

案例

一位美国汽修店老板的生意秘诀

当你进行汽车维修预检和费用估算的时候，坦白地告诉客户所有可能发生的结果永远是最高明的策略，只要你把车修得好，没有一个客户会因为你估计了最坏的结果而投诉你。有一天，我正在用测功机对一辆车进行一系列的动力性能检测，以至于几乎没听到助手叫我去接电话。我仍在聚精会神地继续我的试验时，感觉有人拍了一下我的后背，助手告诉我有个很重要的电话等着我。当时我心想，这电话可真够烦人的，只好不情愿地把试验停止下来，让汽车慢慢地停止并且关掉了测功机。我怀疑自己当时接起这个电话时态度有点儿生硬。然而，一个非常令人愉快的女士的声音传了过来，她告诉我纽约的检察官要和我谈谈，听她如此说，我吃了一惊：究竟发生了什么事，居然检察官给我打电话？片刻的等待仿佛变得无比漫长，我疑惑而又恐惧地想着我到底犯了什么事儿要被起诉。检察官接过了电话，口气居然是和蔼的！我的嘴唇好像非常干燥，忐忑不安地吃力地听着每句话。

好了，虚惊一场，我需要做的事情就是坐在陪审团中间。陪审团包括一位消费者保护协会的女律师、一位商业促进协会的代表、一位当地汽车经销联合会的律师和我。我们重新回顾了整个案件来判断那位汽修技师究竟是欺诈、工作疏忽，还是无任何责任。我至今还能清晰地记得这个案件。车主起诉说他被欺诈了，因为他的一辆开了 15 年的 PIVmeuth 车在汽修店换了个水泵，然而两周之后水箱就漏了，导致由于过热而损坏了发动机，车主认为汽修店应当无偿地为他修车，因为他们“应该知道”水箱的寿命只剩下两周了。

事实上，女律师含蓄地指出，那位技师可能在更换水泵时损坏了水箱。不过幸运的是，当我向检察官介绍了一个在行驶了很多里程的车里用了 30 年之久的水箱的状况之后，他同意了 my 观点，最终驳回了这个起诉。从那之后，我们每月都要见一次面，讨论一些有代表性的涉及汽车维修的案件，其中包括一个由于负责换机油的工人忘记加注机油而导致发动机报废的案件，这时我有了一个新发现：所有汽车维修投诉的案件中，由于维修人员把所要修的活儿都告诉了车主导致的投诉比隐瞒车主而导致的投诉要少得多。

许多车主投诉时会说：“如果我知道全部的维修费用会这么高，我就不会修了！”许多投诉的原因都是在车主没有答应的维修工作中造成的，这些投诉主要是那些跑了许多里程的、车况很差的旧车车主。比较有意思的是，一个新车车主也为此投诉汽车经销商。很显然，那位消费者保护协会的女律师并不想去了解一个汽修技师在判断老旧的发动机、制动器、变速器及其他部件的使用寿命方面有多么困难，她似乎认为所有的汽修技师都在欺诈客户，甚至当其他陪审团成员都认为这个申诉不成立的时候，她依然反复强调她的观点，坚持认为是那技师的错误，直到她的这种偏见最终引起了检察官的反对，并让她退出了陪审团。

据这个新车车主说，汽车的转向助力在冷车时很差，他去找经销商，得到的回答是车辆不会无故出这个故障，肯定是由于车主驾驶的原因，可能是在行驶过程中过沟坎时撞击造成的，为此这个车主不得不自己付费修理。非常巧的是，车主的妹妹也买了同样型号的车，并且也出现了相同的故障，而他妹妹买车的那家经销商却按照通用汽车公司对该款车的质量保证的技术通报对这个故障免费进行了维修，于是这件事情才被揭穿了。

所有优秀的汽修技师都说，在换缸盖衬垫前很难检测出缸盖或缸体的裂纹，除非部分解体发动机。这个问题确实与技师的能力和诚实没有关系。但问题是他们没有向客户讲清楚可能出现的问题，比如要等拆解之后才能查出缸盖与缸体是否裂了，要视情况确定是否需要进一步的修理。他们往往不对下一步的维修费用进行估算，通常只是估计一下换缸盖衬垫的费用。

产生纠纷的技师和汽修店就是没有花时间去向客户解释预估的维修费和可能要做的维修。无疑，客户有权知道他们所付的费用都用在了哪里，同样也应该在同意修理前了解维修可能有什么风险。目前，许多州都制定了消费者保护条款，有非常明确的规定，以保护车主的利益不受侵犯。我经常會想到“5分钟惊喜”这个词。我非常厌烦我购买的任何东西的“5分钟惊喜”，不管洗衣机的修理还是屋顶的修理服务，在你确认要干这个活儿，并且你和客户都了解这个活儿还可能引起其他的活儿之前，千万不要擅自进行，一定要在这个活儿完成之前得到客户的确认。

这些一定要在维修清单中详细地列出来，要提供给客户确认。从我的经验来看，对于车主的维修投诉，法官往往会根据其对事件所能提供的证据进行裁决，而不会去探究技师在维修中所遇到的困难。一般情况下，汽修技师始终是受责备的一方，因为客户并不明白技师们所说的那些技术问题或专业术语，那么汽修技师就要学会保护自己，应该向客户提供他们有权知道的一切，并要用书面的形式(包括他们的签名)。真诚地向你的客户解释他需要知道的所有问题，要用你的诚信和能力提高客户对你的信心。