

Zaczynaliśmy od myjni samochodowej, później dołączyliśmy tzw. szybkie naprawy typu filtry, oleje

– mówią Agnieszka i Artur Walczakowie, właściciele Bosch Service Walczak.



Wszystkie ilustr. R. Polt

#### Dlaczego zdecydowaliście się Państwo na przystąpienie do sieci warsztatowej?

Do sieci przystąpiliśmy po dziewięciu latach działalności. Bosch Service umożliwia rozwój firmy, doposażenie warsztatu i ważny element – dostęp do szkoleń i wiedzy technicznej. Przed przystąpieniem do sieci obejrzelśmy inne warsztaty do niej należące, skontaktowaliśmy się z centralą i podpisaliśmy list intencyjny, w którym określono warunki przystąpienia. Ułożyliśmy biznesplan na 2–3 lata. Był to początek naszej drogi, mieliśmy więc zapał. Wiedzieliśmy, że nie możemy stać w miejscu, że musimy iść do przodu. Rozumieliśmy, że jeśli chcemy dostawać nowoczesną technologię, musimy spełniać wymagania. Przystąpienie do sieci to proces, który w naszym przypadku trwał dwa lata. Zaczęliśmy dokupować wymagane wyposażenie, modernizować biuro obsługi klienta. Jeździliśmy na szkolenia i w 2001 roku otrzymaliśmy autoryzację Boscha. Dochodzenie do standardów Boscha trwało więc kilka lat. Z czasem rozbudowaliśmy budynki, kilka razy modernizowaliśmy biuro obsługi klienta. Teraz planujemy dobudować stanowisko do aut dostawczych.

#### Czy klienci zauważyli zmianę i szyld Boscha?

Klienci zauważyli tę zmianę. Był to czas przełomowy. Kiedy otrzymaliśmy autoryzację, musieliśmy dokonać niezbędnych zmian. Wzrosła więc jakość usług, ale musieliśmy też podnieść cenę. Zrobiliśmy dni otwarte na pobliskiej stacji paliw, pokazaliśmy nasze nowe urządzenia i to, jak się zmieniliśmy. Nastąpił zastój. Przez pół roku mieliśmy wahanie i wyhamowanie. Musieliśmy przyzwyczaić klientów do nowych cen i wyższej jakości usług. Udało się. Każdy warsztat pozycjonuje klientów, których chce obsługiwać. Mając w tamtym czasie dobry sprzęt, można było podnieść cenę.

Dzisiaj w naszej okolicy jest około 30 warsztatów o różnym poziomie. W latach 90. była inna specyfika niż teraz. Nasze usługi były sezonowe, świadczone głównie dla turystów, którzy przyjeżdżali nad morze na wypoczynek. W sezonie lipiec – sierpień obłożenie było duże, a poza nim znacznie mniejsze. Dzisiaj systematyczna praca to już norma. Zależało nam, żeby tej sezonowości uniknąć. Udało się, od dwóch lat praca w warsztacie trwa cały rok. Mamy ułożone kampanie reklamowe odpowiednio pod prace serwisowe.





Kiedyś zdarzało się, np. że przyjeżdżali Polacy pracujący w Niemczech. Prosilili, żeby wykonać usługę i nie pytali o koszty. Dzisiaj nie wyobrażamy sobie, żeby przeprowadzić naprawę auta bez wstępnego kosztorysu.

#### Kto jest głównym klientem Bosch Service Walczak?

Głównymi klientami są osoby z okolicy, ale w sezonie to też klienci z zagranicy (Niemcy, Skandynawia). Przyjeżdżają na wypoczynek, żeby naprawić auto, skorzystać z ciągle tańszych w Polsce usług medycznych czy zabiegów kosmetycznych. Są klienci, którzy mają tu swoje apartamenty, wracają na święta lub na wakacje. Nie mamy wielu klientów flotowych. Przyjeżdżają do nas również auta na gwarancji. Obsługujemy Grupę Volkswagena, Mercedesy, BMW. Dokonujemy wpisów do elektronicznej książki serwisowej Mercedesa i VW.

