

Na rynku chcieliśmy konkurować jakością całości usługi, a nie tylko ścigać się cenowo

– Dariusz Lutkowski, Aneta Radomska – właściciele Bosch Service Auto Doktor z Bydgoszczy.



**Jak długo działa Państwa serwis?**

Od 2009 r. działamy wspólnie, ale przez wiele lat obserwowaliśmy, jak nasz tata zмага się z branżą motoryzacyjną. Często zdziwienie budzi fakt, że jesteśmy rodzeństwem, a nie małżeństwem. Chcielibyśmy, żeby nasza współpraca układała się tak zgodnie, jak dotąd. Dzielimy obowiązki, każdy jest dobry w czymś innym. Brat zajmuje się kwestiami technicznymi i rozwojem działalności, ja – odnalazłam się w rachunkach, księgowości.

**W branży spotykamy kobiety, jednak są one w mniejszości. Jak Pani odnalazła się na tej drodze?**

Nigdy nie zastanawiałam się nad tym, że jestem kobietą w tej branży. A skoro się nie zastanawiałam, to wniosek z tego, że płeć nie ma żadnego znaczenia. Motoryzacja to bardzo ciekawa branża, która mnie wciągnęła, i w której świetnie się odnalazłam. Mężczyzn w branży jest zdecydowanie więcej, ale na szkoleniach i targach coraz częściej spotykam kobiety, które doskonale czują się w motoryzacji i mają dużą wiedzę. Jestem dumna z tego, że moja rodzina działa właśnie w tej branży i nawet babcia doskonale radziła sobie z zarządzaniem warsztatem lakierniczo-blacharskim. Obecnie zrezygnowaliśmy z tej działalności na rzecz napraw typowo mechanicznych.

Pracownicy wiedzą też, że z kobietami jest trochę trudniej, bo jesteśmy bardzo skrupulatne i wszelkie kwestie analizuje-

my dogłębnie. Rynek jest na tyle sprawiedliwy, że weryfikuje fachowość, a nie płeć, chociaż trzeba przyznać, że dziś kobiety w branży są traktowane inaczej niż 10 lat temu.

**Jak była historia powstania firmy?**

W 2008 r. nasz tata rozpoczął budowę okręgowej stacji kontroli pojazdów. Robił to już pod kątem swoich dzieci. To, co zostało potem dobudowane i otwarte było już naszą zasługą. Decyzję o powstaniu serwisu motoryzacyjnego podjęliśmy po ośmiu latach. Chcieliśmy stworzyć serwis prestiżowy i nie mieliśmy złudzeń, że przynależność do sieci Bosch Car Service nam w tym pomoże. Oferuje też dostęp do wszelkich działań marketingowych i przeprowadza badania rynku. Na początku naszej działalności nie było nas na to stać, nie wiemy nawet, czy znaleźlibyśmy na to czas. W sieci jesteśmy zobligowani do przestrzegania procedur, które moglibyśmy pominąć, i które pewnie byśmy zarzucili. A wszystkie te elementy są ważne, bo składają się na końcowy sukces.

Często spotykaliśmy się z oporem pracowników: że czegoś nie da się zrobić, że takich standardów nie da się utrzymać, bo są one specyfiką ASO. Sieć warsztatowa Boscha narzuciła nam je z góry, ale pokazano nam jak to zrobić, i że jednak się da. Mamy na myśli np. prowadzenie biura obsługi klienta, checkliście, którą należy sprawdzić przy każdej, nawet drobnej naprawie.



Wszystkie ilustr. R. Polt



Dziś wiemy, że te procedury zdają egzamin. Dziś pracownicy nie myślą, że jedne czynności trzeba zrobić, a inne można pominąć. Dziś działamy wedle procedur i ich przestrzegamy.

Na rynku chcieliśmy konkurować jakością całości usługi, a nie tylko ścigać się cenowo. Cenę można obniżyć do jakiegoś poziomu, jednak nie o to chodzi. Zależy nam, by usługa była wymierna dla klienta i żeby był on zadowolony z jej jakości.

#### Skąd pomysł, by dołączyć właśnie do sieci Bosch Car Service?

Ponieważ jesteśmy już w branży kilka lat, różne partnerstwa są nam znane. Wiedzieliśmy jak działa Bosch. Chyba zbieg okoliczności sprawił też, że właśnie jeden z przedstawicieli Boscha znalazł się u nas w odpowiednim momencie. Okazało się, że myślimy podobnie, że chcemy iść właśnie w tym kierunku, który wytycza Bosch. Decyzja o współpracy zapadła szybko. Okazało się, że chcemy kierować usługi właśnie do tych klientów, do których chce trafić Bosch. Wiedzieliśmy na jakich materiałach chcemy pracować i jak ma wyglądać sama obsługa. Nie zniechęciliśmy nas procedury. Od początku wiedzieliśmy, że jakość usługi jest dla nas najważniejsza. Bosch jako nasz partner pokazał nam, jak to zrobić, jak prowadzić warsztat na odpowiednim poziomie.

