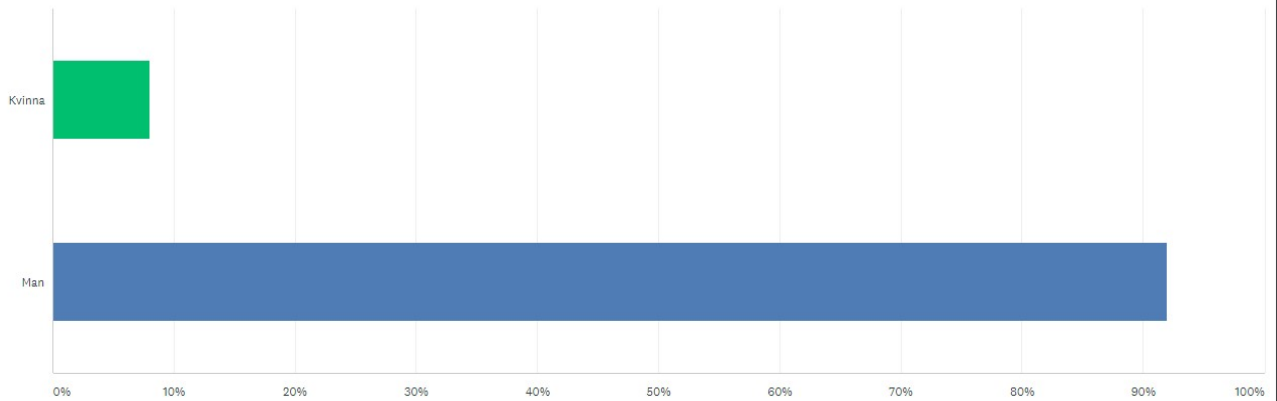


SMC:s enkät om service och reparationer 2019

Fråga 1: Över 90 procent av alla som svarade var män i år

Kön

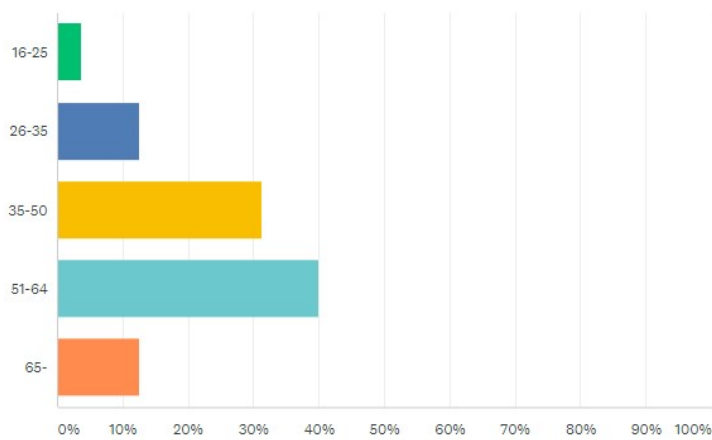
Svarade: 1,471 Hoppade över: 0



Fråga 2: Mer än hälften av alla som besvarade enkäten är över 50 år gamla

Ålder:

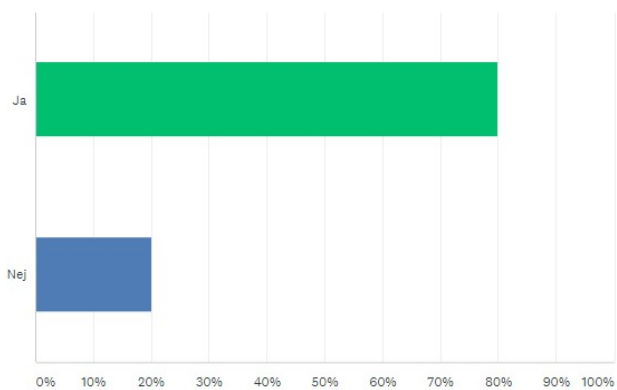
Svarade: 1,471 Hoppade över: 0



Fråga 3: Drygt 20 procent är ännu inte SMC medlemmar

SMC-medlem

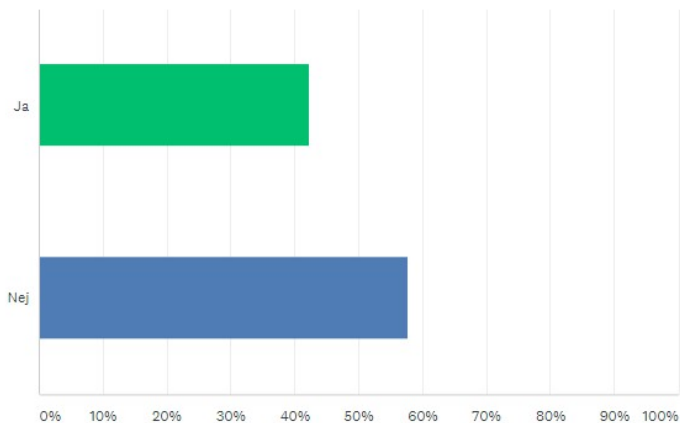
Svarade: 1,471 Hoppade över: 0



Fråga 4: Mer än hälften köper sina MC begagnade.

Köpte du motorcykeln ny?

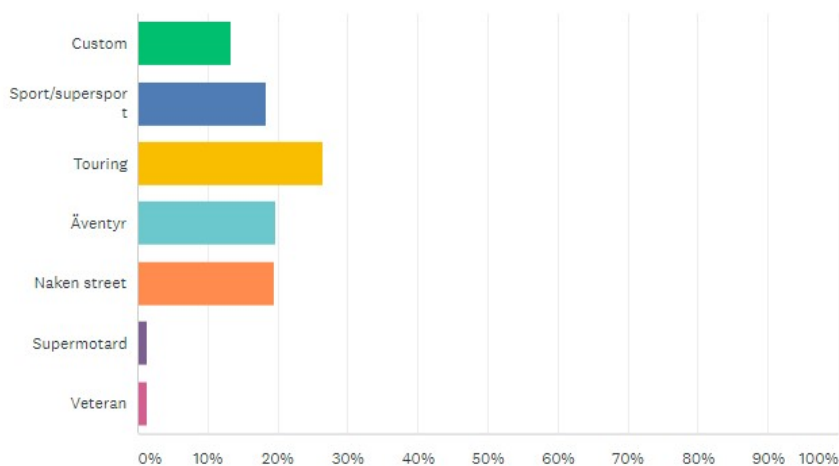
Svarade: 1,422 Hoppade över: 49



Fråga 5: De flesta kör fortfarande touring och äventyr, men även folk som kör supersport har svarat i ett större antal. Den typen av MC är överrepresenterad i förhållande till de faktiska registreringarna i Sverige.

Typ av MC

Svarade: 1,471 Hoppade över: 0



Fråga 6: Ducati, BMW och Yamaha leder stort i årets enkät när det kommer till märken. Så här ser placeringen ut för de mest vanliga märken.

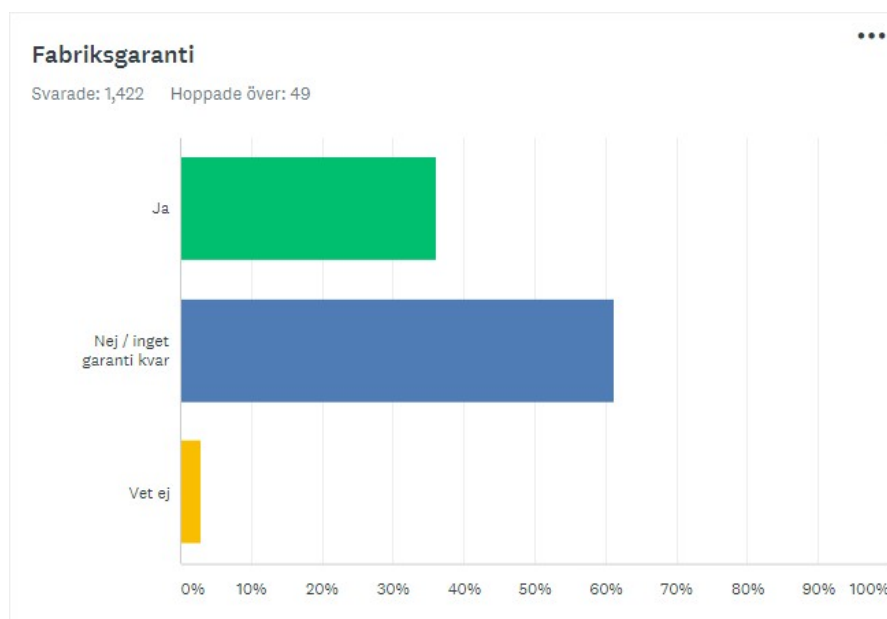
Ducati:	295
BMW:	271
Yamaha:	190
Honda:	151
Kawasaki:	120
Suzuki:	109
Triumph	94

Harley Davidson	79
KTM	74
Aprilia	30

Fråga 7: Årsmodell? (Endast de senaste 20 åren)

2018	148
2017	130
2016	122
2019	114
2015	89
2014	77
2008	59
2007	57
2006	53
2013	50
2010	50
2009	47
2011	46
2012	43
2004	40
2003	34
2001	32
2005	29
2000	20
2002	17

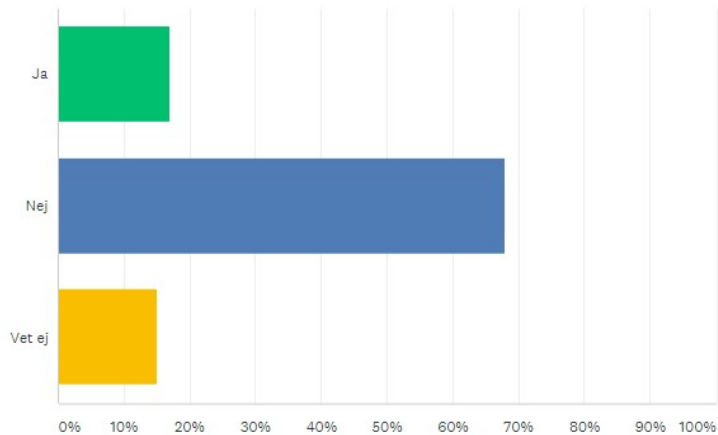
Fråga 8: En tredjedel av de som svarat hade fabriksgaranti



Fråga 9: cirka 15 % hade MC med återförsäljargaranti, lika många svarade vet ej.

Återförsäljargaranti (utöver garanti från tillverkaren)

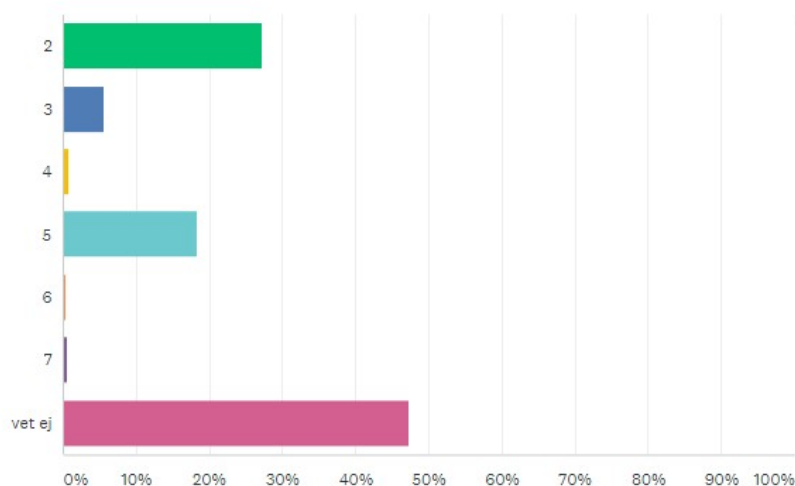
Svarade: 1,422 Hoppade över: 49



Fråga 10: Vi undrade i år även hur många år garanti sammanlagt konsumenterna får både från tillverkare och återförsäljare. Nästan hälften vet inte.

Antal år med garanti (från tillverkare och återförsäljare)

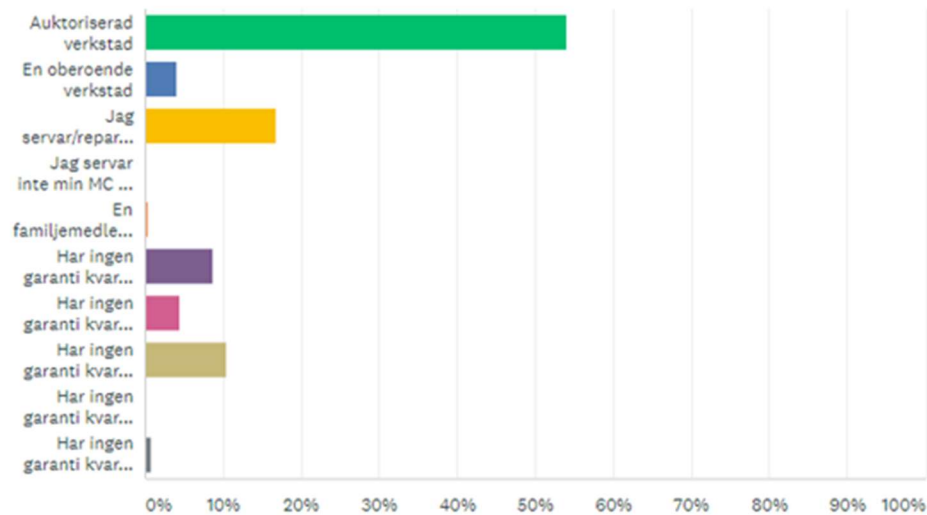
Svarade: 1,416 Hoppade över: 55



Fråga 11: Oavsett om man gjorde service eller reparation så ville vi veta om man valde en auktoriserad verkstad, eller om man servar själv eller via en oberoende verkstad. De flesta väljer en auktoriserad verkstad. Sammanlagt över 60 % av alla deltagare.

Vilken verkstad valde du för service/reparation? ...

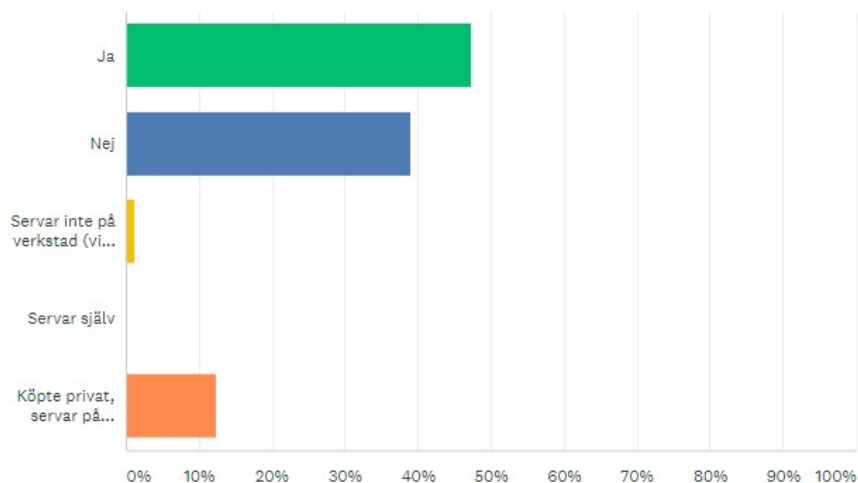
Svarade: 1,422 Hoppade över: 49



Fråga 12: Nästan hälften servar eller reparerar på samma verkstad där de köpte sin MC ifrån. Nästan 40 % väljer någon annan verkstad.

