

# 30 lat na rynku!

## Co jest kluczem do wieloletniej działalności warsztatu?

– Sednem sprawy jest kontakt z klientem. Jego satysfakcja jest dla nas istotna. Być może dlatego klienci pozwalają nam tak długo być na tym rynku – mówi Janusz Zachorski, współwłaściciel serwisu Zachorscy w Kutnie. Znajduje się on w strefie ekonomicznej, tuż przy zjeździe z autostrady A1. To wszystko ma znaczenie, stąd też bowiem m.in. duża liczba klientów, ale najważniejsze zdaje się być co innego. Ustawiczny rozwój. – Nasi pracownicy są na szkoleniach co najmniej 10 razy w roku – dodaje Jerzy Zachorski, drugi współwłaściciel.

Zachorscy to znana marka w niewielkim Kutnie. Praktycznie wszyscy mieszkańcy miasta nazwisko to kojarzą z motoryzacją.

– Mamy bardzo szeroki wachlarz usług i produktów. W jednym miejscu zajmujemy się sprzedażą samochodów nowych i używanych. Jesteśmy dilerem marki Citroën, prowadzimy serwis mechaniczny z autoryzacją Citroëna i marki Bosch, bo należymy do sieci Bosch Car Service. Mamy też okręgową stację kontroli pojazdów, serwis blacharsko-lakierniczy i myjnię z obsługą oraz samoobsługową – dodaje trzeci ze współwłaścicieli, Artur Zachorski.

praw w okresie gwarancji, ale także podczas pracy z praktycznie każdym nowszym samochodem.

Serwis w Kutnie już 10 lat należy do Bosch Car Service.

– Staliśmy się lepsi – mówi krótko Janusz Zachorski. – Mamy lepszą wiedzę, a ona w motoryzacji musi być uzupełniana regularnie. Ważne jest też to, że naszą wiedzę i umiejętności widzą klienci. Z jednej strony ją doceniają, ale z drugiej bardziej cieszy ich poczucie jakości, bezpieczeństwa.

Wiedza nie bierze się znikąd. Mechanicy z warsztatu, ale też pracownicy bezpo-



Bardzo dobrym pomysłem okazało się połączenie ASO Citroëna z serwisem autoryzowanym przez Bosch



Zachorscy świadczą bardzo szeroki zakres usług. Salon sprzedaży samochodów marki Citroën, a obok sklep z częściami zamiennymi



Firmę Zachorscy w Kutnie prowadzą (od lewej) Janusz Zachorski, Artur Zachorski i Jerzy Zachorski

30 lat to z pewnością powód do dumy, ale taki wynik uzasadnia też zadanie pytania właścicielom – co jest kluczem do sukcesu? Odwiedziliśmy kompleks Zachorscy, a najbardziej interesowała nas oczywiście część firmy, jaką jest serwis mechaniczny.

– Bardzo dobrym pomysłem okazało się połączenie ASO Citroëna z serwisem autoryzowanym przez Bosch – opowiada Jerzy Zachorski. – Dzięki temu przeglądy i naprawy eksploatacyjne w okresie gwarancji, które świadczyliśmy właścicielom Citroënów, dziś możemy świadczyć kierowcom aut wszystkich marek. Z jednej strony jest to możliwe dzięki unijnej dyrektywie GVO, która mówi o tym, że tak serwisowane auta nie tracą gwarancji. Z naszego punktu widzenia, patrząc lokalnie, jest to możliwe dzięki informacjom technicznym, które znajdują się w zintegrowanym systemie ESI. Jako członek Bosch Car Service mamy tam nielimitowany dostęp.

Wiedza techniczna dostępna w ESI przydaje się zresztą nie tylko w trakcie na-

średnio obsługujący klientów biorą udział w szkoleniach organizowanych przez firmę Bosch regularnie. – Co najmniej 10 razy w roku – zastrzega Jerzy Zachorski.

Naprawa nowych i nieco starszych aut na wysokim poziomie – taki cel stawiają so-

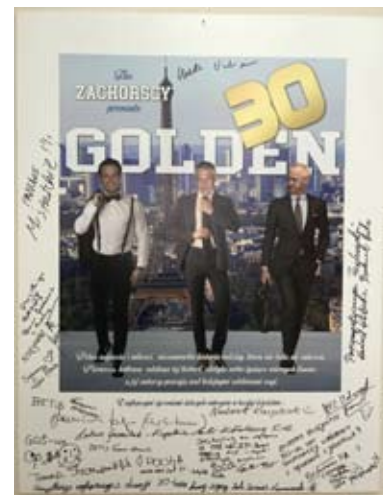


Obsługa klienta to bardzo ważny punkt w serwisie. Po ustaleniu szczegółów, wycenie i określeniu zakresu usług klient z tego miejsca trafia do niedalekiej poczekalni



Zachorscy to znana marka w niewielkim Kutnie. Praktycznie wszyscy mieszkańcy miasta nazwisko to kojarzą z motoryzacją

bie właściciele firmy. Jak przekonać klientów w niewielkim mieście, że w tym warsztacie mogą bezpiecznie serwisować swoje nowe, drogie auta? Wielu przez lata korzystało z autoryzowanych serwisów w Łodzi, Warszawie czy Toruniu. To wydatek, ale też uciążliwość związana z wyjazdem. – Tu ważną kwestią jest zaufanie, którego



Firma w ubiegłym roku świętowała 30-lecie istnienia. Było uroczyste spotkanie z klientami. Na zdjęciu pamiątkowa fotografia

na bierają do nas klienci także dzięki autoryzacji Boscha. Wiedzą, że naprawa będzie wykonana na odpowiednim poziomie – opowiada Jerzy Zachorski.

Artur Zachorski dostrzega też korzyść z położenia serwisu w strefie ekonomicznej i przy zjeździe z autostrady A1, prowadzącej ze Śląska do Trójmiasta.

– Serwisujemy floty części położonych tutaj firm, ale szczególnie latem często trafiają do nas klienci podróżujący autostradą, którzy nie znają regionu, ale potrzebują pomocy sprawdzonego serwisu. Logo Boscha przed warsztatem jest dla nich gwarancją dobrej usługi. Często wynajdują nas w internecie – opowiada.



Firma drugi rok z rzędu znalazła się w gronie laureatów rankingu Gazele Biznesu

– Ja odbieram to w taki sposób. Bosch przyjął do sieci serwisu, o które dba. A naszym zadaniem jest dbać o klientów. Natomiast wspólnie troszczymy się o to, by najnowsze technologie, które pojawiają się w samochodach, były odpowiednio obsługiwane – opowiada Janusz Zachorski.

– Próbowaliśmy z różnymi partnerami. Zostaliśmy z Boschem ze względu na globalny zasięg firmy i świetny system przekazu informacji o tym, w jaki sposób powinniśmy pracować. To bardzo nam pomaga, bo nie jesteśmy sami. Wszystko po to, by klient był zadowolony, a w podtekście byśmy my byli zadowoleni z osiągniętych zysków. Kiedyś na szkoleniu Boscha usłyszałem ciekawą informację. Kto może zwolnić każdą osobę w firmie? Tylko klient – kończy.

Więcej na temat autoryzacji Bosch na [www.warsztatybosch.pl](http://www.warsztatybosch.pl).



Zapraszamy również do obejrzenia filmu z serwisu BS Zachorscy. Zeskanuj kod QR lub wejdź na stronę [warsztatybosch.pl/HistorieSukcesu](http://warsztatybosch.pl/HistorieSukcesu)



Serwis w Kutnie już 10 lat należy do Bosch Car Service. Wiedza techniczna dostępna w ESI przydaje się nie tylko w trakcie napraw w okresie gwarancji, ale też podczas pracy z praktycznie każdym nowszym samochodem

