Как выбрать автосервис

Рано или поздно любой автовладелец обращается в автосервис. Это может быть и фирменная станция (автосервис), и гараж знакомого механика или кузовщика. Хорошо, когда отношения сложились и устраивают обе стороны. А как выбрать партнера "с нуля"?

Общие положения

Взаимоотношения автосервиса (исполнителя) и заказчика (автовладельца, потребителя) определяют: закон "О защите прав потребителя". Он помогает автовладельцу, когда работа автосервисом сделана некачественно, но не подсказывает, как заранее оценить и выбрать ремонтное предприятие;
"Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств автосервиса", утвержденные постановлением Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290. В них регламентированы права и обязанности исполнителя и заказчика, однако не всегда рекомендовано, как достичь взаимопонимания.
Значит, можно выбирать автосервис по степени совершенства организации его работы.

Идеальный автосервис

Чтобы предприятие автосервиса было выгодным его владельцу и привлекательным для заказчика, мало построить современное здание, поставить дорогое оборудование и набрать персонал с высшим образованием. Конечно, это не лишнее, но главное - правильная технология обслуживания клиентов. По мнению профессионалов автосервиса, занимающихся ее созданием и отладкой, хороший реальный автосервис должен максимально соответствовать идеальному.

Основные черты идеального автосервиса

Общение по телефону. Контакт с фирмой-автосервисом, как правило, начинается с телефонного разговора. Работники автосервиса представляются потенциальному клиенту, вежливо отвечают на все вопросы, не торопясь, не раздражаясь и не заканчивая диалог первыми. Если заказчик способен только описать внешние проявления неполадок в своем автомобиле (стучит, течет, не работает и т.п.), но не знает, что делать - в беседу вступает инженер. В большинстве случаев по телефону трудно определить причину неисправности, поэтому автовладельца приглашают на диагностику машины в автосервис.
Предварительная запись. Время посещения (несколько вариантов) предлагает работник автосервиса - это свидетельство ритмичной работы, нормальной загрузки производства автосервиса, четкого графика приемки. Значит, заказчику не нужно будет ждать в очереди, которая неизбежна, если

НП «СПАС»

разрешают приехать "в любое удобное вам время". Кроме того, иногда такая формулировка - признак простоя автосервиса.
Затем клиенту напоминают адрес автосервиса, рекомендуют схему подъезда. Кроме того, называют фамилию мастера (приемщика, консультанта), который будет "вести" автомобиль, предупреждают о нежелательности опозданий, примерной продолжительности приемки и советуют сформулировать пожелания и подготовить вопросы - это еще одно подтверждение того, что фирма - автосервиса ценит время и заказчика, и свое.
Открытость автосервиса. Вывеска автосервиса заметна издалека. Около здания автосервиса - стоянка машин, указатели мест парковки и приема заказов. В офисе нет очереди и суматохи; сотрудник автосервиса, если заказчик приехал немного раньше, извещает мастера (приемщика). Вряд ли он выйдет раньше назначенного времени, но будет знать о следующем клиенте.
Хорошо, когда в сервис-бюро есть стенд с фотографиями и фамилиями специалистов автосервиса, номерами автомобилей заказчиков и временем их приема. Прибывший раньше увидит, что его мастер автосервиса сейчас действительно занят другой машиной.
Кроме того, открытость и солидность предприятия автосервиса подтверждают вывешенные на видном месте лицензии, квалификационные сертификаты работников автосервиса, приказ, уполномочивающий приемщиков подписывать документы от лица фирмы, сведения о перемещении автомобилей по рабочим постам автосервиса в соответствии с технологическим циклом ремонта или обслуживания. Фирменный стиль автосервиса вызывает у клиента доверие к предприятию. Таблички с именами и должностями на форменной одежде сотрудников облегчают заказчику общение с ними. Чистота помещений автосервиса, оборудования, спецовок механиков, укрытые защитной пленкой сиденья и рули машин свидетельствуют об аккуратности персонала автосервиса. Но главное - доброжелательная, спокойная, деловая атмосфера в фирме автосервисе.
Зона приемки автосервиса отделена от ремонтной и оснащена диагностическим оборудованием, чтобы приемщик не отрывал от работы механиков с других участков и не ждал вместе с заказчиком освобождения подъемника или стенда. Кроме того, в ней есть информация об оказываемых услугах автосервиса (цены, гарантии, наименования нормативных документов, по которым выполняют работы, и т.п.). Приемка (одновременно и диагностика неисправности) в автосервисе автомобиля неспешна и занимает не менее 20 мин. По сути - это диалог двух людей, заинтересованных в качественном сотрудничестве. С автовладельцем общается один высококвалифицированный специалист автосервиса. Ведь в большинстве случаев клиент хочет, чтобы сделали именно то, что он просит, вовремя и не дороже, чем обещали при приемке автосервиса. Поэтому чем меньше людей с ним контактируют, тем лучше. Плохо, если один работник автосервиса обсуждает с заказчиком неполадки машины, другой оформляет документы, третий определяет время ремонта (руководит механиками), четвертый рассчитывает стоимость услуги. Рассказывая несколько раз о своих проблемах, клиент непременно что-нибудь

ПП «СПАС»

забудет, а найти "концы" и границы ответственности автосервиса будет сложно.
В назначенное время мастер автосервиса приглашает заказчика и уясняет проблему с его слов, попутно задавая вопросы. Затем небольшая (минут на десять) поездка и вынесение вердикта по сути беспокойства клиента. Автовладельцу не стоит пренебрегать проверкой автомобиля на ходу, даже если нет нареканий на его поведение. Отсутствие замечаний хозяина машины - не факт полной исправности автомобиля, и дополнительная консультация специалиста автосервиса не помешает.
Потом машину моют и поднимают на подъемнике в зоне приемки автосервиса. В этот вынужденный перерыв приемщик автосервиса, чтобы не терять время, на своем рабочем месте начинает рассчитывать стоимость необходимых работ и запасных частей. Осмотрев автомобиль снизу, мастер автосервиса заканчивает калькуляцию.
В автосервисе проверяют машину бесплатно, независимо от того, будет ли владелец ремонтировать ее сейчас и здесь или в другое время и в другом месте. Кстати, иногда для устранения мелкой неисправности нужно "разобрать пол-автомобиля". В таком случае специалист автосервиса рекомендует совместить работы: сделать что-то "с опережением", воспользовавшись частичной разборкой машины (агрегата), или, наоборот, повременить до планового ТО - это сокращает затраты времени (оплачиваемые нормо-часы), соответственно уменьшая общую стоимость ремонта.
Кроме того, заказчик может сэкономить, привезя свои запасные части. Но он должен подтвердить их качество автосервису, то есть соответствие установленным техническим требованиям1. Об этом обязательно предупреждает мастер автосервиса, объясняя, какие документы необходимы: чек из проверенного и известного автосервису магазина, копия сертификата качества на партию масла, номер которой есть на упаковке, паспорт изготовителя на узел (например, на амортизатор с идентификационным номером) и т.п.
После диагностики клиенту, если он хочет, дают тайм-аут для обдумывания ситуации, консультации в другом автосервиса, коррекции своих планов или чтобы накопить деньги на ремонт.
Оформление документов. Мастер автосервиса приглашает заказчика к стенду, отражающему текущую загрузку механиков, и согласовывает время получения готового автомобиля. Затем оформляет договор с автосервисом (заказ-наряд, квитанцию или иной документ) в письменной форме. Термины в нем должны быть понятны клиенту, текст - на русском языке (ссылки на импортное программное обеспечение несолидны). В договоре с автосервисом, помимо сведений об автомобиле и реквизитов сторон, обязательно указывают:

- оказываемые услуги (выполняемые работы), запасные части и материалы, предоставляемые автосервисом, их стоимость и количество;
- запасные части и материалы, предоставленные заказчиком;
- цену автомобиля, определяемую по соглашению сторон;

НП «СПАС»

- стоимость оказываемых услуг автосервисом (выполняемых работ) и порядок их оплаты;
- сроки исполнения работ автосервисом;
- условия гарантии автосервиса на результаты работ;
- особенности, связанные со спецификой ремонта или опытом общения фирмы с клиентами. Например, дополнительную оплату за хранение готового автомобиля, владелец которого не заплатил автосервису вовремя за выполненную работу.

Когда клиент оставляет машину в автосервисе, исполнитель одновременно с договором составляет приемно-сдаточный акт с указанием комплектности автомобиля, видимых наружных повреждений и дефектов, сведений о предоставлении заказчиком запасных частей и материалов. По одному экземпляру с автосервисом договора и акта, заверенного печатью, выдают клиенту.

Кстати, при оформлении и выполнении договора автосервиса документы, предъявляемые заказчиком (удостоверяющие его личность, свидетельство о регистрации машины и т.п.), изымать запрещено2. Также автосервису недопустимо без согласия клиента делать дополнительные платные работы или оказание одних услуг ставить в зависимость от обязательного заказа других.

На краткосрочные работы (подкачку шин, выборочные операции технического обслуживания, мойку и т.п.), которые делают в присутствии клиента, вместо письменного договора автосервисы могут выдавать квитанции, жетоны, талоны и т.п.

Частный мастер в собственном гараже формальностями не занимается. У него договорная система на "полном доверии". При выборе такого способа ремонта машины желательны рекомендации от его постоянных заказчиков.

Четкая организация ремонта. Работники автосервиса дают клиенту возможность наблюдать за ремонтом машины, например из зоны ожидания в цехе или с галереи над ним. Стоять над душой механика автосервиса нет смысла. Когда нужно (обнаружена дополнительная неисправность, заказчик захотел предупредить мастера автосервиса об особенностях своего автомобиля или проверить ход и качество работ и т.п.), владельца машины проводят к рабочему посту.

Хорошо, если специалист автосервиса не отвлекается на получение запасных частей и материалов, а все необходимое ему вовремя доставляют со склада. Значит, ремонт спланирован до мелочей и сбои маловероятны. Тем более недопустимо долгое сидение ремонтников автосервиса в "курилке", их прогулки по цеху или постоянное одалживание инструмента друг у друга.

Когда машина оставлена в автосервисе, заказчик может по телефону узнавать, как идут дела. Если в этот момент мастер автосервиса занят, он обязательно перезванивает.

В любом случае клиента немедленно извещает автосервис о выявленных при ремонте недостатках, угрожающих безопасности движения, приостанавливая

работу. Если автосервиса не согласен на их исправление (на дополнительные расходы) или они неустранимы, это записывают во всех экземплярах приемно-сдаточного акта.
Получение автомобиля. Хорошо, когда назначенный срок окончания ремонта не меняют. Мастер автосервиса, принимавший автомобиль, подводит к нему владельца, показывает результаты работы и замененные детали. Кроме того, дает рекомендации по эксплуатации автомобиля.
После выяснения всех вопросов, устранения замечаний (если они есть), приемщик автосервиса провожает заказчика в кассу - машину выдают после полной оплаты договора.
Продолжение контактов с автосервисом. Через два-три дня мастер автосервиса по телефону вежливо интересуется у клиента, не возникли ли у него какие-либо пожелания или у автомобиля - неполадки.

Рекомендации по выбору автосервиса

Идеал автосервиса, как правило, достижим редко. Да и личные представления о нем могут не совпадать с мнением профессионалов. Поэтому целесообразно:

- решить для себя, что важнее: близость автосервиса к работе или дому, качество работы или сроки ее выполнения, универсальность или узкая специализация предприятия, внешняя фирменная атрибутика или невзрачный, но умелый специалист-одиночка и т.п.;
- поговорить со знакомыми автомобилистами, выслушать их мнение о разных автосервисах или частных мастерах;
- позвонить в несколько автосервисных центров и, не стесняясь, задать все интересующие вопросы;
- узнать и сопоставить цену конкретных "типовых" заказов (ТО, мелкий ремонт и т.п.). Среди автовладельцев сложилось мнение, что самые дорогие - авторизованные автосервиса официальных дилеров. Категорически утверждать это сложно. Конечно, новое оборудование автосервиса, обучение персонала, "ноу-хау", гарантированное качество запасных частей требуют денег. Но и на результат обслуживания это влияет положительно. Цена нормо-часа работы на фирменном автосервиса , как правило, выше, чем в "серых" сервисах и у частников, которые часто понятие "нормо-час" подменяют повременной оплатой. Первое обязательно регламентирует длительность технологической операции - например, на замену бампера отведено (условно) 0,4 ч. Эта норма (она есть в официальных справочниках) будет одинакова в любом автосервисе, а цена часа может быть разной. Но клиент платит только за 0,4 ч, даже если фирма потратила два. При повременной оплате с заказчика берут деньги не за конкретную работу, а за потраченное на нее время. Поэтому, хотя объявленний "час" автосервиса стоит дешевле, тот же бампер меняют полтора часа, и конечная стоимость ремонта соизмерима в обоих случаях.Следовательно, полезно выяснить, как и по какому справочнику рассчитывают в автосервисе стоимость ремонта.

ИП «ОПАС»

Лучше, если работник фирмы автосервиса в разговоре называет окончательные цены работ;

- посетить несколько автосервисов, поговорить с заказчиками и работниками, посмотреть, как оформляют документы.Поскольку автосервис - это производство, совсем без брака оно работать не может. Но процент рекламаций автосервиса должен быть минимальным, а исправление ошибок - быстрым и не причиняющим владельцу машины лишних неудобств. Современный автомобиль сложен по конструкции, напичкан электроникой и обслужить или отремонтировать его без специального оборудования невозможно. Оно, как правило, есть на серьезных предприятиях автосервисах. Поэтому здесь вероятность технического брака мала.Однако персонал некоторых фирменных автосервисов сразу дает понять заказчику, что тот ничего в своем автомобиле не понимает. При этом общаются с клиентом свысока, хотя и безукоризненно вежливо. Чтобы такие специалисты автосервиса признали свою ошибку в работе, в большинстве случаев нужно потратить гораздо больше времени, чем в маленькой мастерской.Хорошо, если в договоре с автосервисом указан как повод обращения - общий признак неисправности (например, стук в подвеске), так и вывод приемщика автосервиса (ослабло крепление амортизатора). Это убережет от споров, когда гайку затянут, а стук останется. Ведь заказчику важно устранить "погремушку", а не платить за последовательную замену шаровых шарниров, сайлент-блоков и т.д.;
- обратиться в автосервис "на пробу" за мелкой услугой, а после ее выполнения принять окончательное решение.

1 "Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств", п.15, з.

2 "Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств", п.14.

Автосервисы бывают большие и маленькие, дорогие и дешевые, специализированные или которые чинят все подряд. Они могут быть расположены близко или далеко. Так какой же автосервис лучше?

Вот тут-то и нужно задать себе первый вопрос, а что вы хотите получить в виде услуг автосервиса? Попробую описать примеры разных подходов к этому вопросу.

Вы занятой человек, каждый час вашего времени, проведенного на работе, приносит деньги (соответственно каждый потерянный денег не приносит). Поэтому вопрос цены отходит для вас на второй план, и главными становятся следующие факторы.

- возможность записаться на "прием" по телефону;
- скорость исполнения работ;
- полный спектр предлагаемых услуг для автомобиля вашей марки;
- наличие запчастей для ремонта.

А теперь попробуем влезть в "шкуру" человека менее обеспеченного, менее занятого, прежде ездившего на "жигуленке" и чинившего его самостоятельно.

ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП «СПАС»

И вот, наконец, он пересел на недорогую иномарку, где интуитивно все вроде и понятно, но сломать страшно, в общем, нужна помощь автосервиса. Что такой человек будет пытаться найти? Естественно, что его будет заботить качество услуг и приемлемые цены. Он обойдется без предварительной записи, может съездить за деталью сам, туда, где она подешевле.
На первый взгляд двум нашим клиентам нужны абсолютно разные станции. Сейчас тем не менее в выборе СТО их многое объединяет. В действительности ни красивая вывеска, ни низкие цены не являются показателем удачного выбора станции. Какие же приметы могут подсказать, что вы нашли "ваш" автосервис.

ВАШ АВТОСЕРВИС

1. Автосервис должен быть чистым и внутри, и снаружи. Слесари также одеты в чистые спецовки. В ремзоне нет мазутных луж и хлама на верстаках. Опрятный вид здания и чистая ремзона показатель того, что руководство станции держит персонал под контролем. Чистый механик - показатель уважения мастера не только к себе, но и к вашему автомобилю. Нельзя запрессовать подшипник в песочнице и ожидать, что он прослужит долго, или собрать мотор грязными руками из немытых деталей и рассчитывать на безупречную работу.
2. Автосервис, специализирующийся на 1-2 марках автомобилей или на каком-то виде работ (например, ремонт стартеров и генераторов или коробок передач, или систем впрыска), априори имеет лучшее качество и быстрее выполнит вам работу, чем станция, где чинят все подряд. Дантист никогда не вырезает аппендицит, а плотники не шьют штаны. Мастер, который видит сотни машин одной марки, наверняка кроме устранения вашей неисправности, подскажет характерные болячки этой модели, некомпетентный, может, наоборот, навредить. Вот подсказка для второго автолюбителя, пытающегося сэкономить средства: выбирайте сервис, специализирующийся на вашей марке машины или на необходимом вам виде услуг.
3. В автосервисе должны присутствовать признаки легальности бизнеса: вывеска, касса, бюро оформления заказ-наряда. Не следует этим пренебрегать. Имея дело с "нелегалами", в случае некомпетентных услуг, вы не сможете обратиться в контролирующие органы с жалобой. Придется винить только себя и забыть о потраченных деньгах. Кстати, в такую ситуацию может попасть наш второй "экономный" герой, и частенько подобная экономия выходит боком.
4. Требуйте гарантии. Очень хорошо, если вы услышите: "Российское законодательство устанавливает срок гарантии для запчастей в один год, пожалуйста, сохраняйте чек и заказ-наряд, с этими документами вы всегда можете к нам обратиться".
Выбирая автосервис, обращайте внимание на мелочи.
Вы увидели рекламу подходящих услуг и звоните по телефону. Не уточнив, что вы хотите сделать, отвечают: "Приезжайте в любое время, и вашей

