

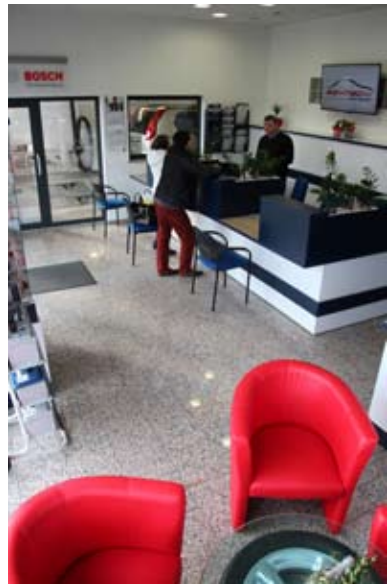
Kategorie dobrego rzemiosła

– wizyta w Bosch Service Auto Serwis Szymecki w Knurowie

Poważne podejście do klienta, przejrzystość procedur oraz jawność i rzetelność to elementy, które charakteryzują profesjonalnie zarządzany punkt serwisowy. Na reputację firmy, rozwijanej pod skrzydłami najlepiej rozpoznawalnej na rynku aftermarket marki, od kilkunastu laty pracuje zgrana załoga.

Onegdaj pierwszy warsztat mechaniki pojazdowej w Knurowie. Dziś wnuk prekursora rzemiosła motoryzacyjnego w swoim mieście śmiało konkuruje o względy zmotoryzowanych na całym Górnym Śląsku. Poczynione inwestycje robią wrażenie, a poziom satysfakcji klientów stawia firmę w rzędzie wzorcowych punktów korzystających z autoryzacji firmy Bosch.

Geneza wysokich kompetencji to nie jedyny powód, dla którego nazwisko Szymecki cieszy się ogromnym zaufaniem klientów. Magnesem dla goszczących w Auto Serwis Szymecki jest niebywale wysoki standard obsługi zmotoryzowanych. Tu każdy pojazd, zanim trafi w ręce mechaników czy elektryków, bada się na ścieżce diagnostycznej. Gratisowa usługa dotyczy też mycia pojazdu.



Widok na strefę przyjęcia klientów. Z niemieckimi komfortowymi pomieszczeniami – kantina z kuchnią i jadalnią – korzysta w przerwach między obowiązkami kilkunastoosobowa załoga



W kompetencjach załogi jest nie tylko diagnostyka w ramach SKP w pełnym zakresie (do 3,5 t), mechanika pojazdowa, ale też np. serwis ogumienia, naprawa szyb czy tuning silników

– Wyszliśmy z założenia, że bez względu na zakres czy koszt usługi, pożądana jest podnoszenie kultury zmotoryzowanych, więc nasza stacja kontroli pojazdów zweryfikuje stan pojazdu – wyjaśnia Tomasz Szymecki, właściciel firmy. – Przelotowa SKP gwarantuje nam szybką weryfikację układów kierowniczego, hamulcowego, stanu zawieszenia, ogumienia, oświetlenia, płynów... – całą operację realizujemy w przeciągu kwadransu. Po wykonaniu

usługi doradca serwisowy, któremu powierzone samochód, oddaje klientowi raport ze szczegółowymi informacjami na temat zakresu koniecznych prac i nader transparentny kosztorys, bo stanowiący kalkulację czynności ryczałtowych według stawki 100 zł/rbg i wynikający z czasów operacji przewidzianych przez producentów w programie Integra Car 7. U nas nie ma mowy o wyciąganiu cen z kapelusza.

Samochód przygotowany do wydania otrzymuje zawieszki pod lusterkiem wstecznym. Fakt ten odnotowany jest w bazie danych, co sprzyja efektywności zarządzania czasem pracy załogi. Owa zawieszka jest jednocześnie kuponem na bezpłatną kontrolę pojazdów – propozycja jest aktualna przez pół roku. Zmotoryzowani, a także, bardzo skwapliwie korzystają z propozycji gratisowego przeglądu, zwłaszcza w okresach wakacyjnych czy przedświątecznych podróży.

Autorskiego pomysłu inicjatywy, które sprzyjają komfortowej obsłudze klientów, podnoszą bezpieczeństwo prac, a finalnie niebudzącą zastrzeżeń kondycję pojazdów. Tego typu zachęt jest tu wiele więcej. Park pojazdów do dyspozycji klientów knurowskiego punktu Bosch Car Service to dziś prócz forda, także dwa nowe volkswageny i... skoda superb. Białe kombi zarezerwowano dla klientów premium, bo też udział takich stanowi aż 50%. Skądinąd z każdym rokiem rosnący krąg stałej klienteli wzmacnia pokusę powiększenia stanu osobowego załogi. Oczkiem w głowie właściciela jest, by maksymalnie efektywnie wykorzystywać czas pracy kilkunastoosobowej, eliminując bezproduktywność i skracając tzw. czasy przejścia. Tu każdy swą dniówkę zaczyna od aktywacji radiotelefonu (walkie-talkie), a przestrzeganie powierzonych obowiązków gwarantuje terminowe zabezpieczenie części w podręcznym magazynie.

Ponad 100% normy

Załogę stanowi: 5 mechaników, 3 diagnostów (diagnostą jest też właściciel). Dwie osoby zawiadują punktem przyjęcia klientów – przy czym frekwencję „za biurkiem” wzmacnia każdorazowo któryś z diagnostów, pełniąc przede wszystkim rolę doradcy serwisowego. Za magazyn części i kwestie związane z logistyką odpowiada żona właściciela warsztatu. Eliminację błędów gwarantuje fakt, że dobór części (tyl-



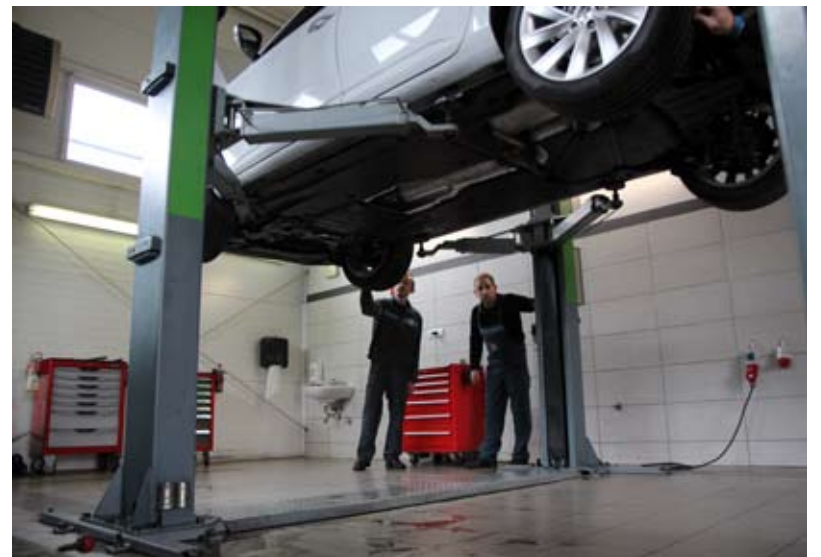
Knurów, ul. Sienkiewicza 30 – między powojennymi kamienicami a nowym budownictwem z wielkiej płyty znajdziemy wzorcowy punkt Bosch Service

ko oryginalnych!) odbywa się wyłącznie na podstawie dedykowanego programu komputerowego.

– Przeprowadzone audyty dowodzą, że moglibyśmy obsługiwać jeszcze więcej samochodów, podnosząc po prostu zatrudnienie, ale akceptuję tylko taki scenariusz rozwoju firmy, gdy nie ucierni na tym jakości prac! – wyjawia Tomasz Szymecki. – Wspominam o tym, bo jakkolwiek od lat jestem zrzeszony w Cechu Izby Rzemieślniczej oraz Małej i Średniej Przedsiębiorczości w Katowicach, to największym dziś hamulcem okazuje się być brak wykwalifikowanej kadry młodych ludzi. Co z tego, że mnóstwo CV trafia na moje biurko, gdy okres próbny dla terminujących w zawodzie weryfikuje niski stan szkolnictwa zawodowego. Owszem, jestem bardzo wymagającym pracodawcą, ale też adekwatnie do zaangażowania wynagradzam, a co ambitniejszych wspieram w doskonaleniu umiejętności czy rozwoju kariery zawodowej. Na marginesie – rotacja wśród praktykantów jest u mnie największa, podczas gdy trzon załogi stanowią ludzie z kilkunastoletnim stażem pracy.

