

Gdzie Polacy naprawiają swoje samochody?

Warsztat autoryzowany? Głównie na gwarancji

Samochody są naprawiane w autoryzowanych stacjach obsługi przez okres gwarancji i – w niektórych przypadkach – także potem jeszcze przez krótki czas

Każdy liczy pieniądze – koszty to jeden z powodów, które odstręczają właścicieli aut (szczególnie starszych) od wizyt w warsztatach dilerkich, nawet jeśli wielu z nich uważa takie serwisy za kompetentne i (zupełnie słusznie) mające najlepszy dostęp do oryginalnych części zamiennych. Stosunkowo niewielu właścicieli samochodów decyduje się na przeglądy i naprawy przeprowadzane w warsztatach szybkiej obsługi, nawet gdy nie oznacza to utraty gwarancji.



Im starsze auto, tym częściej naprawia je sam właściciel



ZDJĘCIA: THINKSTOCK

→ GDZIE NAJCZĘŚCIEJ ROBISZ PRZEGLĄDY I NAPRAWIASZ AUTO?

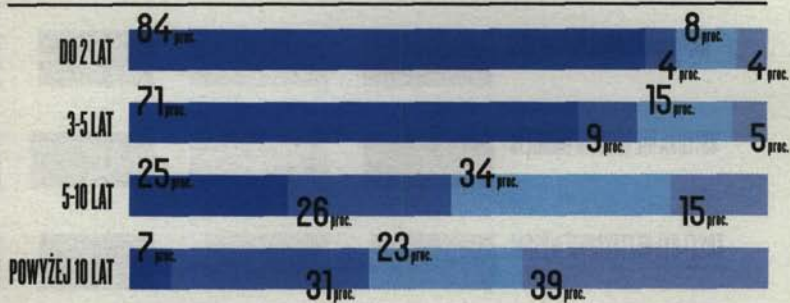


Najczęściej właściciele aut naprawiają swoje samochody w prywatnych warsztatach. Do autoryzowanych serwisów częściej jeżdżą na przeglądy – pieczętka w książce serwisowej ma swą wartość. Najczęściej jednak serwisujemy samochody w warsztatach prywatnych, a najrzadziej – w warsztatach szybkiej obsługi.

JAZDA NA LEWYCH TABLICACH

Dyrektywa GVO zapewnia prawo do wyboru warsztatu także właścicielom najnowszych aut. W praktyce jednak ci, którzy mają pojazdy na gwarancji, w przeważającej większości wybierają serwisy autoryzowane, i to nie tylko jako miejsce napraw, lecz także przeglądów. Zmienia się to wraz z wiekiem aut – często tracą one szybko na wartości i rachunek za poważną naprawę przeprowadzoną w warsztacie dilerkim może stanowić duży procent wartości całego pojazdu. Do ASD częściej jeździmy na przeglądy – to dobrze wpływa na wartość samochodu.

➔ GDZIE NAJCZĘŚCIEJ NAPRAWIASZ AUTO?

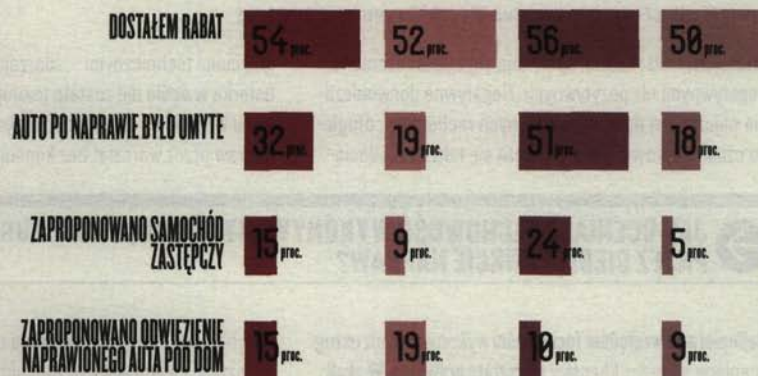


Legenda: ■ w autoryzowanej stacji obsługi; ■ w prywatnym warsztacie; ■ w warsztacie szybkiej obsługi; ■ sam wykonuję przegląd swojego samochodu

Im nowszy samochód, tym częściej odwiedzamy autoryzowaną stację obsługi. To jasne: nikt nie chce stracić gwarancji na prawie nowe auto. W przypadku młodych pojazdów serwisowanie u dilerza, choć z reguły najdroższe z możliwych, nie jest abstrakcyjnie drogie w stosunku do wartości samochodu,

zapewnia komfort i poczucie bezpieczeństwa. Im starszy pojazd, tym bardziej trzeba oszczędzać na naprawach. Wraz z wiekiem aut rośnie też odsetek właścicieli, którzy sami majsterkują przy samochodzie. Z kolei pojazdy w przedziale wiekowym 5-10 lat często trafiają do stacji szybkiej obsługi.

