

Wygoda, wygoda i jeszcze raz wygoda!

data aktualizacji: 2021.03.15



Wizyta profesjonalisty to wygoda, wygoda i jeszcze raz wygoda! Wulkanizacja „na kołach” jest zupełnie nieangażującą propozycją dla klientów indywidualnych

Dlaczego wulkanizacja „na kołach”?

Dwa razy w roku kierowcy mierzą się z nie lada wyzwaniem logistycznym. Gorący sezon u wulkanizatorów to dla wielu czas... stracony. A gdyby tak kolejnym razem, wybierając najmniej uprzykrzającą życie propozycję, zadać sobie pytanie: co stoi na przeszkodzie, by to warsztat przyjechał pod wskazany przeze mnie adres?

Sezonowa wymiana opon czy okresowy przegląd techniczny to jedno z wielu wyzwań, z którymi w czasie epidemii kierowcy mogą mieć kłopot. To stąd rozbudowywanie oferowanych już usług door-to-door o pakiet konsjerż. Za każdym razem samochód jest odbierany od klienta – w miejscu zamieszkania czy siedzibie firmy, a po wykonaniu usługi odstawiany na miejsce. To przyszłościowy trend na rynku CFM – potwierdzają firmy, które na co dzień zarządzają autami klientów. Czy właśnie w ten sam sposób będziemy chcieli dokonywać np. przeglądów okresowych, badań technicznych i innych zadań związanych z obsługą samochodów? Być może, tyle że najmniej absorbująca klientów propozycja obarczona jest pewną ułomnością. To passe, skoro angażujemy konsjerż, a ten niebotycznie powiększa „ślad węglowy”. Musi przecież dojechać po samochód, by go odebrać, a po wymianie opon w możliwie nieodległym warsztacie zwrócić go nam. I wrócić do warsztatu. Przecież nie pieszo...

I tu właśnie należałoby szukać popularności usług zewsząd mobilnych. W realizacji usługi jakże komfortowej, a też bardzo ekologicznej o poziom wyżej stoi warsztat „na kołach”. Taki specjalistyczny pojazd, współczesny serwis mobilny, w zasadzie niczym nie odbiega od

stacjonarnego. Oczywiście jest bardziej „kompaktowy”. Wszak „na kołach” muszą zmieścić się nie tylko montażownica i wyważarka. Kierowca (rzadziej dwójka ludzi) po dojechaniu pod wskazany adres rozstawia swój mobilny arsenał, poczynając od poręcznych podnośników.

Wulkanizator „na kołach”? To coś, co może zadziałać na zasadzie sąsiedzkiego polecenia. W dobie dystansowania się społecznego takie wyjście frontem do klienta wydaje się skazane na sukces!

Pod wskazany adres. Dla klienta indywidualnego

Na marginesie opieki nad pojazdami ciężarowymi i generalnie flotowymi znajdziemy przykłady inicjatyw obliczone na bieżącą obsługę klientów indywidualnych. To usługi bardzo niszowe, mimo to inicjatywy wyrosłe kilka lat temu z powodzeniem poradziły sobie w sytuacji lockdownu.

W przeciwieństwie do zwyczajowych usług, tj. stacjonarnych warsztatów wulkanizacyjnych, działają na fali wzrostów. Tu adekwatny komentarz.

– Od debiutu mobilnych usług wulkanizacyjnych, a te w 80% realizuję na czas zwyczajowej przekładki ogumienia, z każdym kolejnym sezonem cieszę się 40-procentowym przyrostem liczby klientów indywidualnych – opowiada nam Marek Małek ze Strzyżowa w województwie podkarpackim, którego Fiat Ducato skrywa profesjonalne wyposażenie. – Co najciekawsze w tym biznesie, absolutnie nie dbam o reklamę. Bazuję tylko na Facebooku, a i tak zdecydowana większość nowych klientów trafia do mnie dzięki poczcie pantoflowej. Moja usługa realizowana przed posesją jest na tyle widowiskowa, że wieść się niesie wśród sąsiadów, a ci nie omieszkają mnie zagadnąć, czy nie wymienię kół o przysłowiowe kilkadziesiąt metrów dalej. Skalibruję także czujniki TPMS, a korzystając z podnośnika typu bałwanek, stan klocków i tarcz hamulcowych ocenię nie gorzej niż profesjonalista korzystający ze stanowiska w punkcie usług stacjonarnych.

I od razu dodaje, że perfekcyjne zgranie harmonogramu odwiedzin klientów rzutuje najbardziej na rentowność takich usług.

Wiadomo, im bliżej do kolejnej posesji, tym więcej aut można „przerobić” na dniówkę. Co nie bez znaczenia, stawka dla mobilnych usług bywa wyższa o 20-30% od propozycji stacjonarnych warsztatów.

