

## Perkhidmatan pelanggan baik penting untuk syarikat automotif

**PERKHIDMATAN** pelanggan yang baik boleh membawa perubahan besar kepada syarikat automotif apabila ia membabitkan kesetiaan pelanggan, kata Institut Industri Bermotor (IIB).

Dalam satu kenyataan semalam, badan profesional untuk individu yang bekerja dalam industri peruncitan automotif itu menggesa pembuat kenderaan mengkaji latihan untuk penasihat perkhidmatan pelanggan mereka dalam usaha memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik.

IIB berkata, menurut kajian Indeks Perkhidmatan Pelanggan Malaysia 2014 oleh J.D. Power Asia Pacific, pemilik kenderaan Malaysia mengharapkan pengalaman perkhidmatan lebih baik daripada pusat servis kenderaan yang sah apabila ia membabitkan perkhidmatan penyelenggaraan dan/atau kerja membaiki selepas jualan dalam tempoh 12 hingga 24 bulan pemilikan kenderaan.

Ini termasuk keperluan pusat servis menawarkan mereka penasihat servis lebih ber-

pengetahuan di samping servis lebih cepat.

Kajian itu mendapati, tahap servis sekarang ini tidak enuhi harapan pengguna.

Dalam laporan berasingan oleh Pusat Aduan Pengguna Kebangsaan (PAPK), servis selepas jualan yang lemah adalah antara 4,915 aduan diterima mengenai industri automotif tahun lepas. Pengurus Kanan IIB Asia Tenggara, Matthew Stuart berkata, kebanyakan pembuat kenderaan lebih menumpukan kepada melatih juruteknik servis mereka tetapi institut itu percaya latihan untuk penasihat pelanggan barisan depan adalah sama pentingnya bagi memastikan kualiti perkhidmatan yang baik.

"Sebab itulah di IIB kami mengambil pendekatan holistik bagi memastikan disiplin teknikal dan bukan teknikal dirangkumkan dalam latihan kami agar keseluruhan pasukan servis dilengkapi kemahiran bersesuaian bagi menawarkan pelanggan dengan pengalaman perkhidmatan yang positif," kata Stuart.-Bernama