

# Z pomocą motywatora

## – odwiedzamy Bosch Car Service Waras w Rumi

– Współczesny klient oczekuje przede wszystkim wysokiej jakości i szybkiego serwisu. To wszystko jesteśmy w stanie zagwarantować – mówi Janusz Waras, właściciel serwisu samochodowego Bosch Car Service Waras w Rumi (województwo pomorskie). – Mamy dobrą dostępność części, sprawną organizację usług, wysokie umiejętności pracowników (nieustannie podnoszone poprzez regularne szkolenia) i samochody zastępcze, żeby klienci na czas napraw swoich aut nadal byli mobilni. Pochwalę się, że podczas jednego z ostatnich testów tajemniczego klienta otrzymaliśmy niemal 100% punktów – opowiada.



Janusz Waras,  
właściciel Bosch Car Service Waras

Co było kluczem do sukcesu, jakim jest sprawnie działający warsztat, cieszący się dużym zaufaniem mieszkańców regionu? 28 lat doświadczenia w branży, którym może pochwalić się właściciel, to jedno. Drugie to nieustanna motywacja ze strony sieci warsztatowej, do jakiej Bosch Car Service Waras należy.

Historia tego serwisu zaczyna się w 1990 roku. Przez pierwsze dwa i pół roku działalności Janusz Waras pracował w prywatnym garażu. Później zdecydował się na zakup nieruchomości przy Sobieskiego w Rumi (główna ulica tego miasta, wyprowadzająca ruch z obwodnicy Trójmiasta na północ). Kolejne lata to rozbudowa serwisu o następne stanowiska. Dziś jest ich pięć, do tego biuro obsługi klienta i sklep z częściami zamiennymi, magazyn do przechowywania opon, pomieszczenia socjalne dla pracowników. Zatrudnieni tu mechanicy oferują



Warsztat mieści się przy ul. Sobieskiego w Rumi (główna ulica tego miasta) wyprowadzającej ruch z obwodnicy Trójmiasta na północ)

rują dziś pełen zakres usług: kompleksową mechanikę pojazdową, serwis klimatyzacji czy ogumienia, naprawy elektroniki.

Trzydzieści lat temu właściciel serwisu zdecydował się na przystąpienie do sieci Bosch Car Service. Dziś ocenia to jako bardzo trafiony pomysł.

– Bosch jest naszym motywatorem do

działań związanych z rozwojem firmy. Pilnuje jakości, ale przede wszystkim daje narzędzia umożliwiające jej utrzymanie – opowiada Janusz Waras.

Szkolenia techniczne dla mechaników oraz z kompetencji miękkich dla pracowników biura obsługi klienta, dostęp do wiedzy technicznej, wsparcie ekspertów – to wszystko korzyści, bez których dziś nie mógłby funkcjonować nowoczesny warsztat samochodowy. Ważne są audyty i testy tajemniczego klienta, które pozwalają wychwycić błędy czy niedopatrzenia, wynikające z naturalnego codziennego pośpiechu i przyzwyczajęń. Choć z tym akurat w Rumi większego problemu nie ma. Jest za to potwierdzenie wysokiej jakości obsługi i usług – warsztat ma certyfikat ISO 9001:2015, w uzyskaniu którego również pomogło członkostwo w sieci.

Janusz Waras zwraca uwagę na coś jeszcze. Dla niego członkostwo w Bosch Car Service to możliwość spotkań i rozmów (bardziej i mniej oficjalnych) z kolegami po fachu. Regularnie spotyka się z właścicielami innych serwisów Boscha z kraju i regionu.

– Teoretycznie jesteśmy konkurencją,



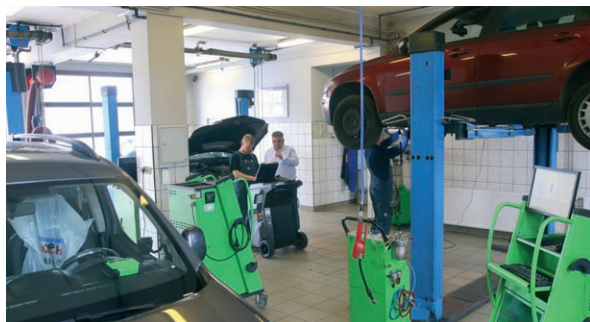
Biuro obsługi klienta to jedna z wizytówek każdego warsztatu. W Rumi do tego miejsca przywiązują dużą wagę

ale nasze relacje nie mają takiego charakteru. Odwiedzamy się nawzajem, służymy sobie radą, podpowiadamy, rozmawiamy o różnych rozwiązaniach. Podobne relacje partnerskie mamy z zarządzającymi siecią Bosch Car Service – opowiada właściciel. – Fakt, że Bosch dba, pilnuje i weryfikuje jakość poszczególnych serwisów jest pozytywny. Wszystkim nam zależy, by poziom był jak najwyższy. Lepiej przecież współpracować z kolegami, którzy też dbają o jakość swoich punktów – opowiada.

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

Zobacz film z serwisu BS Waras – zeskanuj QR code lub wejdź na stronę [www.warsztatybosch.pl/HistorieSukcesu](http://www.warsztatybosch.pl/HistorieSukcesu).

**Tekst i zdjęcia:**  
Piotr Łukaszewicz



Zatrudnieni tu mechanicy oferują dziś pełen zakres usług: kompleksową mechanikę pojazdową, serwis klimatyzacji czy ogumienia, naprawy elektroniki



Na wyposażeniu serwisu są m.in. urządzenia diagnostyczne KTS 540, diagnoskop silnikowy FSA, urządzenie do serwisu klimatyzacji z nowym czynnikiem R1234yf