– I jest do zaakceptowania, skoro w zamian możemy cieszyć się nieabsorbującą nas propozycją w dogodnym terminie, pod wskazanym przez nas adresem – dowodzi powodzenia tych i kolejnych inicjatyw biznesowych Antoni Kuryło, właściciel firmy Elkur, która w ubiegłym roku zakontraktowała rekordowo duże wyposażenie warsztatów „na kołach” w montażownice, wyważarki, a też w sprzęt do obsługi klimatyzacji. – Gdy w rodzinie jest więcej niż jeden samochód, w szczycie wymiany opon trzeba by zarezerwować sobie dniówkę, by dostarczyć je do wulkanizatora. Wizyta profesjonalisty to wygoda, wygoda i jeszcze raz wygoda!

Czy faktycznie mobilna wersja warsztatu jest biznesem rentownym? To pytanie kierujemy do kolejnego gracza na aftermarkecie.

– Na podstawie rozmów z klientami z całego kraju możemy założyć, że tak. Wielu z nich opiera swoją działalność tylko na usługach świadczonych mobilnie, rezygnując nawet z otwarcia stacjonarnego punktu wymiany i serwisu opon, oferując usługi wulkanizacyjne w miejscu i czasie wskazanym przez kierowcę – dowodzi Tomasz Szymański, specjalista ds. marketingu PHU Szczepan – Kompleksowe Wyposażenie Warsztatów i Wulkanizacji. – Oczywiście podstawą rentowności jest utrzymywanie cen na poziomie nieco wyższym niż w punktach stacjonarnych. Dobrym przykładem jest historia jednego z członków grupy dla wulkanizatorów prowadzonej przez nas na Facebooku. Od 6 lat prowadzi wulkanizację mobilną na terenie województwa dolnośląskiego i zauważa, że co roku rośnie zainteresowanie taką formą wymiany ogumienia.

Przykład to o tyle ciekawy, że w okolicy, w której pracuje ów przedsiębiorca (miejscowość ok. 70 tysięcy mieszkańców), z powodzeniem działają też dwa inne punkty mobilnej wymiany ogumienia i każdy z nich dobrze prosperuje.

Wulkanizator już puka do twych bram...

Nowa jakość usług, absolutnie nieabsorbująca zmotoryzowanych, to w zdecydowanej większości inicjatywy mikrofirm. Biznesplan, dotacja z urzędu pracy – na mapie kraju znajdziemy aglomeracje, gdzie tradycyjnym usługom wyrasta konkurencja „na kołach”. Gdzie w tym biznesie kryje się potencjał stabilnych dochodów? Niezadowolenie z usług mobilnego wulkanizatora jest doprawdy znikome. Z naszej sondy wynika, że kto raz posmakował wygody związanej z tym, że to do niego „przyjeżdża warsztat”, ten w 99,9% będzie lojalnym klientem!

– Bo też nigdy nie będziemy się ścigać ze stacjonarnymi warsztatami o liczbę obsłużonych aut – podkreśla Mateusz Celej, współwłaściciel firmy TG Wulkan mobilny serwis opon z Tarnowskich Gór.

– Do czasu dojazdu doliczyć trzeba także zwłokę, bo ktoś nie otworzył bramy, bo wokół zaparkowanych aut nie ma przynajmniej półmetrowego odstępu, jest za to pies strzegący posesji, a tu jeszcze kolejne utrapienie, bo głowa rodziny dopiero teraz zastanawia się, gdzie ma opony i szuka ich w zagraconym garażu czy piwnicy. Z tych też powodów opracowaliśmy instrukcję w formie powiadomień SMS: jak przygotować się do wizyty naszego warsztatu.

Jego Iveco Daily nie wymaga przyłącza 230 V. Pneumatyczne narzędzia czy kompresor zasilane są z gniazdka siłowego po uruchomieniu agregatu prądotwórczego. Pokład zabudowy kompaktowego warsztatu jest na tyle ergonomiczny, że w ciągu 20 minut wraz z bratem może obsłużyć jeden pojazd. W jego opinii sama mobilna obsługa klientów indywidualnych na czas sezonowej wymiany kół to za mało, by zagwarantować sobie rentowność tak kosztownego przecież w utrzymaniu pojazdu nie tylko przez 3-4 miesiące w roku. Owszem, można świadczyć usługi pomocy drogowej 24h na dobę i ratować z opresji kierowców, których zaskoczył przysłowiowy „kapec”, ale nie bez powodu w zdecydowanej mierze to inicjatywy jednoosobowe czy po prostu rodzinne. To dlatego interesujące nas przedsięwzięcia biznesowe uzupełnia się o sprzedaż ogumienia, felg. Póki co limituje go tylko rozmiar felg – do 21 cali. I tu dochodzimy do wątku satysfakcjonującego poziomu usług.

