

NAJLEPSZE SERWISY ASO

W której autoryzowanej przez producenta stacji obsługi najlepiej naprawiać samochody? Razem z Kantar TNS zbadaliśmy 190 ASO 10 marek w całej Polsce



MIEJSCE W RANKINGU	SERWIS	Wynik ogólny	Umówienie do serwisu	Wizyta w serwisie	Wykrycie dodatkowych usterek
1.	1. BMW - Dealer Olszowiec sp. z o.o. sp. k. - Poznań	99,0%	100,0%	98,6%	100,0%
2.	2. BMW - Bawaria Motors sp. z o.o. - Gdańsk	98,0%	100,0%	97,1%	100,0%
3.	3. Citroën - FIX FORUM LIDER sp. z o.o. - Kielce	96,9%	95,0%	97,1%	100,0%
4.	3. Renault - Jaszpol sp. z o.o. - Łódź, Brukowa 2	96,9%	85,0%	100,0%	100,0%
5.	3. Mercedes - MB Motors sp. z o.o. oddział w Poznaniu - Poznań	96,9%	85,0%	100,0%	100,0%
6.	4. Renault - Nazaruk Service sp. z o.o. - Lublin	95,9%	85,0%	98,6%	100,0%
7.	5. Citroën - MOTOZBYT sp. z o.o. - Białystok	94,9%	90,0%	95,7%	100,0%
8.	5. Ford - AUTOSKAR sp. z o.o. - Kielce	94,9%	75,0%	100,0%	100,0%
9.	5. BMW - ZK Motors - Kielce	94,9%	100,0%	95,7%	77,8%
10.	6. Kia - AUTO CENTRUM PATECKI - Kielce	93,9%	90,0%	94,2%	100,0%
11.	6. Mercedes - Witman sp. z o.o. - Gdańsk	93,9%	85,0%	95,7%	100,0%
12.	7. Peugeot - MOJSIUK MOTOR - Koszalin/Biesiekierz	92,9%	90,0%	98,6%	55,6%
13.	7. Renault - Zdunek sp. z o.o. - Gdańsk	92,9%	85,0%	94,2%	100,0%
14.	7. Renault - Auto-Zięba sp. z o.o. - Katowice	92,9%	85,0%	94,2%	100,0%
15.	8. Kia - AUTOPOL NOSKIEWICZ sp. z o.o. - Toruń	91,8%	95,0%	89,9%	100,0%
16.	8. Renault - Auto-Compol - Poznań, Kazimierza Wielkiego	91,8%	70,0%	97,1%	100,0%
17.	8. Seat - Plichta - Gdynia	91,8%	60,0%	100,0%	100,0%
18.	8. Skoda - Skodex Krotoski-Cichy - Koszalin	91,8%	65,0%	98,5%	100,0%
19.	9. Hyundai - Auto Centrum Lis - Kalisz	90,8%	75,0%	94,2%	100,0%
20.	9. Skoda - Plichta - Gdańsk	90,8%	70,0%	95,7%	100,0%
21.	9. Skoda - ULTIMA - Jelenia Góra	90,8%	85,0%	91,3%	100,0%
22.	9. Skoda - Polbis Auto - Olsztyn	90,8%	85,0%	94,2%	77,8%
23.	10. Mazda - Matsuoka Motor Łódź - Łódź	89,8%	90,0%	94,2%	100,0%
24.	10. Peugeot - EXPAK Kalinowszczyzna - Lublin	89,8%	85,0%	89,9%	100,0%
25.	11. Hyundai - Margo Gdynia - Gdynia	87,8%	75,0%	89,9%	100,0%
26.	11. Hyundai - Karlik Poznań Baranowo - Poznań/Baranowo	87,8%	60,0%	94,2%	100,0%
27.	11. Kia - ULTIMA - Jelenia Góra	87,8%	70,0%	91,3%	100,0%
28.	11. BMW - PH Smorawiński i Spółka sp. j. - Poznań	87,8%	60,0%	94,2%	100,0%
29.	12. Renault - Uni-Car SA - Bydgoszcz	86,7%	75,0%	91,3%	77,8%
30.	12. Toyota - Toyota Chwaszczyno - Gdynia	86,7%	60,0%	95,7%	77,8%
31.	12. Volkswagen - Centrum - Wrocław	86,7%	80,0%	94,2%	44,4%
32.	13. Peugeot - LION MOTORS Katowice - Katowice	86,6%	100,0%	91,2%	22,2%
33.	14. Renault - Decar sp. z o.o. - Warszawa	85,6%	95,0%	91,2%	22,2%
34.	15. Citroën - CONTINENTAL GOEBEL sp.j. - Słupsk	84,7%	70,0%	97,1%	22,2%
35.	15. Renault - Anabo sp. z o.o. - Zielona Góra	84,7%	60,0%	92,8%	77,8%
36.	15. Suzuki - MOTOR CENTRUM - Gdańsk	84,7%	70,0%	92,8%	55,6%
37.	15. Mercedes - AUTO FRELIK ANNA FRELIK SP.K. - Toruń	84,7%	75,0%	85,5%	100,0%
38.	16. Peugeot - AT GARAGE - Łódź	83,7%	85,0%	94,2%	0,0%
39.	16. Volkswagen - Fota-Groblewski - Gdańsk	83,7%	95,0%	85,5%	44,4%
40.	17. BMW - Auto Premium Rzeszów sp. z o.o. - Rzeszów/Świlcza	82,8%	95,0%	77,1%	100,0%
41.	17. Salon i serwis CITROËN POLSKA - Warszawa, Radzyńska	82,7%	90,0%	84,1%	55,6%
42.	18. Kia - KIA Eforia - Warszawa	82,7%	70,0%	88,4%	66,7%
43.	19. Ford - Bemo Motors o. Szczecin - Szczecin	81,6%	75,0%	84,1%	77,8%
44.	19. Mazda - BMG Goworowski Gdańsk - Gdańsk	81,6%	65,0%	84,1%	100,0%
45.	19. Peugeot - INTERVAPO Sopot - Sopot	81,6%	85,0%	84,1%	55,6%
46.	19. Peugeot - INTER AUTO - Kraków	81,6%	70,0%	89,9%	44,4%
47.	19. Renault - Pietrzak sp. z o.o. - Katowice	81,6%	60,0%	91,3%	55,6%
48.	19. Suzuki - Promotor sp. z o.o. - Wałbrzych	81,6%	60,0%	85,5%	100,0%
49.	20. Peugeot - POL-MOT Auto - Warszawa	80,6%	90,0%	85,5%	22,2%
50.	20. Skoda - ZIMNY AUTO - Łódź	80,6%	80,0%	91,3%	0,0%
51.	20. Toyota - Toyota Jankowscy - Koszalin	80,6%	65,0%	92,8%	22,2%
52.	20. Audi - Fota-Groblewski - Gdańsk	80,6%	80,0%	82,6%	66,7%

