

Mały serwis może więcej

Małgorzata Pawlak,
współwłaścicielka Mobiltop AutoCrew z Chełmka

W biurze obsługi klienta pracują same panie. Jak reagują klienci?

Rzeczywiście, jest to wyjątkowe i wielu panów, którzy są u nas pierwszy raz, jest zdziwionych, widząc trzy kobiety w dziale obsługi klienta. Jednak dajemy sobie radę i rzadko prosimy mechaników o pomoc.

To świadomy wybór czy przypadek?

W biurze obsługi klienta byłam sama. Wiedziałam, że do pomocy będę potrzebowała również kobiet. Uważam, że kobiety lepiej sobie radzą ze zleceniami, dokumentami, wypisywaniem faktur i rozmowami z klientami. Wielu mężczyzn, widząc nas, chce od razu rozmawiać z mechanikiem, ale do takich rozmów nie dochodzi, gdyż pierwszy etap kontaktu z klientem odbywa się w biurze obsługi.

Przyjeżdżają do nas nie tylko mężczyźni, lecz także kobiety i wtedy szybko nawiązujemy porozumienie. Ponieważ jesteśmy kobietami, nasze klientki nie mają oporów, żeby poprosić o pomoc. Panowie, stali klienci, znają nasz profesjonalizm. Są zadowoleni ze współpracy. Niektórzy się dziwią, że potrafimy zdiagnozować usterkę po podaniu objawów, nawet nie widząc auta.

Skąd zainteresowanie motoryzacją?

Od 1999 r. mąż prowadził firmę transportową. Ja pracowałam w innej branży. Chcieliśmy pracować razem i w styczniu 2008 r. otworzyliśmy sklep motoryzacyjny. Szybko się jednak okazało, że klienci wolą naprawiać auta i nie martwić się doborem części. Po dwóch miesiącach otworzyliśmy mały warsztat samochodowy. Wykonywaliśmy drobne naprawy bieżące, wymiany eksploatacyjne oraz naprawy układów hamulcowych i wydechowych. W 2011 r. przeprowadziliśmy się do większego obiektu. Poszerzyliśmy zakres wykonywanych usług o serwisowanie klimatyzacji, instalacji elektrycznej i pomiar geometrii. Po dwóch latach kupiliśmy lawetę do transportu pojazdów.



Trzy kobiety w dziale obsługi klienta to rzadkość w warsztatach.



Jak trafiliście do AutoCrew?

Przyjechał do nas przedstawiciel Boscha, przedstawił ofertę i w 2013 r. podjęliśmy decyzję o przystąpieniu do sieci AutoCrew. Jest wiele sieci warsztatowych, ale na naszą decyzję miała wpływ renoma Boscha i dobre postrzeganie tej marki wśród klientów. Jesteśmy małym serwisem, w małej miejscowości i nie mogliśmy sobie pozwolić na przystąpienie do sieci Bosch Car Service ze względu na wyższe wymagania w porównaniu z AutoCrew.

Pracuje u nas siedem osób, w tym trzech mechaników i mój mąż. Nadal prowadzimy sklep z częściami zamiennymi. Przynależność do AutoCrew zapewniła nam wiele korzyści. Przede wszystkim uzyskaliśmy lepszy dostęp do wiedzy, nie tylko technicznej. Mamy stały dostęp do szerokiej oferty części zamiennych i wyposażenia firmy Bosch. Korzystanie z know-how, jaki oferuje firma Bosch, jest dużym ułatwieniem w prowadzeniu działalności. Warsztaty AutoCrew są samodzielne pod względem prawnym i finansowym, a z Boschem łączy je dwustronna umowa autoryzacyjna. Przynależność do sieci wiąże się także ze wzrostem prestiżu firmy, jako członka światowej organizacji usługowej oraz zapewnia serwisowi uzyskanie z tego tytułu wymiernych korzyści.

Co się zmieniło po przystąpieniu do AutoCrew?

Zmienił się przede wszystkim sposób naszej pracy, zmieniło się również techniczne wyposażenie warsztatu. Kupiliśmy tester diagnostyczny KTS i oprogramowanie niezbędne do diagnostyki komputerowej – ESI [tronic]. Dzięki temu poszerzyliśmy zakres usług. Stały się one bardziej zaawansowane, a więc i bardziej



Firma oferuje samochód zastępczy, ale rower jest gratis.

dochodowe. Pracujemy według Standardów Jakości Obsługi Klienta. Obsługę klienta dostosowaliśmy do procedur AutoCrew. W rozmowie telefonicznej z klientem zadajemy określone pytania, sprawdzamy, jakie czynności musimy wykonać w danym modelu auta przy określonym przebiegu i przygotowujemy wycenę usługi, sprawdzając ceny w hurtowniach. Dzwonimy do klienta, i jeśli kwota usługi zostaje zaakceptowana, umawiamy termin wizyty. Kiedy auto do nas przyjeżdża, części są już w warsztacie. Oglądamy auto, uzgadniamy usterki, zakładamy pokrowce ochronne – na fotele i kierownicę. Proponujemy klientom sprawdzenie dodatkowych elementów w pojeździe, a także wymianę wycieraczek. W komputerze mamy zarchiwizowaną historię napraw każdego auta. Niekiedy klienci proszą nas o taki wykaz. Na spotkaniach z warsztatami AutoCrew wymieniamy się doświadczeniami, zapoznajemy się z nowościami, które wprowadza Bosch i zawieramy nowe znajomości.

