

Niezależni na rynku. Z sukcesami?

data aktualizacji: 2018.02.19



Przedstawiciele dużych, niezależnych serwisów samochodowych deklarują, że zależy im przede wszystkim na zadowoleniu klientów i stałym poszerzaniu zakresu usług. Jak rozwija się rynek dużych warsztatów sprawdziła firma Dekra Polska Sp. z o.o. w ramach trzeciej edycji konkursu „Bezpieczny Warsztat”, organizowanego przez Stowarzyszenie Dystrybutorów i Producentów Części Motoryzacyjnych.

Konkurs podzielony został na 3 kategorie: warsztat mały (1-3 stanowiska naprawcze), średni (4-6 stanowisk naprawczych) oraz duży (więcej niż 6 stanowisk naprawczych). Profesjonalne audyty zrealizowane przez firmę Dekra Polska Sp. z o.o. pokazały, że ostatnia grupa – właściciele dużych warsztatów – dba przede wszystkim o odpowiednie wyposażenie serwisu, co bezpośrednio przekłada się na możliwość wykonywania wielu napraw, a w konsekwencji podnosi zainteresowanie i zadowolenie klientów. Wszystkie zaudytowane warsztaty posiadają: urządzenie diagnostyczne z aktualnym oprogramowaniem, urządzenia do badania amortyzatorów oraz ustawiania świateł, demontażownicę do kół, wyważarkę oraz urządzenie do geometrii, jak również wózki narzędziowe oraz urządzenie do klimatyzacji R134a. Dodatkowo 89% serwisów dysponuje urządzeniem do badania amortyzatorów, a 78% - urządzeniem do sprawdzania hamulców.

Istotnym elementem funkcjonowania dużych warsztatów jest wywołanie pozytywnego wrażenia na klientach, dlatego 100% serwisów, w których przeprowadzone zostały audyty, oferuje możliwość płacenia kartą za wykonane usługi, zapewnia klientom bezpłatny dostęp do Wi-Fi oraz przekazuje zainteresowanym materiały promocyjne, w tym ulotki, informujące o bieżącej ofercie. 89% z nich może pochwalić się czytelnym systemem kalkulacji czasu wykonania usługi - funkcja ta w sposób szczególny doceniana jest przez klientów, a 78% po zakończonej naprawie myje serwisowane pojazdy.

Atutem dużych, niezależnych warsztatów jest również ich oferta. 85% z nich serwisuje samochody

wielu marek i proponuje klientom pojazdy zastępcze; 78% stworzyło dedykowany system lojalnościowy oraz materiały firmowe sygnowane logotypem własnym lub sieci, do której należą.

W każdym przedsiębiorstwie znajdują się jednak obszary, które należy zoptymalizować czy usprawnić. Wyzwaniem dla dużych, niezależnych serwisów samochodowych okazuje się wdrażanie zaawansowanych programów zarządzania jakością w miejscu pracy. Tylko 22% z nich deklaruje usystematyzowanie działań w ramach systemu ISO, ale już 59% stosuje ankiety jakościoweo odpowiednim zakresie, a aż 89% wykonuje kontrolę przyjmowanych pojazdów zgodnie z przygotowaną wcześniej listą. Oznacza to, że właściciele warsztatów są świadomi potrzeby korzystania z systemów zarządzania jakością, jednak wprowadzają je stopniowo, zgodnie z bieżącym zapotrzebowaniem.

Szczegółowe wyniki w kategorii „warsztat duży”:

- miejsce I Okręgowa Stacja Kontroli Pojazdów Rosiak,
- miejsce II Autoreduta (warsztat niezrzeszony),
- miejsce III F.H.U Ślusarczyk Jakub Ślusarczyk (warsztat niezrzeszony),
- wyróżnienia: Serwis Dan-Car, GP mobile.

Potwierdzenie wysokiej jakości usług wykonywanych przez wyróżnione warsztaty stanowią wręczone im statuetki oraz certyfikaty.

- Otrzymany certyfikat jest dla nas bardzo ważny, ponieważ świadczy o tym, że nasza praca nad ciągłym podnoszeniem poziomu usług przynosi oczekiwane efekty. Zajmuje on widoczne miejsce w naszym biurze i potwierdza, że warto zostawić u nas swój samochód, a nasz serwis jest nie tylko bezpieczny, ale również oferuje wysokiej jakości usługi, dopasowane do zmieniających się potrzeb klientów. Nie spoczywamy jednak na laurach i nie stajemy w miejscu – podstawą rozwoju jest ciągle doskonalenie swoich umiejętności – mówi Piotr Szafrński z serwisu Autoreduta, zdobywca 2 miejsca w kategorii „warsztat duży” w tegorocznej edycji konkursu.

Organizatorem inicjatywy „Bezpieczny Warsztat” jest SDCM. Patronat nad trzecią edycją konkursu objęły firmy Castrol oraz Coframa. W konkursie wzięły udział serwisy niezależne oraz zrzeszone w ramach sieci warsztatowych: ProfiAuto Serwis, Eurowarsztat, Bosch Car Service i Auto Crew, Q-service i Perfect Service.

Źródło: