

# Moim skarbem są ludzie

## – wizyta w Bosch Service BS Anmar w Rzeszowie

Nie sztuką jest władać serwisem, który wymaga od szefa nieustannego zainteresowania poczynaniami załogi. Satisfakcjonującą sytuacją będzie scedowanie obowiązków na ambitnych mechaników, którzy chcą rozwijać się pod skrzydłami najlepiej rozpoznawalnej na rynku aftermarket marki. A jeśli wynagradzać takich na zasadach prowizji, można spać spokojnie, nawet tyście kilometrów od Rzeszowa.

Droga krajowa nr 97 (DK97), łącząca autostradę A4 (węzeł Rzeszów Wschód) z Rzeszowem, pierwotnie kończyła się na skrzyżowaniu z ulicą Rzecha. Z końcem 2014 r. jej przebieg został wydłużony od ronda im. Jacka Kuronia do skrzyżowania z drogą krajową nr 94 (Rondo Pobitno). Wzmianka to o tyle istotna, że odtąd korzystający z obwodnicy stolicy Podkarpacia częściej mają okazję widywać potężny bilbord punktu serwisowego Anmar w Rzeszowie. Od wspomnianego ronda wiedzie ulica Załęska. Mijamy siedziby kilku instytucji (m.in. zakładu karnego w Rzeszowie) i firm pracujących na rzecz branży automotive, by po kilku kilometrach zobaczyć okazały front budynku.

czynal od firmy zaangażowanej w logistykę części do... sprzętu AGD, by krótko potem zaangażować się na polu handlu częściami do samochodów. Na początku sklep, a potem warsztat – każdy kolejny rok zapisuje się rosnącą sprzedażą części, których montaż wymaga zaangażowania o wiele większego personelu niż skromne zaplecze serwisu w centrum Rzeszowa. I tu dochodzimy do najważniejszego momentu w historii aktywności przedsiębiorcy.

– Kierownik regionalny firmy będącej znaczącym dystrybutorem części zamiennych i akcesoriów samochodowych oraz wyposażenia do warsztatów, wiedząc o moich zamiarach do budowy nowego serwisu, polecił mnie przedstawicielom fir-



Pod adresem Załęska 98 wyrósł serwis cieszący się autoryzacją Bosch Car Service. Od wejścia do budynku uwagę zwraca otwarta przestrzeń biurowa zorganizowana na modłę „open space”



Warsztat samochodowy BS Anmar to przede wszystkim naprawy bieżące, z czego skwapliwie korzystają duże, ogólnopolskie floty należące do firm i instytucji

Dobra znajomość rynku lokalnego pozwala na dostosowanie zakresu usług wykonywanych przez firmę Anmar dla klientów z okolicy – głosi slogan na witrynie firmy ([www.Anmar.bosch-service.pl](http://www.Anmar.bosch-service.pl)). Jak przekłada się to na rodzaj klienteli?

– Aż 95% stanowią firmy. Przyjąłem strategię, że połowę sukcesu dla serwisu samochodowego stanowi lokalizacja – możliwie jak najbardziej dogodna dla obsługi floty pojazdów; dodajmy o dmc do 6 ton, bo limituje nas tylko i wyłącznie udźwig naszych podnośników – przybliży core-biznes swej firmy Artur Burtan. – Celowo więc, projektując nową siedzibę dla serwisu, rozglądałem się w Rzeszowie za działką przy łączniku autostradowym, tak by podświetlany nocą baner przykuwał uwagę zmotoryzowanych. Z lokalizacją nierozdzielnie związane są początki współpracy z firmą Bosch. Perspektywa wstąpienia w szeregi Bosch Car Service stanowiła wodę na młyn dla poczynionych inwestycji.

Aktywność w branży motoryzacyjnej, a szczególnie taka z pasmem sukcesów, nie uchodzi uwagi otoczenia. Nie inaczej było w przypadku rzeszowskiego przedsiębiorcy.

### Rekomendacja dystrybutora części

Artur Burtan jest przedsiębiorcą z ponad 30-letnim doświadczeniem w branży motoryzacyjnej. Od początku aktywny na rynku podkarpackim, choć poszukując niszy, za-

my Bosch – wspomina kulisy nawiązania współpracy Artur Burtan. – Korzyści z pracy w sieci gwarantującej rozpoznawalność i będącej synonimem jakości jawiły mi się nader kusząco, a spełnienie oczekiwań nie-trudne dla placówki, która na tym etapie stanowiła zajęcie dla architektów. Wymagania dotyczące wysokich standardów jakości odczytałem jako wskazówkę do organizowania warsztatu, a dostęp do szkoleń stanowił niejako wybawienie w sytuacji poszukiwania przyszłej kadry. Otóż, nie licząc dwóch kierowników, kilkunastoosobowa załoga to u mnie zupełnie świeży narybek – młodzież, którą skrupulatnie wybrałem według jednego klucza: chęci zdobycia zawodu!



Klienci są tu goszczeni w nader komfortowych warunkach, gwarantujących relaks i udogodnienia, tak pożądane przez zmotoryzowanych przedsiębiorców

Skądinąd zewsząd pożądane jest obsadzenie stanowisk biura obsługi klienta osobami gwarantującymi świadomość techniczną tego, co leży w kompetencjach mechaników i co warto wykonać po rzeczowej inspekcji powierzonego samochodu. Aranżacja owej strefy stanowiła oczko w głowie właściciela. A w przypadku firmy BS Anmar nie było to trudne, skoro kartą przetargową w rozmowach była atrakcyjna lokalizacja działki, na której miał wyrosnąć nowy punkt Bosch Car Service.

### U źródeł ambitnych planów

Dobra znajomość rynku lokalnego pozwala na dostosowanie zakresu usług wykonywanych przez firmę Anmar do oczekiwań klientów z okolicy. Od spotkania z Robertem Dzierżanowskim, kierownikiem ds. rozwoju koncepcji serwisowych w firmie Bosch, prace nad realizacją pomysłu ufundowania serwisu samochodowego z prawdziwego zdarzenia nabrały tempa.

– Zaczęliśmy rozmowy zimą 2012 roku, a w czerwcu roku 2013 ruszyły roboty budowlane, by po rekordowo krótkim czasie 8 miesięcy 54-arową działkę „uzbroić” w zabudowania o powierzchni 850 m kw., z czego „tylko” 500 m kw. na potrzeby warsztatu – opowiada Artur Burtan. – Tu wypada wyjaśnić, co stanowi magnes dla klienteli mojego warsztatu i gdzie szukałbym przewagi nad konkurencją. Otóż jest nią nader

okazała strefa przyjęć klienta. Tego oczekuje się od punktów sieci Bosch Car Service, ale ja poszedłem w realizacji komfortu goszczenia zmotoryzowanych o krok dalej, by każdy mógł się tu poczuć tak, jakbym sobie tego po prostu życzył. Oczywiście ponadnormatywne udogodnienia mają robić na naszych klientach pozytywne wrażenie i też skrzętnie z owego zaskoczenia korzystamy, skoro do anegdot urosły historie pozyskiwania kolejnych firm flotowych, skuszonych nader sprawną obsługą. Najlepszym wskaźnikiem efektywności załogi

my, że w niemalże mierze pozyskiwanie nowych klientów to efekt rekomendacji centrali Bosch, a możliwość wypracowania bonusu za zakup części marki Bosch stanowi dodatkowy impuls dla rozwoju firmy.

Podpisanie stałej umowy o współpracy daje klientom wiele korzyści i udogodnień, takich jak: rabaty na wykorzystane przy naprawach i serwisie części oraz materiały eksploatacyjne, odbiór samochodu od klienta (usługa door to door), a prócz możliwości rozliczeń okresowych przy fakturowaniu napraw, także pierwszeństwo w re-



Wysoka jakość usług w sieci Bosch Car Service została doceniona przez liczne organizacje konsumenckie, m.in. Złotym Godłem w programie organizowanym pod patronatem Ministerstwa Gospodarki, Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju

w gorącym okresie przekładki kół jest niedowierzanie... poci pięknej. Pani w szpilekach nie zdąży aktywować swego laptopa, kawa jest nadal gorąca, a tu ni stąd ni zowąd kierownik serwisu wręcza kluczyki, komunikując o możliwości kontynuowania podróży. Podczas kolejnej wizyty równie szybko likwidujemy uporczywą usterkę w aucie służbowym, a wspomniana bizneswoman odwdzięcza się deklaracją: od dziś pojazdy mojej firmy serwisujemy tylko i wyłącznie w BS Anmar!

Kierownicy regionalni, właściciele rzeszowskich firm, a nawet park pojazdów lokalnych instytucji – poczta, kurierzy, zakład karny... – roczny przyrost obsługiwanych pojazdów wynosi przynajmniej 20%. Dodaj-

zerwacji terminów napraw i przeglądów pojazdów. Firma przygotowana jest do realizacji zamówień wynikających ze specyfikacji przetargowej w ramach zamówienia publicznego – mowa o tzw. drugiej obsłudze technicznej (OT-2), obejmującej czynności wchodzące w zakres pierwszej obsługi technicznej (OT-1), a ponadto przeglądy okresowe i wymianę elementów eksploatacyjnych.

### Nie boją się roboty

O kompetencjach załogi wiele by pisać. Zakres usług dotyczy kompleksowych napraw silników, układów: zawieszenia, kierowniczych, hamulcowych, wydechowych. Mocno rozbudowany jest też serwis klima-



Zakres usług jest szeroki – począwszy od przeglądów okresowych OT-2, a na rozbijaniu i uzbrajaniu karoserii skończywszy

tyzacji samochodowej i napraw układów termiki. W ramach serwisu opon realizowana jest pełna gama usług: od wymiany i wyważania kół, przez specjalistyczne naprawy wulkanizacyjne opon, a na przechowalni ogumienia skończywszy. Do tego dochodzą naprawy układów elektrycznych – rozruszników i alternatorów oraz elementów komfortu (np. podnośników szyb samochodowych i centralnych zamków), a także diagnostyka układów elektronicznych w samochodach.

– Park pojazdów? Dostłownie wszystko, co ma cztery koła, ponieważ wychodzę z założenia, że świat motoryzacji jest na tyle dynamiczny, że samemu trzeba umieć jak najszybciej dostosować się do ciągle zmieniających się trendów zarówno w designie, jak i mechanice samochodów – dowodzi Artur Burtan. – Serwis Anmar zajmuje się kompleksową mechaniką samochodową. Wykonujemy zarówno standardowe usługi, jak remont silnika, geometria kół czy obsługa klimatyzacji, jak również bardziej nietypowe zabiegi zlecone przez klientów. Poprzez ciągle rozwijanie się, zaopatrywanie w coraz nowsze urządzenia do serwisowania samochodów i szkolenia pracowników,

potrafimy wyjść naprzeciw bardziej nietypowym oczekiwaniom klientów. Bez wsparcia w postaci szkoleń technicznych czy helpdesku Bosch Car Service nie moglibyśmy wyjść z tak szeroką ofertą usług. Dość powiedzieć, że nawet „za blacharkę się bierzemy” i to nie z pokusy odebrania tak-



Rzeszowski punkt Bosch Car Service pozyskuje nowych klientów z rekomendacji centrali Bosch wypracowując przy okazji bonusy za zakup markowych części

mego kęsku okolicznym konkurentom, ale właśnie z myślą o spełnieniu terminowości powierzonych nam prac z zakresu elektromechaniki pojazdowej. Nie może być inaczej, skoro gros stanowią pojazdy flotowe. Różnorakiego kalibru, ale z definicji każdy ich przestój stanowiłby niepowetowaną stratę – tak dla firm, jak dla instytucji samorządowych czy zakładów komunalnych.

Pora wyjaśnić, co tak naprawdę absorbuje właściciela firmy. Otóż rozbijanie karoserii i uzbrajanie. Na marginesie dodajmy, że do pełnej satysfakcji przedsiębiorcy działającego pod skrzydłami firmy Bosch brakuje tylko serwisu blacharsko-lakierniczego.

### Bosch niczym akcelerator

Jedno jest pewne. Z obsadzeniem kolejnych stanowisk osobami gwarantującymi świadomość techniczną tego, co leży w kompetencjach mechaników i co warto wykonać po rzeczowej inspekcji powierzonego samochodu, nie będzie problemu. Dowodzi tego przyjęty system wynagrodzenia. Wszyscy pracują tu na tzw. prowizji. Ambicją każdego jest więc maksymalizacja dniówki, a skoro rok do roku rośnie „pre-

rób”, to i obroty firmy cieszą się rosnącymi wynagrodzeniami. Dodajmy, że zwyżkując właściciela jest nader częste oddawanie się swym pasjom.

– Nie sztuką byłoby pracować od świtu do zmierzchu, bo jest się właścicielem niemałego warsztatu, więc życie rodzinne trzeba podporządkować prowadzeniu biznesu – dodaje Artur Burtan. – Sztuką jest tak ułożyć relacje z kilkunastoosobową załogą, by podróżując po dalekich krajach z rodziną, ufać, że na miejscu wszystko działa jak w szwajcarskim zegarku, tyle że... szybciej. Dlaczego szybciej? Bo mam to szczęście, że postawiłem na dobrych zawodników. Otóż wszyscy moi mechanicy to de facto młodzież, której ambicjonalne podejście do podnoszenia swych kwalifikacji jest najlepszą rękojmią kondycji firmy. Wspólne akcje promocyjne w ramach działania w sieci Bosch Car Service, możliwość wymiany doświadczeń z serwisami z całej Polski czy wreszcie ciekawe konkursy, w których można wygrać fajne nagrody – to wszystko przekłada się na jakość obsługi klientów i wizerunek mojej firmy, a dostęp do szkoleń i pomoc techniczna realizowana z wykorzystaniem najnowszych zdobyczy IT jest kluczem do spokojnego snu przedsiębiorcy.

Przeglądając się załozde, można odnieść wrażenie, że robota „pali się” im w rękach. W piątkowe popołudnie, kiedy wizytowaliśmy rzeszowski serwis, odbywało się szkolenie z diagnostyki samochodowej. Lojalność to jedno. Niewątpliwie młodzi ludzie celują w rozwijaniu swych umiejętności, skoro dobrze wiedzą, jak ambitne zadanie cze-



Trzon kadry mechaników stanowią bardzo młodzi ludzie, wynagradzani w systemie prowizyjnym

kać może ich w niedalekiej przyszłości. I nie chodzi tu o zamiar budowy serwisu blacharsko-lakierniczego. Tutejsi mechanicy będą mogli rozwijać swe umiejętności z chwilą rozbudowy stanowisk dedykowanych serwisowi pojazdów hybrydowych. Nie inna jest też intencja szkoleń warszawskiego ośrodka Bosch, którego trenerzy koncentrują się na kursach z obsługi samochodów HV (hybrydowych i elektrycznych), zwieńczonych stosownymi certyfikatami.

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

Rafał Dobrowolski