

Sostituzioni pick-up.txt

From q.cieri@kenwood.it Fri Feb 02 15:55:43 2001
Path: news.infostrada.it!nntp.infostrada.it!newsfeeder.flashnet.it!news.flashnet.it!no
t-for-mail
From: Quirino Cieri <q.cieri@kenwood.it>
Newsgroups: it.hobby.hi-fi.car
Subject: Re: Pulizia caricatori Cd
Date: Fri, 02 Feb 2001 15:55:43 +0100
Organization: Kenwood Electronics Italia S.p.A.
Lines: 76
Message-ID: <v5gl7t4bqej0r61a9ihjuv3h4pkrqjrjnd@4ax.com>
References: <3.0.6.32.20010202111722.00f14e58@popmail.libero.it>
<98317t0ej7ijhrja2cu75rv5sqj582r8jm@4ax.com> <3a7ab592.5935171@news.CIS.DFN.de>
NNTP-Posting-Host: ip063.pool-31.cyb.it
Mime-Version: 1.0
Content-Type: text/plain; charset=ISO-8859-1
Content-Transfer-Encoding: 8bit
X-Trace: news.flashnet.it 981125799 8689 195.191.16.192 (2 Feb 2001 14:56:39
GMT)
X-Complaints-To: abuse@flashnet.it
NNTP-Posting-Date: 2 Feb 2001 14:56:39 GMT
X-Newsreader: Forte Agent 1.8/32.548
Xref: news.infostrada.it it.hobby.hi-fi.car:34100

Ho letto attentamente (e qui rimosso) tutta la prima parte del
messaggio, ma vorrei invitare a non generalizzare sul comportamento
delle assistenze.

Sappiamo tutti infatti che, ovunque ci siano aziende che offrono
assistenza (di qualsiasi tipo: autoofficine, idraulici, riparatori
generici, laboratori di assistenza autorizzata etc.) possono esserci
anche individui che eseguono il loro lavoro con meno professionalita'
di quella che ci si aspetta; tuttavia, tra (ad esempio)
un'autoofficina "generica" ed una "autorizzata" io personalmente (e
ripeto "personalmente": in questo caso non sto parlando da
uomo-azienda) mi aspetto piu' professionalita' da quella autorizzata,
se non altro perche' certamente la casa madre esercita una qualche
forma di controllo su di essa. In caso di contestazioni sul lavoro
effettuato, c'e' comunque qualcuno a cui devono rendere conto a cui
posso porre delle rimostranze.
Della professionalita' di qualsiasi riparatore generico, per quanto
specializzato, posso invece solo fidarmi: ma se dopo il lavoro mi
rimane qualche dubbio sulla professionalita' dimostrata, posso solo
andare per vie legali.

Comunque, nel caso specifico dei pick-up (ed ancora di piu' con i
pick-up dei lettori CD car stereo, che lavorano in un ambiente
inevitabilmente piu' "sporco" di un appartamento), posso assicurarvi
per esperienza ormai quasi ventennale che nella maggior parte dei casi
una semplice pulizia, per quanto eseguita a regola d'arte, spesso non
basta: nella maggior parte dei casi e' inevitabile o comunque
preferibile la sostituzione.

Penso pero' che nel caso di un pick-up di un lettore ormai fuori
garanzia da un bel po', l'approccio migliore di un centro debba essere
trasparente, del tipo "proviamo a pulirlo, ma non posso garantire il
risultato; se poi a breve dovessero ripetersi i problemi procediamo
alla sostituzione, ed in questo caso le sconto tutta (o parte della)
spesa di adesso". Ma non posso biasimare chi sa gia' che
probabilmente, dopo la pulizia, quell'apparecchio a breve rientrera' e
quindi preferisce proporre subito la sostituzione....

>Pertanto le domande che alla fine di questo sproloquio vorrei porti è:

>

>1)

>per quel che riguarda kenwood, hai dei dati circa la percentuale di
>sostituzioni rispetto ai ricondizionamenti dell'esistente?