Servar du på verkstaden där du köpte din MC, respektive genomförde

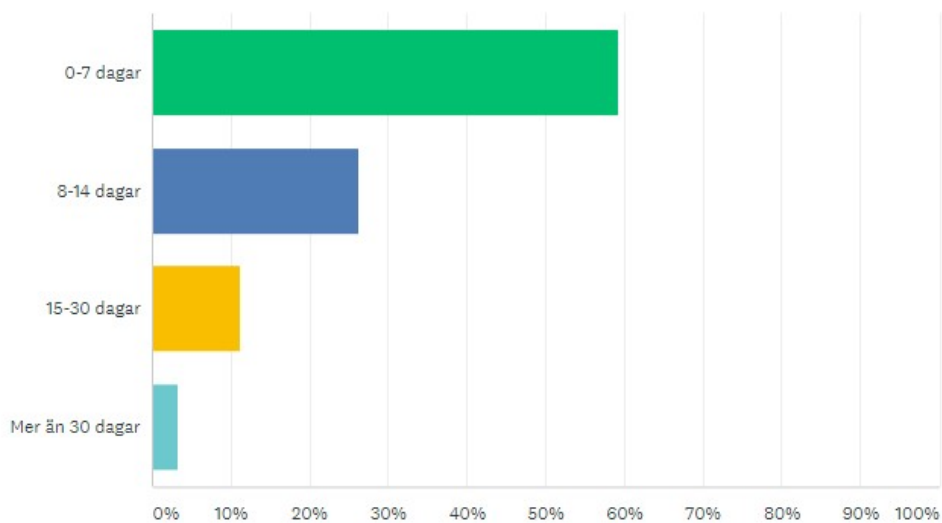
Svarade: 962 Hoppade över: 509



Fråga 13: För nästan 60 % gick det fort att kunna få tid på en verkstad dvs. inom en vecka. Men över 15 procent fick vänta två veckor eller mer.

Hur länge fick du vänta på att lämna in motorcykeln?

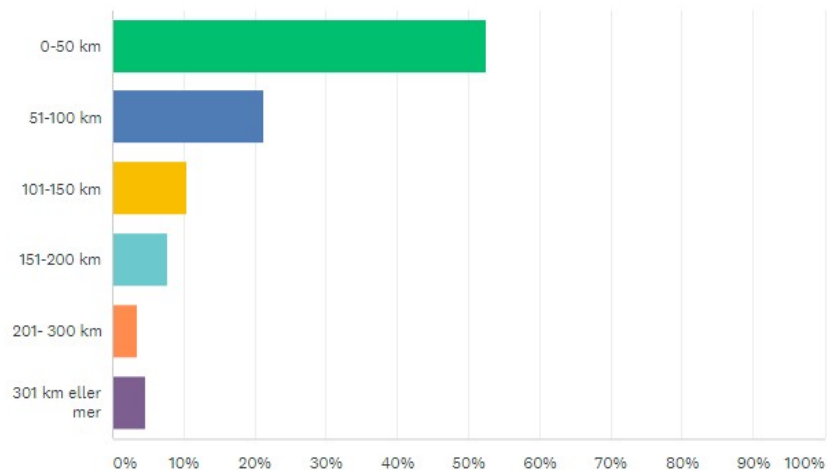
Svarade: 962 Hoppade över: 509



Fråga 14: Vad gäller avstånd till närmsta verkstad så har lite mindre än hälften mer än 5 mil till närmsta verkstad.

Avstånd till verkstad som hanterade din MC senast?

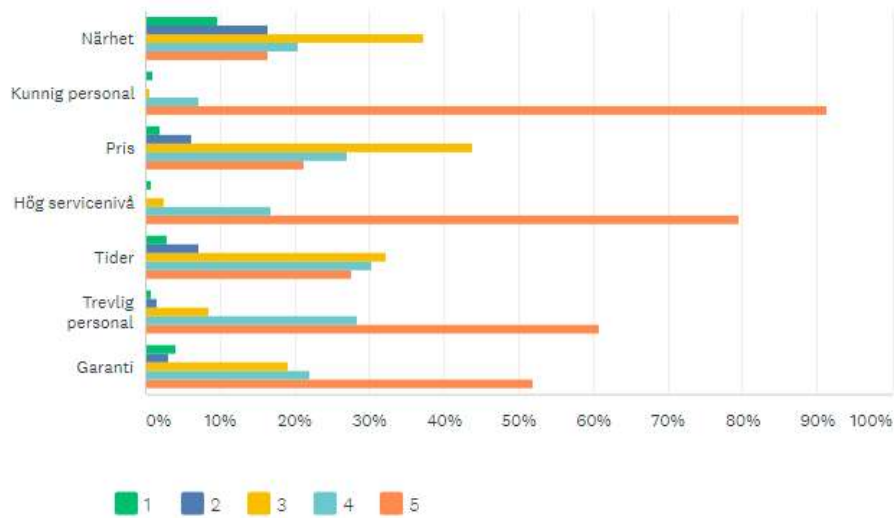
Svarade: 962 Hoppade över: 509



Fråga 15: När man väljer sin verkstad är kunnig personal och hög servicenivå det viktigaste för motorcyklisterna. Det får gärna vara ett längre avstånd och man väntar hellre lite längre på att få sin MC hanterad.

Vad är viktigt vid val av verkstad för service/repairation? Ange 1 för mi...

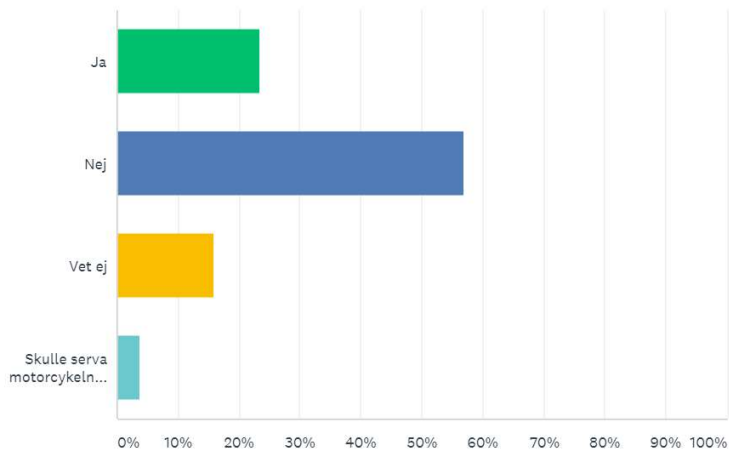
Svarade: 962 Hoppade över: 509



Fråga 16: En tredjedel skulle välja annan verkstad om man fick behålla fabriksgarantin.

Om det var möjligt att få behålla garanti oavsett vilken verkstad man använder, skulle du välja en annan verkstad för att lämna in din MC på service?

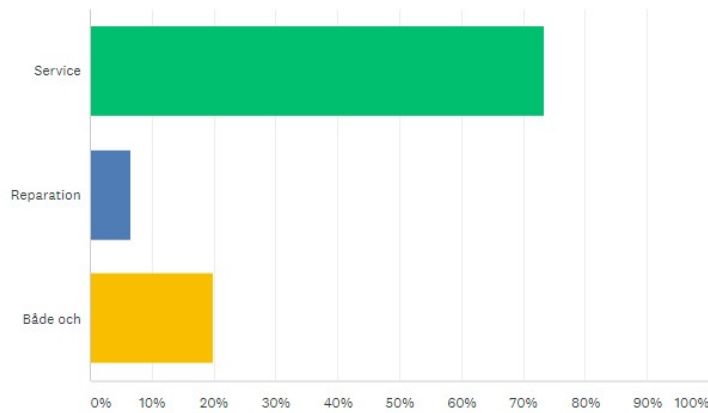
Answered: 836 Skipped: 635



Fråga 17: Vanligaste åtgärden under 2019 var service.

Vad genomförde du för åtgärd på din MC? ...

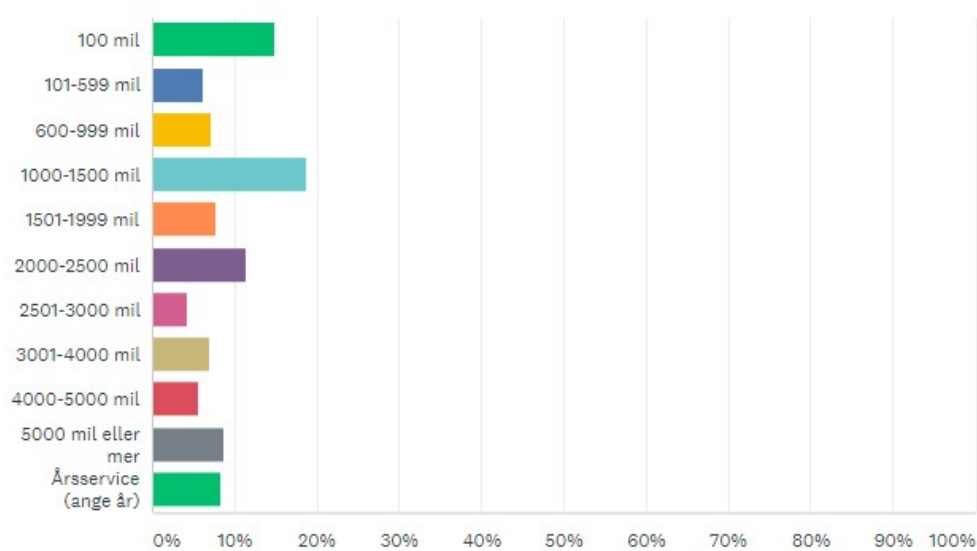
Svarade: 961 Hoppade över: 510



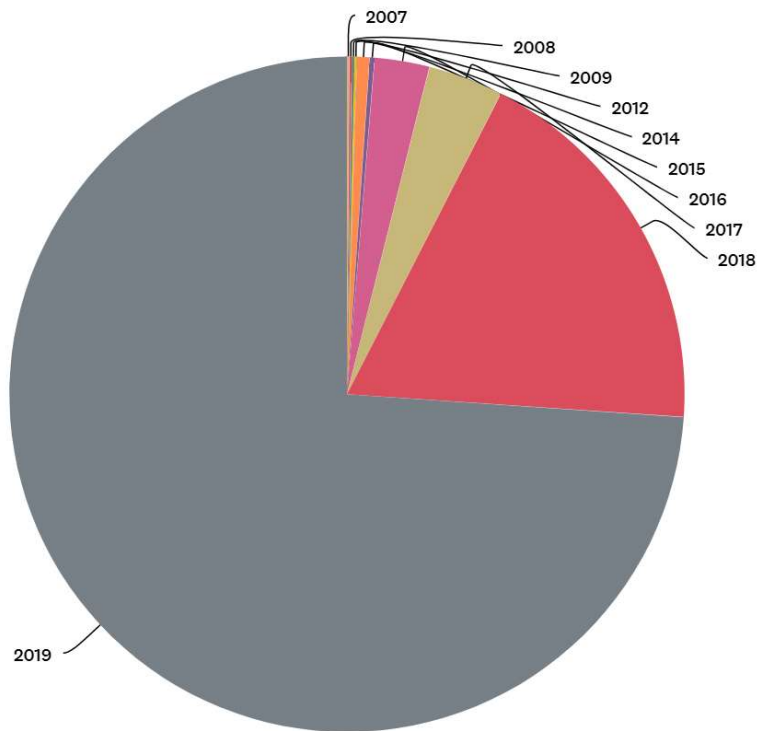
Fråga 18: Vanligaste service under 2019 var 1000-1500 mil samt 100 mil.

Vilken service gjorde du: ...

Svarade: 836 Hoppade över: 635



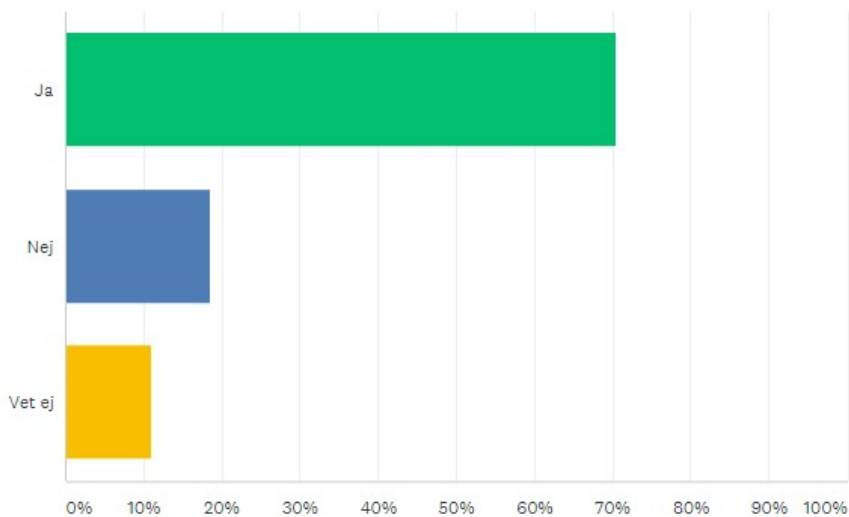
Fråga 19: Nästan tre fjärdedelar av alla som svarade på enkäten servade sina motorcyklar på verkstad under 2019.



Fråga 20: En lång garanti är en viktig faktor för motorcyklisterna

Är det viktigt med ett långt garantiåtagande från tillverkare/försäljar...

Svarade: 836 Hoppade över: 635

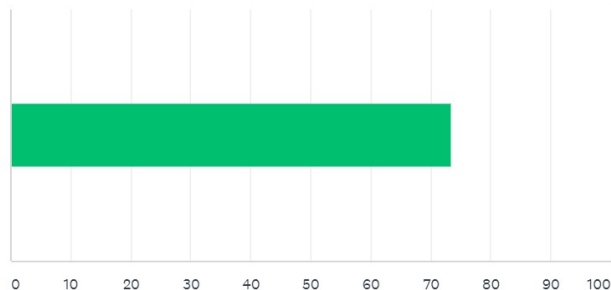


Fråga 21: På fråga om kostnad svarade de flesta att servicen kostade mellan 3000 och 5000 kronor. Det finns dock ett antal svar där servicen kostade 8000 kronor, och några enstaka fall som gav att de betalade 10 000 kronor eller mer.

Fråga 22: Hur nöjd var man med priset? På en skala från 0 till 100 fick vi ett genomsnitt på 73 poäng.

Hur nöjd med priset på servicen är du på en skala 0-100 där 0 är helt orimligt och 100 är mycket rimligt.

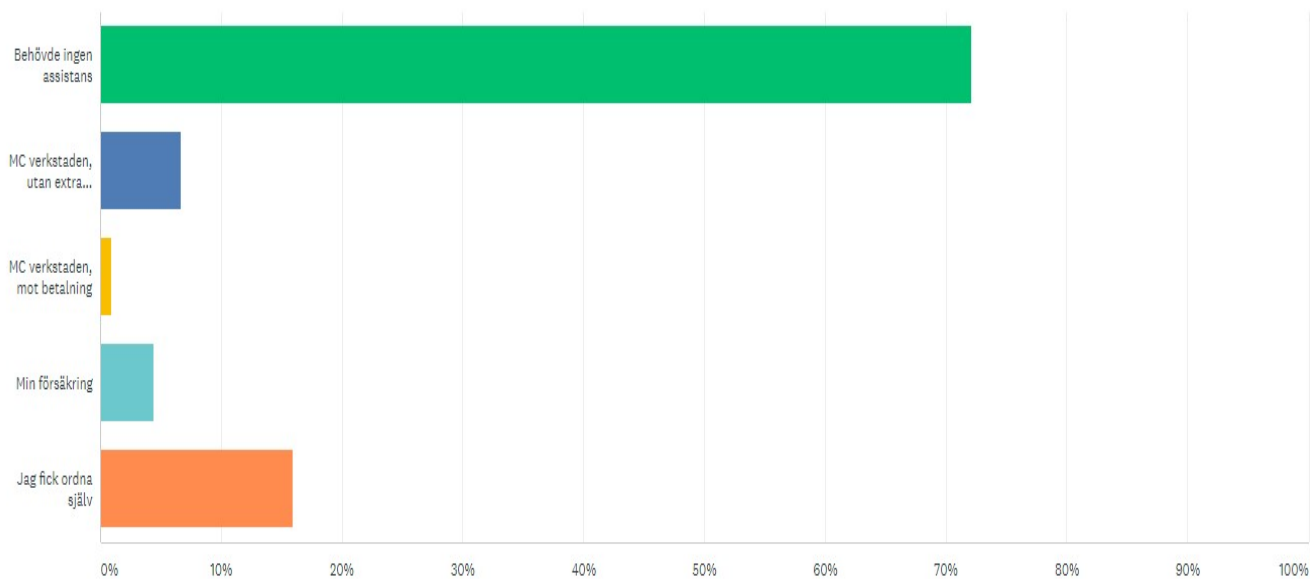
Answered: 836 Skipped: 635



Fråga 23: En knapp tredjedel behövde assistans för att komma till verkstad.

Behövde du assistans för att kunna lämna in din MC, och om ja vem ordnade transporten?

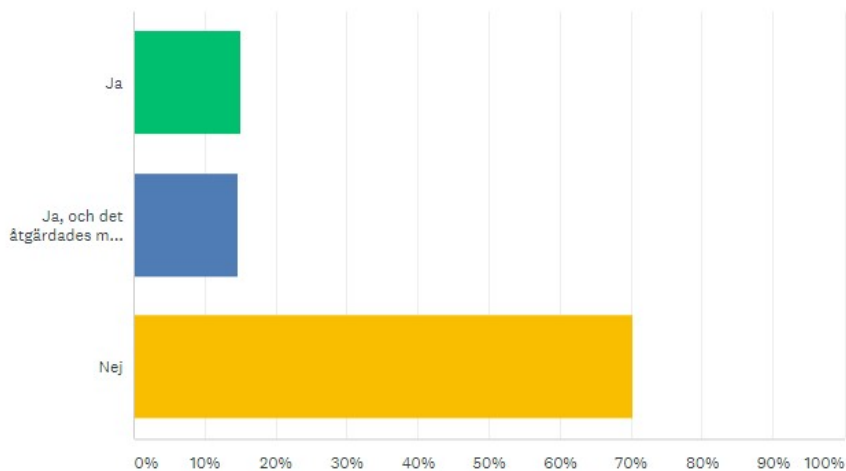
Svarade: 226 Hoppade över: 1,245



Fråga 24: Sammanlagt svarade 30 % svarade att motorcykeln reparerades på grund av skada, 50 % av dessa nämnde att skadan åtgärdades med hjälp av försäkringen.

Har reparationen genomförts pga. skada? ...

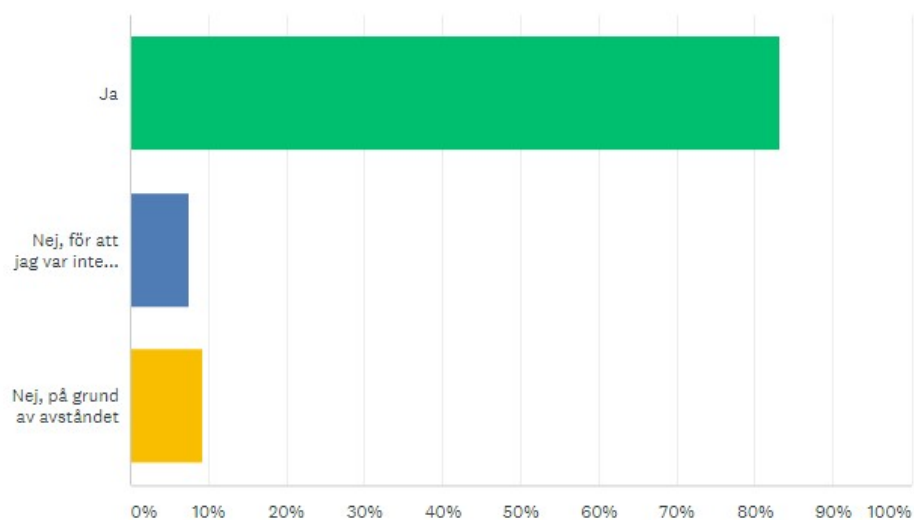
Svarade: 226 Hoppade över: 1,245



Fråga 25: Svenska MC-ägare är trogna. Över 80 % uppsöker alltid samma verkstad. Mindre än 10 % uppgav att de inte var nöjda sist.

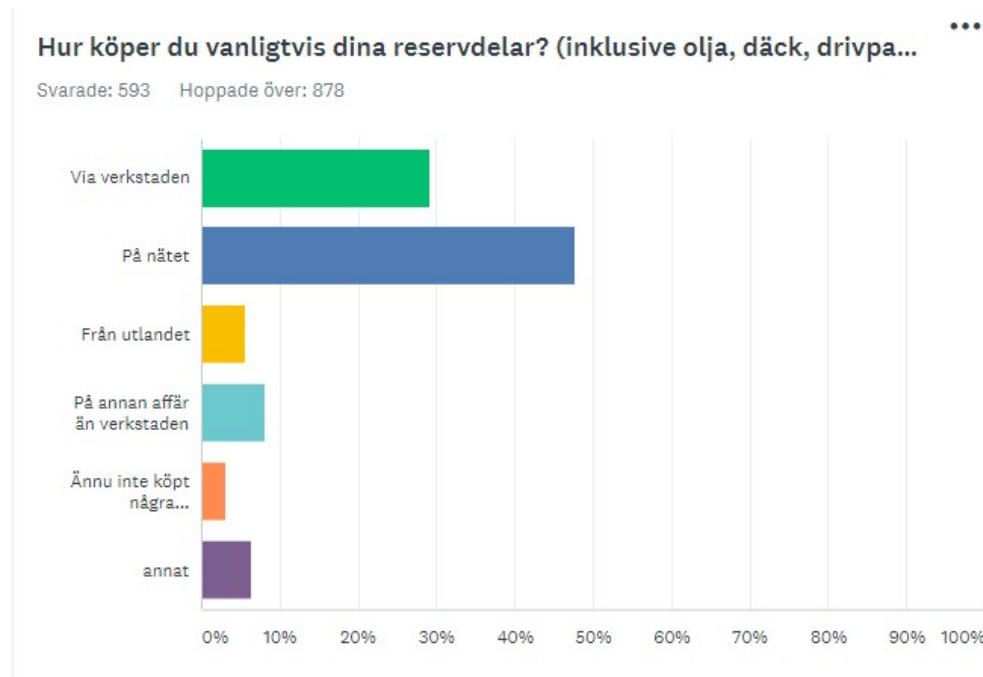
Uppsöker du alltid samma verkstad? ...

Svarade: 226 Hoppade över: 1,245

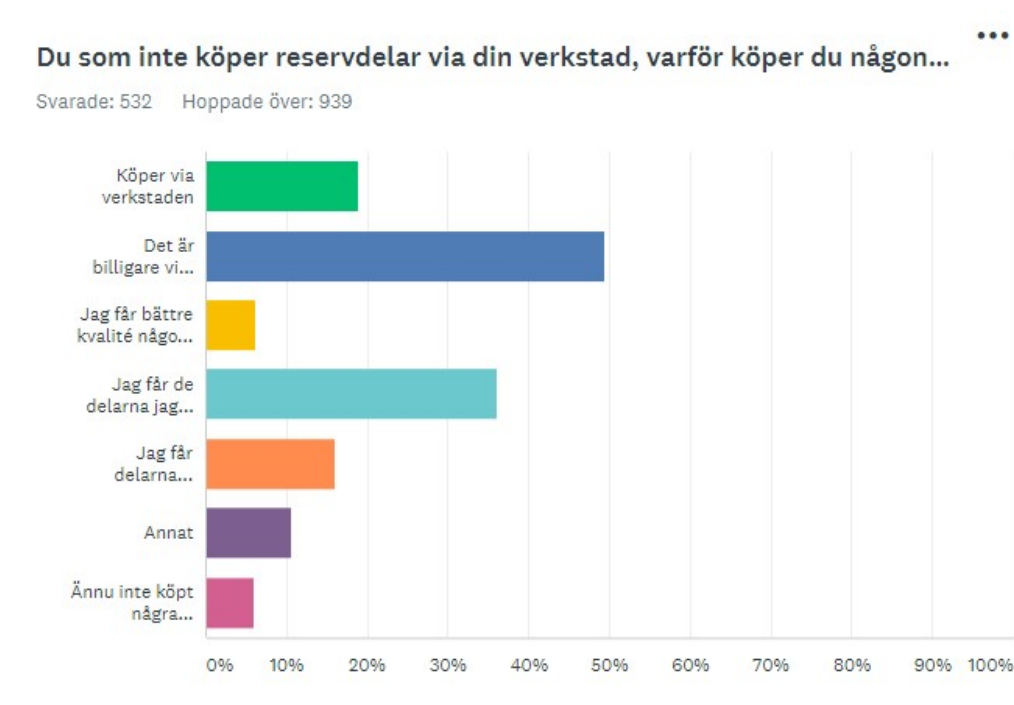


Fråga 26: Vilken reparation genomfördes? Här svarade majoriteten att det var byte av reserv- och slitagedelar såsom olja, däck, bromsvätska mm. I enstaka fall nämnde också problem med elektroniken på motorcykeln. Bara några få nämnde en olyckshändelse i samband med verkstadsbesök.

Fråga 27: Bara knappt 30 procent köper sina reservdelar via verkstaden.



Fråga 28: Orsaken till att man inte köper via verkstad utan via nätet är att det är billigare och man får de delarna man själv vill ha.



Fråga 30: 441 personer svarade på denna enkät att de helt eller delvis servar eller reparerar sina motorcyklar själva. Det som absolut nämns vid nästan alla kommentarer är för att man kan själv och att det är ekonomiskt billigare.

Fråga 31: Vi undrade även vilka åtgärder som utförs bortsett av vad servicehandboken föreskriver. 1029 personer svarade på denna fråga och då mest att man antingen håller sig till intervallerna eller att man byter olja oftare än vad som föreskrivs.

Fråga 32: Vad borde svenska verkstäder bli bättre på? Här kommer kommentarerna:
bättre tillgång på verkstadstider! Det enskilt viktigaste

Bemötande Prisbild Dialog

Bli mer service minded. Det skall vara enkelt att få gjort regelbunden service. Under högsäsong borde verkstaden ha längre öppettider t ex under helger eller kvällar. Servicen för att få behålla garantin är löjligt dyr och det borde vara möjligt att lämna in hojen på fler verkstäder även sådana som inte säljer nya hojar men som är väl ansedda. När elmotocyklar kommer ner i pris kommer hela affärsmodellen ställas på ända.

Kundbemötande

Priser Kvalite Pålitlighet Öppenhet

Kundbemötande

Kundbemötande

Bra service

Personligt bemötande.. Prissättning.. Och kontinuitet

Följa serviceprotokollet...om det står att t.ex kedjan ska spännas och smörjas så ska den fasiken vara det när man hämtar den.

Pris Garantier Service Information

Kundbemötande

Kortare service tider

Ok

Kontakt vid oförutsedda reparationer. Att ej ta betalt för EJ utförda arbeten.

Vet inte vad andra behöver förbättra. Började serva hos IBC Arboga 2002 och sedan dess har jag inte varit någon annanstans. De är helt enkelt bäst.

Kundmottagning

Pris Noggrannhet, att slutföra arbetet korrekt. Alltid något som är löst, inte korrekt som jag som kund måste upptäcka/åtgärda. För det höga priset vill jag att hojen känns ny när jag hämtar från service.

Dom borde besöka Decmo center och lära sig hur man håller hög standard över lag Servis, bemötande, kvalite, väntetid och reparationstid

Bättre priser

Trimma

Kunskap om motorcyklar. Noggrannhet. Följ servicepunkterna hoppa inte över.

Service. Kontakt. Städad och ordning. Trevliga. Passion.

Kundvård

Jag är nöjd.

Webbutiker

E-handel

PRIS, tiderna, hämtning lämning

Att de ska vara så förbannat dyrt att göra service

Service minded Lösa problem Hämta/lämna hoj

Kortare väntetid

Att inte ta extra betalt för felsökning när man väljer att lämna in/betala extra för auktoriserad verkstad. I mitt fall gäller det en hundra mila service. inga felmeddelande, i mitt fall gav det en timkostnad på ca 2000-2500 Kr om jag mins rätt. För oljebytet...

Okerpriser för service som tar 25 min

Att alla övriga verkstäder ska uppträda och behandla sina kunder som Italia Bike Center. På tex. Bike i Trollhättan skulle jag få betala nästan 3 gånger så mycket för ett avgassystem än på Italia Bike Center.

Servicepriserna

Det borde finnas fler

Service, bemötande, reservdelar, utbildade mekaniker, garantier.

Lämna bättre pris på inbyteshoj

Priser.

Kundservice

IBC? Inget, dom är oslagbara.

Däck priser samt hämta lämna service

Bra service

Där jag servar och reparerar har det jag behöver .

Pris på delar. Tillgänglighet, bemötande mot kund.

Tillgänglighet, kapacitet och öppettider.

Trevligt bemötande Realistiska priser

Ge mera tips, vägledning till extrautrustning alt delar. Förklara kostnader

service

Auktorisera sig på italienska märken

Hålla det som är utlovat i både pris och tid. Samt inte försöka "sälja på" sådant man inte är intresserad utav

Inget fusk

Service, Kunnande.

Priser

Trevligt bemötande Kunnig personal Bra priser

Service o kvalite

Service nivån

Ärlighet. Som Italia Bike Center

Låta bli att fuska!

Jag är nöjd som det är, får service och till ett ok pris.

Vet ej, den jag använder är redan enormt duktig

kortare handläggningstid, inga praktikanter på sommaren och det sista jag kan komma på nu, inga ockerpriser

endast göra åtgärder kunden bett om, bättre på de problem som är vanliga på sina märken, högre noggrannhet, bättre kundbemötande, bättre utbildning. Mindre slarv.

Kunskapsnivån !

Sluta med hutlösa och ologiska servicepriser

vet ej..verona är kanon som dom är. andra verkstäder jag varit på behöver dock jobba på sitt kundbemötande (mickesmotor i växjö och classons motor i bromölla)

Att ha frekventa delar i lager.

Kanske inte så dyra servisar. Framför allt de som är vid var 3000 mil.

Priset. Pålitlighet. Omtanke om kunden.

Väntetider!

Finns mer lokalt, vara mer tillgängliga med tider.

Det verkar ju som att inte alla gör de punkter de tar betalt för...

1. Vettig prissättning. Idag är servicekostnaderna alldeles för höga. I övrigt tycker jag att det funkar ok.

serva och reparera billigare bättre tider inga långa väntetider mer serviceminded Klart samma dag

Personligt omhändertagande före och efter en serviceåtgärd. Gå igenom vad som skall göras och hur det sedan gick.

Tycker allmänt att mc-verkstäder har väldigt trevlig personal och bra bemötande.

Enkel information och tydlig prissättning

Lämna prisuppgift innan mc:n lämnas in, har än så länge aldrig lämnat in den och fått rätt pris. Sist blev det 2000 kr dyrare än de angav innan jag lämnade den.

Diagnos på äldre hojar

Bättre pris

Har inget svar

Eftersom jag inte använder mig av ngn verkstad så kan o vill jag inte fälla ngn kommentar om detta.

Service, utbud, personliga tillbehör, stämning i butik

Prisnivån.. Tider för rep och service under högsäsongen.

Pris

Kommunikation och beskrivning av vad som utförts.

Pris på reservdelar. Samma reservdelar går att köpa från utanför Sverige för 20% av kostnaden.

Lyssna på hoj ägaren

Fler mekaniker

sänk priset, jag lämnar inte in till någon där jag känner mig rånad det är nog dyrt å ha MC, alla djävlar skinnar oss

IBC kör upphämtning och vinterservice när majoriteten av hojarna skulle stå i ens garage. Lysande grej. Borde alla göra.

Service och bemötande och mindre snack.

- prisinfo innan påbörjat arbete. - kvalitet på utfört arbete. - ansvara för en överenskommelse. - individuell rådgivning i kvalitetssyfte till kunden

Kunskap

Är nöjd som det är!

Pris och bli mindre diviga typ Bike Thn, Johans mc gbg

Pris Kunskap Kundbemötande

Pris

Osäker endast servat 1 gång

Sänka priserna på service och reparation

Marknadsföring Tillgänglighet Reservdelar, framförallt lagerhållning.

•Trevligare bemötande •Inte se ner på kunder som inte "kan något" •Goodwill (göra något litet extra, som inte egentligen är dyrt/kostar extra. Typ kolla däcktryck etc.) •Bättre kommunikation med kund om serviceprocessen •Priser

Pris

Priser, kunskap om respekt. Mc modell,

Prissättningen är helt skev

Bättre pris

Bli billigare! Bättre service Bättre bemötande Kunnigare personal

Svara i telefon

Bättre priser,

Ha slitdelar i lager !!

Billigare service!

Är rätt nöjd med lingvalls, vet inte riktigt vad som skulle ändras. Man måste planera servicen bättre själv, jag gör den på vintern kör hojen i hästtransport upp dit.

Göra serviceprotokoll som lämnas ut till kund.

Bli fler.

