

Techniczne wsparcie sprzedaży



DEKLARACJA TECHNICZNEGO WSPARCIA TOWARZYSZY NIEMAL WSZYSTKIM OFERTOM KRAJOWYCH DOSTAWCÓW MOTORYZACYJNYCH CZĘŚCI ZAMIENNYCH. CZY JEDNAK W KAŻDYM WYPADKU OZNACZA TO SAMO? RÓŻNICE WYNIKAJĄ NIE TYLKO Z ODMIENNOŚCI ASORTYMENTU OFEROWANYCH PRODUKTÓW, LECZ TAKŻE ZE SPECYFIKI I REGULAMINOWYCH WARUNKÓW ŚWIADCZENIA TAKIEJ POMOCY. DLATEGO Z ODPOWIEDNIMI PYTANIAMIZWRÓCILIŚMY SIĘ DO ZAINTERESOWANYCH FIRM I UZYSKALIŚMY NASTĘPUJĄCE WYPOWIEDZI. TWORZĄ ONE W SUMIE INTERESUJĄCY PRZEWODNIK PO TEJ DZIEDZINIE NASZEGO AFTERMARKETOWEGO RYNKU



Marek Sosnowski
Inter Cars

Bogactwo form – bogactwo treści

Każdy klient współpracujący z firmą Inter Cars może liczyć na wsparcie techniczne udzielane przez naszych konsultantów. Klienci korzystają z niego już od ponad dziewięciu lat, a my cały ten czas pracujemy nad poprawą jakości wsparcia technicznego, używamy nowych form oraz rozwiązań. Wdrażamy je, ułatwiając klientom kontakt z nami, dostosowujemy je do potrzeb i oczekiwań klientów.

Rodzaj i metoda wsparcia technicznego zależą od konkretnego przypadku i problemu, z jakim zwraca się do nas klient. Oferta Inter Carsu to nie tylko

części, których mamy w asortymencie ponad 2 miliony, ale także wyposażenie warsztatów, narzędzia, chemia warsztatowa, oleje, akcesoria, programy komputerowe ułatwiające funkcjonowanie warsztatu oraz szkolenia techniczne, interpersonalne i biznesowe, związane z prowadzeniem współczesnego serwisu. Ze względu na tak szeroki zakres oferty dla niego formie kontaktu – może to być telefon, e-mail, zapytanie wysłane przez program, którego używa (np. IC Katalog), lub bezpośrednie spotkanie z naszym przedstawicielem pracującym w terenie.

W praktyce najczęściej wybierana jest rozmowa telefoniczna. Klienci korzystają z niej ze względu na szybki kontakt z konsultantem oraz możliwość dokładnego określenia swoich oczekiwań lub przedstawienia problemu. Konsultant ma możliwość doprecyzowania szczegółów

związanych z omawianym zagadnieniem i udzielenia wyczerpujących wyjaśnień.

W niektórych przypadkach najskuteczniejszą formą okazuje się e-mail. Jest tak np. wtedy, gdy klient potrzebuje uzyskać dokumentację techniczną produktu, instrukcję obsługi lub montażu itp. Korzystając z maila, może przesłać swoje pytanie lub zapotrzebowanie na dostęp do określonej dokumentacji o dowolnej porze – niezależnie od godzin pracy konsultantów.

Wiele informacji potrzebnych klientom znajduje się na naszych stronach internetowych. Przykładem może być realizowany przez dział szkoleń unikalny program Master Mechanik (www.master-mechanik.pl), który łączy konkurs wiedzy technicznej z bazą wiedzy dostępnej online i diagnozą kompetencji mechaników.

Użyteczną funkcję pełni również IC Katalog Online, który jest nie tylko narzę-

dziem do wyszukiwania i zakupu części, lecz także platformą, na której można znaleźć przydatne informacje, takie jak wymiary części (stanowią one w niektórych przypadkach istotną informację przy doborze), czasy napraw (pomocne w warsztacie do utworzenia wyceny usług i określenia terminarza stanowisk mechaników). Ponadto są tam informacje dotyczące tzw. części powiązanych, czyli dodatkowych elementów, których należy użyć, aby zrealizować naprawę.

IC Katalog Online jest zatem również jedną z form realizacji wsparcia technicznego, jakiego udziela klientom Inter Cars. Dodatkową zaletą tego źródła jest jego dostępność przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Z IC Katalogu Online można automatycznie wysłać zapytanie na temat informacji technicznych do naszych ekspertów.

Osoby odpowiedzialne za kontakt z klientem i wsparcie techniczne stale dbają o poszerzanie swojej wiedzy technicznej i pozyskiwanie nowych, przydatnych klientom umiejętności. Należy pamiętać o tym, że niezależnie od osób stanowiących „pierwszą linię” w kontaktach z klientami, mamy także wielu ekspertów w poszczególnych obszarach, którzy nie tylko dysponują wiedzą i dostępem do materiałów technicznych, ale też pozostają w stałym kontakcie z dostawcami i producentami. W ten sposób na bieżąco uzyskują najnowsze informacje i materiały techniczne, dzięki czemu jesteśmy w stanie zapewnić obsługę na najwyższym poziomie. Na ostateczny efekt skutecznego wsparcia technicznego pracuje dziś bardzo duży zespół konsultantów i ekspertów.

Zakres konsultacji oraz udzielanych informacji uzależniony jest od konkretnego przypadku. Inaczej będzie to wyglądało w sytuacji, kiedy mamy do czynienia z montażem zestawu czujników parkowania, a inaczej, jeśli będą wymieniane tarcze oraz klocki hamulcowe z tyłu w samochodzie wyposażonym w elektryczny hamulec postojowy.

Należy też zwrócić uwagę na to, że zadającym pytanie może być zarówno konsument, który nie ma przygotowania technicznego, jak i mechanik posiadający

odpowiednią wiedzę i doświadczenie zawodowe. Oczywiście będą oni oczekiwać innego zakresu wsparcia technicznego i innej formy prowadzenia rozmowy. Nasi konsultanci są na to przygotowani i udzielają skutecznego wsparcia – niezależnie od zakresu wiedzy, jaką dysponuje klient.

Inter Cars już prawie od dziewięciu lat udziela profesjonalnego wsparcia dla warsztatów i mechaników branży motoryzacyjnej poprzez HelpDesk techniczny, co wielokrotnie zostało docenione przez naszych klientów. Otrzymują oni nie tylko informacje, w jaki sposób prawidłowo zdemontować zużytą lub uszkodzoną część, ale dowiadują się też, jak poprawnie dokonać montażu i na co zwrócić uwagę, aby ustrzec się ponownego uszkodzenia lub przedwczesnego zużycia.

To jednak nie wszystko. W bardzo szerokim zakresie pomagamy w diagnostyce i ocenie stanu technicznego. Dzięki



temu nasi klienci wiedzą dokładnie, jak sobie radzić z trudnymi przypadkami napraw. Służymy także pomocą w obsłudze i konfigurowaniu sprzętu warsztatowego, zarówno mechanicznego, jak i elektrycznego oraz elektronicznego.

Współczesne pojazdy wymagają coraz bardziej zaawansowanej techniki warsztatowej i coraz wyższych kompetencji mechaników. Wspierając technicznie pracowników serwisów, pomagamy im szybciej i precyzyjniej obsługiwać klientów oraz realizować naprawy, co przekłada →