Ranking Kantar TNS nazywany "Quality Check" i powstałe badania przeprowadzone w miesiącach kwiecień-wrzesień TNS wykonał 190 badań (audytów) w 19 najpopularniejszych markach 10 dla każdej z nich. Serwisy były wybierane losowo z baz każdej marki. Badanie nie uwzględniało rozmieszczenia serwisów w województwach oraz w miejscach o różnej wielkości. Chodziło o te 10 wybranych serwisów było reprezentatywnych dla całej sieci, która składa się z kilkadziesiąt warsztatów.

Ankieterzy Kantar TNS oceniali także formę telefonicznego umówienia i wizytę, sprawdzali też, czy można było również drogą elektroniczną uzyskać kryterium oceny to standardy obsługi w serwisie. Co ciekawe, w badaniu oceniano samych pracowników techników tylko to, jak przyjmowany jest w warsztacie, jak zajmuje się pracownik serwisowy, w jaki sposób odbywa się przyjęcie samochodu i jego wydanie przedstawiciel warsztatu kontakt z klientem już po wizycie. Była to „pułapka” – spreparowane dwie w aucie podstawianym do serwisu, które ciśnienie w jednym kole oraz ciśnienie (lub przeterminowana). Do użytku samochodów nie starszych niż 10 lat nie i były to typowe modele, najczęściej w każdej marce. 85 proc. zadowolony było już po gwarancji.

BADANIE STANDARDÓW

Każdy badany serwis miał możliwość uzyskania maksymalnie 100 pkt (za każde z 10 serwisów z każdej marki), następnie przeliczono na procenty. Zaprezentowane w tabelach wyniki pokazują, w jakich centach serwis (marka) spełnia standardy obsługi. Wynik powyżej 80 proc. oznacza bardzo dobry. Na 190 zbadanych TNS serwisów taką ocenę uzyskały 10 serwisów. Gratulujemy!