

Služba Honda Assistance představuje unikátní nástroj budování loajality zákazníků k naší značce, zdůrazňuje její kvalitu a vytváří spokojenost klientů s vozy Honda.

## Provoz telefonní linky Honda Assistance

V roce 2011 zaznamenali koordinátoři linky Honda Assistance zvýšení počtu příchozích telefonních hovorů, když jich celkem odbavili 1.564. V porovnání s rokem 2010 se jedná o 15 % nárůst počtu telefonátů.

Počet odchozích hovorů, které koordinátoři uskutečnili v souvislosti s poskytováním asistenčních služeb zákazníkům Honda, činil 1.646 telefonátů.

I při zvýšení počtu příchozích a odchozích hovorů zachovala centrála Honda Assistance pro své zákazníky zcela výjimečné standardy kvality dostupnosti telefonní centrály.

Dostupnost linky Honda Assistance byla 97,8 % a průměrná čekací doba klienta na lince byla 11,6 vteřin.

## Základní data služby Honda Assistance

Spolu se zvýšením počtu telefonních hovorů došlo k nárůstu počtu asistenčních zásahů, vyřešených koordinátory asistenční centrály Honda Assistance.

Počet asistenčních zásahů se v roce 2011 oproti roku 2011 zvýšil o 9 % na celkových 430 případech.

Z hlediska vývoje počtu případů v jednotlivých

měsících zaznamenala asistenční centrála již tradičně největší počet případů v zimním období a také v čase letních prázdnin.

Mezi nejčastější důvody asistenčních zásahů patřilo vybití baterie vozidla, kvůli kterému zajišťovala asistenční centrála výjezd technika celkem ve 188 případech.

Jako druhá příčina asistenčních zásahů byla v roce 2011 nehoda – 75 případů, což představuje 19,3 % z celkového počtu provedených zásahů.

Z ostatních důvodů k poskytnutí asistenčních služeb je nutné zmínit zejména problém s palivem, jako např. zamrznutí nafty, záměna či nedostatek paliva – 37 případů a defekt pneumatiky – 32 případů.

## Využití jednotlivých benefitů Honda Assistance

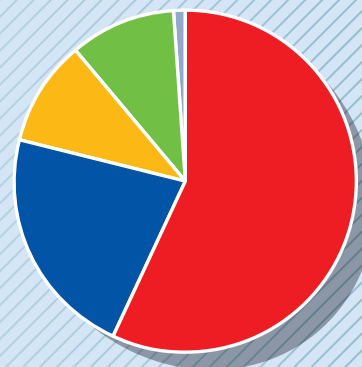
Mezi nejčastěji využívané služby, které byly poskytnuté zákazníkům, patří s 58% služba silniční asistence.

Dalšími nejčastěji zajišťovanými službami, jak ukazuje graf vpravo, byly služby odtahu vozidla, telefonické konzultace a poskytnutí náhradního vozidla pro pokračování v cestě.

Telefonická konzultace byla zákazníkům poskytována v případech, kdy klient například potřeboval poradit typ oleje pro daný motor či dohledat kontakt na autorizovaný servis vozů Honda.



## Benefity Honda Assistance – 2011



57 % Silniční asistence  
22 % Odtah  
10 % Informace  
10 % Odtah a náhradní vůz  
1 % Ostatní



**(+420) 221 586 530**

**Honda Assistance**

## Intervenční doby Honda Assistance

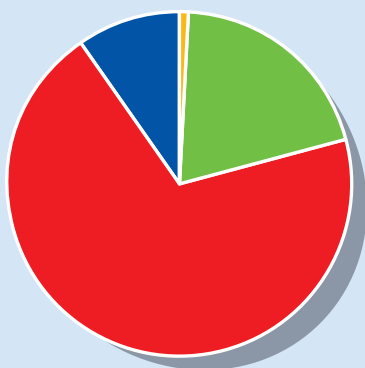
Rychlost provedení prvního zásahu je jedním z neklíčovějších parametrů při poskytování asistenčních služeb a včasný dojezd technika na místo události výrazně přispívá k celkové spokojenosti klienta.

Centrála Honda Assistance pečlivě dbá na dodržování standardů dojezdových dob a neustále pracuje na zlepšení časů dojezdu techniků ke klientům, kteří se ocitli v nouzi během své cesty.

V roce 2011 měla centrála Honda Assistance zcela výjimečné výsledky dojezdových časů v případech asistenčních událostí.

Z uvedeného grafu vyplývá, že v 90% případů byl technik Honda Assistance u zákazníků během necelé hodiny.

### Doba první intervence Honda Assistance – 2011



|        |            |
|--------|------------|
| 0,5 %  | do 15 min. |
| 20,0 % | do 30 min. |
| 70,0 % | do 45 min. |
| 9,5 %  | do 60 min. |

#### Asistence v částkách:

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| + 1 860 Kč  | >>> odtah do servisu Honda         |
| + 3 125 Kč  | >>> zapůjčení náhradního vozu      |
| + 18 256 Kč | >>> odtah vozu z Mnichova do Prahy |



## Poskytování služeb dle modelů vozidel Honda

Z modelové řady Honda v roce 2011 asistenční službu nejčastěji využili majitelé modelů CR-V (35 %), Civic (34 %), Jazz (11 %) a Accord (9 %).

Honda Assistance zaznamenala rovněž poskytnutí asistenčních služeb i pro model Insight a CR-Z.

## Spolupráce s dealerskou sítí Honda

Zásadou budování spokojenosti klienta a jeho loajality ke značce Honda je kromě kvalitního a včasného poskytnutí asistenčních služeb i přímá spolupráce s dealerskou sítí.

Centrála Honda Assistance za každých okolností dbá na přednostní využívání dealerské sítě Honda a jejích partnerů při poskytování služeb klientům.

Ze statistik Honda Assistance vyplývá, že při zajišťování odtahů 100 % vozidel klientů, pro které byla tato služba poskytována, bylo odtahováno do autorizovaných servisů Honda.

V 50 % případů jsme pro zapůjčení náhradního vozidla využili možnost nabídnutých právě autorizovanou sítí.

Cílem centrály Honda Assistance je nadále zkvalitňovat poskytování asistenčních služeb v úzké spolupráci s autorizovanou sítí Honda.

Jakékoliv změny vybavení či techniky, které by mohly být využity při poskytování asistenčních služeb Honda Assistance, či nabídku rozšíření stávající spolupráce můžete projednat s Network Managerem asistenční centrály Honda Assistance Michalem Pospíšilem na tel.: +420 221 586 136 popř. na e-mailu [network@europ-assistance](mailto:network@europ-assistance).

## Možnost volitelného zakoupení služby Honda Assistance

Od roku 2008 je tříletý asistenční program Honda Assistance klientům k dispozici automaticky již v ceně nového vozu.

Klienti, kteří si vůz zakoupili před rokem 2008, popř. nově klienti, kterým tento rok končí tříletý program asistenčních služeb a nárok využívat bezplatných benefitů, je k dispozici možnost zakoupení asistenčního programu Honda Assistance přímo ve Vašem dealerském centru.

Za roční poplatek 690 Kč (méně než 60 Kč/měsíc) si zákazník zajistí garanci bezplatné pomoci v jakékoliv situaci na cestách svým vozem Honda (popř. Acura) nejen v České republice, ale i v zahraničí.

Aktivním prodejem a nabídkou asistenční služby Honda Assistance svým zákazníkům zajistíte, že v případě nehody či poruchy bude o klienta nejen kvalitně postaráno, ale také, že vozidlo, zařazené do asistenčního programu, skončí v autorizované síti Honda.



**(+420) 221 586 530**

**Honda Assistance**