

TRONG BỐI CẢNH CẠNH TRANH GIỮA CÁC HÃNG XE TẢI TRÊN THỊ TRƯỜNG NGÀY CÀNG KHẮC NGHIỆT, THỊ VIỆC LÀM HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG LÀ YẾU TỐ QUAN TRỌNG NHẤT, MANG TÍNH CHẤT QUYẾT ĐỊNH ĐỐI VỚI KẾT QUẢ KINH DOANH. HINO MOTORS VIỆT NAM (HMV) CHO ĐẾN NAY VẪN LÀ THƯƠNG HIỆU XE TẢI HÀNG ĐẦU THỊ TRƯỜNG, NHỜ NHỮNG NỖ LỰC KHÔNG NGỪNG NHẪM CHIẾM LÒNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG BẰNG CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ. ĐIỀU NÀY ĐƯỢC THỂ HIỆN QUA CÁC CUỘC TRÒ CHUYỆN GIỮA XE&ĐỜI SỐNG VỚI CÁC KHÁCH HÀNG CỦA HMV. TRONG CÁC CUỘC TRÒ CHUYỆN NÀY, TÌM RA NHỮNG ĐIỂM KHIẾN KHÁCH HÀNG KHÔNG HÀI LÒNG VỀ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CỦA HMV LÀ MỘT ĐIỀU KHÔNG DỄ.

# Xe tải HINO!

*Sự hài lòng trọn vẹn*





**Ông Ninh Quang An - Phó Giám đốc Công ty Xây dựng Thống Nhất**

Khách hàng Hino đầu tiên mà phóng viên **Xe&ĐờiSống** tiếp xúc đợt này là ông Ninh Quang An - Phó Giám Đốc Công ty Xây dựng Thống Nhất, có trụ sở tại Ninh Bình.

Thành lập và đi vào hoạt động từ năm 1993 trong lĩnh vực xây dựng cầu, đê, đường... Công ty Thống Nhất không ngừng lớn mạnh cùng với sự phát triển kinh tế của cả nước. Sự lớn mạnh khiến nhu cầu đầu tư trang thiết bị, máy móc xây dựng trở thành yêu cầu bức thiết. Một trong những đợt đầu tư quy mô nhất là tháng 10/2010, số tiền hàng chục tỷ đồng được Thống Nhất sử dụng chỉ với một mục đích: trang bị 32 chiếc xe Hino, trong đó có tới 30 chiếc xe ben tải trọng 15 tấn và 2 chiếc xe bốn khác

cũng mang thương hiệu Hino. Khi hỏi lý do nào khiến Công ty Thống Nhất tin tưởng thương hiệu Hino như vậy, ông Ninh Quang An cho biết: "Trước khi mua đàn 30 chiếc xe ben của Hino chúng tôi cũng đã phải tìm hiểu rất kỹ và tham khảo cả ý kiến của những người đã sử dụng qua xe Hino, rất nhiều người bảo "nên dùng xe Hino, Hino được! Hino tốt, bền và tiết kiệm nhiên liệu". Bên cạnh đó, vì đã sử dụng nhiều loại xe rồi nên chúng tôi cũng hiểu khá rõ ưu nhược điểm của từng loại. Cho nên, mặc dù nói là tìm hiểu kỹ nhưng khi chọn chúng tôi cũng quyết định chọn Hino khá nhanh và dứt khoát, không phân vân gì mấy. Phần nữa là vì cũng đã nghe danh, biết Hino là thương hiệu nổi tiếng rồi (cười)".

