

# Atuty niezależnych dostawców



**DLACZEGO MOTORYZACYJNE CZĘŚCI ZAMIENNE OFEROWANE PRZEZ NIEZALEŻNYCH DYSTRYBUTORÓW SĄ Z REGUŁY TAŃSZE OD TZW. ORYGINALNYCH, CZYLI OZNACZONYCH LOGO PRODUCENTA POJAZDU? KOSZTY WYTWARZANIA MUSZĄ BYĆ PRZECIEŻ PODOBNE, SKORO JAKOŚĆ PRODUKTÓW JEST W OBU WYPADKACH IDENTYCZNA LUB CO NAJMNIEJ PORÓWNYWALNA. CZY JEDNAK TAKI SAM JEST DOSTĘP WARSZTATÓW DO POTRZEBNEJ INFORMACJI I TECHNICZNEGO WSPARCIA? O REFLEKSJE ZWIĄZANE Z TEGO RODZAJU ZAGADNIENIAMI POPROSIŁIŚMY EKSPERTÓW MAJĄCYCH Z NIMI DO CZYNIEŃ W SWEJ CODZIENNEJ PRAKTYCE**



**Bogumił Papierniak**  
Moto-Profil

## Od nas zależą sukcesy niezależnych warsztatów

Części od niezależnych dystrybutorów rzeczywiście są korzystną pod względem cen alternatywą dla produktów sygnowanych przez producentów pojazdów. Jednocześnie zdecydowanie przewyższają gatunkowo najtańsze, nieznaną jakości i pochodzenia części, które można nabyć np. w Internecie czy na giełdzie. Dobre, niezależne warsztaty są w stanie zaproponować klientom towary dostosowane do ich potrzeb, możliwości finansowych, ale zapewniające odpowiedni poziom jakości

i bezpieczeństwa. W ofercie niezależnych, doświadczonych dystrybutorów można je znaleźć w różnych przedziałach cenowych. Serwisy niezależne w 99% przypadków używają części tzw. aftermarketowych, rzadko posiłkując się dostawami produktów sygnowanych przez producentów pojazdów, gdy dany element można nabyć jedynie z tego źródła. Korzystna relacja ceny do jakości sprawia, że aż 89% wizyt w serwisach przypada na placówki niezależne. To właśnie części aftermarketowe umożliwiają im funkcjonowanie.

Jako importer i dystrybutor proponujemy naszym partnerom handlowym części największych i najbardziej liczących się firm, produkujących elementy niezbędne do napraw i wymian eksploatacyjnych w samochodach osobowych i dostawczych. W naszej ofercie handlowej moż-

na znaleźć produkty takich marek, jak Monroe, Bosch, TRW czy Denso. Produkty tych samych firm można też znaleźć w pudełkach sygnowanych przez producentów pojazdów. Są to zatem te same części, tej samej jakości, ale w zdecydowanie lepszej cenie.

Z kolei tzw. tańsze zamienniki, czyli produkty pochodzące z krajów o niskich kosztach wytwarzania, niosą spore ryzyko, że ich niska cena znajduje odzwierciedlenie w poziomie jakości. O cenie części uznanych marek, oferowanych przez niezależnych dystrybutorów, decydują bowiem nie tylko wyższe koszty produkcji, lecz także funkcjonowanie działów badań i rozwoju.

Nasz system dystrybucji opiera się na sieci niemal 1000 partnerów handlowych – najlepszych niezależnych hurtowni i sklepów motoryzacyjnych. Za ich pośrednictwem docieramy do ponad 11 000 warsztatów samochodowych na terenie Polski i Europy. Nasi partnerzy handlowi oraz ich klienci – serwisy – mogą liczyć na wsparcie m.in. w postaci systemów elektronicznego wspomaganie sprzedaży, najnowocześniejszych technologii internetowych, szkoleń podnoszących kwalifikacje ich kadry, efektywnego systemu logistycznego, a także zintegrowanych działań promocyjnych. Nie do przecenienia jest również dostęp do danych technicznych, np. firmy HaynesPro, dystrybuowanych przez Moto-Profil i naszych partnerów. Ponadto oferujemy dostęp do help desku technicznego poprzez telefon czy e-mail. Taki system zapewnia wsparcie w zakresie najważniejszych, codziennych procesów, dając jednocześnie dużą dozę niezależności. Warsztaty są pośrednimi adresatami naszych działań. Wsparcie udzielane przez nas i naszych dostawców partnerom handlowym wydatnie wpływa na utrzymanie relacji pomiędzy hurtowniami, sklepami i warsztatami. Cykle treningowe, internetowe katalogi, doradztwo techniczne – są to działania, których beneficjentami są także warsztaty. Żaden producent samochodów nie da takiego wsparcia niezależnym serwisom.



**Marco Morelli**  
Italparts

## Oprócz faktów liczą się opinie

W świecie wolnego rynku rzadko cena produktu jest proporcjonalna do jego prawdziwego kosztu produkcji. Raczej jest to kwestia tego, ile klient może i chce za ten towar zapłacić. Oznacza to również, że cena nie zawsze jest proporcjonalna do jakości, lecz raczej do tego, na jakim poziomie jakości klient umieszcza dany produkt. Jest to efekt dużej ilości profesjonalnych reklam i akcji marketingowych.

Nie jest tajemnicą, że większość części sprzedawanych jako OE jest również sprzedawana pod markami własnymi firm wytwarzających je także na pierwszy montaż. Na tych samych liniach powstają więc produkty OE oraz ich zamienniki o takiej samej jakości, sprzedawane pod różnymi brandami.

