

Publication	Sinar Harian	Section/Page No.	Laporan Khas/Pg.N14
Date	Sunday, 26th September 2010	Lead Article	No
Headline	Kepercayaan Pelanggan Penting: Pengusaha Bengkel		

Kepercayaan pelanggan penting: Pengusaha bengkel

PENGUSAHA Bengkel Doris-Doris Auto Works, Shaifulnizam Kamarudin memberitahu, harga yang dikenakan kepada pelanggan adalah mengikut kemampuan pelanggan itu sendiri.



SHAIFULNIZAM

"Terdapat persefahaman antara pengusaha bengkel dan pelanggan dari sudut pemberian harga. Kami ada melakukan tawar-menawar harga sehingga pelanggan berpuas hati dengan harga dikenakan. "Ada pelanggan yang mahu menggunakan alat ganti murah (tidak original) untuk

mengurangkan kos. Tapi kita akan jelaskan kepada pelanggan tentang kebaikan dan keburukan alat ganti digunakan," katanya.

Beliau berkata, apa yang penting adalah kepercayaan pelanggan kerana hanya dengan mendapat kepercayaan pelanggan, pengusaha dapat meningkatkan taraf perniagaan mereka.

"Harga merupakan sesuatu yang paling susah untuk diuruskan kerana pihak bengkel berurusan dengan pelbagai jenis pembekal. Terdapat pembekal yang menjual produk dengan harga murah dan ada juga yang mahal," katanya.

Shaifulnizam turut meluahkan kekecewaannya apabila mendapat tahu terdapat sesetengah pihak yang cuba mengambil kesempatan terhadap pengusaha

bengkel. Contohnya, mengenakan saman akibat dari kerosakan yang tidak dilakukan pihak bengkel.

"Mengusahakan sesebuah bengkel bukan senang kerana kemungkinan menghadapi risiko yang boleh menjatuhkan bisnes kita. Jadi kita perlu mempunyai pengetahuan yang cukup dalam bidang ini supaya tidak mudah ditipu.

"Bukan hanya pengusaha bengkel, pelanggan juga harus ada pengetahuan tentang kereta supaya tidak ditipu. Sekiranya hendak menghantar kereta, dapatkan terlebih dahulu khidmat nasihat daripada orang lebih dipercayai dan pakar dalam bidang ini," katanya.