

Staliśmy się alternatywą dla ASO

– wizyta w Bosch Service Polanowski w Toruniu

– Prowadzimy własny, niezależny biznes pod szyldem znanej marki, którą klienci kojarzą z wysoką jakością – mówią Karolina i Tomasz Polanowscy, którzy w Toruniu prowadzą serwis samochodowy należący do sieci Bosch Car Service. – Z każdym miesiącem rośnie liczba naszych stałych klientów. Współpraca z siecią to dla nas przede wszystkim możliwość ciągłego rozwoju w każdym aspekcie, dlatego decyzja o przynależności była najlepszą, jaką mogliśmy podjąć.

Pięć dni to średni czas oczekiwania przez klientów na naprawę lub serwis auta w Centrum Obsługi Pojazdów Bosch Service Polanowski w Toruniu. Zakres usług – wszystko poza pracami blacharsko-lakierniczymi. Mimo kolejek liczba regulamie powracających klientów cały czas rośnie. BS Polanowski to dzisiaj sześć stanowisk samochodowych, siedmiu mechaników, kilkoro praktykantów z miejscowych szkół samochodowych oraz trzy osoby w biurze obsługi klienta. Średni wiek auta w serwisie – 4 lata. Koszt roboczogodziny w cenniku – 100 złotych netto. 30% czasu pracy to obsługa flot. To dane, których pozazdrościć może niejeden warsztat.

– Wiedzieliśmy, że członkostwo w tak profesjonalnej sieci będzie nas motywować – przekonuje właścicielka serwisu. – Wymagania jakościowe, które są nam stawiane, dają nam pozytywnego kopa, żeby się szkolić oraz szkolić naszych ludzi. Rynek motoryzacyjny rozwija się w bardzo szybkim tempie. Nowe samochody, nowe rozwiązania – żeby temu sprostać, musimy cały czas być na topie.

Partnerstwo w biznesie

Każda firma powinna mieć wspólny cel finansowy, współpracując z tak dużym i doświadczonym graczem na rynku motoryzacyjnym, jakim jest Bosch. Partnerstwo



Pierwszym miejscem, które odwiedza właściciel auta, jest punkt obsługi klienta. Tutaj wyceniana jest naprawa (roboczogodzina plus koszt części zamiennych) oraz wystawiane jest zlecenie. Tu działa też sklep z częściami samochodowymi firmy Bosch

Serwis w Toruniu wycenę każdej naprawy przygotowuje w biurze obsługi klienta. – Program komputerowy Integra, którego używamy, również został nam polecony przez Boscha. Pozwoliło nam to zaoszczędzić mnóstwo czasu i energii na poszukiwanie dobrego, praktycznego rozwiązania – dodaje Tomasz Polanowski.

Zarządzanie nowoczesną firmą trudno wyobrazić sobie dzisiaj bez zewnętrznych audytów. Tu również Bosch oferuje wsparcie. – Przyjeżdża zewnętrzna firma, przegląda nasze dokumenty – dodaje właściciel BS Polanowski. – Wszystko odbywa się w sympatycznej, przyjacielskiej atmosferze.

Nie ma to nic wspólnego z kontrolą. Audyt wskazuje nam, co robimy dobrze, a co można poprawić. To bardzo cenne informacje, podobnie jak testy tajemniczego klienta. Rozmawiamy ze sobą na co dzień, staramy się rozmawiać z klientami, ale pewnych niedociągnięć czy błędów nie jesteśmy w stanie wychwycić. Nadzór z zewnątrz pomaga je wyeliminować.

Warsztaty działające w sieci Bosch Car Service mogą też liczyć na specjalne ceny części zamiennych firmy Bosch. – Umową z firmą Bosch nie jesteśmy zobligowani do użytkowania części zamiennych tej firmy, ale w praktyce używamy części tylko

w szkoleniach. – Nie traktujemy tego jednak jako obowiązku, bo wcześniej zrozumieliśmy, że bez szkoleń nie będziemy się rozwijać. Wysyłamy pracowników do Boscha na dobre szkolenia za rozsądne pieniądze. Dotyczą one zagadnień technicznych, np. obsługi silników z układami AdBlue, ale też kompetencji miękkich, takich jak obsługa klienta czy sprzedaż – opowiada właściciel warsztatu. Pracownicy serwisu, podobnie jak właściciele, korzystają ze szkoleń organizowanych przez Boscha co najmniej dwa razy w roku. Na co dzień również mogą liczyć na merytoryczne wsparcie ekspertów z Centrum Szkoleniowego Techniki Motoryzacyjnej Bosch. – Zawsze kiedy mamy problem z samochodem, możemy zwrócić się o pomoc. Możemy dostać np. schemat instalacji elektrycznej do danego auta. Nasi mechanicy mogą dzwonić, pytać, konsultować swoje naprawy z najlepszymi ekspertami w kraju. To bardzo ważne – podkreśla T. Polanowski.

