

Lietuvoje atlikus slapto pirkėjo tyrimą paaiškėjo, kad kokybiškiausią aptarnavimą automobilių salonuose siūlo Kaune esantis „Lexus“ salonas „Autotoja“.

Klientų aptarnavimo tyrime buvo įtraukti 25 automobilių prekės ženklai bei 43 automobilių salonai išikūrę Lietuvoje. Tyrimo metu buvo vertinama: kaip salono vadybininkas sugeba užmegzti ryšį su klientu bei išsiaiškinti poreikius, ar sugeba pristatyti transporto priemonę, suorganizuoti bandomąjį važiavimą, ar pristato galimybę pasikeisti automobilį, suteikia informaciją apie naujausius pasiūlymus bei įsigijimo galimybes.

Slaptųjų pirkėjų „Shopper Quality Group“ atliktas tyrimas rodo, kad aukščiausią įvertinimą (100 proc.) surinko „Lexus“ komanda, užnugaryje palikę „Mini Cooper“ (80 proc.) ir „Alfa Romeo“ (76 proc.) automobilių salonus.

„Lexus“ klientų aptarnavimo specialistai ėmėsi visų reikalingiausių veiksmų, kad potencialiam pirkėjui būtų suteikta pati reikalingiausia ir naudingiausia informacija. Vadybininkai sugebėdavo pasiūlyti tai, kas tiksliausiai atitiko klientų poreikius. Pardavimo pasiūlymai buvo pateikti išsamiai, suteikiant daug informacijos apie finansines, išperkamosios nuomos ir kitas galimybes, kurios klientams dažniausiai yra labai svarbios, svarstant galimybę įsigyti naują transporto priemonę“, – teigia „Shopper Quality Group“ valdybos narė Neringa Kazlauskienė.

„Lexus“ ypatingai sublizgėjo pardavimuose: pateikė klientui svarius ir pagrįstus argumentus įsiklausant į kliento poreikius, nuodugnai aprodė automobilių modelius. „Lexus“ salono vadybininkai greitai perpranta kliento poreikius, tuo pat metu suteikdami pakankamai erdvės, kad pats pirkėjas galėtų apsisvarstyti pateiktą pasiūlymą.

UAB „Autotoja“ pardavimų vadybininkas Mindaugas Kraujutis tvirtina, kad „Lexus“ komanda klientams taiko aptarnavimą, pagrįstą japoniška kultūra: su kiekvienu klientu elgiasi kaip su svečiu namuose.

„Suteikdami paslaugas taikome japonišką svetingumo kultūrą, kurioje svarbiausi trys elementai. Esame lankstūs, skiriame klientams tiek laiko, kiek jiems reikia, norime kuo tiksliau perprasti jų poreikius. Didelę dėmesio dalį skiriame detalėms. Ir, žinoma, sutinkame klientus šiltoje, ramioje, stilingoje atmosferoje parodydami savo dėkingumą svečiams. Laikomės nuostatos, kad kiekvienas klientas nusipelno asmeninio dėmesio“, – pasakoja Mindaugas Kraujutis.

Klientų aptarnavimo tyrimas buvo atliktas keturiuose didžiausiuose Lietuvos miestuose:

Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Panevėžyje.