Tradycja rzemiosła zobowiązuje

Wspomnienie rzemieślniczych tradycji jest o tyle uzasadnione w przypadku firmy Auto Serwis Szymecki, że warsztat w Knurowie na długo przed autoryzacją sieci



Załoga ma do dyspozycji 6 stanowisk warsztatowych. Podnośnik 4-kolumnowy gwarantuje obsługę największych pojazdów dostawczych – typu maxi, ale też np. kamperów

Bosch Car Service cieszył się zasłużoną renomą na lokalnym rynku motoryzacyjnym. A że historia to piękna, dowodzą korzenie firmy słynącej z wysokiej reputacji, gdy pomyśleć o jakości prac.

– Mój dziadek założył pierwszy w Knurowie warsztat mechaniki pojazdowej, był też w posiadaniu jednego z pierwszych aut w mieście – wspomina Tomasz Szymecki. – Samochód marki DKW składał sam, bo mowa o czasach powojennych, więc usta-

wicznego niedoboru wszelkich dóbr konsumpcyjnych. Do dziś chętnie sięgam pamięcią wstecz, jak to wałęsając się po podwórku – dziś miejsce to stanowi ciąg komunikacyjny łączący stare zabudowania warsztatowe z nowym budynkiem – postanowiłem kultywować tradycję rodzinne. Punktem zwrotnym był rok 2000, kiedy to warsztat mojego ojca dosłownie spoczął na moich barkach, bo kwestie inwestycyjne powierzono właśnie mnie, osobie, która jednocześnie studiowała na kierunku transport w gmachu Politechniki Śląskiej w Katowicach. Droga od jednoosobowego warsztatu do nowoczesnego centrum motoryzacyjnego była wyboista. Dokupiłem tyle terenu, ile tylko się wtedy dało. Dodatkowo 1500 m kw. działki stanowiło punkt wyjścia dla poszukiwań marki, której rozpoznawalność, wysokie kompetencje, a przede wszystkim dżentelmeńska polityka zagwarantują mi precyzyjną ścieżkę rozwoju w ramach punktu korzystającego z autoryzacji organizatora sieci.

Był rok 2003, gdy po serii wizyt i konsultacji właściciel podpisał list intencyjny z przedstawicielami firmy Bosch, dołączając do sieci autoryzowanych stacji obsługi Bosch Car Service. KTS-y, oscyloskop, analizator spalin... – warsztat pana Tomasa był na tyle dobrze wyposażony, że nie-



Jest też własna pracownia naprawy wtryskiwaczy i pomp układów common rail

specjalnie trzeba było inwestować w zakup nowego sprzętu.

Od tego czasu firma oferuje pełen zakres usług z dziedziny: diagnostyki, elektromechaniki, elektroniki, obsługi klimatyzacji, napraw mechanicznych, świadcząc też profesjonalne usługi naprawy nowoczesnej aparatury paliwowej silników Diesla oraz benzynowych. Wysokie kompetencje gwarantuje własna pracownia naprawy wtryskiwaczy i pomp układów common rail, a przede wszystkim wykwalifikowany personel, który ciągle podnosi swoje kwalifikacje na szkoleniach odbywających się w kraju i za granicą. „Wisienką na torcie” są wspomniane już przeglądy okresowe, realizowane tu od roku 2011. Składając w tym samym roku firma Auto Serwis Szymecki zdobyła II miejsce w ogólnopolskim teście tajemniczego klienta, organizowanym w sieci Bosch Car Service, a w roku 2015 – I miejsce w ogólnopolskim konkursie na Najlepszy Warsztat w Polsce!

Bosch, bo...

Początek XXI wieku to czas, gdy polski rynek aftermarket budował przewagę kon-



Tablety stanowią narzędzie pomocne w mediacjach, gdy w grę wchodzi sugestia wykonania ponadstandardowych prac

kurencyjną – sytuując się w opozycji do pozycji ASO. Od chwili związania się z firmą Bosch Auto Serwis Szymecki jest we wszystkich aspektach działalności przygotowany do obsługi aut swoich klientów

w okresie gwarancyjnym w taki sposób, aby nie utracił on gwarancji całopojazdowej.

– Na pytanie o powody, dla których związałem się akurat z firmą Bosch, odpowiadam – bo wówczas i obecnie marka ta jest najbardziej rozpoznawalna na rynku aftermarket – tłumaczy Tomasz Szymecki. – Najważniejszym powodem dla mojego zadowolenia po dziś dzień jest fakt, że ta współpraca jest realizowana na bardzo partnerskich i uczciwych zasadach, a jej zakres jest bardzo szeroki – od możliwości szkoleń technicznych czy tzw. miękkich, przez audyty i niezapowiedziane kontrole, a na konsultacjach dotyczących się działań wizerunkowych skończywszy. Z perspektywy lat podjętą decyzję oceniam jako bardzo trafną.