Z AutoCrew dostajemy wsparcie marketingowe, np. plakaty z okazji okresowych akcji promocyjnych czy banery w formie elektronicznej, które możemy wykorzystać w internecie. Dla wygody naszych klientów zakupiliśmy samochód zastępczy.

W 2015 r. za profesjonalną obsługę klienta potwierdzoną wewnętrznym audytem jakościowym – testem tajemniczego klienta – zdobyliśmy statuetkę od firmy Bosch. Znaleźliśmy wszystkie usterki, które były w samochodzie.

Jakich macie klientów?

Obsługujemy wszystkie marki pojazdów, ale najpopularniejsze w naszym regionie to VW, Opel i Ford. W większości przypadków przyjeżdżają do nas auta pięcioletnie i starsze, nawet 20-letnie. W naszej miejscowości nie mamy dużych, flotowych klientów. Rzadko przyjeżdżają do nas drogie samochody. W przypadku starszych pojazdów musimy proponować tańsze części, żeby wartość naprawy nie była zbyt wysoka w stosunku do wartości auta. Nie preferujemy klientów, którzy przyjeżdżają do nas z własnymi częściami, ale oczywiście nie odmawiamy im usługi, jednak udzielamy gwarancji tylko na robociznę. W części zaopatrujemy się u lokalnych dystrybutorów. Zdarza się, że mamy nawet 20 dostaw dziennie. Dobór części to nasza największa bolączka, gdyż do auta o znanym numerze VIN mogą być przypisane np. cztery rodzaje klocków hamulcowych, co komplikuje złożenie prawidłowego zamówienia. To denerwuje mechaników, ponieważ w razie pomyłki trzeba robić zwrot i zamawiać kolejne. Denerwuje też klientów, gdyż wydłuża się czas odbioru auta. Korzystamy z części Boscha, które są produkowane zgodnie ze specyfikacjami producentów pojazdów i spełniają wymagane prawnie normy bezpieczeństwa.

Korzystacie ze szkoleń?

Chętnie bierzemy udział w szkoleniach, gdyż podnoszą one nasze kwalifikacje i wiedzę. Korzystamy też z bezpłatnych szkoleń organizowanych przez dystrybutorów części. Jeśli mamy poważny problem techniczny, dzwoniemy do opiekuna

z AutoCrew. Byliśmy na szkoleniu z obsługi aut na gwarancji, by poznać procedury wymagane przez producentów samochodów, a każdy z nich ma swoje wymagania. Dostęp do takich informacji jest dla nas utrudniony, więc takie szkolenia są nam bardzo przydatne. W naszej okolicy nie ma autoryzowanych serwisów i klienci muszą jeździć daleko. Chętnie serwisowaliby u nas pojazdy na gwarancji, ale wywierana jest negatywna presja ze strony autoryzowanych serwisów.

Czy prowadzicie akcje promocyjne warsztatu?

Sieć pokryła koszty reklamy naszego warsztatu w pobliskim supermarkecie. Przeprowadzamy także akcje promocyjne i konkursy dla klientów w internecie oraz na Facebooku. Stosujemy też promocje w naszym warsztacie. Jeśli klient przyjedzie na obsługę układu klimatyzacji, otrzymuje diagnostykę komputerową gratis. Akcje te przynoszą nam wymierne korzyści. Stali klienci otrzymują rabat lub drobny upominek, w marcu kobiety dostają opust z okazji Dnia Kobiet, korzystamy też z książeczek rabatowych AutoCrew.

Jakie plany na przyszłość?

Wynajmujemy lokal, który w razie rozbudowy wymaga uzgodnień z właścicielami. Zazdroścę serwisom, które mają dużo stanowisk.

Jestem zadowolona ze współpracy z AutoCrew i nie cofnęłabym decyzji o przystąpieniu do sieci. Wymagania Boscha pomagają nam w rozwoju dla dobra klienta. Warsztaty samochodowe stają dziś w obliczu ogromnych wyzwań: coraz większy udział zaawansowanej technologii, rosnące wymagania klientów, agresywna konkurencja. Naprawa wymaga zastosowania wyspecjalizowanych urządzeń i wiedzy, a dla klienta nie bez znaczenia pozostaje również poziom świadczonych usług oraz kompetencje pracowników punktu obsługi klienta. ■

Rozmawiał Ryszard Polit



MobilTop AutoCrew

Właściciele: Małgorzata i Robert Pawlak
ul. Mickiewicza 13, 32-660 Chełmek

Więcej na temat autoryzacji Bosch na www.warsztatybosch.pl oraz Robert.Dzierzanowski@pl.bosch.com.