

Co może dać profesjonalny audyt? Im pomógł bardzo

data aktualizacji: 2017.12.08



Wiele serwisów samochodowych, prowadząc od lat swoje działalności, przyzwyczajają się do swojego wizerunku i wdrożonych procedur. Świat nie stoi jednak w miejscu, pojazdy robią się coraz bardziej skomplikowane, a ich użytkownicy wymagający. To wymusza na serwisie ciągłe zmiany. Z samochodami sprawa jest trochę łatwiejsza. Nowe rozwiązania wymagają nowego sprzętu, a powtarzające się problem z naprawą wymuszają poszukiwanie wiedzy.

Co jednak z kierowcami? Nie zawsze komunikują oni swoje oczekiwania, a to ich zadowolenie wpływa bezpośrednio na to, czy będą akceptować koszty naprawy, wrócą na kolejną naprawę i polecą nas znajomym.

Jak więc sprawdzić, czy spełniamy oczekiwania kierowców i czy nasze dotychczasowe przyzwyczajenia są adekwatne do realiów rynku? Odpowiedzią może być system audytowy proponowany serwisom przez Inter Cars. Audyt na pierwszy rzut oka kojarzy się z kontrolą, nie jest to jednak prawda. Dzięki temu narzędziu serwis dostaje pełną informację o swoich mocnych stronach, ale też i o tych do poprawy.

Warto prześledzić ten proces na przykładzie firmy LAYER Anna Szachnowska z Wrocławia. Serwis działa na rynku od 2010 roku, oferując kompleksową obsługę samochodów osobowych i dostawczych. Przystąpił do audytu chcąc zweryfikować swoją działalność przed przystąpieniem do konkursu na Bezpieczny Warsztat 2017. Pierwsza wizyta audytora potwierdziła wysoką jakość serwisu, ale pojawiły się też elementy wymagające poprawy.



Po audycie w biurze obsługi klienta pojawiły się między innymi dodatkowe materiały wspomagające sprzedaż, akcje promocyjne dla klientów oraz dodatkowe miejsce na podstawowe towary, tzn. takie, który każdy kierowca może kupić dodatkowo. Dzięki sugestiom audytora doszlifowane zostały procesy obsługi klientów.

Zmiany w biurze obsługi spowodowały, że część samych procesów wewnętrznych musiała ulec przemodelowaniu. Kolejnym krokiem było więc przyjrzenie się hali napraw. Okazało się, że i tu można kilka rzeczy zrobić inaczej. Usystematyzowanie pracy, wprowadzenie dodatkowych kart przeglądowych czy też uporządkowanie gospodarki odpadami niebezpiecznymi bardzo pozytywnie wpłynęło na pracę i bezpieczeństwo serwisu.

Opisane elementy to tylko część z możliwości, jakie daje współpraca z audytorem. Sam raport to kilkanaście stron i dużo więcej elementów.

- Podczas spotkania z audytorem uświadomiliśmy sobie, jaki ogrom pracy należy wykonać, aby nasz serwis mógł się wyróżnić pośród wielu wrocławskich warsztatów i ile zależy od odpowiednio opracowanych procesów obsługi klientów, współpracy doradców serwisowych z mechanikami. Raport po audycie jasno wskazał nam, co i jak mamy wykonać, jakich użyć narzędzi marketingowych. Po wprowadzeniu zaleceń okazało się, że wzrosły nasze obroty wynikające ze sprzedaży usług i części – mówi Rafał Nowak, współwłaściciel serwisu Laver.

Osoby zainteresowane usługą audytu taką możliwość znajdą m.in. w ofercie Inter Cars.

Źródło: