

MASTERFIT

Участки кратковременных работ и их методологию работы дилеры автокомпании «Opel» называют «Masterfit». Masterfit специализируется на операциях, которые занимают менее 90 минут, например: замена деталей выхлопа, замена амортизаторов, фильтров, щеток стеклоочистителей, ремней, ремонт шин, обслуживание аккумуляторов. Masterfit осуществляет тестирование и диагностику всех агрегатов автомобилей.

Masterfit работает как отдельный хозяйственный участок или цех, имеющий отдельный бухгалтерский учет и компьютерную систему, собственный штат и собственное оборудование, не используемое работниками основного цеха. Участок Masterfit располагают в легко доступном и хорошо видимом клиентам месте, с всегда свободным проездом, позволяющим в любой момент заехать и выехать автомобилям. Masterfit имеет собственную идентификацию, облегчающую нахождение участка клиентами: отдельный зал ожидания, надписи, указатели, логотип, оформление. Общий дизайн интерьера участка Masterfit соответствует стандартам дилерской фирмы.

Masterfit - программа льгот, предназначенная для привлечения и удержания владельцев старых, внегарантийных автомобилей, клиентов, у которых гарантия истекает и бывших клиентов, которых заинтересуют предлагаемые льготы. Программа обеспечивает клиентам те же преимущества, которые привлекают их в мелких специализированных независимых мастерских - дружелюбие, быстрое обслуживание в присутствии клиента, без предварительной записи, цены, известные заранее, наборы услуг (меню), зал ожидания, из которого можно наблюдать за ремонтом, непосредственный контакт с механиком, выполняющим ремонт, продленные часы работы мастерской. Masterfit имеет преимущества, обеспечиваемые только официальными дилерами: использование только качественных запчастей, обслуживание только квалифицированными и дружелюбными механиками, гарантирующими высокое качество работ.

Части работы участка Masterfit более продолжительны, чем часы работы СТО, чтобы подстраиваться под потребности клиентов. Участок Masterfit имеет бар с закусками и освежающими напитками, чтобы клиенты чувствовали себя комфортно, ожидая автомобиль из ремонта или обслуживания. Masterfit всегда обеспечен запчастями, чтобы клиенты не ждали их доставки. Размещение участков Masterfit осуществляют различными способами: в том же здании СТО, но с отдельным въездом, или в отдельном помещении, расположенном рядом с СТО, или в отдельном здании, находящемся вообще в другом месте. В последние годы цеха Masterfit предусматривают в проектах дилерских центров, это наиболее экономично.

Если дилер ввел в эксплуатацию участок Masterfit, то клиентам предлагается отдельный набор услуг *без предварительной записи*. Все остальные работы направляются через процесс прямой приемки. Если клиент звонит в секцию прямой приемки и хочет заказать услуги, относящиеся к участку Masterfit, его переадресовывают в этот участок. Автокомпания предупреждает дилеров, что не следует смешивать участки Masterfit с участками прямой приемки, так как технология прямой приемки предназначена для постоянных клиентов и для сложных работ.