisztelt Chevrolet Ágyfőlszolgálat! Á Igazán kálszánm a válaszukat, bár számomra Ágy tűnik, nem volt világos az - nékhé számára, hogy olyan problémát prábáltam leveleimben jelezni, amelyre a márkaszervizek hosszú ideje NEM TUDNAK megoldást találni. Á Nyilván az is elkerálte a figyelmüket, hogy Án - mint azt korábbi levelemben kiemelten jeleztem - egy Lacetti SW tápusú gápkocsi tulajdonosa vagyok, Ágy kállélnébb Árámmel nem tált el, hogy előbb-utább lesz tartók-katalógus az Epica, Captiva, Aveo és Spark modellekhez. Á Nem kaptam választ arra sem, hogy mi a hivatalosan kálvetendő eljárás egy bejelentett, de a szerviz Által előre tudottan el nem hárá-thatás hiba esetön. (Nem vőletlená nem a szerviztől szeretném megtudni...) Á Bázom benne, hogy nem lesznek restek ismátelten válaszolni, és vőgre olyan - gyakorlatban is alkalmazható - tanácsokkal ellátni, amelyek sem az Án, sem a márkaszervizek Árdekeit nem sártik. Á Áedvázlettel: F... Á Harmadik válaszá Tisztelt Fekete Ásr!

ÁégyfÁ©lszolgÁ¡latunkhoz Á©rkezett Á°jabb, jÁ°lius 25. keltezÁ©sû vÁ¡laszÁ¡t illetÁ©kessÁ©gból megkaptam.

KÁ¡szÁ¡njÁ¼k, hogy idõt szÁ¡nt levelÁ©nek a megfogalmazÁ¡sÁ¡ra.

IsmÁ©telten megkÁ©rjÁ¼k, hogy keresse fel hivatalos Chevrolet mÁ¡rkakereskedjÁ©t, mivel a Chevrolet cÁ©get õk kÁ©pviselõk, kedves Á¼gyfeleink felÁ©. A mÁ¡rkszervizek, szÁ¼ksÁ©g esetÁ©n felveszik a kapcsolatot a General Motors mûszaki osztÁ¡lyÁ¡val, ahol mûszaki kollÁ©gÁ¡inkkal valÁ³ egyeztetÁ©s utÁ¡n, a General Motors kÁ¡zponti elõÁ-rÁ¡sai alapjÁ¡n elvÁ©g szÁ¼ksÁ©ges javÁ-tÁ¡sokat.

MÁ¡rkszervizeink feladata, hogy a jelentkező meghibÁ¡sodÁ¡sokat orvosoljÁ¡k.

MegkÁ©rjÁ¼k, tekintse levelezÁ©sÁ¼nket mÁ©rvadÁ³nak.

RemÁ©ljÁ¼k a gond megnyugtató rendezõdik Á©s Lacettije mÁ©g bizonyÁ-tani fogja, hogy mÁ©ltÁ³ a bizalomra, amelyet Á© mÁ¡rka megvÁ¡sÁ¡rlÁ¡sÁ¡val fejezett ki!

Tisztelettel:

..... Zsuzsanna

Á¼gyfÁ©lszolgÁ¡lati tanÁ¡csadÁ³