Få tag på delar snabbare och inte heller mörka garantifel som det står om på nätet redan, blir bara löjligt. en vän hade problem med framgaffeln på sin bmw, inget fel i sverige men i tyskland åtgärdades det fast han bara var på genomresa

Kundkontakt

Tillgänglighet

Tydlighet, information. Pris.

Se till att den angivna tiden som sagts på arbete med hojen som lämnats in hålls som utlovats!

Kundbemötande och service Kvalité och återkoppling Kundmedventenhet och flexibilitet

Fler serviceverkstäder för BMW

Införa snabb service, tex dom byter bara olja och filter inget annat.

bemötandet av kvinnliga kunder, har på en del ställen varit riktigt dåligt. kundanpassad information.

Attityd gentemot otekniska kunder, Pris och tillgänglighet

Möjlighet att boka online

KUNDEVÅRD ! Vara noggranna: Aktsamma : Informativa :

Borde gå att förbättra kontakten med kund på de flesta ställen. Ibland är det vanliga saker(tex. bromsbelägg och liknande) som inte finns hemma på lager. Innebär ofta en extra resa till verkstaden. Timpriser börjar skena iväg. De som har alternativa inkomstkällor under vintern borde kunna hålla ner priset även under säsongen.

Kunskap och bemötande, samt lyssna.

Mer prisvänliga.

Tillgänglighet, mer tydlighet angående timpriser och kostnad för delar och vätskor. Mer detaljerade protokoll.

Kunskapen och visa service

They do not have any quality control systems, and the technical competence in some workshops is very low.

Ärlighet vid servis, att allt blir gjort enligt servisbok. tillgång till lånefordon. Tillgång till klädgarderob under väntetiden.

Förtroende och Kundbemötande

Kund kontakt Kund kontakt Kund kontakt Kund kontakt Kund kontakt

Tillgänglighet och service.

I mitt närområde kan ja tycka att jag har de som behövs. Både Mascot Motor och MC-Guiden inom 3 mils avstånd.

Lyssna på kundernas önskemål och behov.

Tider,pris,bemötande

Hålla utlovad tid och pris

Allmän rådgivning och hjälp och stöd vid frågor Snabb tid för årsservice

Jag upplevde inga brister hos gmc Karlstad

Först och främst en återförsäljare/verkstad närmare där jag bor, Kiruna

Ansvar och pris

Prisnivå

Få ner priset på servisarna en 4000mila ska väll inte behöva kosta 14000.

Hålla tiden som sagts för start o klart

Kund närhet.

Beskriva tidsåtgången. Frågade en verkstad i Stockholm som heter Örby MC om ventilkontroll och byte av lager i hjul...11 timmars jobb a 900kr/t eller vad det var(några år sedan).

Dom behöver bli fler så att man kan ha ha en märkesverkstad inom ett rimligt avstånd.

Priset. Rätt utförande.

Mer tider, att de ska kunna de dem gör och trevliga o sociala. Hata dryger typer

Kundbemötande, prissättning

De behöver torka/tvätta av olja fett skitiga fingrar och spill. Lägga över hojen när det ryker grus och dam.

Utöver Lundgrens Motor: Göra Service, Hålla sig till det som är avtalat, Göra ett snyggt värdigt verkstadsarbete

Service, ha kunnigt folk som står bakom disken/verkstan..

1. Möjlighet att vara med vid service/rep. 2. Sluta ta ut överpriser på tex. motorolja. 3. Verka för att på många mc ha längre mellan service med hänsyn till erfarenheter av olika motorcyklar. 4. Ha ett bättre protokoll över utförda service punkter. 5.

Pris, tider, kompetens, ärlighet

1. Egenkontroll, dvs. att kontrollera att arbetet verkligen utförts och på rätt sätt. 2. Se pkt. 1. 3. Se pkt. 2. 4. Se pkt. 3. 5. Se pkt. 4.

1. Man ska ku genomföra servicen - jag fick endast hälften fixat, for man inte reservdelar på lager! 2. Tillgängliga tider inom 1 vecka - Jag kör 30.000 km/säsong, då kan jag inte vänta flera månader på service! 3. Behandla kunden ordentligt med respekt och inte bara skita i

kunden! 4. Erbjud en låne hoj - eller som Lundgrens, tal om vi gör servicen från kl. 12:30-14:00 - det är över bra och enkelt. Jag ger gärna extra för en sådan service och man har delar på lager. 5. Utför service och reparation på ett OK sätt. Fick monteret en kåpa, som enligt Triumpåhs prislista kostade 2000 kr och notan blev 4.000 kr och hojen var inte klar till tiden.. Service och reparation är viktigt när säsongen är kort.

Kundbemötande, transparens och öppenhet d.v.s kunna visa vad som gjorts och varför. Låt kunden se på vid arbeten. Lär av båtbranchen toppa bemanningen vid högsäsong.

Kunskap

Tider. Pris Kunskap

Konkurrensutsättas med pris Erbjud alltid lånehøj Serva ute hos kund? Oftast enkelt gjort med en service ändå.

Lägre pris. Mindre slarv.

Bättre bemötande. Större engagemang. Ärliga priser. Kompetenta mekaniker.

Trovärdighet Kunskap Kunskap om äldre motorcyklar Reservdelar till äldre motorcyklar

Transparens

Transparans, Effektivitet, kundservice, digitala hjälpmedel

Garantiåtaganden av hoj köpt hos annan ÅF.

Kanske lite bättre kostnadsförslag

Snabbare . Få fram delar fortare. Få fram rätt delar

lyssna på kunderna

Är väldigt nöjd med den verkstad jag alltid anlitar. Har enstaka gång besökt andra verkstäder i närheten och min erfarenhet av det är att dom verkligen behöver tänka över sitt kundbemötande.

Priset...priset, priset, priset och priserna!

De jag använder är extremt hjälpsamma

Behandla våra mc med respekt Att faktiskt göra servicen och inte bara ta betalt för den
Behandla kunder med respekt

Kommunikation med kunden. Är arbetet för svårt, våga tacka nej. Alla gör fel, gör man fel så se till att berätta det direkt för kunden.

Allt. Jag har tröttnat efter att sett det mesta under x antal år.

Trevlig och kunnig personal

Tappa inte kunskap om äldre hojar. Äldre hojar ägs oftast av äldre ägare som har lite pengar.
En viktig kundgrupp!

Noggrannhet,

Bättre på service, bättre bemötande noggrannare, prisvärdare, bättre öppningstider

Bemötande, priser, kunskap, leveranstid och garantier

Kunskap samt höja kvalitén på utfört arbete.

Serviceminded

Kundbemötande. Att inte se en som besvärlig kund eller oviktig. Priserna Någorlunda nära till personlig service. Bättre kompetens över lag inte endas den senaste sålda produkten.

Ärlighet

Utöver kunskap och brinnande engagemang, personligt bemötande utan fjäsk. Finns det kan jag vänta längre och betala mer.

engagerad personal och där med motiverad personal. Verkstäderna borde kunna ha/få bättre priser av leverantörerna.. Dom kan ju nästan köpa billigare via nätet själva! Men annars är det viktigast att ge mer värde än att man skulke göra det själv.

Konkurrens prismässigt

Om alla vore som Italia Bike Center så vore livet lite enklare

Möjlighet att lämna kvar personlig utrustning. Skjuts till/från kollektivtrafik vid inlämning/hämtning. Lånehoj. Hämta hojen till service.

Service och inte bara sälja. Bra support via telefon. Ta sig tid och prata med kunder.

Lägre priser!

Vara trevliga och erkänna om man inte kan/vet.

Kunnighet, vara trevliga och hålla vad de lovar.

Service kundmottagande charmkurser på vissa ställen

De är bra som det är

Bemötande och tillgänglighet

Jag är nöjd med min verkstad.

Personlig service Prisuppgift

Priset, service nivå och kunniga tekniker

Förtroende för att jobben blir rätt gjorda. Ge mig möjlighet att vara med vid verkstadsbesök.

Jag tror att vissa verkstäder har kundmottagare som inte har den kunskap som krävs för att komma rätt när du har ett problem med din MC. På något sätt kanske verkstäder behöver upplysa vilka personer som har specifik specialist kunskap, kanske inte genomförbart men i mitt fall var det helt avgörande då bränslepumpen byttes på min hoj.

Noggrannhet, kvalitetsgaranti, serviceanda, kunnighet, samarbete med kunder och andra verkstäder

Italia Bike center inget alls De övriga mer intresse

Noggrannare (gäller ej ovanstående verkstäder)

Pris , kvalitet , kunskaper

Kunnighet på den modellen som ska servas. Bemötande av kunder

Bemötande, kvalitet,

priset

hålla rimliga priser

Bemötande (allt från att ta emot till att erbjuda lånehoj medan service görs, eller åtminstone en hörna där man kan sitta o jobba under tiden!) Service (tala om vad de gör, varför)
Kunskap (veta mer om specifik modell, vad som ska göras, specialfel eller konstigheter för just det märket osv) Priser (för dyra) Tider (svårt att få tid)

Den personliga kontakten.

pris

Kundbemötande, Servicenivå, samt erbjuda samma upphämtningstjänst som IBC

Första gången jag lämnade in för service så jag har ingen koll på verkstäder generellt.

Att göra service enl bok/schema och inte stämpla i boken trots att man struntat i hälften.

Söka fram reservdelar till äldre mc

Pris, kvalitet, attityd.

IBC kan inte bli bättre!

Service känslan mot kund

Billigare, snabbare

Pris. Kommunikation. Tider.

-Kundbemötande -När man är i en säsongsbetonad yrke bör man inte ha 4 veckor semester. -
Mer konkurrens

Personlig service. Inte service på löpande band för sin lilla stålhäst.

Kundkontakt, tillit, förtroende

Jämför jag med verkstäder vi har i Norrland så behöver alla bli som Italia bike center. Där har dom välutbildade och intresserade tekniker som sköter verkstaden och försäljare som erbjuder en service som inte existerar i Norrland.

Generellt: Hålla hög kompetens och stötta personalen att vara engagerade, ofta möts jag av personal som inte verkar vara intresserade av sitt jobb. Det gäller så klart inte Italia Bike Center, de verkar älska sitt jobb.

Generellt: Hålla hög kompetens och stötta personalen att vara engagerade, ofta möts jag av personal som inte verkar vara intresserade av sitt jobb. Det gäller så klart inte Italia Bike Center, de verkar älska sitt jobb.

Tider

Pris, kundbemötande, bra meckar, koll på reservdelar

Kundservice

Service och kvalitet

Bokning av tider på nätet

Rimliga priser och vara flexibla som IBC, dvs kunna ta extrajobb oplanerat.

Trevlig och kunnig personal som erbjuder förmånliga priser helt enkelt

Service tider

Personlig service!

Ta sig tid att göra det lilla extra.

Att ta sig tid att göra det lilla extra.

1. Beräkna pris 2. Informera kunden om status på rep/service om det drar ut på tiden.

Mycket generellt slarv Sätter ihop delar fel Utför åtgärder som inte skall utföras Lyssnar dåligt på kunden Otydlig kommunikation, kunden vet inte vad som utförts eller ej.

Hålla nere priserna

kompetens, kvalitetskontroll. Jag har genom åren servat ca 10-15ggr, och under dessa servicar fått totalt 2 motorcyklar förstörda. Båda blev inlösta efter fel på grund av service. olika verkstäder, olika märken, olika delar av landet.

Lite vård runtomkring alltid trevligt å få tillbaka en ren å prydlig hoj

Tillgänglighet tidsmässigt Trevligt kundbemötande Kunnighet

Kundbemötande, alla kunder ska behandlas lika. Skiljer stort gällande rabatter bla

Att finnas på båda (alla) sidor av Stockholm. Jag åker tydligen hellre 20 mil utåt än att passera Essingeleden för service.

inte sälja olja till pris som om det vore årgångsviner

Förtroende och kapacitet

Bli lika service minded vid service och reklamationer som vid försäljning.

Ha någon som kollar om jobbet är gjort

Reservdelshållning Noggrannhet Våntetider

kunskap om felsökning

Bättre priser

Svara på mail och i telen

Kundbemötande. Låmna prisuppgift

Bättre priser, och mindre våntetider

Tidsbokning, pris, ersåttningfordon

Att ta hand om kunden och hålla sig till avtalat. Informera vad som hånder.

Rimligare påslag på delar och olja. Gäller även från generalagent. 100-200% påslag på olja mm är ocker. Lyssna på kunden. Kunden kan ofta mer än vad verkstaden tror. Varaktig relation mellan försäljning, verkstad och kund är väldigt viktig för mc branschens överlevnad.

Fix av barnsjukdomar. Kylare som sätts igen.

Inte lämnar hojen hela dagen. Lånehøj. Kortare väntetid.

1. Service vid hämtning och lämning.

Minska väntetider. Att det finns delar hemma.

pris

1. Akuttider. Är man ute på resa o något pajar kan man inte vänta. Vissa är bra, andra inte. 2. Uppföljningar. Om jag varit hos en verkstad så hade jag kontaktat kunden och följt upp servicen/reparationen. Både som en service och självklart för att kunna sälja mer. 3. Bra finansieringslösningar. Inget problem för mig personligen men för att hjälpa kunder att kunna sköta om sin mc så kan man erbjuda olika betalningsalternativ som sprider ut kostnaderna. 3.

Service mind och humanare priser.

Kvalitet på servicen och bra pris.

Kundbemötande Service

Pris, pris, pris, pris och pris.

1: Service mot kunden, gå igenom med kunden vad som skall göras på servicen och vara väldigt noga med att meddela priset. 2: Att utföra servicen rätt så man inte behöver få en semester avbruten pga av slarv. 3: Mekaniker som vet vad de håller på med, 3 timmar för att lufta frambroms håller inte. 4: Att svara i telefon när det ringer! Har varit med om att jag befunnit mig på plats och hört telefoner ringa på verkstaden och personalen står bara och tittar på den och undrar väl när den skall sluta ringa.

1. Sänka priset men jag tror det bestäms centralt och tvång till uppkoppling till BMW-Tyskland. 2. Jag som serverar hos Kenneths MC har inga krav utan är helt nöjd med allt, service, bemötande, stämning mm. Möjligen ocentralt läge men lokalerna ska ju vara lämpliga och till rimliga priser. HURRA för Kenneths MC!

Pris

Se till att alla punkter i serviceprotokollet blir utförda. Se till att reparatörerna verkligen kan sina jobb.

Säkerställa att allt är utfört som beskrivs i servicehäfte. Se till att reparatören kan sitt jobb.

Priset, att personalen kan sin sak, har tid att lyssna på kunderna som behöver hjälp, rimliga väntetider på service,

Tider, priser

Närheten till auktoriserade verkstäder

Tillgänglighet i Stockholm

Kund fokus

Att kunna få akuthjälp med ett fel som plötsligt dyker upp.

Personlig service och tillmötesgående Pris

Kundbemötande Lägre pris

Noggrannhet & kund fokus

Transparans, ärlighet, kundfokus

Reparationstider, att ha delar hemma, kundservice och kvalitet.

Pris

Bemötande

Felsökning

Vettiga priser på basservice, bromsvätskebyte

Service grad, Seriösa medarbetare

Jag tycker att de jag använder är lyhörda och väldigt bra

Det är viktigt med trevligt bemötande, korrekt offert, kunnig personal, bokad tid inom rimlig tid och en snabb hjälp/ tid när det blir problem lite akut (ex precis innan en resa eller liknande)

Service nivå och kund bemötande.

Noggrannhet med momentdragnig och efterkontroll

Öppettider.

Lediga tider under säsong.

kompetens, servicenivå, tillgänglighet, bemötande, pris

Hämta och lämna kostnadsfritt och duktiga mekare

Allt

Dokumentation av utförd service, typ checklista, påskriven av mekanikern. Helt vanligt i många bilverkstäder (t ex Volkswagen). Skaffar förtroende och är en bra påminnelse för mekanikern!

