

# Kompleksowa obsługa to podstawa

Staramy się zachować najwyższe standardy obsługi, począwszy od prowadzenia historii napraw, po obsługę klienta – mówi Michał Racis z BS Racis.

## Jest Pan stosunkowo krótko w branży motoryzacyjnej. Czy to przypadek?

Po części przypadek. W moim rodzinnym mieście była sprzedawana nieruchomość ze stacją paliw oraz z najstarszą w Suwałkach stacją kontroli pojazdów, która jako Okręgowa Stacja Kontroli Pojazdów pod moim szyldem rozpoczęła działalność w lutym 2015 r. Kompleks budynków, które kupiłem, składa się m.in. z budynków warsztatowych, magazynowych, stacji paliw, stacji diagnostycznej itp. Obok stacji diagnostycznej był warsztat, w którym przeprowadziłem remont kapitalny i zaczęliśmy świadczyć usługi serwisowe.

Tworzymy kompleks motoryzacyjny. Stacja i warsztat działają w symbiozie. Usterki auta wykryte na stacji możemy naprawić w warsztacie i odwrotnie – po naprawie w warsztacie przeprowadzamy kontrolę końcową, np. hamulców na ścieżce diagnostycznej w stacji kontroli pojazdów. W tym roku uruchomiliśmy trzy stanowiskową nowoczesną myjnię samoobsługową z dwoma stanowiskami w hali oraz jednym przeznaczonym dla większych pojazdów na zewnątrz z rampą ułatwiającą mycie wysokich samochodów. W nieodległych planach chcę wprowadzić jeszcze kilka usług, aby uzupełnić ofertę.

## Jak dobierał Pan pracowników?

Na stałe współpracuję ze specjalistą HR z bogatym doświadczeniem. Uznałem, że jeśli mamy być profesjonalnym serwisem, to kontakt z klientem musi być na najwyższym poziomie. Zatrudniam obecnie pięciu mechaników i dwie osoby w dziale obsługi klienta oraz dwóch diagnostów samochodowych. Pracujemy od godz. 7.00 do 17.00, więc 10 godzin w systemie dwuzmianowym.

Jako człowiek zarządzający warszatem wiedziałem, że muszę dobierać pracowników nie tylko o wysokich kwalifikacjach, lecz także o podobnych cechach charakteru jak moje. Pomoc specjalisty HR była niezbędna.

## Od początku działalności myślał Pan, żeby się związać z jakąś siecią?

Szukając sieci, wiedziałem, że musi to być silna organizacja. Uznałem, że tylko marka Bosch jest rozpoznawalna. Każdy miał



z Boschem do czynienia, począwszy od sprzętu AGD, elektronarzędzi na częściach samochodowych skończywszy. Bosch, jako producent podzespołów na pierwsze wyposażenie, najlepiej zna rynek i przyszłe trendy. Oficjalnie przystąpiliśmy do sieci Bosch Car Service w grudniu 2016 r., ale nasze przygotowania trwały około roku. Nie mieliśmy właściwie urządzonej recepcji, brakowało nam wyposażenia warsztatowego. Teraz mamy komfortowo urządzone, przestronną recepcję z klimatyzacją, kąciem kawowym, stojakami z akumulatorami, wycieraczkami, kąciem dla dzieci i cennikiem podstawowych usług, a na serwisie najnowocześniejszy sprzęt diagnostyczny, pomiarowy i urządzenia najlepszych producentów, głównie Boscha.

Zainstalowaliśmy trzy monitory, na których prezentujemy obraz z hal naprawczych, obraz z monitora urządzenia do ustawiania geometrii oraz reklamy. Obrazy ze stanowisk prezentujemy klientom, którzy nie lubią spuszczać swojego samochodu z oka. Zabezpiecza to też przed wypadkiem, do którego mogłoby dojść, jeśli osoba postronna przebywałaby na hali napraw. Klient w czasie naprawy swojego samochodu może poczekać w klimatyzowanej recepcji, popijając kawę, korzystać z Wi-Fi wewnętrznego, czytać prasę i obserwować obraz z hal, lub też na czas naprawy skorzystać z jednego z naszych samochodów zastępczych. Wiadomo, że laik obserwujący, np. stanowisko do geometrii, może nie zrozumieć za wiele, ale za to może obserwować swój samochód. Po skończonym ustawianiu geometrii klient otrzymuje parametry na wydruku, co nas uwiarygodnia



Wszystkie ilustr. R. Polt

jako profesjonalny warsztat. Na wydruku rejestrowane są dane dotyczące właściciela, marki i modelu samochodu, przebiegu oraz parametry przed ustawianiem oraz po. Dodatkowo w polu uwagi mechanik może wpisać swoje uwagi co do zawieszenia i stanu ogólnego samochodu.

