



# Vil du hjelpe oss å bli flinkere?

Blir du med på å teste verkstedet neste gang du skal ha service, får du 1.500 kroner for bryderiet.

- I bilbransjen er godt omdømme viktigst av alt. Derfor er det viktig for oss at Škoda-kundene er fornøyd, og at det ikke skal være noe å utsette på det arbeidet vi gjør, sier Svein Jørgen Opheim, servicemarkedssjef hos Škoda i Norge.

- Vi legger mye i opplæring og utvikling av alle som arbeider med Škoda. Men vi trenger også å teste det arbeidet som i praksis blir utført på bilene, og da må vi ha hjelp fra kundene våre. Testingen må nemlig gjøres som en del av en normal service, og uten at verkstedet er kjent med det.

## Nøytrale testere

Til å utføre selve servicetestingen har Škoda engasjert Teknologisk Institutt i Oslo. Gruppeleder Geir H. Aure har ansvaret for prosjektet. Han forteller at de gjerne vil ha kontakt med flere Škoda-kunder.

- Jeg må understreke at dette verken medfører bruk av mye tid eller bryderi for den enkelte. Noen er kanskje bekymret for at det skal gå utover kundeforholdet, men det har vi aldri opplevd. Dette er kun til internt bruk, og verkstedene selv er glade for alle korrektiv som kan gjøre dem enda bedre, sier Aure.

## Planter feil

- Testen gjøres ved at vi planter noen små feil på bilen før den leveres. Det kan dreie seg om å sette inn defekte lyspærer, justere på lyset, forandre på lufttrykk eller lignende. Altså ganske ufarlige punkter som skal sjekkes i henhold til serviceprogrammet.

- Eieren leverer bilen til service på vanlig måte. Når servicen er utført henter kunden bilen og betaler, men reiser ikke hjem. Vi kjører i stedet bilen inn på verkstedet igjen for å sjekke om alle feilene er funnet. Samtidig låner vi et rom hos forhandleren der vi intervjuer kunden om hvordan han har opplevd servicen, fra han bestilte time til han fikk nøkkelen og betalte. Det hele tar en halv time til tre kvarters tid.

## Ta kontakt

Dersom du kan tenke deg å hjelpe oss på bli flinkere og få 1.500 kroner for bryet, kan du ta direkte kontakt med Teknologisk Institutt i Oslo. Send gjerne en epost direkte til meg, oppfordrer Aure.

E-post:  
geir.aure@teknologisk.no