

JAKO V KINĚ



Dělá vám vrásky, co se s vaším autem děje při návštěvě servisu? Zdali mu byla skutečně dopřána slibovaná péče? Řešení má Volvo s novým konceptem Volvo Personal Service (VPS). Vyzkoušeli jsme, jak funguje.

Uřčitě znáte historky, jak v servisu navzdory naučtování nevyměnili olej či zaměnili novější díl za starší. Negativní zkušenost mám i já – sluší se ale dodat, že nic z toho se netýkalo servisů Volva.

Od podobných zážitků vás nyní má uchránit program Volvo Personal Service, který slibuje úplně nový, osobní přístup k zákazníkovi s hlavním důrazem na transparentnost.

Na papíře to vypadá hezky, jaká je ale skutečná praxe, jsme se vydali zjistit do servisu Tukas Auto-Staiger v pražských Malešicích, kde program VPS již zavedli. Po krátké domluvě předáváme sympatické recepční servisní knížku spolu s klíči a následně nás už vítá osobní technik, který bude mít naše auto na starosti – v našem případě Martin Panchartek.



Měli jsme štěstí, navzdory neohlášenému příjezdu se nás brzy podařilo vmáchnout mezi jednotlivé zakázky. Může se stát, že budete muset počkat, s nepořízenou byste ale odjízďet neměli.



Osobní technik nás vítá v salonku vedle dílny. Chvilku na něj počkáte, napřed si musí po předchozí zakázce umýt ruce. Můžete mu přesně říct, co chcete s autem dělat, prostředník tak u VPS odpadá.



Přijeli jsme sice neohlášení, přesto ale na opravu nemusíme dlouho čekat. Mechanici přidělení k programu VPS jsou proškoleni, aby pracovní čas dokázali využít bez zbytečných prodlev. Výsledkem je plynulá návaznost jednotlivých zakázek (v případě, že zákazník přijede včas...), mezera se ale najde i pro akutní případy, jako jsme zrovna my. Do servisu jsme totiž přijeli s náhlou závadou na předních brzdách. Je logické, že naše auto nemělo nadále v provozu co pohledávat.

Čas nutný pro opravu sice můžeme využít i jinak, to bychom ale přišli o největší benefit konceptu a stejně toho moc nestihli, většinu zakázek totiž zvládnou vyřídit do hodiny. V Tukas Auto-Staiger můžete celý průběh prací sledovat třeba u kávy skrze zvukotěsné sklo, a bezprostředně tak vidíte, co a jak váš osobní technik na autě dělá. Pokud by se navíc vyskytly nečekané problémy, může je řešit okamžitě přímo s vámi. Také po skončení prací vám on, a nikoli univerzální přijímací technik vysvětlí veškeré provedené práce. Je to skutečně příjemné a novinka nepochybně posílí důvěru mezi zákazníkem a servisem, což bude do budoucna v ostré konkurenci prémiového segmentu stále důležitějším faktorem.

Káva je dopita, vůz v pořádku a my můžeme opět na silnici. Postupně by tento koncept měla převzít všechna dealerství značky a Volvo tím v oblasti servisu získá nespornou výhodu. Mimo chodem, výběr techniků byl prý náročný, z vlastní zkušenosti můžeme říct, že se veškerá snaha vyplatila. Je to hlavně o lidech.

Text: Jan Hřeňo
Foto: Václav Novák



Káva, voda a wi-fi. Při čekání se nudit nebudete. Pokud byste přesto chtěli čekat doma, Volvo se vám postará o dopravu. Je to ale rychlé, do hodiny je dílo hotovo.



Vše se dozvíte z první ruky: provedené práce vám na konec opět vysvětlí váš osobní technik. Zatím jsou v programu VPS u Tukas Auto-Staiger čtyři.