Priserna, både på arbete och reservdelar Idag är det enkelt att jämföra priser på nätet och när man ser verkstaden påslag känns det orimligt att lämna in sin hoj

Återkoppling

Servicevänlighet

Kundbemötande

MC-verkstäder bygger ännu fortfarande mycket på den individuella kompetensen hos personen framför mig. Som slåss och kämpar med krångliga policys eller svårigheter med leveranser fr utlandet. Ofta missas moment pga bristande kommunikation. Tydlig verktyg för säkra att inget missas saknas. De som bygger "häftiga anläggningar" gör en spännande insats men många konsumenter vill inte betala för mycket pengar för mycket av detta. Måste vara svårt för branschen att hantera säsongssvängningarna, belastningen är som störst på sommaren. Då löpande band och långa väntetider. Vilket påverkar upplevelsen negativ. Jag gillar att prata direkt med min mekaniker för att höra hur min hoj mår. Svårt att uppnå förstår jag

Öppettider behöver bli bättre. 2019 och inte många som har lunchstängt samt usla helgöppet,

Har inget att anmärka på.

Inte överserva hojar (t.ex. extra olja- o filterbyten), Lämna tider/luckor för mindre akutreparationen.

Kundbemötande

Att hitta rätt mekaniker och ge dem skälig lön

Priser...

Bättre tillgång till reservdelar

Lägre pris på normal, enkel service. Dom gör ofta inte mer än olje o filterbyte på nästan nya mc med få mil. De flesta mc går ganska få mil per säsong, oljebyte 1g/år blir löjligt dyrt för att få stämpel i boken. Och tar betalt orimligt mycket. Timpeng är för hög på verkstad.

Flytta in i 2000 talet. Många mc handlare lever kvar i "Ärliga Harrys" ruffel o båg.

Priset Priset Priset

Pris, tider, bra väntplatser under service,

Kvalité. Kundvård

Noggrann

Vet inte, lämnar aldrig in min hoj så kan inte kommentera.

De jag har kontakt med är bra, har ingen förbättringspunkt.

Trevligare mot kvinnor!!! Behandla oss m respekt så blir jag kund där. Desmo center är dörsta verkstan som behandlat mig bra!!!

prisgaranti

Enklare att få en tid under vår, sommar och höst.

Bättre personlig service.

Pålitlighet att de gör vad de säger och efterkontrollerar sitt jobb. På bilar är det allt för ofta lösa bultar efter service och reparationer, ej på MC

Lägre pris, enklare att boka tid.

Bli billigare

Service minded priserna är för höga men kan ju också bero på att är man märkes verkstad så ska ju respektive generalagen själva pengar från verkstäderna och det drabbar ju kunden i slutänden.

Service Bemötande

Service anda, att få prata med mecken, gör det lilla extra, tydlighet, trevlig

Öppettider och bemötande

Lättare att få tid Ge ett pris innan Bry sig om kunden (gäller ej Motorrad center Stockholm)
Rimligare pris på delar Bjuda på ett leende (helt gratis)

Information Vad som händer.

servicekostnad,trevligare bemötande

Se och förstå kunden, leverera enligt överenskommelse, säkra kvaliteten för utfört uppdrag.

Enklare att se och boka tider över internet.

Kundmottagning

Pris,tid,ärlighet,

Priset. Priset. Priser Kvalitet

Fler tider, kortare väntetid för att få en tid

Allt ! Men framförallt kvaliteten på arbetet och bemötandet.

Sänka kostnaderna. Tillgänglighet. Statusgivning vid utförd service.

Öppenhet, ärlighet. Priser

Lyssna

Göra rätt och undvika småfel som skapar irritation och återbesök. Sänka pris på enklare årsservice.

Att få kundernas förtroende

Vet inte. Hittar inga brister hos "min" verkstad. Vet inte hur det fungerar hos andra.

Fler tider, för få verkstäder auktoriserade i landet. Upplevde samma sak med Triumph och Husqvarna som jag tidigare ägt.

Vara tydlig innan man lämnar in vad allt kostar.

Kunna erbjuda hyr/låne-mc så att man inte behöver skjuts

Service kundkontakt tider

Pris Pris Pris Pris Serviceminded

Bättre priser och mer flexibla att låta ägarna göra delar av servicen som byta olja, oljefilter, rengöra kedja och luftfilter.

Vet ej, Desmocenter är 5/5

Kundkontakt, verkstan som lagade mitt elfel hade i stort sett noll kundkontakt på 3-4 månader och man fick sällan tag på dem när man väl ringde själv. det skapar en frustration hos kunderna när man inget får höra på ett par veckor, ännu värre när det går månader.

Ha verkstadskapacitet med utbildad och seriös personal

Använder bara den bästa, de kan inte förbättra sig

Bemötandet från personal till kund- ofta rätt nonchalant och drygt bemötande. Logistik kring hur man hanterar kunder- som ett exempel så bokade jag service för min förra hoj. I telefonen var jag noggrann med att upplysa om att det är en bit för mig att åka samt att jag inte kan ta mig därifrån utan hojen. "Inga problem, vi servar din hoj först så kan du vänta på plats"- var svaret jag fick. När jag sedan kommer dit så är det som att detta aldrig sagts, informationen från den jag pratade i telefon med framfördes aldrig dvs. Detta är något som drar ner kundnöjdheten från mitt håll ganska rejält.

Pris, tillgänglighet, snabbhet, kundbemötande.

Lyssna på kunderna och verkligen göra allt som ska göras enligt serviceprogram

Telefonservice/ett fast pris/meddelar om det uppstår ytterligare kostnader/många gånger behövs det ett trevligare bemötande i butik när man kommer.

Dialog med kunden och gärna vara proaktiv när de gäller vad som kan vara på gång som kan kosta extra vid servicetillfällena och alltid upplysa om pris innan service och reparation utan att man måste fråga. Oftast är verkstäderna tekniskt kunniga, men otroligt dåliga på kundvård tycker jag.

Priser Tillgänglighet Personlig service

-Bredare kunskap om service och reparationer och inte bara förlita sig på ett protokoll. -
Tillgänglighet under högsäsong

Servicenivå

Närhet.

Erbjuda lånehøj vid service

Jämförelse med olika märkesverkstäder där man lämnar in hojar med manipulerade fel som t.ex. trasig säkring, för lågt lufttryck i något däck, kissat någon bukt, låg bromsvätska m.m. Jämför väntetid på service och pris för service samt mottagande tillmöteskommande av personalen. Så fanns tester utförs av branschorganisationer utomlands.

Lundgrens och Motorrad är mycket bra

Pris o kundservice

kunnighet ,pris ,

Visa vad som gjorts, att gärna visa de gamla delarna när de ersatts av nya

Priser , kvalite man måste vara mer service minded .

Priser, kompetens, servicetänk.

Pris & Tider

Kund bemötande

Hålla överenskommelser och hålla med lånecykel.

Att vara tydliga i kundrelationen.

Digitalisering av kundkort/kundprofil/MC-profil”

Lägre pris på enklare åtgärder. Möjlighet till att låna hoj under service.

Behåll era kunder och ta hand om deras problem efter köpet oxå.

Servicenivå och bemötande

Bemötande och professionalism

Tillgänglighet, kvalitet, tekniskt kunnande, pris

Förklara vad de olika momenten i en service/reparation kostar, inte bara en klumpsumma.
Gärna rekommendera olika moment man kan göra själv som är bra att tänka på.

IBC uppfyller alla mina krav med råge och har därför ingen erfarenhet av andra verkstäder!

1. Sänka kostnaden för service av BMW. 3.200 för att byta av filter och olja är sjukt. 2 Bara servat på Lundgrens Motor som jag tycker har skött service mycket bra. Man får veta i detalj vad som gjorts. Att dom sedan är piskade till BMW's taxa är en annan sak.

Kvalitet, kunskap, service, öppettider, upphämtning och lämning av mc

personlig service: proffsigt bemötande kunniga tekniker alla kunder är lika viktiga stora som små!

Vet ej italiabikecenter är redan bäst

Personlig service: vänligt proffsigt bemötande Alla kunder är lika mycket värda. kompetenta tekniker.

Service , priser , feedback , tider

Bättre pris på service å reparationer

Mer kakor till kaffet

Digitalisering

Vettiga priser

Service

Pris och tillgänglighet

Är nöjd med min verkstad

Mekanisk erfarenhet

Alla borde bli som ItaliaBikeCenter I Arboga

bemöta kunden proffsigt

Tillmötesgående vid uthyrning av specialverktyg. Ha tid för en diskussion om eventuella problem på motorcykeln. Visa trovärdig kompetens (oftast bättre än vad jag har upplevt på bilverkstäder) Få fram rätt delar till motorcykeln.

Återkoppling

Har aldrig besökt någon annan verkstad. Italia Bike Center är ett praktexempel på hur jag önskar att alla mina övriga leverantörer var (bil, hem, försäkringar)

Min verkstad är toppen

Lägre pris, snabbare att få tid för reparation, enklare att köpa reservdelar

Kompetens och personlig service. Bandbredd under högsäsong

Att erbjuda att dom kan hämta/lämna hojen även om man har långt dit

Bemötande, kunna märket dom det gäller.

Service minded, kompetens, priset, tid..

Bjuda på sig själv som italiabike

1 Tillgänglighet, 2 utbildad personal, 3 lånemc eller scooter vid service eller rep.

Kvalitet och riktiga prisuppgifter. Många verkstaden slarvar trots att det är ett så utsatt fordon på vägen. Samt att det ofta blir dyrare när man hämtar ut motorcykeln, trots att det inte blir tilläggsjobb.

Bra service och kundbemötande

tala om för kunderna vad dom har kontrollerat vid service

Kundmottagande och priser!

- I Varken ItaliaBikeCenter eller MC Kompaniet hittar jag fel - Garanti och ärlighet

Pris

Att serva även oss som har äldre hojar med reservdelar och kunskap. För min del finns bara en verkstad som kan leverera kunskap och delar, Biscaya motor i Alingsås.

Fler märken.

Mindre slarviga Mindre stress Bättre kundbemötande

Vet inte vad verkstäder i allmänhet behöver bli bättre på. Men det jag uppskattar vid ett besök är: •En kopp kaffe eller två medan jag väntar. •Att få vara med och kika lite i verkstaden. Dels är det intressant och dels inger det mer förtroende att faktiskt få se vad som görs, och hur det görs. Motorcykeln är väl, gissar jag, för de allra flesta en tämligen kär ägodel.

Kommunikation med sina kunder

Service, bemötande, återkoppling, priser

IBC, ingenting. Dom är bäst!

Inget för mig dom är bästa på allt

Kundmottagande, gäller ej min verkstad

Tillgänglighet, kundfokuserat, kompetens,

Egenkontroll av åtgärder som skall göras. Innan och efter.

Kundmottagning och inte fuska

Kundbemötande

Ärlighet

Generellt service och kundbemötande

Flexibilitet, kundhantering, olika medier för kommunikation

Service, prisuppgifter innan

Man behöver kunna visa att man kan mer än att koppla upp datorn och läsa ur felkoder. Bestyckning, förgasarinställning etc känns som att det gått ur tiden på många verkstäder.

Attityd, kunnighet, tydlighet

Kundrelationen. Det är säkert duktiga killar men de flesta vet inte hur man bemöter en kund.

Behövs mer professionalism. För mycket ungtuppar som inte har koll. För mycket fusk.

Auktoriserade verkstäder är för dyra, de borde jobba på priset.

Kompetens och bemötande

Mindre dryga. Svensk kundkontakt är inte lysande, det gäller inte bara verkstäder...

Prisnivån är orimligt hög på de flesta auktoriserade verkstäderna.

Angående frågan om Garanti: Jag tror bara jag fick 1 års fabriksgaranti på min MC när jag köpte den, men det fanns inte att välja, så därför kryssade jag för det som var närmast, vilket var 2 år.

Konkurrent mässiga priser

Jag har bara erfarenhet av två stycken verkstäder, en av dessa fuskade med oljebytet i motorn. Så det blev bara en gång hos dem. Jag är nöjd med Järvsö motor.

trevligt och kunnigt bemötande konkurensmässiga priser (får var högre men inte 200%)

inget att klaga på Lundgrens inte lika noggranna på tidigare verkstäder i stockholm

Priserna behöver vara mera rimliga. Upplever ofta att kunskapsnivån inte inger förtroende speciellt inte med tanke på kostnaden.

Generellt känner jag att kunskapen hos många verkstäder är förhållandevis låg, det känns inte som att så många av de nyare förmågorna kan annat än att utföra service. Felsökning resulterar inte helt sällan i fel slutsats.

Ina direkta synpunkter, gjorde första garantiservice på märkesverkstad och det var inga problem.

Alla verkstäder. Meca, Mekonomen, Auto experten etc. Skall kunna erbjuda service i mån av intresse och kunskap.

Priset Kommunikation till kund Vara ärliga med vad brukare kan göra själv och vad som kräver diagnostikinstrument

Allt! Pris, tillgänglighet och avseende Probike: KUNNANDE, NOGGRANNHET och kundbemötande.

Vettiga priser, mindre fusk med t ex bromsoljebyte.

Det mesta.

Priset

Lättare att service / rep.tider

Något som min verkstad, de senaste 10 åren, har är att lyssna på mina önskemål. Mitt tips till övriga verkstäder: Kunskap, tillgänglighet till mtrl., kundservice.

Kundservice, en del verkstäder verkar inte vilja ha kunder alls. Öppettider under högsäsong, vissa har stängt en stor del av sommaren. Priserna är generellt sett väldigt höga.

Svårt att säga, det kan nog variera från ställe till ställe. Jag vet ett ställe som medvetet hoppar över svåra jobb som normalt skall ingå i en service.

Hålla tider, det händer mig allt som oftast att motorcykeln inte blir klar i tid. Och sist men inte minst, Återkoppling!

Vara mer försiktiga med kunders hojar.

Bättre kundmottagande vid service samt sänka priserna på verkstadsarbetare.

Priset!

Elhojar

Bättre (lägre) priser.

Kundservice

Kundkontakt

noggranna

Kunna hitta anställningsbara duktiga mekaniker när de gamla går i pension.

Kompetens och kundbemötande

Priser på däckbyte! Jämför med exvis Storbritannien är det svindyrt i Sverige.

Utbildning av mekaniker, ALDRIG lova mer än de kan hålla

Kundmottagande, leveranser av delar, prisbilden

Service, bra grejer, sluta ljuga om saker som inte är gjorda, hålla tider,

Kunskap kring motorcykelmotorer och uppbyggnad. Mindre arrogans mot kvinnor. Alla vill inte ha senaste superräsern

Prisvärdhet, inte dyra lokaler och höga servicekostnad. Service inom en vecka.

Pris. Skiljer mycket. Verkstaden tog 500 för att spola av cykeln med högtryckstvätt. Även priset på olja är löjligt högt.

Priset för service

Bättre pris

Tillgänglighet och att ha tillgång på tider

Kundbemötande

Jag kommer inte på något nu, är nöjd med min verkstad.

Besöker bara Alviks mc. Där behöver man inte bli bättre på någonting. I övrigt verkar fusket vara mycket utbredd!

Lägre servicepriser

Vettiga priser

Återkoppling vid reparation/service är viktigt

Bra pris för enkelt oljebyte och kontroll för dom som inte kan göra det.

Vet ej. De verkstäder jag anlitat har varit bra.

Det borde kanske ni kunna svara på efter att ni har sammanställt den här enkäten, eller hur?

Har bara bra erfarenheter av verkstäder

Priserna på service är för högt

noggrannhet och att de gör det som skall göras.

Kompetens och engagemang

Kortare väntetider vid tidsbokning

Att inte ta överpris. Mindre stress. Yrkes stolthet. Ingen är expert, alla är olika bra på olika saker, alla tillsammans blir vi en expert.

-Utföra alla punkter som står i protokollet = inte fuska. -Hög kvalitet på arbetet. T.ex. Korrekt nivå på vätskor, rent och snyggt, inga repor eller skador.

Lägre priser. Bättre kvalité. Bättre kunskap. Bättre servicebenägenhet. Stå för vad man gör och säger. Ska inte drabba kunden när verkstan gör bort sig, klantar till det, är okunnig, fuskar, eller har lovat nåt som dom inte håller. Det skulle vara straffbart och firman skulle konkas och ansvariga och utförare skulle få fängelse och yrkesförbud.

Reservdelshållning

Tillgängliga tider

Träffa reparatören direkt Billigare priser Låne mc

pris.snabbhet.tillgänglighet.

