

Predyspozycje



EWA
ROZPĘDOWSKA

Rozwój motoryzacji w ciągu ostatniej dekady nabrał nieprawdopodobnego tempa. Jeszcze niedawno klimatyzacja w aucie była synonimem luksusu. Dziś jest już standardem, podobnie jak wiele innych udogodnień. Mają one zwiększyć bezpieczeństwo i komfort kierowców. Komputer pokładowy, nawigacja, asystent parkowania, system kontroli trakcji... Samochód stał się bardzo skomplikowanym urządzeniem, co nie znaczy, że niezawodnym.

Usunięcie awarii w „naszpikowanym” elektroniką pojeździe jest prawdziwym wyzwaniem dla specjalistów pracujących w serwisach. Kompleksowo wyposażony warsztat, pozwalający precyzyjnie zdiagnozować działanie poszczególnych podzespołów, staje się jednak zupełnie bezużyteczny bez pro-

fesjonalnej obsługi. I nie chodzi tu tylko o niezbędną wiedzę i umiejętności mechaników, pozwalające na płynne poruszanie się w technologicznym labiryncie nowoczesnego pojazdu, choć niewątpliwie są one istotne. Jednak najważniejsza jest jakość obsługi klienta i jego zadowolenie. Wbrew obiegowym opiniom, nie każdy, kto zgłębił tajniki zawodu, posiada odpowiednie predyspozycje intelektualno-osobowościowe do jego wykonywania. A jest ich niemało. Zdolność do koncentracji uwagi w dłuższych odstępach czasowych automatycznie wyklucza wszystkich roztrzępanych, zapominalskich i szybko odczuwających zmęczenie. Praca ta wymaga bowiem dokładności i skrupulatności. Nawet drobne niedociągnięcia mogą zaowocować poważnymi skutkami.

Wysoki poziom zdolności logicznego myślenia gwarantuje skuteczne wykorzystanie posiadanej wiedzy w praktyce. Pozwala efektywnie rozwiązywać pojawiające się problemy, dokonywać krytycznej oceny uzyskiwanych rezultatów, analizować informacje i świadomie podejmować decyzje. Ich niedostatek najczęściej daje o sobie znać pod postacią zjawiska, które można nazwać „usługą na chybił trafił”. Kilka wizyt w warsztacie i usterka ostatecznie usunięta. Pod-

warunkiem, że udręczony klient to wytrzyma.

Komunikatywność, otwartość i empatia to cechy osobowościowe, od których bezpośrednio zależy umiejętność budowania zaufania. Właściciel serwisowanego auta oczekuje jasnych i konkretnych informacji o przyczynach awarii, koniecznych naprawach, kosztach i czasie, jaki pojazd spędzi w warsztacie. Nie znaczy to wcale, że musimy to wiedzieć natychmiast. Nikt nie oczekuje od mechanika zdolności jasnowidzenia. Szacunek do klienta nakazuje jednak przekazanie tych informacji niezwłocznie po ich uzyskaniu.

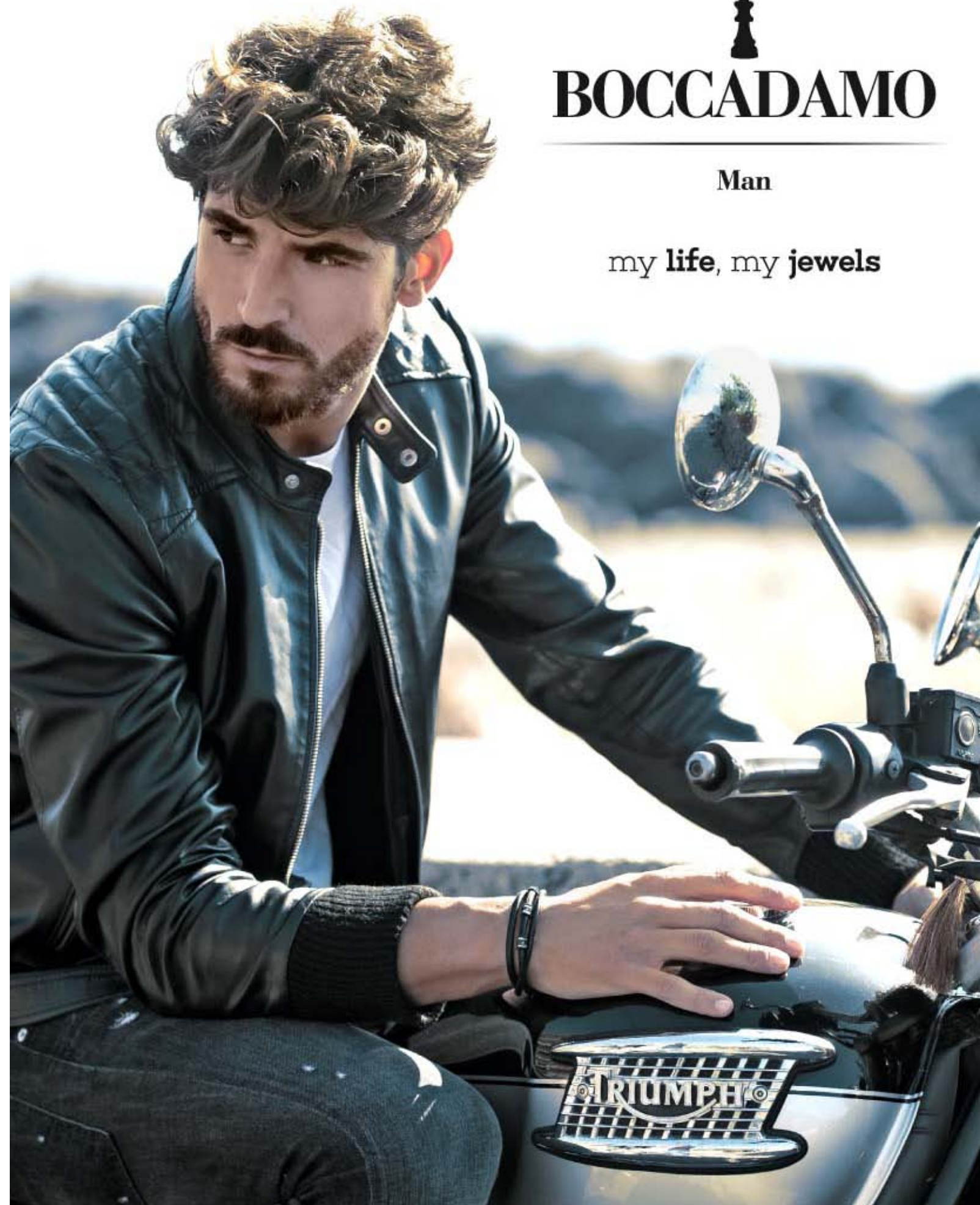
Bagatelizowanie tego elementu jest błędem w sztuce. Podobnie jak niedotrzymywanie umów i terminów. Nie rzetelność czy niski poziom empatii (ignorowanie lub brak zrozumienia sytuacji, w jakiej znajduje się inna osoba) są zatem istotną przeszkodą na drodze do profesjonalizmu i wysokiej jakości usług.

Silna konkurencja i rosnące wymagania właścicieli samochodów decydują o tym, kto przetrwa na rynku. Największe szanse mają, moim zdaniem, pasjonaci. Osoby, u których już na pierwszy rzut oka widać, że lubią swoją pracę, a wybór profesji nie był przypadkowy.


BOCCADAMO

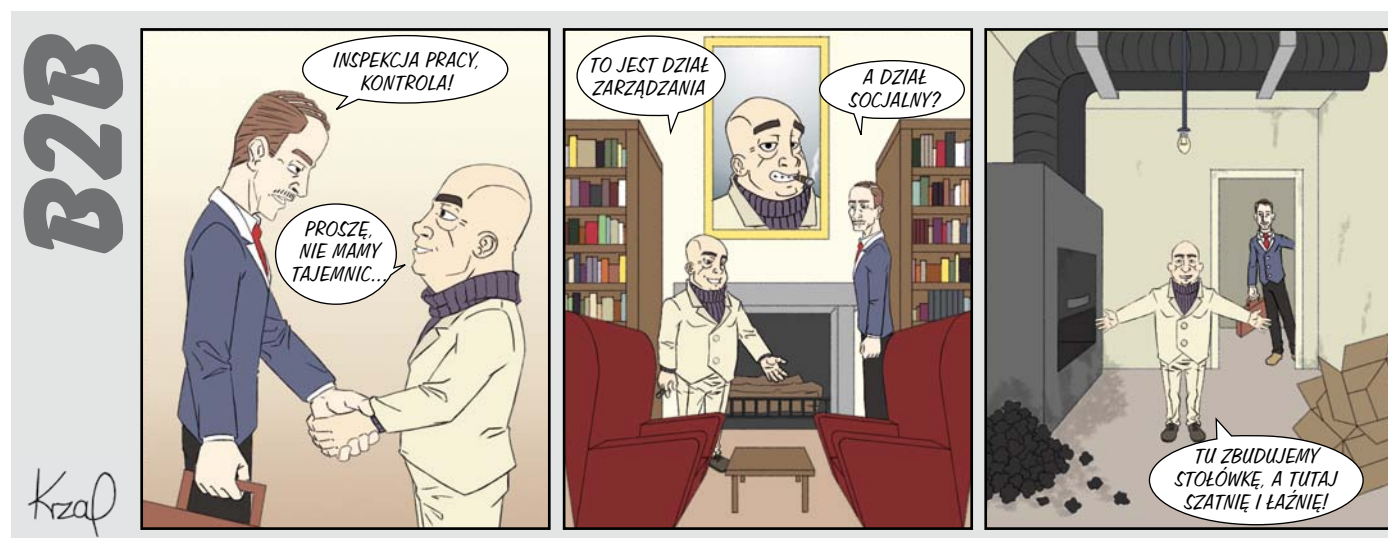
Man

my life, my jewels



MĘSKA BIŻUTERIA Z SILNYM CHARAKTEREM

www.laneve.pl



FOT. ARCHIWUM