Kalibracja wyważarki „na kołach”

Jak się ma wyczekiwana precyzja podczas wyważania kół, skoro wulkanizator dojeżdża pod wskazane adresy po wyboistych drogach?

– Z doświadczenia wiemy, że wyważarki do kół osobowych użytkowane w warunkach serwisu mobilnego zapewniają taką samą powtarzalność i poprawność wyważień jak te użytkowane w punktach stacjonarnych. W większości przypadków nie ma potrzeby ich częstszej kalibracji, niż miałyby to miejsce w przypadku urządzenia użytkowanego w wulkanizacjach stacjonarnych – dowodzi Tomasz Szymański z firmy PHU Szczepan. – Zawsze jednak zalecamy naszym klientom wykonanie kalibracji urządzenia przynajmniej raz na jakiś czas, np. przed sezonem wymiany opon. Rekomendujemy ją również wtedy, gdy maszyna działa niepoprawnie: błędnie wskazuje miejsce nabicia/klejenia ciężarka, przerzuca niedoważenia, niepoprawnie liczy wartości niewyważień.

W przypadku maszyn REDATS zasady kalibracji opisujemy w instrukcji obsługi, więc każdy posiadacz wyważarki jest w stanie samodzielnie wykonać tę procedurę.

Samodzielnie, bez konieczności przerywania pracy firmy i wzywania serwisantów. To bodaj najlepszy argument, dlaczego mobilny wulkanizator może być gwarancją najwyższej jakości usług.

Konrad Grabowski key account manager fleet solutions, Continental Opony Polska

Mobilne serwisy wymiany opon nie są nowością – istnieją na rynku już kilkanaście lat. Takie usługi ma w ofercie również sieć serwisowa BestDrive, należąca do Continental. Mobilna usługa wymiany opon ma duże uzasadnienie we flotach również ze względów logistycznych. Jeśli np. pojazdy służbowe stacjonują na terenie firmy, w bazie, to serwis na koniec dnia lub w weekend może dokonać wymiany ogumienia. A jeśli nie, to w ustalonym terminie samochody mogą przyjechać do firmy i serwis wymieni opony na placu przed biurem lub w garażu podziemnym. Minusy z kolei są takie, że tego rodzaju operację trzeba zaplanować przed oficjalnym sezonem wymian oraz liczyć się z większymi kosztami wynikającymi z konieczności transportu potrzebnego sprzętu oraz opon z/do przechowalni. W przypadku klientów indywidualnych tego typu oferty raczej nie cieszą się zainteresowaniem, co wynika ze wspomnianych już wyższych kosztów – a poza tym mniejsze znaczenie ma tu argument oszczędności czasu, bo użytkownik prywatny zazwyczaj może elastyczniej nim gospodarować i łatwiej mu zaplanować wizytę w serwisie. Od strony biznesowej wydaje się, że usługi tego typu pozostaną raczej niszą w ofertach serwisów stacjonarnych, co wynika ze specyfiki ich działania.



Maciej Stella szef działu flot ciężarowych w Euromaster Polska

Oczywiście pandemia i wprowadzone wraz z nią obostrzenia sanitarne, jak np. ograniczenia w kontaktowaniu, spowodowały zmiany w funkcjonowaniu firm transportowych i tych świadczących usługi związane z oponami. Coraz więcej użytkowników korzysta z możliwości wizyty serwisu mobilnego w ich bazie transportowej. Firmy te przekonały się o wymiernych korzyściach finansowych, zwiększyły też dzięki temu bezpieczeństwo sanitarne swoich kierowców. Euromaster Polska zanotował w 2020 roku 25-procentowy (w porównaniu do roku 2019) wzrost usług wykonanych przez serwisy mobilne.

Jak dla każdego biznesu przed jego rozpoczęciem należy sporządzić precyzyjny plan biznesowy. Szczególnie że stworzenie serwisu mobilnego wymaga niemałych inwestycji w pojazd, wyposażenie i pracowników. Współczesny serwis mobilny w zasadzie nie odbiega od serwisu stacjonarnego, poza tym że jest bardziej „kompaktowy”. Niemniej są techniki wymiany opon, które na przestrzeni lat nie zmieniły się, np. w niektórych krajach do demontażu czy montażu opon nie używa się specjalistycznych maszyn, podobnie jak kiedyś wykonuje się to za pomocą tzw. łyżek montażowych, czyli specjalnych kluczy, chwytaków.



Rafał Dobrowolski

Fot. Marek Małek, TG Wulkan, PHU Szczepan - Kompleksowe Wyposażenie Warsztatów i Wulkanizacji

Źródło: