

En uretfærdig behandlet BMW kunde.

Indsendt af kenn - 18. Okt 2014 07:36

En uretfærdig behandlet BMW kunde.

Efterhånden som det spreder sig at Mobilteknik har specialiseret sig i de nyere BMW kommer der efterhånden en del henvisninger fra andre værksteder. Mere når de har prøvet at afhjælpe kunden et givent problem. Her var det en BMW E61 kunde der havde været forbi et autoriseret BMW værksted som hun havde lagt omkring 80000 kr. Hos. Hun havde så haft nogle strømproblemer og var så kørt til et andet værksted. Der var kommet nyt batteri på og da hun så på vejen hjem fik en masse fejl meddelelser i bilens kombiinstrument henviste det andet værksted til os.

Det behøves næsten ikke at blive beskrevet at der trådte en meget nervøs BMW kunde ind på værkstedet, Hun frygtede at nu skulle der betales en formue igen for ingen ting. Der kom en tester på bilen og så væltede det frem med gamle fejl på bilen. Bilen blev tjekket for om der var kommet vand i bilens styremoduler og så de andre kendte fejl på en BMW E61. Den havde knækkede ledninger i bagklappen og ellers var den ganske fin. Fejlene blev slettet på testeren og aftale for udskiftning af ledninger i bagklappen blev aftalt.

Som altid blev kunden tilbudt en kop kaffe og der gik ikke længe før at kunden begyndte at fortælle om alle de frustrationer familien havde haft. Der var ringet til værkstedet 2 gange efter at den havde været på det autoriseret værksted efter at bilen var gået i stå ganske kort tid efter at værkstedet havde haft den inde. Begge gange måtte bilen transporteres hen til værkstedet igen. Alle ved jo at det ikke er nemt at undvære en bil i dag i en travl hverdag, men det havde man ikke set som noget problem.

Nu er der ikke noget nemmere end at sidde og fortælle hvor meget andre værksteder fejler. Det gør vi også men forskellen er bare at mange værksteder ikke gør noget som helst for at komme helt i mål. Men det var en lettet BMW E61 kunde der kørte fra værkstedet i Hvidovre med beskeden om. Så håber jeg at der kommer en masse fejl på bilen, for så har vi en chance for at se om den virkelig fejler noget eller alle de fejl bare ligger i bilen som gamle fejl.

Hvor er det ærgerligt at mange værkførere eller folk der tager imod kunder fuldstændig glemmer at bruge sig selv som målestok overfor en kunde. Hvad ville du sige til at der blev ringet og sagt at man var ikke sikker på at den del man ville skifte var problemet. Men den kostede 25000 kr. Og når den var pakket op af æsken så var løbet kørt. Det giver i hvert fald ikke ro hos den kunde der oplever dette.

Jeg ved godt hvad jeg havde sagt, men desværre sidder der en masse uretfærdigt behandlet BMW kunder som dagligt oplever dette scenarie.

Da jeg var fobi det autoriserede BMW værksted fortalte jeg kundens oplevelse til værkstedchefen, selvfølgelig uden at fortælle dem hvem kunden var, (resultatet) jeg fik en sludder for en sladder.

Det ærgrer mig i den grad.

=====
En uretfærdig behandlet BMW kunde.

Indsendt af JCO - 21. Okt 2014 21:21

Kender det alt for godt....

Sent from my iPhone using Tapataalk

=====
Sv: En uretfærdig behandlet BMW kunde.

Indsendt af Morten - 22. Okt 2014 16:13

Hej Kenn,

Din historie er et klart eksempel på at værkstedet ikke sætter sig ned og analyserer omfanget af problemet! Hellere prøve sig frem og måske ramme rigtigt til kundens ærgrelse og pengepung..

Egentlig tankevækkende er det at. den rigtige specialist ikke er ham der burde være det (BMW) med derimod ham der gider lære af sine oplevelser og tager tiden til at sætte sig ind i omfanget af problemet i stedet.

Omvendt er det så underligt at mange kunder ikke vil betale for f.eks din ekspertise men har en holdning til at hvis det kan laves billigt men midlertidigt så er det vi gør!

=====

Sv: En uretfærdig behandlet BMW kunde.