Märkesverkstädernas prisbild

1. Vara mer noggranna. 2. Arbeta enligt manualen.

RESERVDELSHÅLLNINGEN MEN DET BEROR MYCKET PÅ IMPORTÖREN SOM HAR DÅLIGT MED RESERVDELAR HEMMA

Priser kanske, som pensionär vet man vad det kostar när man gör bilservice

Som pensionär är man tvungen att hålla ner kostnader man vet ju hur dyrt det är vid bilservice så jag kan ej säga vilka punkter det är

De behöver ha fler bokningsbara verkstadstider, ofta alldeles för lång väntetid. Vissa verkstäder tar heller inte ansvar för ev missar/felaktigheter efter gjorda reparationer/åtgärder.

Utbud Lagerhållning Pris

Redovisa både muntligt och på papper vad som är gjort på Hojen, samt förklara kostnaderna

Utbildning och passion

Snabbhet Låne MC Service medan man väntar

Snabb Service Låne MC Service medan man väntar

tar lång tid,ingen förtroende,prisnivån motsvarar inte kvalitén

Inge förtroende till MC ägare

Att ha tid för åtgärd. Säsongen är kort. Återkoppling om något blir försenat, man ska inte behöva jaga. Göra besiktning av kraschad hoj med prio

Billigare service. Full service kostar 8-10 000 på en cykel som är värd det dubbla..

Service/kundvård och återkoppling till kund.

Priset !!!

Support, respons

Tillgänglighet. närmare hem ort.ha grejor hemma.

har inte tillräcklig erfarenhet av mc-verkstäder för att kunna uttala mig, men om de har likheter med bil-verkstäderna så kanske man inte ska behandla kunden som en idiot trots att kunden är mycket kunnig inom motor-,och mc-teknik och har mycket stor kunskap om vad som behöver åtgärdas och hur

Sluta lura åss på pengar. Och jöra de dom tar betalt för

Lägre pris, göra samtliga punkter som ingår i servicen enligt handboken

Verkstäderna är bra enl. min erfarenhet

Ledtider och servicenivå. Personligare o känna till kundernas behov o önskemål. Utbud o flexibilitet oxå. Inte alltid nödvändigt med originaltillbehör o då ska de kunna beställa o fixa andra eftermarknadsgrejor. (Då original är för dyrt o/e otillgängligt)

Trevligare och bättre kundservice

att jobba fortare=för långa väntetider

Kunniga kundmottagare behövs. Varierar ohyggligt. Kunniga reparatörer. Har sett skräckexempel. Viss ödmjukhet. Det kan faktiskt hända att kunden också kan något.

Tydliga priser och bra/smidiga hemsidor

Kompetens Garantier Pris

Kortare väntetid

Behålla den höga kvaliteten och ärligheten.

Väntetider på att få service/reparation. Förklaring till vad som gjorts och varför det gjorts.

Att man inte är något som katten släpat in 😊

Behålla den höga kvaliteten till kunden. Kunna fler märken och modeller. Noggrannheten av väl utfört arbete.

Köpte hojen vid Lelles och trodde dom kunde serva men dom har ingen mc-meck. Hade tur som hittade Jham som är auktoriserad. 1. Snabb service. 2. Finns tider. 3. Trevlig personal. 4. Bra priser. 5. Säljer även däck.

Bli billigare

Att dom gör vad som ska göras. Att dom förklarar vad dom gör å varför...att dom är trevliga å service vänliga.

Jag har inget att klaga på när det gäller "min" verkstad.

Perfektion

Att man får en riktig kostnadsbild innan ev. reparation.

Återkoppla

Jag skulle önska lägre priser, men det är väl svårt då mc till stor del är beroende av säsong

Priser

Kvalite.

Hålla ner priserna

Behandla alla kunder som viktiga.

rimligare priser

Tillgänglighet, lyhördhet, kundbemötande, säkerhets och kvalitetskontroll på utfört arbete.

Bemötande Ärlighet

Tillförlitlighet, kunnande, bemötande

Angående kontrollscheman: gör allt som det står att man skall göra. Tex: byte av broms/kopplingsvätska - byt inte bara koppens vätska utan lufta hela systemen. Har varit på ett antal verkstäder och fått se hur det fuskas - men betalt blir de flesta = rånade. Snacka om timpriser!!!! De flesta jag fått vetskap om håller till i övre girighetsklassen.

Kundhantering. Låne MC. Hämtning och lämning av MC.

Nogranhet. Ex. skruva fast kylslangar, montera fast växelpedal, koppla vevhusventilation, kontrollera funktioner. Ex liten fjäder till kopplingshandtag.

Pris Noggrannhet

Det fuskas alldeles för mycket Time allowance för en årsservice är baserat på en skol-hoj men verkligheten ser annorlunda ut. Det finns ingen utbildning i Sverige för MC-tekniker, i Danmark finns det 3 stycken. I Sverige tror man att fordonsteknisk linje på gymnasiet räcker det gör det inte. erkstäderna i Sverige behöver att ställa krav på att det ska ges mer tid för de arbeten som omfattas av service- kraven, kräv att det finns en utbildning för tekniker inom landet samt att ta tag i att fusket försvinner.

Bemötande av kunder.

Billigare Pålitligt Tillgängligt

Att verkligen göra dom punkterna man kryssar i på serviceboken, man ska inte komma hem och börja titta om dom verkligen har gjort det som är lovat för att sen konstatera att jobbet inte är utfört.

Billigare. Seriösare.

Priser.

Pris, inte försöka lura kunden iform av att mer behöver bytas än nödvändigt.
Kundmottagande/trevlighet, oftast en nonchalant överlägsen ton mot kund (som jag upplevt)

Om dom vill ha in äldre hojar måste priserna stå i proportion till hojens värde - jag betalar inte 5000 kr för olja och filter på en hoj som kostade 30000 kr att köpa. Jag är överlag nöjd med väntetid, hantering av in-/utlämning, lånehøj, kommunikation över mail/sms etc etc, men priset blir alldeles för högt för att jag ska tycka att det är värt.

Kommunikation och diskussion om bra och viktiga åtgärder samt kostnader. Jag har gjort flera servicar och när teknikern tar några minuter före och efter arbetet för att gå genom detaljerna för min hoj är jag absolut mest nöjd!

mer service minded. Bättre på mottagande vid reklamerade arbeten. Bättre utbildade mekaniker. Hitta samarbetspartner för utfyllnadsarbeten under vinterns lågsäsong. Det kunde göra att prisnivån på serviserna blev lägre.

Utbildad personal, men jag kan inte bedöma hur det är nu för jag lämnar sällan in. Närmaste verkstad är för Suzuki, han är duktig och hjälper mej om det behövs.

Bemanning

1. Bättre tillgänglighet, dvs kortare kötid. 2. Bättre täckning geografiskt dvs fler verkstäder.

Extremt svårt och dyrt att få tag på modellspecifika delar till vissa hojar (i Sverige) som har några år på nacken, medans utomlands finns oftast gott om nyproducerade delar till bra priser. Svenska verkstäder och återförsäljare måste bli bättre på att kunna erbjuda sådana delar.

Är nöjd med min verkstad.

kundbemötande priser

1. Ta sig tid att faktiskt göra det de åtagit sig, på ett proffsigt sätt. Det är inte dussinbilar, utan våra bebisar vi pratar om. Mycket känslor inblandade. 2. Skulle verkstaden någon gång göra fel måste de stå för det. Utan knussel! Man ska inte behöva "bevis" att man inte själv ställt till med något orimligt. 3. Jag väntar hellre en vecka extra så jag vet att mekanikern som skruvar kan ta sig tid att göra ett bra jobb, på alla hojar. Tips till verkständerna: Öka priset lite på svåra jobb, och ta mer tid på er. Det är viktigare att man blir nöjd över ett bra jobb, än att det slarvas. Igen, det är våra bebisar. Vi betalar! 4. Yrkesstolthet, tack! 5. Om jag lämnar in hojen och verkstaden ser något annat som inte står rätt till. Säg då det.

Har inget förslag

Fasta priser, på enklare jobb,

Ärlighet, priser,

Jag har för dålig erfarenhet men skulle väl säga att jobba med äldre mc är inget någon gör alls känns det som.

Pris Kundkontakt

Ge prisuppgift Ge uppgift på tid för reparation Ha kompetent personal Ha trevlig personal Hämta/Lämna MC

Kvalitets känsla service känsla och inte bara för att tjäna pengar. Framförallt dem större märkesverkstäderna.

Kanske att reparera delar istället för att bara byta. Tycker att återförsäljare ska kunna godkänna att man server på vilken auktoriserad mc-verkstad som helst oavsett märke.

Göra jobbet korrekt. Felsöka korrekt.

Välutbildade tekniker.

Att ta ansvar när de gjorde felaktig service.

Vara ödmjuka och inte tro att man är en allvetande "gud" och lägga några minuter extra på varje jobb för att säkerställa kvalitén.

Priset kvalitén tillgängligheten

Snabb, noggrann, prisvärt,

Bättre personal! Inga överpriser.

Jag är nöjd med den jag använder. Men de är ödmjuka, extremt noggranna och dessutom prisvärda och tar sig alltid tid!

Ta hand om kunden

Kvalitet överlag! Litar helt enkelt inte på att verkstäder gör ett bra jobb. De flesta verkar anse att kunderna inte vet något, så de slarvar och gör ett hafsigt jobb. Är man pedant själv så är det omöjligt att lämna in, och de verkstäder som faktiskt är bra blir guld värda (sällan märkesverkstäder...

Kunskap. Bra information. Bättre kontakt. Trevligt bemötande. Möjligt att sitta ned och något att dricka vid servicen

Pris + kvalitet

Kundbemötande. Inte vara så jävla sura. Vara tillmötesgående. Garanti utan tjafs. Vara noggranna och inte slingra sig. (Allt detta är Lundgrens Motor ett föredöme på)

Pris, tillgänglighet

vet int va do ska bli bättre på men. att kollas oavsett verkstads besöks orsak. styrkronans funktion. bromsokens funktion inte tjarvar eller läckage. även hydraalcyllndrar/vajrar. svingaxelbussningar/tätningar samt bussningar i dämpar utväxlingen... framgaffel oljan inte är kondens mättad.. samtliga punkter är av säkerhets skäl...

Kunskap o erfarna mekaniker som kan lära de yngre

Ganska bra.

Kortare väntetid. Mer kunskap. Mindre slarv. Hålla utlovade priser, inte köra upp en varje gång med "sorry" det tillkom det o det för tusentals kronor.

Aktsamhet med kundernas motorcyklar. Realistisk prisnivå och timdebitering. 2500 kr i arbetskostnad för att byta olja och göra en fåtal "kontrollpunkter" som tar 3 minuter är orealistiskt.

Mindre pushiga försäljare som försöker sälja på en ny hoj när man har en knappt 1 år gammal. Mer ärliga försäljare.

Leverera i tid själv, skaffa pålitligare underleverantörer och eller lära sig ställa krav på punktlighet. Fundera på att lagerhålla för att slå nätbutikerna i leveranstid.

Hämta hojen som motorhuset i Nyköping gjorde med min förra hoj. Det var toppen!

Mc verkstäder i landet behöver skärpa sig och inte slarva de behöver ta servicen på allvar. Det kan ju leda till allvarliga konsekvenser när de slarvar.

Kostnader, servicetider,

Ha fler tider

Jag har faktiskt ingen riktig koll, eftersom jag inte litar på dem. Mitt intryck är att de ofta har för mycket att göra för att hinna vara noggranna, plus att många av de mekaniker jag har lärt känna genom åren har varit förvånansvärt okunniga. De tar dessutom hutlöst mycket betalt, i alla fall i Stockholm. De behöver alltså bli fler och bättre på sina jobb. Då ökar dessutom konkurrensen, vilket får priserna att sjunka.

Jag upplevs som att det slarvas av verkstäderna, hittar saker på hojen som borde vara bytta på servicen och saker som inte är smorda

Inget

Billigare

Visa vad ni verkligen gjort. Borde vara tvingande att upplysa om modellspecifika garantijobb eller lösningar på modellspec problem.

prissättning, en mc bör vara billigare att serva än en bil, arbetsspecifikationer,

Att faktiskt utförde de servicepunkter som vi betalar för.

Pris

Pressa priserna. Märkesverkstäderna är för dyra.

Ha reservdelar även smådelar hemma! Sänka marginalerna så kanske de slipper konkurrens från näthandlarna. Se till att mekarna går att lita på!

Väntetider på sommaren. Kompetensen

Ha online tjänst för beställning av reserv delar i dag är det lättare handla utomlands via sprängskisser och man ser priset direkt.

Priser. Hålla tiderna

Kund bemötande service pris typ

Priserna måste ner, samma delar kan kosta en bråkdel i tex Italien eller usa. Trots frakt och tull

Kundservice Flexibilitet Kvalite på felsökning, ej komponentbyte tills man hittar rätt. Tider

Vara mer proffsiga på vad dom gör Skaffa mer tider på sommarhalvåret

Möjligheten till fler tider nära inpå, speciellt när det är högtryck, paradoxalt... givetvis ska man som mc förare vara ute i god tid med att sörva men inför säsongen, men har man upptäckt ett allvarigare fel i juni månad och inser att man inte kan/Kör köra hojjen och väntetiden på auktoriserad verkstad är 3-4 veckor och man missar hälften av mc sommarsäsongen, så går man självklart till någon annan, vänn, banan eller alternativ verkstad. Så fler lediga tider skulle hjälpa!:)

Bra pris och bra mottagande

Ha en prislista synlig vad olika jobb och den höga timkostnaden som drar iväg.

Bättre hand om kunder, komma närmare kunden. Vis god vilja samt vara intresserad av kunden och hans behov.

Prisnivå, tidshållning (15 veckor för ventiljustering!)

Billigare. Kortare köer på sommaren. Fler ute på vårat avlånga land.

Att sköta sig, minimera slarv, korrekt utbildning, bra attityd mot kunder och framförallt rättvist behandlad personal. Dåligt behandlad personal är det som ger upphov till mest dåliga jobb skulle jag säga.

Bli mer serviceinriktade. Sluta ta fantasi priser på service.

Kan inte komma på nått

Rimligare pris.

Bred kunskap. Intresse av sitt arbete.

Återkoppling och professionalism.

Kund bemötande

Eftermarknadsprylar,

Veta vad dom håller på med

Lägre timkostnad samt att erbjuda reservdelar

Tidsbokning webb, reservdelslager,

Att påstå att mönsterdjup på däcken, kylarvattennivå, bromsbeläggens status etc är service och att kostnaden därför blir plus 3000kr, när man i själva verket enbart bytt olja. Erbjud lånescoter. Tvätta hojen. Tacka för att man fått serva min hoj. Tänk, en gång när jag servade min bil gav mig verkstaden en chokladask. Den chocken, den glädjen, jag minns det som igår. Blev trogen kund. Verkstadens kostnad - 20kr Japp, smicker kan man komma långt med.

Funkat bra än så länge

Kundkänsla, vilja att gör bra jobb, pris.

Bemötande, svårt att få kontakt

Service utan tvekan. Mer modern med bokningar och mer transparent. Känns som mc industrin är kvar på 80-90 talet på alla nivåer

Jag är nöjd.

Kommunikation, tider

Kundbemötande,

Tycker generellt att kunskapsnivån är låg, många gånger hittar jag bättre lösningar på problem genom att googla.

Billigare service. Tider som passar oss som bor en bit bort från närmsta verkstad. Och nåt att pyssla med medan man väntar. Kanske att de kommer och hämtar hojen?

Service och kunnig personal

Sluta fuska. Bättre på att informera om pris o åtgärder.

Personlig service, bemötande. Så man får ett förtroende och inte är en "inkomst"

Tror dom är ganska bra. Vi kunder är däremot lite kräsna oftast. Är i fordonsbranchen sedan 1985.

Kundfokus, förstå kundens behov, vara lösningsfokuserade och ha kunden i centrum. Kunden skall känna sig nöjd och särskiljt omhändertagen

Att meka rätt. Nu är Northbike i Sundsvall ok, men tidigare var det mkt dåliga servicar och reparationer.

Bara haft med en att göra. Sthlms mcvaruhus.....dom gjorde inte många rätt. Riktiga klåpare.

Bättre priser. Horribelt att en service kan kosta 8.500

Vara tydligare med kostnadsförslag innan arbetet påbörjas.