W pełni komfortowe biuro obsługi klienta na powierzchni – bagatela – 60 m kw., ekspres do kawy, wygodne fotele w poczekalni, wi-fi, eleganckie toalety... – trudniej oszacować, jak bardzo pomysły obliczone na budowanie przewagi konkurencyjnej za sprawą wysokiego standardu usług sprzyjają rentowności firmy. Jedno jest pewne.

Sytuacje sporne na płaszczyźnie klient – warsztat wyeliminowano tu całkowicie wraz z wdrożeniem nowatorskich narzędzi IT. Wszak nic nie stoi na przeszkodzie, by wysłany (np. via mail) materiał zdjęciowy czy krótki film stanowił główny dowód w sprawie sugerowanych czynności naprawczych, oczywiście wykraczających poza te, ustalone podczas przyjęcia samochodu na warsztat.

– Punkt przyjęcia klientów wzbogaciłem o duży telewizor i kilka tabletów, jakże istotne dla warsztatu samochodowego – dowodzi właściciel firmy. – Gdy tylko przyjdzie nam konsultować zakres sugerowanych napraw z bardzo, ale to bardzo nieprzejednanym klientem, siadamy w wygodnych fotelach i prezentujemy materiał zdjęciowy czy filmowy, który stanowi „dowód w sprawie” niezbędnie koniecznych, oczywiście wyższych kosztów usługi. O korzyściach wiele by mówić w kontekście kultury pracy. Ja po prostu nie lubię dziadostwa. Zawsze, zanim oceniałem innych, zerkalem na swoje

buty czy nogawki spodni. Dziadkowie i rodzice wpoili mi zasadę: jeśli żądasz jakości, spójrz na siebie, bo w obszarzanym kombinie źle się pracuje przy samochodach. Mam po prostu fioła na punkcie sterylnych warunków pracy mojej załogi. Robert Dzierżanowski – opiekun naszej sieci – śmieje się czasem, że pewnie nie ma bardziej zielonego Boscha – wszak zielony to kolor urządzeń diagnostycznych Bosch – jak punkt w Knurowie, a mnie satysfakcjonuje fakt, że gościmy klientelę z grupy wiekowej 30 plus. Statystyczny zmotoryzowany w moim warsztacie to ten dobrze zarabiający, dla którego liczą się czas i jakość usług.

Plany na przyszłość?

Z myślą o transparentności usług motoryzacyjnych kolejnym pomysłem będzie monitoring stref warsztatowych, by obraz w czasie rzeczywistym mógł oglądać klient, z założenia oddalony od swego cacka, które trafiło w ręce załogi. Nasz rozmówca zdradza, że chciałby też kiedyś rozbudować warsztat o typowe dla punktów ASO stanowisko „aktywnej recepcji” – punkt, w którym w towarzystwie kierownicy dokonuje się inspekcji karoserii.

Jest piątkowe późne popołudnie, gdy na posterunku pozostaje tylko właściciel i personel odpowiedzialny za utrzymanie czystości pomieszczeń warsztatowych. Wygląd i czystość toalet wiele mówią o miejscu, którym zawiadują gospodarze. W godzinach wieczornych karty utrzymania czystości zyskują kolejne parafki – to gwarancja gotowości do goszczenia klientów nazajutrz. Tu pracuje się od 8 do 17 w dni powszednie, a w soboty do 14.

Na marginesie. Prezentowany warsztat okazuje się być prekursorem wielu więcej usprawnień ku ucieście zmotoryzowanych, co też stanowi temat rozmów uczestników sieci (więcej na temat autoryzacji Bosch na: www.warsztatybosch.pl), a pewnie i powód do zazdrości dla konkurentów na rynku.

Rafał Dobrowolski



Mijnia to jedna z nowszych inwestycji, cieszących klientów warsztatu gratisową usługą



Samochód przygotowany do wydania otrzymuje zawiadanie – odłód przez 6 miesięcy klient ma szansę skorzystać z bezpłatnego przeglądu na SKP



AS
Alternators, Starters & Parts

ZAPRASZAMY 3-4 CZERWCA





STOISKO NR 59
HALA GŁÓWNA MCK

 www.as-pl.com

 www.facebook.pl/asplcom

 Darmowa infolinia: 800-007-098