Od Boscha otrzymujemy wsparcie na wielu polach – od porad w prowadzeniu warsztatu i obsłudze klienta, po pomoc techniczną w rozwiązywaniu problemów warsztatowych. Korzystamy z gorącej linii technicznej. Pomocne w prowadzeniu firmy są spotkania warsztatów sieciowych, na których wymieniamy się doświadczeniami. Przydatny jest też Klub Experta. Przynależność do sieci Boscha to droga do wyróżnienia się na tle innych warsztatów. W Suwałkach jest mało serwisów autoryzowanych, klienci zmuszeni są jeździć do Elku, Białegostoku czy nawet Warszawy. Warsztaty sieciowe Boscha znajdują się w całym kraju, co daje nam dodatkowy argument w przekonywaniu klientów flotowych do nawiązania z nami współpracy. W razie awarii klient otrzyma pomoc w całym kraju, na zasadzie gwarancji w sieci.

### Czy test „tajemniczego klienta”, który przeprowadza administrator nie jest denerwujący?

Dla mnie to jest dodatkowa korzyść z przynależności do sieci. Taki test traktuję jako zewnętrzną weryfikację działalności naszej firmy oraz przedstawicieli POK i mechaników u mnie pracujących.

### Wdrażacie certyfikację ISO?

Ten rok jest dla nas przełomowy, gdyż wdrażamy certyfikację obsługi klienta ISO 9001:2008. Niektórzy mówią, że ISO to papiery, ale certyfikacja narzuca pewne rozwiązania, które skracają i porządkują procedury. Uzyskanie certyfikacji ISO to kolejny wyróżnik. Od Boscha dostaliśmy niedawno informację o możliwości dofinansowania szkoleń z Krajowego Funduszu Szkoleniowego. Wystąpiliśmy o takie dofinansowanie i pomogli nam w przygotowaniu wniosku.

Moi pracownicy bardzo wysoko oceniają profesjonalizm szkoleń Boscha, dlatego chętnie z nich korzystamy. Byliśmy też na szkoleniu z zakresu programowania sterowników Pass Thru. Dzięki pozyskanej wiedzy możemy przeprowadzać przeglądy okresowe w okresie gwarancji. Ostatnio mieliśmy klienta z rocznym Audi A5, który sobie zażyczył wpisu w elektronicznej książce. Teraz możemy dokonać takiego wpisu bez problemu. Prócz szkoleń w centrali Boscha nasz HR-owiec przeprowadza cykliczne szkolenia dla na-



### Mała rzecz a cieszy



Samochód zastępczy na czas naprawy.



Kącik zabaw dla dzieci.



Czystość przede wszystkim.



Wspomnień czar.



szych pracowników POK, ale też dla mechaników i diagnostów. Ostatnio prowadził szkolenie z profesjonalnej obsługi klientów na stacji kontroli pojazdów. To dwudniowe szkolenie rozwiało wiele wątpliwości, a pracownicy nauczyli się prawidłowej obsługi trudnego klienta.

#### Powieszenie dyplomu ISO przyciągnie klientów?

Być może nie wszyscy klienci wiedzą na czym polega ISO, ale młodsze pokolenie zapewne sprawdzi to na swoich smartfonach. Dzięki certyfikacji ISO spodziewamy się pozyskać nowych klientów flotowych, którzy są dla nas ważni. Wiele okolicznych firm przekonało się do naszej firmy nie tylko dlatego, że w książce serwisowej stawiamy stempel z logo Bosch Car Service, co zwiększa naszą wiarygodność. Staramy się zachować najwyższe standardy obsługi, począwszy od prowadzenia historii napraw, po informowanie klienta na każdym etapie naprawy, kończąc na badaniu satysfakcji klienta po naprawie samochodu.