Trụ sở Công ty Thống nhất có mặt bằng khá rộng, gồm cả nhà xưởng, bãi đậu xe, nhiều thiết bị máy móc xây dựng, nhưng không hề thấy một chiếc Hino nào. Hỏi đến thì ông An trả lời: "Cả 32 chiếc hiện đều nằm ở 3 công trình trong tận Quảng Trị, xe gần như chẳng bao giờ nghỉ, hết công trình này đến công trình khác. Điều kiện đường sá ở công trình rất đa dạng, từ những mỏ đá, đất, cát, đến việc vận chuyển vật liệu trên đường trường, gần như chẳng thiếu dạng địa hình nào cả, cho nên yêu cầu về

độ bền của xe rất được chúng tôi ưu tiên. Đó cũng là lý do mà chúng tôi quyết định chọn Hino. Đặc biệt, đồ Trung Quốc là chúng tôi không dùng. Không riêng xe ben Hino, máy xúc, máy rung, máy ủi gì đều hàng Nhật như Komatsu, Sumitomo... cứ đồ Nhật mà dùng. Dù giá cao một tý nhưng mà bền. Đồ Trung Quốc nghe thì tưởng rẻ nhưng hóa ra lại mắc, vì dùng mà suốt ngày hỏng thì bỏ thêm chi phí sửa chữa nữa có khi còn cao hơn đầu tư ban đầu, đấy là chưa nói đến chuyện mất công bỏ việc."

Với cơ sở vật chất gồm hàng trăm loại thiết bị máy móc, xe cộ, Công ty Thống Nhất đầu tư cả xưởng sửa chữa và có cả đội ngũ kỹ thuật riêng, nên không mấy khi Công ty cần đến sự hỗ trợ của các đại lý và HMV, mặc dù hãng và đại lý luôn sẵn sàng (ông An cho biết). Tuy nhiên, theo ông An thì đội hình 32 xe Hino cho đến nay, dù làm việc trong điều kiện như vậy nhưng không hề gặp vấn đề gì, công việc hiện nay của nhóm kỹ thuật đối với xe Hino chỉ là bảo dưỡng định kỳ, thay dầu nhớt, lọc dầu... khi cần phụ tùng, ví dụ lọc dầu thì chỉ cần gọi điện tới đại lý đặt.

Không dấu vẻ hài lòng, ông An cho hay, sắp tới trong trường hợp cần đầu tư thêm xe, Thống Nhất cũng sẽ ưu tiên chọn Hino.

Khách hàng thứ 2 mà **Xe&ĐờiSống** tiếp xúc là ông Lê Văn Phú, người có hơn 30 năm kinh nghiệm trong nghề vận tải, nay quản lý đội xe của Công ty Vận tải xi măng Đà Nẵng, đơn vị hiện đang sử dụng 8 chiếc Hino tải trọng nhỏ vận chuyển hàng hóa hàng ngày. Ông Phú cho biết: "Tám chiếc Hino hiện nay Công ty đang sử dụng có những chiếc đã mua gần 10 năm. Chúng tôi mua trong bốn đợt, cứ mỗi đợt 2 chiếc, thấy tốt lại mua thêm 2 chiếc... và cho đến nay, chẳng có chiếc nào gặp vấn đề gì lớn cả. Nhìn chung, sử dụng xe Hino rất yên tâm, chất lượng dịch vụ lại tốt, cứ đến lịch bảo dưỡng thì đại lý lại gọi nhắc nhở, có chương trình khuyến mại hay hỗ trợ gì họ cũng đều thông báo. Sắp tới có thể chúng tôi sẽ trang bị thêm xe và sẽ vẫn chọn Hino". Ông Phú còn tự tin nói: "Chúng tôi làm nghề này cũng lâu rồi, nên tôi nghĩ chúng tôi có đủ kinh nghiệm khi chọn xe. Trong nghề này, xe tất nhiên là yếu tố quan trọng nhất; giá cả hợp lý, chất lượng tốt, bền bỉ, ít hư hỏng và tiết kiệm nhiên liệu thì chi phí vận hành thấp, đó cũng là lý do mà chúng tôi chọn Hino, hơn nữa dịch vụ của họ thì chẳng có gì để than phiền."



**Ông Lê Văn Phú, người quản lý đội xe của Công ty Vận tải Xi măng**



*Đại diện Công ty Thái Thịnh Nam (phải) và các cán bộ của Công ty Môi trường Đô thị Đà Nẵng*

## Xe tải HINO!

*Sự hài lòng trọn vẹn!*



Cũng tại Đà Nẵng, phóng viên **Xe&ĐờiSống** đã có dịp trao đổi với đại diện của Công ty Môi trường Đô thị Đà Nẵng, nơi có hơn 20 chiếc xe chuyên dùng (ép rác) đang hoạt động. Phần cabin-chassis của cả 20 chiếc nói trên đều là sản phẩm của Hino.