Sostituzioni pick-up.txt

E' veramente difficile rispondere con esattezza, perche' non disponiamo ovviamente di dati precisi sulle riparazioni fuori garanzia; del resto, quando il lettore CD e' in garanzia non capita spesso di sostituire il pick-up.
Ai nostri centri autorizzati (ora parlo da uomo-azienda...) chiediamo comunque sempre la massima professionalita' ed attenzione al Cliente, anche e soprattutto in casi come questi, e devo dire che le contestazioni sono sempre state ridottissime (specialmente se paragonate con la quantita' di apparecchi venduti).

>2)
>qual'è il tuo pensiero in merito alla tendenza dei servizi assistenza
>a preferire le sostituzioni?

Vedi sopra.

>Grazie come sempre per la tua competenza e puntualità!!! :)))

>
>-----

>Drugo

Ciao!

ø*°`°*ø, ,_-, ,ø*°`°*ø, ,_-, ,ø*°`°*ø, ,_-, ,ø*

Quirino Cieri
Technical Manager
Kenwood Electronics Italia S.p.A.
(e-mail: q.cieri@kenwood.it)

From quirino.cieri@italymail.com Sat Feb 03 08:50:19 2001
Path: news.infostrada.it!not-for-mail
From: Quirino Cieri <quirino.cieri@italymail.com>
Newsgroups: it.hobby.hi-fi.car
Subject: Re: Pulizia caricatori cd
Message-ID: <a6bn7tcivkpp8qfm1j81c570hjf9nnn3b3@4ax.com>
References: <3.0.6.32.20010202111722.00f14e58@popmail.libero.it>
<98317t0ej7ijhrja2cu75rv5sqj582r8jm@4ax.com> <3a7ab592.5935171@news.CIS.DFN.de>
<v5gl7t4bqej0r61a9ihjuv3h4pkrqrjrnd@4ax.com> <3a7b363e.13083344@news.CIS.DFN.de>
X-Newsreader: Forte Agent 1.8/32.548
MIME-Version: 1.0
Content-Type: text/plain; charset=ISO-8859-1
Content-Transfer-Encoding: 8bit
Lines: 102
Date: Sat, 03 Feb 2001 07:50:19 GMT
NNTP-Posting-Host: 151.33.113.186
X-Complaints-To: abuse@iol.it
X-Trace: news.infostrada.it 981186619 151.33.113.186 (Sat, 03 Feb 2001 08:50:19 MET)
NNTP-Posting-Date: Sat, 03 Feb 2001 08:50:19 MET
Organization: [Infostrada]
Xref: news.infostrada.it it.hobby.hi-fi.car:34149

>Ma infatti non stavo generalizzando, mi spiace se ho dato
>l'impressione.

No, assolutamente, tu sei stato precisissimo nel riportare le tue esperienze personali: l'invito a non generalizzare era, per l'appunto, "generalizzato" :-)

>Ottenni un secco rifiuto di fare il lavoro, con la francamente
>ridicola motivazione che non potevano più garantire il corretto
>funzionamento dell'apparecchio.

Sostituzioni pick-up.txt

Qui pero' devo precisare una cosa: i centri di assistenza ufficiali in un certo senso fanno bene (non fraintendetemi) a rifiutarsi di "alterare" le caratteristiche originali dell'apparecchio, perche' il loro compito ufficiale, per cui viene stipulato un regolare contratto tra aziende, e' proprio quello di "ripristinare" le caratteristiche originali dell'apparecchio!

E non e' un cavillo o un punto su cui sorvolare: provate a mettervi nei panni di un centro che accetta di modificare un apparecchio secondo quanto richiesto dal cliente, poi viene riscontrato che la modifica non funziona come dovrebbe, ma anzi ha introdotto altri problemi; quindi a quel punto e' necessario ripristinare il tutto come in origine. Chi dovrebbe pagare tutto il tempo ed il materiale impiegato per il doppio lavoro? E se a quel punto il cliente si lamenta con la casa madre per "l'incompetenza del tecnico" e per la spesa sopportata, che cosa dovrebbe dire la casa madre al suo centro autorizzato? Come minimo gli toglie il mandato di assistenza.....!