ассоциация автомобильного сервиса НП «СПАС»

машиной сразу займутся!" Вроде пока хорошо, но на самом деле либо на станции нет очередей, а значит, и спроса, либо очень завышена цена, либо у заведения - неважная репутация, либо работникам наплевать, что вы приедете с утра и просидите в очереди до обеда.
Еще один пример. Вы договорились о встрече, вам назначают время, но не спрашивают модель авто. Приехав, вы обнаруживаете, что оборудование занято точно такой же машиной или запчастей именно для вашей машины нет. Значит, здесь не дорожат клиентом. А на нет и суда нет.
Вы приехали на СТО и попросили поменять шаровую опору. Работу делают, вы выезжаете со станции и слышите непонятный стук. Возвращаетесь узнать, что это, и получаете ответ: "Откуда мы знаем!". Если такое происходит, значит, работникам СТО безразлично, исправен автомобиль или нет, и что вам придется переделывать работу еще раз. Представьте, вы жаловались на расход масла, и вам поменяли поршневую группу, через месяц мотор "застучит", выйдут из строя вкладыши, которые никто не поменял - "Вы же не просили"! Толковые специалисты подобного наплевательского отношения себе не позволяют.

Несколько советов

Знакомство с автосервисом лучше начинать с мелких работ: замена колодок, свечей зажигания или фильтров. Этого достаточно, чтобы обнаружить негативные моменты или почувствовать, хотят ли вас видеть постоянным клиентом. Еще один плюс - материальный или моральный урон от таких операций будет минимальный.
Приехав на СТО, попытайтесь объяснить мастеру, что вам не нравится в поведении машины, а не что вам нужно поменять (например, сообщите что ваша машина плохо заводится утром, а не требуйте поменять форсунки). Пусть работники СТО сами определят неисправность и возьмут на себя ответственность по ремонту. Вот после того как мастер с ваших слов определит, что нужно чинить, можно поделиться собственными наблюдениями. Возможно, это ему поможет.
Мой личный совет: не отказывайтесь делать диагностику того узла, который хотите починить. Очень часто эта операция (200-800 руб.) стоит гораздо меньше бесполезно прикрученных деталей и выполненных работ. Вот, кстати, один из поводов встретиться на одной станции нашим героям.
Единственное, о чем следует договориться "на берегу", чтобы работы, проведенные ошибочно в результате некачественной диагностики, не опустошали ваш кошелек. Между прочим, оборудование для диагностики электронных систем и двигателя крайне дорогое, его могут позволить себе далеко не все станции, поэтому относитесь с пониманием к стоимости качественной операции диагностики.
Если выбор первого персонажа очевиден, то для второго он выглядит несколько сложнее. Я бы посоветовал второму герою не метаться от одного гаража к другому, а выбрать две станции вот по какому признаку: одна,

НП «СПАС»

специализированная на автомобиле его марки, обладающая хорошей диагностикой и выполняющая все виды работ, другая, где добросовестно и аккуратно выполняют несложные работы. Поверьте, это не пустая трата денег, посчитайте сами. Например, заранее известная крупная сумма денег, потраченная на ремонт системы впрыска на специализированной станции, и другой вариант: постоянные регулировки, переделки, замена всех деталей по очереди на разных станциях, к тому же постоянные проблемы с холодным запуском и большим расходом бензина. Выбирайте сами.

Обратите внимание

Оговаривая список работ, настаивайте, чтобы ваши жалобы на поведение машины были занесены в заказ-наряд и обязательно под списком работ и запчастей поставьте свою подпись, это облегчает взаимопонимание при получении автомобиля и оплате выполненных работ.

Будет лучше, если запчасти предоставляет сам автосервис, даже если они несколько дороже, чем в другом месте. В этом случае вопросы гарантии решаются очень легко. Как правило, в пользу клиента.

Пора подвести итог. Чем больше вы обращаете внимание на мелочи, тем меньше вероятность попасть в замкнутый круг. Ищите качественный сервис. Пусть нерадивых механиков учит жизнь, а не ваш автомобиль, в виде учебного пособия, и не вы, в виде спонсора.

Статья взята с сайта www.autokam.ru

СОЮЗ ПРЕДПРИЯТИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО СЕРВИСА
НП «СПАС»