Tương tự hai khách hàng trên, ông Võ Quang Vinh, cán bộ phụ trách kỹ thuật của Công ty Môi trường Đô thị Đà Nẵng cũng không có bất cứ lời phàn nàn nào: *"Phần chuyên dùng thì không nói, phần máy nói chung hoạt động rất tốt. Hiện nay thành phố đã có chủ trương và sắp tới công ty sẽ đặt hàng mua khoảng 10 chiếc nữa. Chúng tôi cũng đang nghiên cứu và có lẽ sẽ chọn phần cabin-chassis của hãng Hino. Thứ nhất, vì chúng tôi đã sử dụng lâu rồi, các mẫu xe trước đây của những hãng khác đã được thay bằng xe Hino, nên việc tiếp tục sử dụng xe Hino sẽ tiện lợi hơn vì tính đồng bộ."*

Hỏi chi tiết hơn về tiêu chí chọn xe của Công ty Môi trường Đô thị Đà Nẵng - ông Vinh cho hay: *"Các tiêu chuẩn về kỹ thuật được nhà nước quy định thì không phải để cập nữa. Lâu nay chúng tôi ưa thích Hino thứ nhất là vì thương hiệu nổi tiếng, thứ hai như tôi đã nói và quá trình sử dụng ở đây cũng đã chứng minh là xe Hino*



rất bền. Giá cả trên thị trường cũng khá cạnh tranh. Phần nữa, vì là Công ty Môi trường Đô thị nên chúng tôi cũng phải quan tâm đến vấn đề khí thải và tiêu hao nhiên liệu. Xe của công ty môi trường mà xả khói nhiều và gây ồn thì cũng không hợp lý lắm. Trước đây, khi chọn xe, chúng tôi cũng đưa ra nhiều tiêu chí như vậy và tổ chức đấu thầu, kết quả là chúng tôi chọn Hino, và theo tôi thì xe Hino đáp ứng tất cả các tiêu chí trên."



Các cuộc gặp gỡ khách hàng Hino của phòng viên **Xe&ĐờiSống** tại Đà Nẵng còn có sự tham gia của Công ty Thái Thịnh Nam Miền Trung - Đại lý 3S vừa mới khai trương của HMV. Trong các buổi trò chuyện, đại diện Thái Thịnh Nam liên tục hỏi han tình hình sử dụng xe và ngỏ ý đưa ra nhiều sự hỗ trợ cho các khách hàng như kiểm tra miễn phí đối với tất cả các xe Hino, bất kể còn bảo hành hay không. Ông Nguyễn Văn Bắc - Giám đốc Thái Thịnh Nam Miền Trung cho biết, mục tiêu của Công ty là làm sao có thể cung cấp các dịch vụ tốt nhất để khách hàng tin tưởng và tìm đến Công ty. Thái Thịnh Nam mới đây đã đầu tư và chuẩn bị đưa vào sử dụng dàn cân chỉnh hệ thống treo và lái bằng máy, có thể cân chỉnh chính xác các góc đặt bánh (camber, kingpin, toe-in), giúp xe vận hành ổn định hơn. Trong buổi gặp gỡ đại diện Công ty Môi trường Đô thị Đà Nẵng, Thái Thịnh Nam cam kết sẽ dùng hệ thống này để điều chỉnh miễn phí cho tất cả các xe của Công ty.

Không chỉ vì chất lượng vượt trội của các sản phẩm mà HMV cung cấp, quan sát cách thức mà HMV và đại lý của mình chăm sóc khách hàng cũng thấy rằng, khách hàng khó có thể không vừa ý với sản phẩm và dịch vụ của họ, nên câu hỏi "điểm nào ở Hino mà khách hàng không hài lòng", dường như là câu hỏi khó đối với đa phần khách hàng của HMV. 