Quindi, se qualcuno vuole proprio fare un'elaborazione ad un apparecchio, non puo' rivolgersi all'assistenza autorizzata: e' molto meglio che chieda l'aiuto di un altro laboratorio, cercandolo tra i piu' specializzati in assoluto (ovviamente di altri marchi) e chiedendo piu' preventivi, cosi' da fare la scelta migliore!

Del resto, per tua stessa esperienza, non avviene cosi' anche per le automobili? Se io voglio fare una "strana" elaborazione ad una Panda (parliamo per assurdo) per raddoppiare le prestazioni del motore, non andro' certo a chiederlo ad un'officina autorizzata Fiat, perche' giustamente si rifiuterebbe, anche se sono disposto a firmare una liberatoria....

C'e' anche un discorso di "sicurezza del prodotto": un'autoradio e' certificata dalla fabbrica per offrire le sue prestazioni nominali quando e' installata in plancia come indicato nelle istruzioni per l'uso. Ma se io, per rifarmi al tuo caso, faccio fare una prolunga al frontalino, e questa prolunga (che porta anche la tensione di alimentazione) inizia a fare attrito da qualche parte, e dopo uno-due mesi perde l'isolamento proprio sul conduttore di alimentazione, quindi avviene un cortocircuito e l'automobile va a fuoco, chi ne risponde? Siamo proprio sicuri che il laboratorio che ha eseguito la modifica non ne sarebbe corresponsabile, in un caso del genere (anche se estremamente improbabile)?

Ecco l'invito a non generalizzare: si devono sempre presenti tutti gli aspetti di un problema, anche quelli che inizialmente sembrano irrilevanti; non e' sempre questione di "mancanza di voglia" o di "incompetenza"....

>Ma come mai, nel mio caso, 2 laser in tre anni e poi basta?

Pick-up parzialmente difettosi all'origine? Particelle di sporco / fumi / carburante nell'abitacolo superiori alla media nei primi tre anni, poi sono state cambiate delle guarnizioni sulla testata del motore o sulle bocchette di aerazione ed il problema e' rientrato? Utilizzo dell'auto su "terreni accidentati", in quei tre anni, decisamente superiori a quello che e' avvenuto nel periodo seguente? Le condizioni atmosferiche sono state particolarmente variabili in quei tre anni ed in particolare ci sono state molte giornate di forte vento (con conseguente sollevamento di polvere e deposito in abitacolo ogni volta che si apriva la portiera), poi nel periodo seguente il tempo e' stato piu' clemente?

Una media dei quattro motivi suddetti e forse qualcos'altro ancora? Mah... come vedi, e' sempre estremamente difficile sapere con sicurezza da cosa dipendono certi fatti.... pero' si e' sempre portati a cercare la spiegazione piu' semplice (generalizzando: il prodotto fa schifo e l'assistenza e' incompetente).... Ancora una volta, non fraintendetemi: non sto cercando di difendere a spada tratta i laboratori di assistenza, che sicuramente in qualche caso (e ripeto:

Sostituzioni pick-up.txt

QUALCHE) sono da criticare. Sto solo riportando i risultati della mia personale esperienza nell'assistenza e nella gestione dell'assistenza di questo tipo di prodotti!
Una cosa pero' e' doverosa: soprattutto se l'assistenza e' autorizzata, ci si deve sempre far dare tutte le possibili spiegazioni sull'intervento, sia prima che dopo.

Comunque, penso che un dibattito del genere possa sicuramente essere interessante per tutti i frequentatori del NG, altrimenti non l'avrei affrontato: se cosi' non fosse, fatemelo sapere e mi asterro' per il futuro.

Grazie ancora della discussione e ciao a tutti!
(riprendero' a seguire il NG da lunedì 12)

ø*°`°*ø, ,-, ,ø*°`°*ø, ,-, ,ø*°`°*ø, ,-, ,ø*

Quirino Cieri
Technical Manager
Kenwood Electronics Italia S.p.A.
(e-mail: q.cieri@kenwood.it)