

Oto najlepsze salony z profesjonalną obsługą

Miejsce w teście

1

GANINEX BARBARA GAZDA



LICZBA PUNKTÓW W TEŚCIE 197

Tylko 3 pkt w kategorii „Organizacja salonu” zabrakło do uzyskania oceny maksymalnej

Nasi „tajemniczy klienci” przydzielili gliwickiemu salonowi Fiata maksymalną ocenę 100 pkt w kategorii „Jakość obsługi”. To oznacza, że sprzedawcy są na najwyższym poziomie - kompetentni i uprzejmi, potrafią znakomicie zaprezentować oferowane w salonie modele.

Maksymalna ocena 50 pkt w kategorii „Jazda próbna” oznacza, że auta testowe dostępne są od ręki, o przejażdżkę nie trzeba się prosić, a sprzedawcy potrafią podczas jazdy próbnej wskazać wszystkie zalety prezentowanego modelu.

Miejsce w teście

1

TOYOTA BIELANY NOWAKOWSKI



LICZBA PUNKTÓW W TEŚCIE 197

Perfekcyjna jakość obsługi i jazda próbna. Organizację salonu oceniono minimalnie niżej - na 47 pkt

Sytuacja bardzo podobna do tej z salonu Fiata w Gliwicach. W salonie Toyoty na ul. Czekoladowej w Bielanych Wrocławskich czekają na klientów uprzejmi i dobrze wyszkoleni sprzedawcy, potrafiący w ciekawy i zrozumiały sposób zaprezentować modele oraz ich zalety.

W salonie p. Nowakowskiego klient nie musi się specjalnie upominać o możliwość odbycia jazdy próbnej wybranym modelem. Sprzedawca najczęściej sam to zaproponuje, a potem - w trakcie jazdy - udzieli wszelkich dodatkowych informacji.

Miejsce w teście

3

STRZAŁKOWSKI



LICZBA PUNKTÓW W TEŚCIE 195

W salonie Hondy w Jedlińsku koło Radomia tylko 5 pkt zabrakło do ideału

Organizację salonu oceniono na 45 pkt, w pozostałych dwóch kategoriach nasi „tajemniczy klienci” wystawili oceny maksymalne. To oznacza, że jakość obsługi i jazda próbna są w podradomskim salonie na najwyższym poziomie.



Już po raz siódmy przeprowadziliśmy **Wielki Test Salonów** sprzedaży nowych samochodów. Sprawdziliśmy, jak obsługują klientów pracownicy 315 salonów 15 firm motoryzacyjnych

Kryteria przeprowadzania tak wielkiego badania pozostały takie, jak w poprzednich latach. Chodzi nam bowiem o to, aby wyniki były porównywalne. Do testu wybraliśmy 15 firm motoryzacyjnych, które w ub. roku sprzedały na naszym rynku najwięcej nowych modeli. Następnie wylosowanych zostało po 21 salonów każdej z tych firm, po czym przetestowaliśmy je metodą „tajemniczy klient”.

Nasi wysłannicy wcielali się w rolę klienta zainteresowanego zakupem nowego samochodu. Oceniali zarówno wygląd i otoczenie salonu, jak też jakość i fachowość obsługi. Zwracali uwagę na: sposób prezentacji samochodu, język, jakim posługiwali się sprzedawcy, gotowość do negocjacji cenowych oraz czas oczekiwania na zamówione auto. Mieli również za zadanie odbyć jazdę próbną i ocenić jej przebieg. Po raz pierwszy w naszym Wielkim Teście Salonów ocenialiśmy dostępność salonu dla osób niepełnosprawnych (wydzielone miejsca parkingowe, brak barier architektonicznych itp).

Idealny salon mógł zdobyć maksymalnie 200 pkt: 50 za organizację salonu, 100 za jakość obsługi i 50 za jazdę próbną. W pierwszej kategorii na 315 prze-

testowanych salonów 10 zdobyło maksymalną liczbę punktów (w ub. roku żaden). Za jakość obsługi maksymalnie 100 pkt otrzymało 16 salonów (w tym 5 Fiata), a jazdę próbną na najwyższym poziomie zaprezentowały aż 104 salony. Niestety, w tej ostatniej kategorii jest też drugi biegun - aż w 26 salonach odbycie jazdy próbnej było niemożliwe. Salony te w tej części testu otrzymały 0 pkt.