#### Co daje wsparcie Boscha?

Otrzymujemy wzory reklam sezonowych od Boscha i możemy je personalizować. Mamy też swoje reklamy – współpraca z lokalnym radiem trwa przez cały rok. Dzięki temu, że na swojej drodze spotkaliśmy takich ludzi z Boscha, jak Ewa Peresada, Arkadiusz Marciniak czy Marian Jędrzejewski mogliśmy naszą firmę wypromować i stworzyć odpowiedni przekaz. W 2006 roku uzyskaliśmy certyfikat ISO, jako jeden z pierwszych serwisów Bosch. Pod te normy musieliśmy stworzyć system funkcjonowania warsztatu, w którym znajdują się szczegółowe wytyczne co do zleceń i karty serwisowej. My, jako młody serwis, je tworzyliśmy. To były wspaniałe lata. Kiedy ktoś zdecyduje o przystąpieniu do sieci powinien przyjąć założony sposób działania. Ludzie w centrali wiedzą, w jakim kierunku powinniśmy się

rozвивać. Jeśli jakieś rozwiązanie sprawdziło się w innych warsztatach, to dlaczego nie mielibyśmy wdrożyć go u nas.

Bardzo dobrze pracuje nam się w sieci warsztatowej. Sieć nas nie ogranicza. Wprost przeciwnie: daje nowe możliwości nawet małemu warsztatowi, takiemu jak nasz na tzw. prowincji. Tkwiąc w lokalnej społeczności, nie mając kontaktu z nowościami, warsztat nie będzie się rozwijał, warto więc skorzystać ze sprawdzonych metod, jakie oferuje Bosch.

#### Jak oceniacie Państwo audyty i szkolenia przeprowadzane przez operatora sieci?

Doceniamy, że audytor odwiedzający nasz warsztat widzi to, czego my nie widzimy. Uwagi inspirują nas do wprowadzania zmian. Przeprowadzane są trzy rodzaje audytów: jakościowy, umawiany z audytorem zewnętrznym – składający się z wielu pytań, test tajemniczego klienta i niezapowiedziany z audytorem – wtedy analizowany jest przebieg wybranych napraw. Bosch podnosi poprzeczkę. To zewnętrzne spojrzenie na naszą pracę. W tym roku Bosch postawił na sprzęt i szkolenia. Wcześniej na wystrój, zlecenia i karty serwisowe.

Staramy się jak najwięcej korzystać ze szkoleń. Ich zakres się zmienia, chociaż niekiedy nazwa jest taka sama. Po szkoleniach można wymienić się uwagami z innymi warsztatami sieciowymi.

Nauczyliśmy się tego, jak zmieniło się podejście do klienta. Kiedyś uważano, że to klient dyktuje warunki. Teraz wiemy, że klient jest naszym partnerem. Jeśli ktoś nie zauważy tej zmiany, zostanie w tyle. Uczymy się, jak mobilizować mechaników do pracy, jak wyliczyć prowizję. Zaczynamy od wyceny usługi – kiedyś tego nie robiliśmy. Korzystamy również ze szkoleń organizowanych przez dystrybutorów części.

Dużo zależy od osób w Boschu – jest współpraca, są efekty. Nie odczuwamy szczególnie silnej konkurencji na rynku lokalnym, ale się z nią liczymy. Nie czekamy na klientów, a starminarz napraw mamy wypelniony. Dostosowujemy się do rynku i ciągle modernizujemy. Nie wykluczamy wprowadzenia bezpapierowej obsługi klienta wykorzystującej tablety zamiast zleceń papierowych, ale wprowadzimy go wówczas, gdy system będzie sprawdzony i pewny.

*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?

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



**Bosch Service Walczak**  
ul. Rzemieślnicza 3  
72-400 Kamień Pomorski

Firma powstała w 1992 roku, do sieci przystąpiła w 2001 r. Zatrudnia osiem osób, ma cztery stowiska naprawcze i stację kontroli pojazdów.