

# SERWIS NASZĄ DUMĄ

Konkurencja na rynku napraw jest ogromna i wszyscy mówią prawie tak samo.

Pracuję, jak wiadomo robi różnicę. Mamy 8 stanowisk serwisowych, najlepsze wyposażenie, świetnych o wysokim poziomie wiedzy technicznej mechaników. Firma Opel Miniewski od wielu lat gwarantuje swoim klientom pełną satysfakcję z wykonywanych usług. Dochodziliśmy do tego przez długi czas wnikliwie badając i obserwując potrzeby i oczekiwania rynku. Do likwidacji szkód komunikacyjnych nam powierzonych używane są tylko i wyłącznie oryginalne części pochodzące z sieci dystrybucyjnej GM.

Dysponujemy szybką ścieżką diagnostyczną, a czas pracy jest elastyczny w zależności od terminów ustalonych z klientami. Wykonujemy również usłu-



gi błyskawiczne, a w przypadkach nagłych można do nas przyjechać bez umówienia się.

Ponadto zapewniamy bezgotówkową obsługę w zakresie likwidacji szkód komunikacyjnych.

Jako dyrektor generalny bardzo wiele uwagi przykładam do właściwych relacji na linii pracownik – klient. Obowiązujący niegdyś, ale tylko teoretycznie, slogan reklamowy – klient ma za-

wsze rację realizujemy w praktyce dnia codziennego. To niby nic wielkiego, ale w dobie kosmicznych technologii najtrudniej o zwyczajną ludzką życzliwość. To jest ważne dla klienta, który pojawia się w serwisie nie dlatego, że ma na taki kaprys, ale dlatego że zepsuł mu się samochód. A wiadomo – bez auta jak bez ręki. Klient nigdy nie usłyszy od pracownika firmy Miniewski, że jest długa kolej-

ka, czy że nie ma części. Samochód zostaje przyjęty do naprawy, a termin ustalony z klientem. Jednym słowem – zero problemów. Problemy klienta to już nasza specjalność. Po to przychodzi do nas, aby się ich pozbyć szybko i niedużym kosztem.

**Atutem jest chyba także program Auto OdNowa** Program Auto OdNowa w 2011 roku jest oferowany

dla samochodów Opel pogwarancyjnych (2008 i starsze) i obejmuje system naprawy pojazdu z zastosowaniem następującej grupy części: amortyzatory (przód/tył), piasty kół, sprzęgła, końcówki drążków kierowniczych, elementy zawieszenia, elementy układu kierowniczego, koła dwumasowe, elementy rozrządu silnika. Razem 249 części.

**A ceny za te usługi nie zabolą kierowcę?**

W programie Auto OdNowa nie obowiązują określone ceny detaliczne dla klienta. Przy częściach użytych w tym programie stosowane są różne poziomy rabatów w zależności od grupy części od 15% do 30%. Przy wycenieniu usługi również oferujemy klientom pewien poziom rabatów. W sumie to oferta bardzo korzystna dla klienta. (TG)

## Rozmowa z Wiesławem Litewskim, dyrektorem generalnym A. J. Miniewski

Jak się sprzedają samochody na wiosennym przednowku?

**WIEŚLAW LITEWSKI:** Za oknem i w kalendarzu pełna zima, ale w naszym salonie Opla klientów nie brakuje, co jest zasługą nie tylko szerokiej oferty, ale także opinii, na którą sobie przez lata zapracowaliśmy. Mam tu na myśli usługi serwisowe, bo to one świadczą najpełniej o firmie – kompetencji pracowników, wyposażeniu, dostępności do części, kulturze obsługi, wywiązywaniu się z zobowiązań w stosunku do klienta.