



Качественный сервис — превыше всего

Автомобили меняются на глазах. Управлять ими становится всё проще, а вот обслуживать — всё сложнее. Машины «под завязку» напичканы электроникой, десятками блоков управления, сотнями датчиков и содержат в себе километры проводов. То, что раньше можно было починить самостоятельно в гараже, сейчас под силу не всем профессиональным автомеханикам. Если, конечно, они не прошли обучение непосредственно у производителя. О том, чем отличается технический центр дилера от обычного сервиса, мы поговорили с руководителем отдела послепродажного обслуживания официального дилера BMW «Автомобили Баварии» Романом Кобелевым.

Е Давайте начнём с отличий, которые существуют между обычным сервисом и официальным. Многие считают, что принципиальной разницы нет, разве что только в ценах и умении пустить пыль в глаза...

— Это глубокое заблуждение. Отличий множество. Прежде всего разница в кадрах. Весь персонал технического центра «Автомобили Баварии» проходит обучение в московском представительстве BMW и регулярно стажировается там. Разумеется, наши специалисты знают каждую модель досконально. Учитывая сложность современных высокотехнологичных автомобилей и BMW в частности, это не только не лишнее, но и обязательное условие.

В наш сервисный центр регулярно попадают автомобили из тех самых «обычных» сервисов, где владельцы пытались установить аудиосистему, сигнализацию, отремонтировать двигатель, произвести сложный ремонт подвески. Иногда они приезжают сами, иногда на эвакуаторе, причины же идентичны — персонал автосервисов не в состоянии разобраться в сложной электронике и механике современных BMW. Хорошо, если обходится без последствий и нам удаётся быстро вернуть

всё в норму, однако так бывает не всегда, и это подчас влечёт за собой простой автомобиля и лишние затраты для его владельца.

Кстати, вмешательство извне зачастую приводит к снятию с гарантии. Мы рекомендуем производить все операции с автомобилем в сервисном центре официального дилера, располагающем необходимым для этого оборудованием и персоналом.

Отмечу, что всё наше оборудование проходит ежеквартальную проверку и калибровку — иначе мы не сможем гарантировать качество работ, а это обязательное требование производителя.

Е Какие случаи из жизни вы можете вспомнить? Что чаще всего происходит?

— Случаи самые разные. Например, вмешательство в электронику приводит к тому, что какие-то блоки управления перестают работать должным образом. К примеру, перестаёт работать адаптивный свет. Масса случаев связана с шиномонтажом — попытки сэкономить регулярно приводят к поломке болтов-секреток в непонятных мастерских, что вынуждает владельцев приезжать к нам и платить не только за монтаж, но и за замену болтов.

Немало нюансов и с резиной run flat, которой оснащены современные BMW. Это резина с жесткой боковиной, которая позволяет преодолеть несколько десятков километров даже после прокола. Преимущество несомненно, однако с этой резиной сложно работать. Не каждая «шиномонтажка» возьмётся, необходим специальный стенд, в противном случае есть вероятность испортить шину, поцарапать диски и т. д. У наших механиков, постоянно работающих с такими шинами, есть опыт и навык.

Отдельно хотелось бы сказать о запчастях. Мы работаем исключительно с оригинальными запасными частями. Во-первых, на них предоставляется гарантия до двух лет, во-вторых, вероятность нарваться на подделку исключена. Это важно, ведь запчасти прямо влияют не только на надёжность вашего автомобиля, но и на безопасность его использования.

То же касается и смазочных материалов, мы используем только оригинальные моторные масла, рекомендуемые производителем. Это совсем не то, что продаётся в магазинах, и, поверьте, очень важно для современных форсированных двигателей.