Szkolenia dotyczą także m.in. obsługi nowych urządzeń. Te zmieniają się równie szybko jak samochody. Bosch oczekuje od swoich partnerów wyposażenia warsztatów w najnowsze technologie, jednocześnie oferując duże rabaty. – Bez kosztów nie można prowadzić dziś warsztatu na wysokim poziomie. Nie ustawimy geometrii w nowym aucie na tzw. „lampy”. Niezależnie od tego, czy jesteśmy w sieci, czy nie, musimy mieć dobry sprzęt. A członkostwo pozwala nam nabywać ten sprzęt w dobrych cenach. I to nie tylko od Boscha, bo mamy też dobre warunki wynegocjowane u innych producentów – mówią zgodnie właściciele warsztatu.



BS Polanowski w Toruniu prowadzą Karolina i Tomasz Polanowscy. Pani Karolina, z wykształcenia ekonomistka, zarządza biurem obsługi klienta i księgowością firmy. Pan Tomasz, absolwent Politechniki Poznańskiej, nadzoruje pracę mechaników samochodowych

– Serwis samochodowy prowadzimy od szesnastu lat. Od dwóch mamy nowy, duży budynek na większej działce, położonej w dobrym punkcie. Wcześniej był to niewielki warsztat osiedlowy przy domu rodzinnym – opowiadają Karolina i Tomasz Polanowscy. Wcześniej, bo 12 lat temu, Polanowscy zdecydowali się na członkostwo w sieci Bosch Car Service. – Chcieliśmy, żeby klienci zostawiali większe pieniądze, przyjeżdżali lepszymi samochodami. Oczywiście mieliśmy obawy, że przechodząc do sieci, stracimy część stałych klientów. Przyznam, że ceny naszych usług wzrosły. Okazało się jednak, że klienci zostali, bo cena nie zawsze jest najważniejsza – dodaje T. Polanowski.

w biznesie to kolejny atut kooperacji z siecią, jaki wskazują właściciele warsztatu z Torunia.

– Możemy liczyć na bardzo cenne wskazówki biznesowe. Możemy zapytać dostawnie o wszystko – opowiada Karolina Polanowska i przedstawia przykład z ostatnich dni. – Otrzymaliśmy od Roberta (Robert Dzierżanowski, opiekun serwisów z ramienia Bosch – przyp. red.) wytyczne, na podstawie których w kilku krokach możemy ocenić np. wydajność pracownika. Czy zarabia na sobie, na warsztat? To są informacje naprawdę niezbędne w pracy przedsiębiorcy.



Marek Lewicki, którego spotkaliśmy w warsztatowej poczekalni, z usług Bosch Service Polanowski korzysta regularnie od 5 lat. Dziś przyjechał na przegląd płynów i wymianę oleju. – Są uczciwi i rzetelni. Jeżeli mam jakikolwiek problem z autem, zawsze przyjeżdżam tutaj. Nie zdarzyła mi się jeszcze reklamacja, dlatego polecam ich też znajomym. Z czym kojarzy mi się Bosch? Z jakością i bezpieczeństwem – mówi M. Lewicki.

od Boscha – opowiada T. Polanowski. – Po pierwsze, oczekują tego klienci, bo Bosch to dla nich niejednokrotnie synonim dobrej jakości. Po drugie, mamy specjalne ceny na te części, które są porównywalne z cenami innych producentów, którzy nie mogą jednak pochwalić się taką renomą. Wybór jest oczywisty.

Bosch wynegocjował dla swoich serwisów również atrakcyjne ceny u innych producentów. Jak podkreślają Polanowscy, dotyczy to nie tylko części zamiennych, ale też np. ubrań roboczych dla pracowników czy najszybszych elementów wyposażenia warsztatu.

