

Volkswagen satser på service

Trenger biler

for å teste kvaliteten

Volkswagenverkstedet skal levere kvalitet. For å bli enda flinkere trenger vi hjelp av våre kunder. Dersom du hjelper oss til å utføre en test av verkstedet neste gang du skal ha service, gir vi deg en kompensasjon på 1500 kroner.



Service markedssjef Tonje Elisabeth Bakke hos Harald A. Møller AS og Geir H. Aure i Teknologisk Institutt ønsker hjelp fra bileiere som kan stille sine biler til rådighet for testing av verkstedkvalitet.

Tekst: Gunnar Lukerstuen **Foto:** Guillermo Farias og Gunnar Lukerstuen

– Vi ønsker å levere kvalitet. Vi ønsker at våre kunder skal få en best mulig behandling og at det ikke skal være noe å utsette på jobben vi gjør. I bilbransjen er et godt omdømme viktigst av alt. Vi er helt avhengig av kundens tillit. Dette sier Tonje Elisabeth Bakke som er servicemarkedssjef hos Volkswagen i Norge.

– For å opprettholde en høy standard gjennomfører Volkswagenimportøren regelmessig opplæring og oppdatering av alle medarbeidere i forhandlerorganisasjonen. Men vi trenger også å teste arbeidet som blir utført. Til dette trenger vi hjelp fra bileiere som kan stille sin bil til disposisjon. Det er viktig at testingen skjer som en del av en normal service og uten at verkstedet vet om det. Alle som stiller sin bil til rådighet, vil få en kompensasjon på 1500,- kroner for bryderiet, sier Bakke.

Uhildet testinstans

Til å utføre selve servicetestingen har Volkswagen engasjert Teknologisk Institutt i Oslo. Gruppeleder Geir H. Aure i gruppen

Autoteknikk har ansvaret for å koordinere prosjektet. Han forteller at de gjerne vil ha kontakt med flere bileiere.

– Vi opplever at det er en del som ikke ønsker å være med på dette, men jeg må understreke at det verken medfører bruk av mye tid eller bryderi for den enkelte. Noen er kanskje redde for det skal gå utover kundeforholdet, men det har vi aldri opplevd. Dette er kun til internt bruk, og verkstedene selv er jo glade for alle korrektiv som kan gjøre dem enda flinkere, sier Geir H. Aure.

Planter feil

– Hele prosedyren i verkstedtesten går ut på at vi kommer i kontakt med bileieren før han bestiller time. Før bilen skal leveres inn, kommer vi hjem til vedkommende og planter noen små feil. Det kan dreie seg om å sette inn defekte lyspærer, justere litt på lyset, forandre på lufttrykk eller lignende. Det er ikke snakk om store justeringer som medfører trafikkfare eller kan gi trafikkbot, men det er punkter som skal sjekkes i henhold til



servicemanualen. Eventuelle små ekstrautgifter som en lyspære eller lignende som testen kan medføre i ekstrautgifter, vil de også få dekket.

Deretter leverer bileieren inn bilen til service på vanlig måte, selvfølgelig uten å si at de er med på en verkstedtest. Når service er utført, henter han nøkkelen og betaler, men han reiser ikke hjem. I stedet overlater han nøkkelen til oss. Vi presenterer deretter vårt oppdrag for verkstedet og kjører bilen inn på verkstedet igjen for å sjekke om alle feilene

er funnet. Samtidig intervjuer vi kunden om hvordan han har opplevd serviceprosessen, fra han bestilte time til han fikk nøkkelen og betalte. Deretter får han nøkkelen og kan reise hjem i en feilfri bil. Det hele tar inntil tre kvarter ekstra tid.

Aure beroliger også med at bilen er i de beste hender. Alle testerne som jobber med dette har lang fartstid i bilbransjen, med fagbrev, og gjerne tilleggsutdannelse som tekniker eller ingeniør.

Dersom du som leser dette kan tenke deg å hjelpe oss neste gang du skal på service og samtidig få utbetalt en kompensasjon på 1500 kroner, kan du ta direkte kontakt med Teknologisk Institutt i Oslo. Send en epost direkte til gruppeleder Geir H. Aure. Epostadressen er geir.h.aure@teknologisk.no