Noggrannare ihopsättning, se till att alla skruvar/muttrar sätts tillbaka, lämna prisuppgift innan reparation.

1) Kundbemötande 2) Flexibilitet 3) Yrkesstolthet Not! Gäller inte Marcussen MC👍

Vidareutbilda personal så dom är uppdaterade på nya hojar med all teknik dom har

Tillgänglighet Prissättning - Ej ockerpriser

Vet ej då jag servar min hoj själv.

Tillgänglighet service minded

Serva och åtgärda mc:n enligt kundens önskemål. Inte lägga in egna värderingar och synpunkter på vad man vill utföra.

Märkesverkstäderna behöver bli fruktansvärt mycke snabbare och duktigare för att kunna konkurrera med icke märkesverkstäder..

För långa väntetider.

Hålla avtalat pris

Mer noggrannhet.

Fler tillgängliga tider.

Bättre priser. Va lite mer noga med detaljerna, ex ta bort spilld olja från diverse detaljer.
Kolla upp recalls

Trevlig, lyhörd, prisvärd, kunnig,

Kunskap, bemötande, pris, tid

Verkstadsnätet för BMW är för glest.

Bemötande. Kvalite Lånehoj

Bättre samarbete mellan olika märke så inte behöver åka så lågt för att få plugga in på dator.

Tillgänglighet, hålla tider, Kundbemötande,

Vet ej , troligtvis väntetider och priser

Pris Bemötande Proffsig

Nortbike Sundsvall överträffade mina förväntningar.

Serviceanda

Pris,Kundbemötande, Utförande!

Tillgänglighet, tydlig prisbild som varierar över året, kundmottagande, bokning via nätet,

Jag har ingen kawasaki verkstad inom en radie på 1 timme och sista gången Jag lämnade in hojen på en verkstad (Inte Kawasaki) fick jag spanna bakbromsen och skruva fast en del akrivar samt sätta fast ett par låssprintar som dom hade missat.

Vet inte. Jag är riktigt nöjd med min verkstad och har alltid gått hos dom, så vet inte vad ja ska säga som dom behöver bli bättre på.

Billigare

Kundfokus, kunder kan också saker, hjälp istället för stjälp

Tidsbokning på nätet. Möjlighet att se priser på nätet. Marknadsföring! Visa enklare åtgärder på tex handlardagar. Det tror jag gynnar mer än de förlorar.

Bra kundmottagning Duktig verkstads personal Kunnigt personal Förklara på ett vetigt vid vad som är gjort Ej besevosrar

Bli bättre på att tala om vad man får för pengarna.

Billigare pris I vissa fall bättre kontakt med kunden

Rimligare pris för service

Vet inte. Tycker de jag har nu är bra. Både servicenivå, snabbhet och pris. Det viktiga är att bli respekterad och att personalen förstår just mitt behov.

Kompetent personal o hög servicenivå!

Tillgänglighet, inte ha semesterstängt när säsongen har sin topp.

Nogranhet. Test efter ordentlig provkörning

/ I Stockholm finns det bara 1 st auktoriserad bmw verkstad. Dom har monopol på väldig stort område, priserna blir därefter. Kunskapsnivå på dom mest avancerade hoijarna är under all kritik. Serviceprson (1st) som "klarar!'' denna maskin pratar ej svenska,,,,,

Pris Tillgänglighet

Eftersom antalet MC verkstäder inte ökar i antal, utan istället minskar, måste fler verkstäder bli kunniga på att reparera och göra service på fler MC märken.

Är fullkomligt nöjd

Priset

Sluta att ta så hutlöst betalt

Flexibilitet. Många cyklar idag kräver en dags plastkåpeskruvning. Det kan många göra även om de inte vill skruva i motorn. Sedan är det svårt när t.ex. olja kostar mer än dubbelt mot i Tyskland. Däck skall vi inte prata om.

Pris

Var och en har väl sin specialitet

Bättre reservdelshållning. Kortare väntetider. Ökad teknisk kompetens.

Ange framtida servicekostnader. Om jag söker på vad tex en årsservice för en mc av min typ kostar finns ingen info.

Information om vad som gjorts, snabbare leverans och bättre prisuppgift på vad det kommer att kosta.

Jag värderar personlig kontakt mkt högt, vill kunna prata med just den mekaniker som jobbar med min hoj.

Vara noggrannare!

Har inga problem

Bättre priser på service.

Ha rätt pris. Man kan lätt jämföra med Europa.

Bättre o tydligare pris på service o rep.

1. Kvalitet på utfört jobb 2. Rimliga priser på exempelvis däck. Är däcken 500kr billigare styck på nätet mot vad ni tar är inte kunderna dumma. Och nej, man får inte gamla däck via däckonline. 3. Svara i telefon och Per mail. 4. Utföra jobb med bra ledtider. Det funkar inte att en vurpad hoj tar månader att laga efter att försäkringsbolaget godkänt reparstionen

Kvalitet på arbeten Pris jämfört med utländska företag

Prata efter service

Vet inte eftersom jag bara anlitar en och där är jag nöjd.

Erbjuda låncyklar (tramp) under servicen

Att ta emot alla hojar, har fått intryck av vissa verkstäder att "är det inte en mt-10, ducati panigale osv osv" så blir dom ointresserade när man kommer med något som inte är det häftigaste i stan

Priset Kvalitén på arbetet

Tillgänglighet. Pris.

Korta ner väntetider samt att erbjuda kunder annat än original delar

Hålla nere priserna

Kompetent personal. Utföra arbeten korrekt. Bemöta kunden på ett trevligt sätt.
Ovanstående har enl mig Bike i Trollhättan misslyckats med.

Raka och ärliga. Inga ockerpriser. Korta ner leveranstiderna, det ska inte ta 3 veckor att få hem ett växelreglage under högsäsong (lilles mc).

Att ligga nära kunderna, Max 5 mil bort

Ärlighet gör allt som är överenskommet

Dubbelkontroller (dubbelkolla skruvar etc), Kundmottagning (på vissa verkstäder) och bättre service system vid mottagning.

Öppettider bra meckar tillgänglighet pris

Prispress

Kundbemötande Kunnande Reservdelsanskaffning och lager Priser Öppettider, man skall väl inte ha sommarstängt i mc-verkstaden?

Erbjuda liknande lånecykel som man själv lämnar in för service Bedöma tiden när cykeln blir färdig, dvs höra av sig en eller två timmar innan cykeln är färdig

Egenkontroll av utfört arbete Kundbemötande Hålla utlovad tid

Noggrannhet att följa serviceprogrammet

För Bengts cykel och motor gäller det organisering av tidsbokning. Riktigt slappt hanterat då jag fick ringa 3 gånger för att folk inte pratade med varandra där.

Vara kunniga, trevliga och prismedvetna. Bjuda på kaffe gör ju inte ont.

Auktoriserade verkstäder som får monopol på märken måste bort.

Noggrannhet Teknisk kunnsighet Service o bemötande Adekvat prisnivå

Vet ej. Har haft mc i ett år så har ej så stor erfarenhet. Men lägre priser för service är viktigt.

Att höja servicen. Då vi bara har halva året att åka måste tiderna för reparation kortas ner

Har nyttjat Ekebäcks bil och mc sedan 85, finns inget att klaga på, jo kaffet kunde vara bättre :)

Närhet på små orter, värdelöst att behöva åka 7-8 mil för en service, då är det bättre med egen service. Vid däckbyte tar jag bort hjulet och lämnar in till Euromaster i Varberg och de har Michelin MC-däck, det är bra däck.

Hålla vad dom lovar

Snabbare

Kommunikation, noggrannhet, ödmjukhet,

Ta vara på kunden och god service

Inte slarva när service ges

Pris

Att under säsongstart ha många fler tider för service, ibland får man vänta 3-4 veckor, priserna på service är hutlösa. Dom kan ta efter blibranschen och ha serviceavtal.

Billigare

Priser

Sluta att slarva och eller fuska med utfört arbete.

Göra det man beställt.

Priser, men det är väl svårt.

Göra ordentlig service, inte bara kryssa i protokollet utan att ordentligt kolla.

Kunskap, lyhördhet, inga ockerpriser, allmänkunskap mc.

Bra bemötande ä det viktigaste för mig å bra sörvis

Kommer inte på nåt

Ta hand om hojarna, att en mc är skadad när den lämnas ut är inte ok. Gör de saker som är överenskomna. Håll utlovad tidsram och budget / bättre kontakt med kund.

priset lite högt

Billigare. Tillgänglighet. att man får gå in i verkstan och tala med mekaniker.

Kunniga och intresserade mc-mekaniker.

Kunnighet på hoj och en ordentligt utbildning. Det finns en mc kedja som inte uppfyller detta krav .

Rimligare priser

Närhet

De glömmer att vi köper hoj med hjärtat, inte med hjärnan. Behandla kunden utifrån detta faktum. 1. Se kunden, VIP:a kunden 2. Försök förstå att det som är en skitsak för verkstan kan vara jordens undergång för kunden. 3. Se till att hela personalen är utbildad på kundkontakt. 4. Ha vanliga slitdelar hemma, olja, filter, bromsklossar, handtag, däck. 5. Ha ett bra lager för kläder och utrustning, även för kvinnor.

Vi behöver FLER verkstäder framför allt.

Priserna, åt fanders för dyrt.

Prisförslag före besök , tillgänglighet och bemötande, tidsplanerna ex när det ska vara klart.

Pris Närhet Kunnighet Noggrann

Vet ej

Kunde bemötande här i Landskrona är dom katastrof

För jobbet ordentligt och sluta fuska!!

Tydlighet när det gäller pris, jag som kund ska kunna se det på ex hemsidan. Det skulle kunna göra mig mer benägen att lämna in hojen

Senast den var inne tyckte de att bromsvätskan var bra. På besiktningen nån vecka senare blev den underkänd pga bromsvätskan. Verkstaden fixade det genom Goodwill. Antar att de behöver ha bättre koll på vad en godkänd MC enligt brsiktningorganen är.

Kommunikation med kund.

kostnadsfri första service

För oss som kör många mil på en säsong så vill man få en servicetid med kort varsel.

Tillgänglighet, korta väntetider, inte semesterstängt under åksäsong

Bemötande, service, kunskap och prissättning

Har bara erfarenhet av italia bike center i Arboga och de är helt fenomenala, så ingenting då.

Berätta mer om vad som görs vid servicen och varför. Upplys mer om vilka intervaller man ska köra på service och vad man själv kan göra i serviceväg mellan verkstadsbesöken

Att utföra enl önskemål och ej slarva. Har tyvärr råkat ut för slarv 3 ggr i rad vid service

Informera

Noggrannhet, servicekänsla, prisvärda

Bokningssystem Tid på verkstad Kunnig personal som kan mitt mrke

Bemötande, förståelse Uppdatering kring ärendet. Fusk. Byt ut grejer som är dåliga chanssa inte förklara istället att den här var dålig och vad som kan hända om de går sönder. Skippar att kolla vissa grejer för att de inte brukar slitas så hårt...

Pris och vad som ingår, transparens.

Tider inom rimlig tid.

Service och kunskap pris på 5 plats, är beredd på att betala om det görs 100% bra

Tillgänglighet utöver kontorstid

Professionalism, verkstäder gissar för mycket idag vid uppkomna fel. En förlegad replik är ” konstigt, har vi aldrig sett/hört tidigare” kompetensen behöver höjas rejält anser jag.

Möjlighet att låsa in utrustning, hjälm och skinnställ, under servicen.

MV agusta har ingen verkstad i Stockholm län.

Pris. Jag vet att arbete, lokal osv kostar pengar men det är på en sån nivå att fler och fler inte servar på verkstad och gör de själva istället. I andra länder är det betydligt mer förmånligt att serva och utföra mekaniska jobb på motorcykeln. Däckskifte i Sverige är ett skämt. De flesta tar inte ens hela hojen utan begär lösa fälgar.

Närhet

Kundbemötande. Återkoppling. Hålla tider

Kunskap

Väntetid tid på service. Stoppa märkesverkstäder.

Ha mer tider inför och under högsäsong

Kommunicera med kund ang utfört arbete. Inte ta överpris av kund för att kompensera sin egen okunnighet. Hålla utlovad tid och kostnadsförslag.

Pris, lättare att komma i kontakt på telefon

Tydlighet om vilka åtgärder som driver priset.

Att de gör det beställda på ett korrekt sätt.

Kortere ventetid

Trevligt bemötande Kvalitet på arbetet

tillgänglighet, kundservice, kunskap, mer serviceorienterad, prisläge, bättre urval av reservdelar, bättre urval och pris på däck, rättvis prissättning (skulle betala 50 % mer för arbetstiden hos Sulas ifall jag skulle köpa däcken någon annanstans) Mer transparens vad gäller verkstaden, bättre förklaring varför vissa åtgärder behövs...

Priset på Servicen, Noggrannheten, Ärligheten, Reservdelar samt Bemötandet

Ingen aning. Nöjd med min verkstad!

Tider

Ha kunnig personal, inte bara montörer.

Har endast priset att klaga på.

Kund bemötande. Sänka deras ocker priser.

Tid, pris

Återkoppling och uppföljning till kund.

Fråga 33: Vi ställde även en bonusfråga i år för alla dem som har erfarenhet från utlandet för att jämföra med våra verkstäder i Sverige. Här är kommentarerna:

Allt var bättre i Tyskland

Har ingen

Service att ta hem kundanpassade delar

Hög kunskap på teknikern. En servicechef som kontrollerat utfört arbete. Genomgång av servicen när man hämtar hojen.

Ducati, Vicenza Italien. Bortsett från språket en toppenhantering av garantiärende på Europatour

Billigare med bättre kunskap

Tyskland, kunniga men måste betala i förväg innan parter beställdes

I dom länder jag varit och har erfarenhet av så fungerar allt bättre i Sverige.

Har service av mina hojar i USA us och där är det ljusår från här hemma !!! Mycket Bättre!!

Bytt olja. Utmärkt behandling av både mc och mig.

Helt annan nivå på service (till det bättre). service så gott som direkt och även billigare. alla ev garantijobb tas om hand utan att man själv ska påpeka det.

HD service i Belgien ett par gånger , mycket bra service till mig som kund med fika och mat medans jag väntade

Tyskland, snacka om professionalism...

Servat i Tyskland, noggrannare genomgång om vad som att utföras.

Spanien Fuengirola Yamaha handlare, vid service fick jag sitta och se på när de gjorde jobbet

Det har fungerat lika bra som här hemma.

Det sämre: Prisnivån Det bättre: Klockrent arbete, allt som går utöver det avtalade efterfrågas först (Lundgrens motor gör samma), man behöver aldrig ifrågasätta det som gjordes

1987 i Werden, fanns det en mycket kunnig HD handlare/verkstad. Bra service.....

Service på Yamaha FJR 1300 i både Österrike samt Belgien. Billigare service delar som olja o filter. Alltid erbjuden att vara med vid utförandet.

Man får attention direkt och tid - en världen till skillnad.

Tyskland, bättre kundmottagning och återkoppling av gjort arbete. Rumänien, bättre fick stå brevid för att se när mekanikern jobbade med min mc.

Japan och Tyskland. Allt är en helt annan klass (bättre)än här hemma.

I de länder där verkstad/mechaniker är certifierade är standarden mycket högre och man kan förvänta sig ett bättre utfört arbete jämfört med Sverige där inga kunskaper krävs för att bedriva verkstad.

Crellvilente KTM shop i Spanien. Otroligt bra bemötande & snabb service hos dom.

Allt funkar bättre..!

Var i kontakt med en HD verkstad i Spanien, de var helt okunniga, behövde hjälp att uppdatera min GPS, men de klarade inte av det.

Hög kunskap samt bra service till vettiga priser.

Tyskland Billigare och bättre bemötande

Verkstäder utomlands har otroligt hög service känsla och kunnighet kunden är det viktigaste och mycket hög kunskap

Singapore, Malaysia: fungerade mycket bra med den tidens (80-talet) mått mätt. Skuren motor (GS750) i Spore bl a. De hämtade mc:n och reparerade motorn på mindre än 2v till ett bra pris.

Bättre bemötande av kunden.

Kämna fungerade utmärkt. Snabb hjälp!

Spanien, halva priset

Ingen erfarenhet, men turister som kommit till mig med problem har fått företräde.