➔ CZY KIEDYKOLWIEK POCZUŁEŚ SIĘ POZYTYWNE ZASKOCZONY W WARSZTACIE?

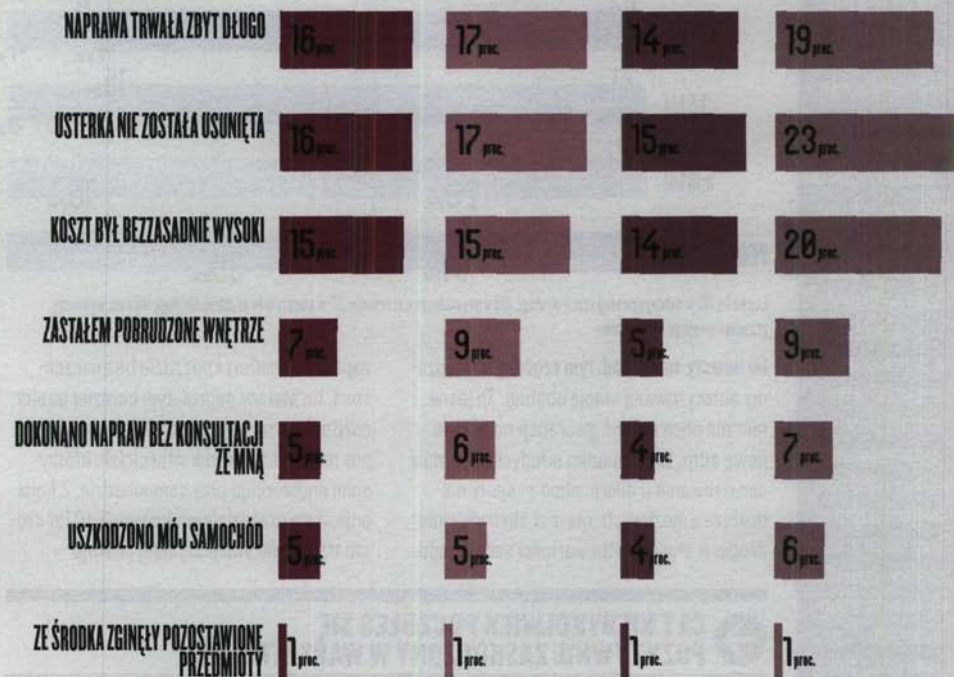


legenda: ■ ogółem; ■ w prywatnym warsztacie; ■ w ASD; ■ w warsztacie szybkiej obsługi

W warsztacie można liczyć na niespodziankę, która jest... tania i łatwo dostępna. Miłym zaskoczeniem, które przyciągnie klienta

w przyszłości, jest drobny rabat czy np. umycie auta. Warsztatom trudniej zapewnić pojazd zastępczy lub odwiezienie auta pod dom.

➔ CZY KIEDYKOLWIEK POCZUŁEŚ SIĘ NEGATYWNIE ZASKOCZONY W WARSZTACIE?



legenda: ■ ogółem; ■ w prywatnym warsztacie; ■ w ASO; ■ w warsztacie szybkiej obsługi

Właściciele aut rzadziej spotykają się z zaskoczeniami negatywnymi niż pozytywnymi. Negatywne doświadczenia najczęściej dotyczą zawyżonych rachunków, długiego czasu naprawy, a często wiążą się także z niedocią-

gnięciami technicznymi – zdarzają się skargi na to, że usterka w ogóle nie została usunięta. Stosunkowo niewielu właścicieli samochodów skarży się na wykonanie napraw przez warsztat bez konsultacji.