#### Jak wygląda obsługa klienta w Pana warsztacie?

Zakładamy druk zlecenia, skanujemy kod z dowodu rejestracyjnego, co przyspiesza nam pracę. Dokonujemy przyjęcia pojazdu, spisujemy zauważone ubytki powłoki lakierniczej i usterki. W biurze obsługi klienta ustalamy zakres prac do wykonania, jeśli jest taka potrzeba, przeprowadzamy jazdę próbną lub na stacji kontroli pojazdów sprawdzamy luz w zawieszeniu za pomocą szarpaków czy siłę hamowania. Szczególną uwagę przykładamy do zabezpieczenia samochodów naszych klientów, na fotele i kierownicę zakładamy foliowe pokrowce. Zwracam też uwagę, by mechanicy mieli czystą odzież roboczą, bo to zmniejsza ryzyko ubrudzenia samochodu klienta.

#### Czy zainwestował Pan w nowoczesne wyposażenie warsztatowe?

Od Boscha otrzymaliśmy pomoc przy zakupie sprzętu na początku naszej działalności. Sprzęt Boscha nie jest tani, ale jest najwyższej jakości, a my stawiamy na jakość. Stawiamy na najnowsze modele oferowanych urządzeń. Nasze przyrządy pomiarowe regularnie kalibrujemy, np. przyrząd do geometrii – co pół roku. Niektórzy oszczędzają i nie robią tego. Ja wychodzę z założenia, że każdy przyrząd pomiarowy, od kluczy dynamometrycznych po analizator spalin, musi być kalibrowany. Dbamy też o aktuali-

zację bazy danych. Mieliśmy Audi Q7 z przebiegiem 1600 km, które ściągało. Klient wybrał nasz serwis do ustawienia geometrii, gdyż byliśmy jedynym serwisem w okolicy, który potrafił to zrobić, a przede wszystkim, który ma aktualną bazę danych parametrów wyjściowych.

Nastawiamy się również na obsługę flotowych busów, ponieważ dysponujemy dwukolumnowym podnośnikiem o udźwigu 5,5 tony oraz 4,5 tony umożliwiającym obsługę samochodów dostawczych z wydłużonym rozstawem osi, co jest rzadkością w naszej okolicy.

#### Do warsztatu przyjeżdżają raczej nowsze samochody czy starsze?

Na początku były to starsze samochody. Kiedyś był tu Państwowy Ośrodek Maszynowy. Kiedy powiesiliśmy logo Bosch Car Service powstała bariera psychologiczna, że będzie drogo, bo jak jest Bosch, to od razu musi być drogo. Jednak ci, którzy zaczęli korzystać z naszych usług, nawet z tymi tańszymi samochodami, są zadowoleni. Przyjeżdżają z konkretną usterką, ale za darmo sprawdzamy im najważniejsze elementy według tzw. listy kontrolnej. Klient dostaje od nas wykaz elementów, które wykazują nadmierne zużycie lub posiadają inną wadę dyskwalifikującą je z dalszej eksploatacji, i które należy wymienić w najbliższym czasie. Wiadomo, że w starszym samochodzie wiele elementów może być zużytych, nie zawsze klient jest tego świadomy. Pokazujemy to, tłumaczymy wątpliwości w ten sposób budujemy świadomość klienta, który docenia nasz profesjonalizm. Taką politykę przyjęliśmy też na stacji kontroli pojazdów.

Pierwsze nasze reklamy w lokalnym radiu i telewizji oraz w internecie promowały nas pod hasłem „Zadbaj o bezpieczeństwo swoje i swojej rodziny”. Kładliśmy w nich nacisk na uświadomienie właścicieli pojazdów o odpowiedzialności, jaka na nich spoczywa w związku ze stanem ich samochodu oraz o niebezpieczeństwach, jakie stwarza zły stan samochodu dla kierowcy i dla jego rodziny, ale także dla innych uczestników ruchu drogowego.

W promocji warsztatu pomagają nam cykliczne akcje reklamowe właściciela sieci o zasięgu ogólnopolskim w radiu, telewizji czy też prasie fachowej.

Rozmawiał Ryszard Polit

#### Michał Racis, BS Racis

Suwałki, ul. Filipowskiej 31 (była 23 Października 31)  
racis@bosch-service.pl, biuro@sicar.pl



Więcej na temat autoryzacji Bosch na [www.warsztatybosch.pl](http://www.warsztatybosch.pl) oraz [Robert.Dzierzanowski@pl.bosch.com](mailto:Robert.Dzierzanowski@pl.bosch.com).