Ducati Lausanne fixade en punktering på semestern utan kostnad

Allt.

Har bara erfarenhet av en mv agusta återförsäljare i Italien och där fick vi utan problem den hjälp som behövdes.

Nema problema vanligaste svaret ingen hoj på 3 veckor

I Tyskland va d lite bättre pris å allt nytvättat å fint när man kom å hämtade

bra service, omgående, portugal kroatien italien. språket kan vara problem engelska, men det löser sig

Service och däckbyte supert i Tyskland, trots att dom knappt kunde ett ord engelska.

har tagit in pris på service, klart påtagligt billigare i tyskland

Servicminded

Fick hjälp snabbt. Men de ville inte lyssna på min uppfattning om problemet. Klart lägre pris än hemma i Sverige.

Bara bra erfarenheter. Bättre pris än Sverige

Allt är bättre tyvärr kanske jag måste tillägga för här ligger svenska verkstäder efter ordentligt. Vi börjar med "att svara på telefon alt Mail" Ringer man så svarar de efter 2-3:e signalen, Mail svarar de på inom 5 minuter. Svensk dito, svarar sällan. Serviceutförande: Verkstadschefen går igenom alla de punkter som skall göras samt visar upp de delar som skall bytas, de frågar även om de får kontrollera några punkter som inte upptas av serviceprogrammet. Kundhörna , där man kan vänta på att servicen blir gjord.. inga jäkla pinnstolar här inte utan allt man kan önska sig och lite mer, även en egen värdinna som fyller på kaffe och serverar mackor mm. Priset.. Det får inte skilja 7500kr på samma service Tidsangivelse . Tar det 3 timmar att göra en service på min verkstad i Tyskland så tar det exakt 3 timmar När jag har servat här hemma skulle det ta 1,5 timmar (liten service) men efter 5 timmar frågade jag vad de håller på med? Noggrannhet. Tysk verkstad fyller på rätt mängd olja det gör tyvärr ej den svenska motsvarigheten har jag fått erfara detta då bara ett ex

Tyskland, Stüdemans norr om I Hamburg. Akutåtgärd med omedelbar åtgärd och de gjorde lite extra kontroller till ett lågt pris.

Finland, Billigare

BMW i Hamburg, tyvärr så var det mycket sämre där så jag kommer att serva på Lundgrens i fortsättningen.

Lite bättre engagemang att hjälpa en vilse turist med akut problem.

Flera ställen neråt Europa. Alla är billigare, oftast bättre bemötande och alla är snabbare

Japan, bättre kvalite och kundfokus. Dyrare

Priset är lägre

BMW Motorrad Center Magdeburg. Service nivå när man kommer som utländsk gäst. Man går före de lokala kunderna och får superb service. De är måna om att man ska ha bra service när man är på resande med motorcykel.

Lediga tider under säsong och lägre priser.

Italien, assistans med däckbyte efter punktering. Transport till verkstad och däckbyte som prioriterades före planerade jobb. Hög kompetens på arbetet och kunskapen på personalen samt vänligt bemötande. Fixade kontakten själv via internet under tiden kompis hade kontakt med SOS International...

Honda verkstad i Tykland. Trevligt bemötande, cheffen gå runt hojen med mig innan och efter servicen, förklara allt.

Sydafrika. Fixade punka på 10min för 50kr

Oerhört mycket billigare på både jobb o delar.

Bmw motorrad center i Athen

Snabbare och billigare

God erfarenhet med verkstad i Spania. Snabba, billig, god kvalitet

Fick tid samma dag på en Ducati verkstad i Frankrike för att reparera ett reglage som gick sönder. Utmärkt!

Nöd reparation, ingen bokad tid, panik efter vält hojjen. 15 euro för permanent fix och 1.5 timmars jobb. Billigare utomlands både rep och reservdelar

Endast i Ryssland. Hittade och åtgärdade fel i tändningslås med väldigt enkla hjälpmedel. Generellt snabbare service.

Mycket god. Mycket hög kompetens, kvalitet och servicenivå. Lämnar tom tillbaka motorcykeln tvättad!

Alicante, Spanien. Fungerar alldeles utmärkt

Allt funkar bättre.. Bättre bemötande, fika. Priset.. Allt är bättre..! Tyvärr

800 mils service Harley-Davidson i Verona Italien. Priset var bättre och inget var sämre.

Service görs bättre och billigare utomlands som i Spanien. Där det finns mer rutin och konkurrens pga. helårs säsong.

Vicenza Italien, Ducativerkstad garantiärende. Ny MC, supersupport med bärgare till verkstad och hotellbokning. Lite stelbent hantering tills rätt person sa rätt saker. Resultatet blev iaf snabbt och bra.

Jag har haft ett reparationstillfälle i Frankrike och det funkade lika som i Sverige.

Hårdare konkurrens om kunderna vilket medför en högre servicenivå.

Pris och kundservice

Tyskland ,Österrike - kan sitt jobb ,mer erfarna, lyssnar på kunden erbjuder att vara med på serviceoftast överbokade svart att få tid , utländska fordon med mindre fel har i vanliga fall företräde ..min upplevelse

Österrikiska Ok däckbyte Tyskland ok oljebyte Italien ok tändstift

personlig service kunniga tekniker Alla kunder är lika viktiga stora som små

Servar aldrig på något annat än Italia Bike Center i Arboga. Har tom. deras logga tattuerad på mitt bröst.

Norge är mycket dyrt, Holland är ungefär som sverige

Polen och Ducati i Krakow. Mycket bra service men framförallt mycket billigare trots samma genomförda arbete.

Många utlandsresor utan problem. En gång i södra Frankrike problem med kopplingswire. Svedea fixade bärgare och verkstad snabbt och smidigt. Bra service på verkstad och vettigt pris.

Varit mycket i asien. Bättre: Tid de gör service och reparation direkt + de har delar hemma. Sämre: Ibland kvalitet på jobb

Skulle säga att min upplevelse utomlands är att de är bättre på att laga grejer och ta tillvara på material. Sverige upplever jag att verkstaden är rena reservdelsutbytare.

Belgien och Bulgarien. Mycket angenäma verkstadsbesök

Enbart för special-/maskinjobb. Hög professionalism. Men kan bli problem med skeppning som har lett till skador.

Däckbyte fungerar bättre i andra länder: man får betala för det även om man tar med egna däck. Man får köpa vilket däck som helst, inte bara dem som verkstan har avtal med. Å andra sidan känns det som man kan lita mer på serviceverkstader i Sverige kvalitetsmässigt.

Slovakien. Mycket snabb och bra service till ett rimligt pris. Jag behövde en enklare reparation, personalen lade allting åt sidan och gjorde en snabb felsökning av min mc. Sedan åkte de och köpte de hjullager som behövdes och monterade dessa. Under tiden fick jag fika. Detta trots att jag dök upp utan förvarning och att de hade andra cyklar att arbeta med. Har aldrig fått så bra service i Sverige.

Ingen generell uppfattning. När jag köpte hojen (i Kalifornien 1995) lät jag en Honda märkesverkstad byta packningar i framgaffeln och däck. Allt fungerade bra med verkstadskontakten och jobbet som gjordes.

Budapest. Walk in för däckbyte och passade på att göra oljebyte samtidigt. Smidigt. Billigt. Klart på 2 timmar. Jag har inget att jämföra med och det här var ju vanliga slitdelar så jag förväntade mig ett snabbt hanterat ärende. Vilket jag fick. Till ett pris som motsvarar vad Däckonline hade tagit för enbart backdäcket levererat till dörren hemma i Sverige...

Bra service nivå (ty)

Tyskland har bättre verkstäder avseende Kompetens

www.macadam-moto.com i Montpellier har ett mycket stort utbud

Snabb service, lite bristfälligt utförande beroende på land, intresserade

Tyskland super professionella och mycket bra priser. Detaljerad genomgång vad som hade gjorts och vad man behöver uppmärksamma framöver.

Fick bytt bromsskiva och klossar bak hos Harley Davidson i Kassel Tyskland. Jag fick låna en annan Harley kostnadsfritt i tre dagar tills dom fick fram reservdelar. Hade dom inte fått fram reservdelarna lovade dom att plocka av grejor från en ny hoj, men det löste sig. Riktigt bra verkstad som rekommenderas. Fick tom fika och en macka!

BMW Innsbruck, Österrike. Service. Billigare. Tid inom 5 dagar i juni! Behövde mc hela dagen. (Motsv. i Sverige ca 3 tim)

Mycket bra kvalitet och kunnande, snabb service, bra pris

Italien, visade delarna som var bytta. Kom med tips på vad som kunde göras. Trevliga och visade runt i verkstaden

BMW i Kaprun. Hade inga reservdelar hemma. Men även när man beställde enligt regnr. märke modell osv blev det fel.

Då jag åker Honda Goldwing så krävs det lite mer av kompetens på verkstan och vana vid dessa mc Tyskland, Fusch Uslar Österrike Mc Popodi Helt annan klass, bättre, på kompetens och bemötande Norge Honda Hamar uselt Goldwing specialisten Oslo , öppnade lör em för att fixa gen haveri

Österrike. Bytt däck i somras. Perfekt jobb, snabbt, rimligt pris.

Thailand. Fick punka ca en mil iväg. Ringde och det kom två snubbar på mc. De hade med däck, slang och verktyg, och på mindre än en halvtimme var allt klart. Kostade motsvarande 50kr.

Har varit utomlands 3 ggr i Europa, aldrig behövt anlita verkstad. Fyllt luft i mina bakstötdämpare 1 gång.

I vissa länder får verkstäderna till och med behålla en del av pengarna de tjänar vilket gör det mer attraktivt att driva en verkstad vilket både innebär variation, konkurrens och bättre tillgång på specialister. För att inte tala om vad det gör med priserna. I Libanon var det snorbilligt och ett vansinnigt enormt utbud av verkstäder med lika stor variation av seriositet, kvalitet och pris. Perfekt. Brett kunnande inom allmänmekanik och reparation oavsett årsmodell eller tillverkare. Det som funkar bättre i Sverige generellt är presentation(webbsidor mm) , bred kunskap inom modern teknik och mer homogen kvalitet. Här i Sverige finns ingenstans att gå för enkla jobb som varken kräver komplicerade verktyg, processer eller kunskap när priset är viktigare. Ingenstans att gå med större jobb på gamla hojar.

Som ex, Service däckbyte hos BMW i Munchen. Otroligt proffsigt. Fin, ren verkstad med ca 20 mc lyftar Fixade också mitt bromsok bak som fastnat. Snabbt. Däckbyte i Lienz Österrike. Från att jag hittade verkstaden på nätet tills ett nytt framdäck satt på tog en timme. Allt medans jag väntade.

Den erfarenheten jag har är att dom har en större vilja av att göra ett bra jobb samt att det ofta finns en senior mekaniker som lär ut arbetet.

Finland. Tog lång tid att få hjälp. När hjälpen kom så gick det fort att laga punktering på framhjulet. Kommunikationen var svårt. Man kan ju inte finska.

Finland ulleåborg göra alla garantiservis där på BMW. Bättre priser bättre personal som är kunniga

Har bytt däck i Kroatien, fungerade utmärkt, plockade in oss extra och priset på däcket var ungefär detsamma som hemma men arbetet var inte särskilt dyrt.

Tyskland och Skottland. Man har fått snabb hjälp och de har varit trevliga och tillmötesgående trots att man varit på genomresa och inte är en fast kund. I Sverige är många

verkstäder sura och dryga och man känner att man är till besvär även om man är fast kund och köpt mc:n där.

De kan göra det mesta av en spik

Har servat och reparerat på flera platser i Ryssland. Snabb hjälp, noggranna. Trevliga hjälpsamma, och vettigt pris.

Blev blåst av en säckkrängande gubbe i Spanien. Han repade en fälg och knäckte loss en bit av däckjärnet som så småningom åt sig genom slangen så att jag höll på att krascha i Frankrike. Firman som hjälpte mig där var fantastiskt snabb, noggrann och prisvärd. I Nederländerna ville de inte sluta tjata om att vi skulle stanna och dricka kaffe när vi köpte en kopplingsvajer. En annan firma i samma land hade tidigare gjort en provisorisk lagning gratis på samma kopplingsvajer (de hade ingen passande hemma.) och en firma i York i England donerade ett gratis lyktglas och en rulle tejp till baklyktan efter att jag hade blivit av med glaset på motorvägen dagen innan. Kort sagt blir man i allmänhet mycket väl omhändertagen när man kommer som strandad turist i Europa. Jag har dock även träffat på en och annan fyrkantig idiot på märkesverkstäder även i Europa. Hos Yamaha i Alicante gick det till exempel inte att köpa reservdelar om de inte fick i uppdrag att själva skruva dit dem "fackmannamässigt", så den gången blev det till att vända sig till Touratech i samma stad istället.

Har varit på några BMW verkstäder i Tyskland för akuta rep, mkt snabb service

Enbart privata hantverkare utomlands. De är extremt påhittiga lösningsorienterade o kostnadsmedvetna. Stor skillnad från i Sverige.

Snabbt tid, högt pris

Bra service.

USA , bott där. Service är allt, på alla nivåer. Dessutom så delar dom gärna med sig kunskapen. I Sverige får du knappt titta in i verkstaden... sulas mc.. urlöjligt

Spanien Italien Frankrike. Känslan är att dom är snabbare på att bara lösa eventuella problem så fort som möjligt. Men kan även vara en känsla av att om det varit nåt så har det inträffat något och det skulle kanske vara samma sak om jag rullade in på en verkstad i Sverige

Norge, mycket bra kundbemötande, och inte dyrare än i Sverige!

Har bara använt en - Honda verkstad i Oslo, den var bra

3000 mila service ska göras i Holland i sommar,, kostar halva priset jämfört i Stockholm. Det blir gratis resa även om man räknar med hotell/ bensinkostnad. Enl, uppgift bättre service + kunniga tekniker.

De få utländska verkstadsbesök jag gjort har alla varit billigare än i Sverige, eftersom det varit i länder med generellt lägre kostnadsläge.

Vi körde sex personer på varsin motorcykel till Andorra i Pyreneerna. En hade en Yamaha Custom med slitna däck och när vi var i Seté väster om Marseille då fick han byta både fram och bakdäck på en Yamaha verkstad. Det tog en dag allt som allt, men de gjorde ett bra jobb och han var nöjd.

BMW Hamburg Studebacker, snabb akut service

I Norge var de kalasbra på Harley i Bergen

Frankrike, Tyskland, Grekland. Oftast billigare service i Tyskland hög professionell service.

Billigare, samma kvalitet , mer tillgängliga för kontakt och bokning. Inget negativt.

Ingen egen erfarenhet, men de flesta berättar att det ofta blir både billigare och bättre utomlands, även när man räknar in kostnad för resa.

Väldigt lång väntetid.

Mycket noggrann och snabbt. Technique moto Nice.

England, bättre pris mot vad man får i form av service och kunskap. Priserna ger dem omsättningen och erfarenheten av cyklarna som jag inte tycker finns på många håll i landet.

Snabb tillgång till verkstad. Mekanikern visar och berättar gärna vad som gjorts och lämnar bra tips.

Kunniga och korrekta.

Bättre

Billigare. Verkar mer seviceminded (som et resultat av mer konkurrense?) Tvättar ofte hojen inkudert i service.

Motorrad Stadler Neuhofen/AT (Suzuki) - ett samtal och fick komma direkt. Fick besked två timmar senare och kunde hämta hojen dagen efter. Hade fått stöd med transport både för hoj och mig. Kunnig och hjälpsam personal. pris 80 Euro för en timmes arbete och material (bromsvätska). Fick förklarat vad som var fel och vad som orsakade felet. Honda Magnum Traun/AT: Har den bästa MC mekanikern. Bokar man tid ordentligt finns det inga problem. På grund av den kunniga personalen dock väldigt eftertraktat företag. Kan bli krångligt att få tid mitt på säsongen. Max Zeintl Sankt Marien/AT: Har alltid tid för en motorcykel. Tar rimlig pris för felsökning. Sätter pris på felet och inte på arbetstimmarna. Kan hända att man får vänta några dagar, men notan är billig och rättvis. Kunnig mekaniker både för bil och mc, förklarar vad som har gjorts, går igenom motorcykeln tillsammans med dig mm. Mer av detta i Sverige!