Początkowo obawialiśmy się, czy podołamy wymaganiom finansowym związanym z niezbędnymi inwestycjami, ale z biegiem czasu okazało się, że wszystko jest bardzo dobrze przemyślane i rozłożone na poszczególne etapy rozwoju serwisu. Wiedzieliśmy, że jeśli chcemy równać do najlepszych, musimy mieć dobre wyposażenie warsztatowe. Mamy porównanie, ponieważ prowadzimy jeszcze jeden warsztat, który nie jest zrzeszony w sieci Bosch Car Service. Widzimy więc różnicę.

#### Jakie wymagania postawił Bosch?

Wymagań było sporo. Przede wszystkim dotyczyły wyposażenia warsztatowego, ale także wizualizacji samego budynku. Wiedzieliśmy, że kiedy warsztat osiąga dobre wyniki, Bosch pokrywa część takich kosztów. Byliśmy więc zdeterminowani, żeby np. zadbać o profesjonalny, schludny wygląd pracowników. Dziś widzimy, że poniesienie tych kosztów jest niezbędne i się zwraca. Oprócz widocznych elementów warsztatowych są też takie, których klient nie dostrzega, a są bardzo istotne, np. szkolenia dla pracowników. Musimy zorganizować pracę tak, by mechanicy mogli w nich uczestniczyć, bo poszerzanie wiedzy traktujemy priorytetowo. Powieszenie szyldu Bosch Car Service pozwoliło nam przyspieszyć zdobywanie zaufania u klientów.

Potrzebujemy audytów Boscha, np. testu tajemniczego klienta, ponieważ nam samym trudno jest siebie ocenić i trudno zweryfikować, czy spełniamy standardy. Mamy wspólny cel, a krytyka jest konstruktywna. Nie jest to wytykanie błędów, ale pokazywanie obszarów, w których możemy być jeszcze lepsi.

#### Jak wyposażony jest Państwa warsztat?

Posiadamy dobrej jakości podnośniki, stację do obsługi klimatyzacji, wyważarkę i montażownicę do kół. Jednak najważniejszym i najczęściej używanym narzędziem w naszym warsztacie jest tester diagnostyczny KTS. Inwestowanie w sprzęt trwa. Mamy świadomość, że co jakiś czas należy sprzęt odnowić lub uzupełnić – ostatnio zakupiliśmy detektor szczelności układu klimatyzacji i myślimy o stacji do obsługi klimatyzacji na nowy czynnik R1234yf.

#### Czy stacja kontroli pojazdów pomaga w prowadzeniu warsztatu?

Zdecydowanie tak. Na stacji kontroli pojazdów możemy w profesjonalny sposób zweryfikować stan techniczny układu hamulcowego czy zawieszenia. W oczach klientów wzrasta też wiarygodność dokonywanych u nas napraw. Pozyskanie klientów było też łatwiejsze, ponieważ po ośmiu latach działalności stacja miała zbudowaną bazę, a my byliśmy już znani w branży. Niekiedy opinie klientów są takie, że jeśli przy stacji diagnostycznej znajduje się serwis, diagnosta odrzuci pojazd na przeglądzie po to tylko, by zyskać klienta w serwisie. Takie działanie nie sprawdza się na dłuższą metę i coraz częściej klienci mają tego świadomość. Naszym celem jest kompleksowa obsługa klientów – od szerokiego zakresu usług po przegląd techniczny.

#### Czy Państwo kierkujecie prace warsztatu na nowsze samochody?

To nasza przyszłość. Chcemy serwisować nowsze samochody, ale obecnie naprawiamy praktycznie wszystkie, którymi przyjeżdżają do nas klienci. Powoli staramy się odcinać od dużych napraw mechanicznych, takich jak np. remonty silników, które zajmują dużo czasu, a są stosunkowo mało opłacalne. Obsługujemy głównie klientów indywidualnych, a około 20% stanowią pojazdy flotowe. Naszym celem jest uruchomienie systemu dwuzmianowego i dalsza rozbudowa warsztatu, np. o stanowisko do obsługi lekkich pojazdów użytkowych. ■

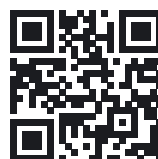
*Chcesz dowiedzieć się więcej o autoryzacji Bosch?*

*Wypełnij formularz kontaktowy na stronie:*

[www.warsztatybosch.pl/FormularzKontaktowy](http://www.warsztatybosch.pl/FormularzKontaktowy)

#### Dlaczego warto się rozwijać?

(zskanuj QR code lub wejdź na stronę [www.warsztatybosch.pl/historiesukcesu](http://www.warsztatybosch.pl/historiesukcesu))



**BS Auto Doktor**  
ul. Inowrodawska 31  
85-153 Bydgoszcz

Firma działa od 2009 r. Do sieci Boscha przystąpiła w 2017 r. Obecnie zatrudnia 10 osób, w tym pięciu mechaników. Liczba stanowisk naprawczych: 4.