Indsendt af kenn - 22. Okt 2014 18:54

Hej Morten

Desværre er det ofte ikke prisen der er tilfældet med de kunder der kommer på mit værksted. De har været på et andet værksted først og fuldt og fast troet på at de levede op til det de stod og lovede. Så de har ikke nævnt noget om at spare eller på nogen ønsket andet end at få løst deres problem. Nu har jeg været i denne bilbranche i over 20 år og det er med mange værkstedsfolk som med politikere. De har en masse visioner og som tiden går kommer de længere og længere væk fra det udgangspunkt de havde da de startede.

Jeg har det lidt svært med at man som den værkfører eller person der tager imod en kundes bil, ikke behandler kunden som han selv ønsker at blive behandlet. Med det mener jeg at der er da ikke nogen kunder der synes det er morsomt at komme på et værksted og så kan man ikke være sikker på at man ikke skal sælge hus og hjem for at få en fejlfri bil tilbage..

Det koster at køre BMW men der dukker desværre flere og flere sager op som faktisk gælder stort set alle bilmærker med kunder der er blevet enormt dårligt behandlet og nu er blevet ganske frustreret. Det kan man ganske enkelt ikke være bekendt..

Forleden kom der er en BMW kunde på værkstedet som spurgte om man kunne taste kordinaler ind på hans navigationssystem (CCC) og da kunden kom i en BMW E61 gik jeg ud og kikkede på hans ledninger i bagklappen. De var desværre også ved at knække og kortsluttede allerede nu. Han fik en pris og så gik der en lille uge så kom han ned på værkstedet igen. Nu havde han købt nye ledningsnet da han mente at han selv kunne skifte den, men havde fundet ud af at det krævede mere end som så, så nu kom han så og spurgte hvad jeg skulle have for at montere det. Bmw havde givet ham en pris, så kunne jeg gøre det billigere måtte jeg gerne lave det. Det kommer så ikke til at ske for jeg vil selvfølgelig ikke montere ledninger jeg ikke selv har solgt. Hvorfor sidder du måske og tænker nu? Men det er ganske enkelt fordi at når der er blevet skiftet ledningsnet på værkstedet gives der en god garanti på at det virker. Det er der ikke på ledninger eller andet kunden selv kommer med..

Det som kan undre mig med sådan en kunde er at han kommer ned på værkstedet. Der bliver kikket på hans bil og der bliver snakket lidt om de forskellige kendte problemer med hans E61 model, så vælger han at købe ledninger et andet sted og så komme og høre om jeg vil lave det efterfølgende.

Så der er ganske rigtigt kunder der ikke tænker sig om, eller prøver at spare så meget at de står med en dårligere løsning end den de for få kr. mere havde fået. Nu kommer han selv med ledningsnettet på et andet værksted og så er alt der hedder garanti væk. Det er dumt for det ender med at blive dyrere nu end den pris han fik oplyst.

Sådan er der jo så meget. Men det er ærgerligt at man først møder kunderne efter de har fået en dårlig oplevelse på et andet værksted, for de kunne sikkert have været sparet for en del.

=====
Sv: En uretfærdig behandlet BMW kunde.

Indsendt af hln - 25. Okt 2014 13:56

Et værksted bliver aldrig bedre end værkføreren ligesom en butik aldrig bliver bedre end købmanden bag - uanset hvad der står uden på døren. Det er underordnet om det er et autoriseret værksted eller ej - når dagen er omme er servicen afhængig af de folk der har kontakten med kunden. Man må desværre tit undres over hvor ringe kundeservice man møder hos folk der har valgt et hverv hvor de lever af at have tilfredse kunder - uanset hvad de handler med.

Jeg tror som udgangspunkt ikke at BMW værkstederne rundt om i landet er bedre eller dårligere end andre mærkers værksteder, men jeg ved ikke om der måske er en tilbøjelighed til at store værksteder for luksusmærker nogen gange glemmer at der også kommer "almindelige" kunder i mængden af leasede firmabiler.

Der findes dog også autoriserede BMW værksteder med god service og dygtige værkførere der kan finde ud af at yde god service. Min tidligere BMW (en E90) blev repareret i motoren og havde efterfølgende en forkert lyd en gang i mellem. Det tog et par uger at nå frem til at lyden var der ved bestemte omdrejninger og belastning. BMW værkstedet håndterede det utrolig professionelt. Da jeg kom og "klagede" over lyden tog de det alvorligt, gav mig en lånebil og undskyldte ulejligheden da de 2 dage senere kunne fortælle at de var endt med at skille det hele ad igen fordi de havde lavet en fejl i første omgang.