



тщательно контролируется специалистами Официального дилера/партнера. Это гарантирует завершение сервисных работ точно в срок. В случае если будет обнаружена необходимость проведения дополнительных работ, то их сроки и стоимость будут обязательно согласованы с Вами.

ПЯТЫЙ ШАГ — КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

На каждом из этапов обслуживания автомобиля специалисты центра контролируют качество производимых операций и строгое соблюдение технологии диагностики и ремонта. По окончании работ автомобиль проходит выходной контроль качества, при этом проверяются не только обслуживаемые узлы и агрегаты, но и общее техническое состояние машины.

ШЕСТОЙ ШАГ — ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ

По окончании всех работ сервисный консультант Официального дилера/партнера свяжется с Вами. Возвращая Вам автомобиль, сервисный консультант объяснит суть проведенных работ, проинформирует Вас о результатах измерений и диагностик, о стоимости обслуживания, а также даст рекомендации по дальнейшей эксплуатации автомобиля и ответит на Ваши вопросы.

СЕДЬМОЙ ШАГ — ИЗУЧЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТА

В течение нескольких дней после выдачи автомобиля в удобное для Вас время и по предварительной договоренности наши сотрудники свяжутся с Вами по телефону и проведут небольшой опрос о качестве выполненных работ. Этот шаг направлен на улучшение сервиса с учетом пожеланий Клиентов.

Также Вы можете обращаться в клиентскую службу Вашего Официального дилера по любому вопросу, связанному с обслуживанием автомобиля или работой Официального дилера/партнера. С целью повышения качества обслуживания клиентская служба собирает всю входящую информацию от различных подразделений дилерского центра: ремонта, технического обслуживания, продажи запчастей и аксессуаров и т. д. Обрабатываются абсолютно все комментарии и обращения клиентов в службу по различным вопросам, будь то благодарность сотрудникам, запросы и предложения или негативные отзывы.

Собранная информация анализируется и учитывается при принятии управленческих решений по улучшению качества обслуживания наших клиентов. Ежегодно проводится награждение дилеров, качество сервиса которых признано клиентами лучшим.