Jest coraz lepiej

W tabeli na następnych stronach publikujemy zbiorcze wyniki dla 315 salonów - podajemy wynik końcowy oraz cząstkowe w trzech głównych kategoriach.

Kolorem czerwonym wyróżniliśmy te salony (punktacja ogólna), które uzyskały minimum 150 pkt, czyli co najmniej 75 proc. oceny maksymalnej. Jest ich 149 - 47 proc. wszystkich przetestowanych. To znakomity wynik, świadczący o tym, że salony pracują coraz lepiej. Bez fałszywej skromności możemy powiedzieć, że jest w tym i nasza zasługa.

Na specjalne wyróżnienie zasługują salony Toyoty - na 21 przetestowanych 16 (76 proc.) uzyskało ocenę 150 lub więcej pkt. W VW i Skodzie takich salonów było 14 (66 proc.), a w Fordzie 13 (62 proc.).

ROMAN DĘBECKI

Złota siedemnastka, czyli najlepsze salony w tegorocznym teście

Kolejność	Marka	Nazwa salonu	Adres	organizacja salonu	jakość obsługi	jazda próbna	Suma uzyskanych punktów
1	Fiat	GANINEX BARBARA GAZDA	ul. Pszczyńska 306, 44-100 Gliwice	47	100	50	197
	Toyota	TOYOTA BIELANY NOWAKOWSKI SP. Z O.O. AUTORYZOWANY DILER TEMPL	ul. Czekoladowa 10, 50-075 Bielany Wrocławskie	47	100	50	197
3	Honda	STRZAŁKOWSKI	ul. Warszawska 2, 26-660 Jedlińsk Wielogóra k. Radomia	45	100	50	195
4	Volkswagen	MOTORPOL	ul. Piękna 21, 50-505 Wrocław	48	96	50	194
5	Ford	WIKAR KRAKÓW	ul. Zakopiańska 58b, 30-418 Kraków	43	100	50	193
	Suzuki	YAMA	ul. Sieradzka 14, 87-100 Toruń	47	96	50	193
7	Toyota	INTER CAR NOWAK	ul. Jasnogórska 4, 31-358 Kraków	47	95	50	192
	Volkswagen	LELEK	ul. Opolska 2c, 49-120 Opole-Sławice	47	95	50	192
10	Peugeot	PRB MARIAN ULJARCZYK	ul. Zwirowa 2, 44-274 Rybnik	47	95	50	192
	Hyundai	IFAMEX SP. Z O.O.	ul. Wawelska 3/5, 02-034 Warszawa	45	96	50	191
10	Renault	KELLER SP. Z O.O.	ul. Daszyńskiego 546, 44-151 Gliwice	45	96	50	191
	Fiat	PZMOT	ul. biskupa P. Tomickiego 4, 31-982 Kraków	45	96	50	191
13	Ford	AUTO-SKAR SP. Z O.O.	ul. Krakowska 161, 25-705 Kielce	40	100	50	190
	Volkswagen	BELTOWSKI	Góra Libertowska 10, 30-444 Kraków-Libertów	50	90	50	190
13	Hyundai	VIAMOT SA	ul. Zakopiańska 288, 30-435 Kraków	45	95	50	190
	Kia	R.M. FILIPOWICZ	ul. Klimeckiego 25, 30-705 Kraków	45	95	50	190
13	Mitsubishi	MOTO-CHAMP	ul. ks. J. Schulza 1a, 85-315 Bydgoszcz	47	93	50	190

Centrum Badań Marketingowych „Test”, z którym wspólnie przeprowadzamy już od 7 lat Wielki Test Salonów, jest firmą badawczą obecną na polskim rynku od 12 lat. Ma siedzibę w Gdyni, a obszar jej działania obejmuje cały kraj. Specjalizuje się w badaniach jakości obsługi i satysfakcji klientów. Najczęściej stosowaną metodą jest badanie przeprowadzane przez „tajemniczego klienta”. Co miesiąc ponad tysiąc specjalnie przygotowanych i przeszkolonych współpracowników firmy wciela się w rolę klienta, dokonując ponad 3 tysiące obserwacji jakości obsługi w placówkach handlowych i usługowych. Metoda „tajemniczy klient” pozwala poznać słabe strony działalności firmy i w krótkim czasie znacząco podnieść jakość obsługi.

UWAGA! Salony, które chcą poznać szczegółową punktację w naszym teście, prosimy o bezpośredni kontakt z CBM TEST, www.cbmtest.com.pl, tel. 58 666 22 55 lub 58 666 22 66.