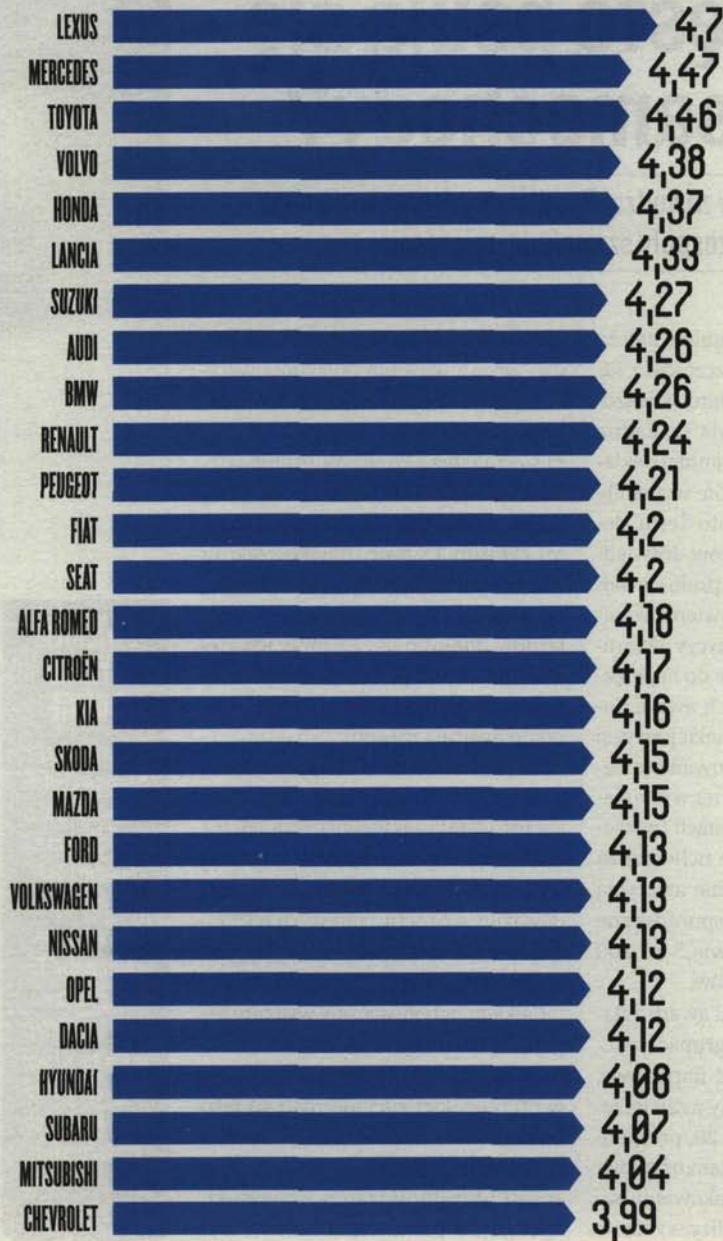
➔ JAK OCENIASZ FACHOWOŚĆ WYKONYWANYCH USŁUG I OBSŁUGĘ W WYBRANYM PRZEZ CIEBIE PUNKCIE NAPRAW?

Najlepiej pod względem fachowości wykonywanych usług oceniane są przez klientów warsztaty prywatne. W skali 1-5 uzyskały one średnią ocenę 4,29. Nieco gorzej wypadają autoryzowane stacje obsługi – średnia ASO to 4,21. Gorszą ocenę dostały warsztaty szybkiej obsługi. Ich średnia nota w skali od 1 do 5 to 4,02. Warsztaty dilerskie (ASO) najlepiej wypadają w kategorii „wygląd stacji i kul-

tura obsługi” – uzyskały średnią ocenę 4,32. Prywatne warsztaty, co może być pewną niespodzianką, są pod tym względem oceniane nieznacznie lepiej niż warsztaty szybkiej obsługi (3,95 i odpowiednio 3,94).

Jak widać, fachowość usług nie jest skorelowana z wyglądem stacji i kulturą obsługi. Tak naprawdę sporą grupę właścicieli aut interesuje głównie jakość napraw.

➔ JAK OCENIASZ FACHOWOŚĆ WYKONYWANYCH USŁUG I OBSŁUGĘ W WYBRANYM PRZEZ CIEBIE AUTORYZOWANYM WARSZTACIE?



Mówi się, że pierwszy samochód jest sprzedawany przez salon, a drugi i kolejne – przez warsztat. Prawdopodobnie właśnie to leży u podstaw popularności aut takich marek, jak Toyota i Lexus. Użytkownicy aut bardzo wysoko oceniają też warsztaty Mercedesa, Volvo, Hondy i... Lancii. Zaskakuje nieco niska pozycja warsztatów Volkswagena w zestawieniu – nieco wyżej uplasowały się serwisy Skody, jeszcze wyżej Seata, a autoryzowane stacje obsługi marki Audi uważane są za wyraźnie lepsze. Nie należy wykluczać, że za negatywne postrzeżenie warsztatów niektórych marek odpowiadają ceny ich usług i części – stąd np. niska pozycja Subaru i Mitsubishi. Diagram zamyka Chevrolet – trudno lubić warsztaty marki, która „się zwija” z naszego kraju.