Szkolenia, wsparcie merytoryczne i sprzęt

Członkostwo w sieci nakłada na warsztaty obowiązek regularnego uczestnictwa

Dlaczego warto być w sieci?

– Pracujemy pod znanym i cenionym szyldem. Z marką Bosch wiąże się jakość, zaufanie oraz wiedza. Dzięki temu pozyskaliśmy wielu nowych klientów. Mamy też klientów z innych części Polski, którzy goszcząc w Toruniu, szukają serwisów Boscha, bo korzystają z nich na co dzień – opowiada Karolina Polanowska. – Jesteśmy bardziej widoczni na rynku, bo Bosch to powszechnie znana marka. Codziennie widzimy ją w telewizji czy ogólnopolskiej prasie. To zostaje ludziom w głowach – dodaje Tomasz Polanowski.

Pytani o korzyści z przynależności do Bosch Car Service właściciele serwisu wymieniają promocję, wsparcie merytoryczne, udział w szkoleniach, audyty, ale przede wszystkim motywację do rozwoju.



Siedziba Bosch Service Polanowski w Toruniu

Reklama dźwignią handlu (i usług)

Na reklamę właściciele serwisu w Toruniu zwracają szczególną uwagę. Współpraca z firmą Bosch daje im w tym aspekcie niemalże satysfakcję. – Szyld, pod którym pracujemy, jest rozpoznawalny w całej Polsce, co więcej, ma tylko pozytywny wydźwięk. Produkty Boscha są reklamowane w ogólnopolskich mediach. Klienci przyjeżdżają do naszego sklepu np. po zakup piór do wycieraczek czy żarówek Boscha. Mamy reklamę, za którą nie płacimy – mówi T. Polanowski. Jego żona podkreśla, że serwis otrzymuje od Boscha również plakaty, banery, ulotki, do wykorzystania w ramach lokalnej promocji. – Jesteśmy rozpoznawalni na rynku. Widać nas i slychać – podkreśla.



Sześć stanowisk samochodowych i pięciodniowy okres oczekiwania w kolejce dla klienta – to możliwe!

Reklamacje i gwarancje

Zasadą działania sieci Bosch Car Service jest udzielanie gwarancji na naprawy. To kolejny argument dla klienta, żeby korzystać z usług warsztatów tej sieci. – Dla klientów ważne jest, że z tej gwarancji mogą skorzy-

stać nie tylko u nas, ale w każdym serwisie Bosch w kraju. Bez obaw więc świeżo odebrany autem z serwisu można ruszać w podróż – dodaje T. Polanowski, podkreślając jednocześnie, że reklamacje w jego serwisie to mniej niż 1% napraw.

„Wychodzimy na plus”

Ceny usług w serwisie nie są narzucane przez Boscha, więc każdy warsztat może je ustalać indywidualnie. Do serwisu Polanowskich przyjeżdżają głównie auta nowe, kilkuletnie, najczęściej tuż po zakończeniu gwarancji producenta. Choć jednocześnie dużą grupą klientów, i to bardzo dochodową, są właściciele samochodów przyjeżdżający na przeglądy gwarancyjne. Do obsługi młodszych aut niezbędne są wiedza i sprzęt, a to uzasadnia nieco wyższe ceny niż w innych toruńskich serwisach. – Mamy świadomość, że nie jesteśmy tani. Członkostwo w sieci związane jest z pewnymi wydatkami. Opłata franczyzowa nie jest żadną tajemnicą. Natomiast wszystko to wychodzi nam na duży plus – podsumowuje T. Polanowski. Dodaje, że przynależność do sieci nie zaburza jego poczucia pełnej niezależności jako przedsiębiorcy. – Podejrzewam, że takie może być wrażenie osób, które nie znają szczegółów współpracy w sieci serwisów

takiej jak Bosch. Czuję się w pełni niezależny, a minusów tej współpracy nie dostrzegam. Staliśmy się alternatywą dla autoryzowanych stacji obsługi. Dajemy duży komfort

klientowi, wysoką jakość napraw oraz niższą niż w przypadku ASO cenę.

Tekst i zdjęcia: Piotr Łukaszewicz



Większość pracowników BS Polanowski to dawni praktykanci. Niektórzy z nich pracują u Polanowskich od 10 lat