

Jak osiągnąć sukces w serwisowaniu flot?

data aktualizacji: 2018.03.28



Zarządzanie flotą, utrzymanie jej w ciągłym ruchu to skomplikowany proces. Osiągnięcie wysokiej efektywności wymaga stałej kontroli, natychmiastowej reakcji i synchronizacji działań na wielu płaszczyznach. W takiej sytuacji profesjonalna obsługa serwisowa nabiera ogromnego znaczenia.

Właściwa obsługa serwisowa jest tak samo ważna jak odpowiedni wybór aut do floty. Od poziomu jej wykonania w dużej mierze zależy bowiem mobilność parku samochodowego, a co za tym idzie sukces przedsiębiorstwa. Trzeba pamiętać, że każdy dłuższy przestój samochodu w serwisie generuje dla firmy ogromne straty, zarówno te nominalne, jak i wizerunkowe z tytułu niewykonanych lub utraconych zleceń. Dlatego tak ważne jest korzystanie z profesjonalnych usług serwisowych. Wybierając partnera serwisowego do obsługi pojazdów firmowych, fleet manager powinien zwracać uwagę nie tylko na cenę, ale przede wszystkim na jakość świadczonych usług, a także możliwość uzyskania gwarancji na oferowane świadczenia. Umowa powinna też obejmować odpowiedni poziom obsługi również w sytuacji, gdy przedsiębiorstwo korzysta z usług wynajmu długoterminowego.

„Rynek flotowy w Polsce rozwija się bardzo dynamicznie, w 2017 roku zyskał 14,5% w stosunku do poprzedniego roku, co stanowi naprawdę imponujący wzrost. Szczególnie mocną ekspansję obserwujemy w zakresie Car Fleet Management (CFM), który oferują producenci samochodów. Rozwój branży flotowej to szansa dla serwisów takich jak Premio” – komentuje Mateusz Stachowicz, Key Account Manager – Fleet Business w firmie Goodyear.

Sieć Premio świadczy usługi serwisowe dla ponad 40 klientów flotowych. Zdecydowana większość to użytkownicy sektora CFM, którzy korzystają z wynajmu długoterminowego pojazdów z pełnym serwisem, na który składa się kompleksowa obsługa od ubezpieczenia do serwisu ogumienia. Krótko

mówiąc, użytkownika ostatecznego interesuje jedynie paliwo i płyn do spryskiwacza, a wszelkie pozostałe koszty są po stronie firmy wynajmującej. Inni klienci to z reguły firmy, które posiadają własne pojazdy. Dla nich serwisy Premio świadczą kompleksową obsługę w zakresie sprzedaży, serwisu i doboru ogumienia. Jednak zakres usług dedykowanych dla flot jest szerszy i obejmuje także szybkie naprawy, jak np. wymianę filtrów, płynów eksploatacyjnych, obsługę klimatyzacji, naprawy związane z układem hamulcowym, zawieszeniem czy układem wydechowym. Co ważne, każda wizyta pojazdu flotowego w serwisie Premio jest szczegółowo dokumentowana, a raport trafia od razu do operatora floty, co pozwala na bieżąco monitorować i zarządzać pojazdami.

„Priorytetem klientów flotowych jest zachowanie mobilności pojazdów, gdyż to determinuje ich wiarygodność i konkurencyjność. Od serwisów oczekują przede wszystkim wysokiej jakości świadczonych usług, elastyczności i szybkiej reakcji w przypadku wystąpienia awarii. Dlatego zarządzający flotami dużą wagę przywiązują do zasięgu działania sieci warsztatów, a także zaplecza informatycznego” – wyjaśnia M. Stachowicz.

Obsługa serwisowa nowej generacji

Wyposażenie serwisów w zaawansowane systemy informatyczne jest też istotne ze względu na coraz liczniejszy udział we flotach nowoczesnych pojazdów wyposażonych w skomplikowane technologie. Przykładowo, najnowszy model Hondy Civic, który w wersji podstawowej wyposażenia, poza standardowymi systemami jak: ABS, SRS, TPMS, START-STOP, EBD, ESP, zawiera dodatkowo: BA – system wspomagania hamowania w sytuacjach awaryjnych, LKAS – system utrzymywania na pasie ruchu, ESS – system ostrzegania o awaryjnym hamowaniu, TSR – system rozpoznawania znaków drogowych, FCW – system ostrzegania przed kolizją, ISL – inteligentny ogranicznik prędkości i RDM – system zapobiegania zjeżdżaniu z pasa ruchu. Tylko odpowiednio przygotowane warsztaty są w stanie zapewnić właściwy poziom obsługi takich aut.

Nie należy też zapominać o pojazdach elektrycznych oraz hybrydowych, które są jednym z kluczowych kierunków rozwoju motoryzacji i w niedalekiej przyszłości mogą mieć duży udział w grupie pojazdów flotowych. Ponadto serwisy samochodowe będą musiały przygotować się też do obsługi coraz bardziej „skomputeryzowanych” opon. Podobnie jak miało to miejsce w przypadku samochodów, tak i ogumienie będzie w najbliższej przyszłości wyposażone w coraz większą ilość chipów oraz zaawansowanych rozwiązań teleinformatycznych. Doskonałym tego przykładem jest prototyp opony do aut elektrycznych – EfficientGrip Performance z technologią Electric Drive, zaprezentowany przez Goodyear na tegorocznych targach w Genewie, który według prognoz pojawi na rynku już w 2019 r. Serwisy muszą być przygotowane na takie wyzwania” – dodaje M. Stachowicz.

Wyszkolona i doświadczona obsługa to podstawa

Jednak nawet najlepsza infrastruktura nie przełoży się na sukces bez wsparcia ludzi, którzy swoją wiedzą i kompetencjami świadczą o jakości firmy. W rezultacie sieć Premio dużą wagę przywiązuje do poziomu wiedzy i umiejętności mechaników. Dzięki regularnym szkoleniom prowadzonym m.in. w ramach Akademii Premio, serwisanci stale poszerzają zakres swoich wiadomości, dzięki czemu są gotowi świadczyć usługi na najwyższym poziomie, co doceniają klienci flotowi.

„Premio nieustannie umacnia swoją pozycję w segmencie usług serwisowych dedykowanych dla flot. Z myślą o nich wprowadziliśmy szeroki asortyment, a także dbamy o transparentność usług. Systematycznie dostosowujemy naszą ofertę świadczeń do potrzeb użytkowników, a także rozszerzamy zakres działania. Ponadto stale podnosimy jakość świadczonych usług i planujemy realizację kolejnych projektów, by zwiększyć konkurencyjność serwisów Premio na rynku flotowym. Cieszy nas, że klienci flotowi doceniają nasze starania i coraz chętniej korzystają z usług serwisów naszej sieci, co daje nam pozycję lidera na tym rynku” – wyjaśnia Tomasz Drzewiecki, dyrektor ds. rozwoju sieci detalicznej Premio Opony-Autoserwis na Czechy, Słowację, Polskę, Węgry i Ukrainę.

Źródło: