

Dobre relacje z klientem kluczem do sukcesu

Odwiedzamy Bosch Car Service Banaszak

– Budowanie trwałych relacji z klientami to klucz do rozwoju i sukcesu firmy – mówi Katarzyna Banaszak-Zwierzycka, właścicielka warsztatu Bosch Car Service Banaszak w Nakle nad Notecią (województwo kujawsko-pomorskie). Okazuje się, że zasady networkingu doskonale sprawdzają się w prowadzeniu warsztatu samochodowego. Serwis w Nakle to „Warsztat przyjazny kobietom”, a co więcej – prowadzony przez kobietę. Dużą wagę przykładają tutaj do kultury pracy i obsługi klienta, dbając o wysoki poziom napraw. Efekt? Nawet w niewielkim mieście może z powodzeniem funkcjonować warsztat, którego możliwości rozwoju ogranicza jedynie... ciasna zabudowa w centrum.



Właścicielka serwisu Katarzyna Banaszak-Zwierzycka z asystentką Elżbietą Szpojda

Jedną z licznych stałych klientek tego serwisu, Jolanta Madaj, nie miała dotychczas powodu do reklamacji. Dla niej jednak istotne jest coś jeszcze.

– To serwis przyjazny kobietom, nawet tym wymagającym, które chcą zostawić auto i niczym więcej się nie przejmować. Zostawiam auto czyste i w takim samym stanie je odbieram. To jest dla mnie najważniejsze – mówi.

Jedną z zasad tego serwisu jest szczegółowa rozmowa na temat naprawy. Pracownicy biura obsługi klienta informują, co należało wymienić w samochodzie, ile kosztowały części, a ile usługa, pokazują zużyte elementy.

– Kiedyś, jeszcze jako klientce innych serwisów, bardzo mi tego brakowało podczas serwisowania auta. Dlatego w moim warsztacie to oczywistość – podkreśla Katarzyna Banaszak.

Taka rozmowa z klientem to tylko jeden z elementów wspomnianego networkingu, a więc zgodnie z definicją sieci trwałych kontaktów biznesowych. Tu klient otoczony



W tym serwisie klient otoczony jest opieką od progu biura obsługi klienta, a niejednokrotnie jeszcze wcześniej

jest opieką od progu biura obsługi klienta, a niejednokrotnie jeszcze wcześniej, przez telefon. Pracownicy przypominają o serwisach (olejowym, hamulcowym) czy wymianie opon. Oferują dogodne terminy, są partnerami swoich klientów, a nie usługodawcami.

– Dzisiaj, gdy wiele firm boryka się z problemem dużej konkurencji czy zaniżania cen, sztuką jest robić wspólny biznes, mieć taki pomost bezpieczeństwa w trudnych chwilach. Systematyczność w budowaniu relacji z klientem stymuluje nasz rozwój, co pozwala na ugruntowanie pozycji – dodaje właścicielka.

Katarzyna Banaszak prowadzi warsztat samochodowy samodzielnie. Historia



To nie żart. Ten pojazd zastępczy w okresie letnim w niewielkim Nakle cieszy się dużym zainteresowaniem. Jeśli ktoś jednak podróżuje z rodziną, dostanie Suzuki Splash



– Wysoka jakość usług, potwierdzona certyfikatami i wynikami w konkursach, to zasługa całego zespołu – podkreśla właścicielka

jomości i wymiany informacji, nierzadko dotyczących problemów związanych właśnie z obsługą klientów.

Wypełnianie norm sieci to jedno, pozytywne wyniki audytów czy testów tajemniczego klienta również dają powody do radości. Potwierdzenia wysokiej jakości usług i umiejętności dostarczyły też wyniki konkursów. W ubiegłym roku serwis zajął III miejsce w ogólnopolskim konkursie „Bezpieczny Warsztat”. Natomiast szkolenia z obsługi klienta, jak podkreśla właścicielka, przyczyniły się do uzyskania przez firmę certyfikatu „Handlowiec Roku”.

– Ta pomoc jest bezcenna – podsumowuje Katarzyna Banaszak. – Przy czym Bosch nie wymyśla koła na nowo. Podaje nam tylko sprawdzone receptury i otacza opieką, a my mamy po prostu z tego korzystać.

Więcej na temat autoryzacji Bosch na www.warsztatybosch.pl.

Tekst i zdjęcia: Piotr Łukaszewicz



Jedną z licznych stałych klientek tego serwisu, Jolanta Madaj, nie miała dotychczas powodu do reklamacji



Serwis mieści się przy ulicy Pocztovej 22 w centrum Nakla

tego miejsca sięga połowy lat 90. XX wieku, kiedy był tu niewielki sklep motoryzacyjny z częściami do Škody, prowadzony przez ojca obecnej właścicielki.

– Szybko zauważyliśmy, że przyda się warsztat – uśmiecha się Katarzyna Banaszak. Klienci po zakupie części nie musieli szukać miejsca, gdzie je zamontują. Pomysł się sprawdził. – Brakowało nam jednak menedżera, który uporządkuje pewne sprawy, podsunie nowe rozwiązania. To był już czas, kiedy samodzielnie prowadziłam serwis, dlatego szukałam wsparcia. Postawiłam na Boscha. Na co dokładnie? Na zaufanie, gwarancję jakości, wysokiej klasy części zamienne.

Poznanie wspomnianych już zasad ne-

etworkingu to jedna z korzyści, jakie dało serwisowi z Nakla członkostwo w sieci Bosch Car Service. Katarzyna Banaszak o tych korzyściach opowiada długo.

– Najważniejsze jest to, że Bosch daje nam możliwość rozwoju, ciągłego doskonalenia swoich umiejętności, a co za tym idzie – spełniania oczekiwań klientów. Serwisanci regularnie uczestniczą w profesjonalnych szkoleniach organizowanych przez Bosch. Podwyższając umiejętności, podnosimy standard naszych usług, co powoduje zadowolenie u klienta. Klient w dzisiejszych czasach jest bardzo wymagający, dlatego musimy spełniać jego oczekiwania i nie popełniać błędów. Sprawia to, że nam ufają. Powierzają często dorobek swojego życia w nasze ręce i chcą być obsłużeni na najwyższym poziomie. Taki poziom gwarantuje standard Bosch. Przykładamy bardzo dużą



Pracownicy biura obsługi klienta informują klientów, co należało wymienić w samochodzie, ile kosztowały części, a ile usługa, pokazują zużyte elementy

wagę do przestrzegania wszystkich ustaleń, zasad i standardów dotyczących obsługi klienta w Bosch Car Service. Ta sieć nas motywuje do rozwoju, a jednocześnie pilnuje, by przestrzegać ustalonych zasad – zaznacza właścicielka serwisu. Podkreśla też wagę regularnych spotkań z właścicielami innych serwisów zrzeszonych w sieci w całym kraju. – Kongresy i spotkania regionalne przyczyniają się do zacieśniania zna-

Zobacz film z serwisu BS Banaszak – zeskanuj kod QR lub wejdź na stronę www.warsztatybosch.pl/HistorieSukcesu



Samochód zastępczy to ważna i oczekiwana przez klientów usługa



Diagnostyka na wysokim poziomie. Bez tego nowoczesny warsztat nie istnieje