Części OE, nazywane oryginalnymi, gwarantowane przez samochodową markę, mają swój rynek tworzony przez użytkowników samochodów, którzy naprawiają je w ASO. Klienci liczący się z kosztami wybierają niezależne warsztaty, które używają tańszych od OE zamienników, lecz dają na nie pełną gwarancję, ponieważ wiedzą, że nie są one gorsze od produktów OE.

Obowiązkiem dystrybutora jest sprawdzenie, w jaki sposób producent dba o jakość. Do naszej oferty staramy się wprowadzać linie produktów sprawdzonych nie tylko przez nas, ale i przez rynek. Nasze relacje i poziom współpracy z warsztatami pozwalają szybko reagować na jakiegokolwiek problemy.

Posiadamy w ofercie bardzo szeroką gamę produktów, w tym dostarczanych przez producentów zaopatrujących rynek OE. Znaczną jednak część stanowią towary innych producentów sprzedających tylko zamienniki. Paradoksalnie statystyka reklamacji i praktyka warsztatowa dowodzą, iż jakość jest tu faktycznie porównywalna z OE.

Nie ustępujemy autoryzowanym dostawcom także w zakresie technicznego wsparcia udzielanego niezależnym warsztatom. Dla naszych klientów regularnie

organizujemy szkolenia na nowoczesne, stricte techniczne tematy, jak: dwusprzęgłowe skrzynie biegów DSG, układy wtryskowe common rail, systemy komfortu. Jesteśmy też dystrybutorem programu Autodata i naszym klientom oferujemy tę ogromną bazę wiedzy, nawet na dogodnych warunkach ratalnych lub w nagrodę za wykonanie określonego planu zakupów.

Mamy różne programy bonusowo-loyalnościowe, personalizowane dla każdego klienta. Pozwalają one zaopatrywać się w nowoczesne urządzenia warsztatowe. Posiadamy również swój własny katalog produktów na postawie bazy Tec-Doc, umożliwiający samodzielne poszukiwanie części zamiennych oraz korzystanie z informacji technicznych przekazanych przez ich producentów.

Moim zdaniem, korzystanie z dostaw niezależnych dystrybutorów jest obecnie najtańszą metodą skutecznego naprawy pojazdów. Nie jest nią natomiast wyszukiwanie tanich zamienników od nieznanych producentów.



**Andrzej Senkowski**  
Polcar

## Zbieżność interesów warsztatów i klientów

Zgodnie z obowiązującymi przepisami GVO, definicja części oryginalnych obejmuje również produkty aftermarketowe pochodzące z tych samych fabryk, które dostarczają je na potrzeby montażu samochodów, lecz nie są sygnowane ich markami. Są to więc dokładnie takie same części z tych samych linii produkcyjnych, lecz inaczej pakowane.

Natomiast części o porównywalnej jakości nie są wprawdzie częściami oryginalnymi, ale są produkowane z tych samych surowców i w oparciu o tę samą technologię, co części oryginalne. Zatem ich cechy i walory eksploatacyjne są zbliżone (porównywalne) do części oryginalnych przy zachowaniu zdecydowanie niższej ceny. Odnosi korzyści warsztat, gdyż jego marża jest wówczas znacznie wyższa, i klient – przez finansową oszczędność przy zachowaniu wysokiej jakości naprawy.

W przypadku tzw. części o porównywalnej jakości proces doboru ich dostawców jest długotrwały i żmudny. Przez wiele miesięcy oferowane nam części poddawamy testom i dopiero potem decydujemy się (lub nie) na zakupy w danej fabryce. Kontrolujemy ich jakość również po dokonaniu wyboru dostawcy, sprawdzając wrywkowo po kilka części z danej partii w trakcie przyjmowania dostawy.

Szkolenia związane z poszczególnymi rodzajami części są wpisane na stałe w kalendarz Polcaru i każdy zainteresowany warsztat może wziąć w nich udział. W ich trakcie nie tylko zapoznajemy uczestników z tajnikami produkcji oraz kryteriami oceny jakości, lecz również na podstawie próbek towarów zakupionych u autoryzowanych dealerów oraz naszych pokazujemy, iż często różnice sprowadzają się do opakowania bądź nalepki. To zresztą wzbudza zawsze ogromne emocje, gdy klienci widzą te same części z tej samej fabryki, a nawet z tym samym numerem fabrycznym, których cena różni się w zależności od koloru opakowania 4-5-krotnie.

Tzw. tańsze zamienniki materiałowo i technologicznie nie muszą już być porównywalne z częściami oryginalnymi. Oferuje się je z reguły do starszych aut po to, by koszt naprawy nie przekroczył wartości całego pojazdu. Takie elementy, jak osłony, a nawet zderzaki wyprodukowane z innych materiałów niż oryginalne, śmiało można stosować w starszych autach, których właściciele szukają oszczędności. Również i inne części, które nie wpływają na bezpieczeństwo, mogą być w takim wykonaniu stosowane ku zadowoleniu właścicieli pojazdów, zmniejszając koszty ich eksploatacji.

Zdecydowanie odradzam natomiast stosowanie zamienników (szczególnie nieznanymi markami, za którymi nie stoją odpowiedzialni, doświadczeni i świadomi importerzy) części układów hamulcowych i kierowniczych, zawieszek i wszystkich innych podzespołów wpływających na bezpieczeństwo jazdy. Godnym zaufania źródłem nie jest, niestety, Internet, gdyż występujący tam sprzedawcy z reguły nie należą do bezpośrednich importerów, a przy zakupach kierują się wyłącznie ceną z pominięciem kwestii jakości. ■