

Warsztat Roku 2015



JURY KONKURSU W TRAKCIE WIZYTACJI RYWALIZUJĄCYCH WARSZTATÓW

TEN, ROZSTRZYGNIĘTY NIEDAWNO, KONKURS ZORGANIZOWAŁO STOWARZYSZENIE DYSTRYBUTORÓW I PRODUCENTÓW CZĘŚCI MOTORYZACYJNYCH, A WZIĘŁO W NIM UDZIAŁ PRAWIE 160 NIEZALEŻNYCH, POLSKICH WARSZTATÓW SAMOCHODOWYCH

Nad jego przebiegiem czuwała firma PartsLife, która od lat współpracuje przy organizacji podobnych imprez w Europie. Uczestnicy nadstawili szczegółowe ankiety opatrzone dokumentacją fotograficzną, opisując działalność swych firm w zakresie wizerunku, zatrudnienia, wyposażenia i serwisu. Wyłonioną na tej podstawie finałową grupę warsztatów odwiedziła komisja konkursowa, aby ustalić ostateczną listę zwycięzców.

Pozytywny obraz ogólny

W ocenie jurorów stan polskiej warsztatowej „prowincji” okazał się zaskakująco dobry. Uczestniczący w pracach komisji Maciej Wisławski, legendarny pilot raj-

dowy, stwierdził po ich zakończeniu: *Nie tylko w wielkich miastach, lecz w całym kraju, poznałem świetnych ludzi, entuzjastów swojego fachu, otwartych na wiedzę i na świat w ogóle.* Podobne były wrażenia Krzysztofa Rybarskiego, dziennikarza przez wiele lat związanego z tygodnikiem „Motor”, a obecnie redagującego miesięcznik „Świat Motoryzacji” i blog „warsztatowiec.info”. Zwrócił on szczególną uwagę na znakomite wyposażenie odwiedzanych placówek, kompetencję ich personelu, a także na wzorową estetykę obiektów.

Jerzy Szewczyk, kiedyś dealer VW i Audi, oceniał warsztaty przez pryzmat wymogów stawianych autoryzowanym

stacjom tych prestiżowych marek i nie szczędził im pochwał za jakość zarządzania: *Ogromnie podobało mi się również to, że sięgają oni po nowoczesne narzędzia, takie jak przeznaczone dla warsztatów rozwiązania informatyczne, które znakomicie usprawniają prowadzenie serwisu.*

Idea konkursu

Pomysłodawcom i organizatorom konkursu „Warsztat Roku” chodziło o to, by przyczynić się do poprawy profesjonalnego poziomu działalności niezależnych warsztatów w Polsce. Również dla samych uczestników było to najważniejszym aspektem tego przedsięwzięcia.

Mówi Mirosław Makurat, szef serwisu Auto Miras:

Kiedy zgłosiliśmy się do udziału w konkursie, nie liczyliśmy na nagrody. Chcieliśmy przede wszystkim zobaczyć, jak wypadamy na tle całego rynku, sprawdzić, czy realizowana przez nas koncepcja rozwoju jest słuszna. Zwycięstwo było dla nas wielką niespodzianką i dało nam poczucie satysfakcji z wielu lat ciężkiej pracy.

Podobnego zdania jest Tomasz Szymek, szef rodzinnej już w trzecim pokoleniu firmy Auto Serwis Szymekki: *Potraktowałem odwiedziny komisji jak wizytę zaufanej firmy doradczą. Sami często bowiem nie dostrzegamy, że to i owo można jeszcze w naszej pracy poprawić. Świeże spojrzenie z zewnątrz i fachowa ocena są więc niezwykle cenne. Zarządzania trzeba się uczyć latami, nie tylko na własnych błędach.*

Wszyscy właściciele i kierownicy odwiedzanych warsztatów nie traktowali uwag komisji konkursowej jak spornych, krytycznych zarzutów. Raczej dostrzegali w nich rady, z których warto skorzystać.

Marketingowe korzyści

Laureaci konkursu wskazują teraz także na marketingowe znaczenie przyznanych im wyróżnień.

Tomasz Jaśkiewicz, kierownik warsztatu K.Team, ujął to w ten sposób:

Zwycięstwo przyczyni się do budowy renomy naszego warsztatu, a dobra opinia i zaufanie klientów to podstawa usługowej działalności. Cieszymy się więc, że będziemy mogli chwalić się tak prestiżowym sukcesem.

Będzie kontynuacja

Pierwsza edycja „Warsztatu Roku” okazała się sukcesem całego niezależnego rynku. Udowodniła, iż laureaci konkursu nie ustępują serwisom autoryzowanym pod względem jakościowych standardów. Cieszy też fakt, że dobre, niezależne warsztaty można znaleźć wszędzie, także w małych miejscowościach. Wszystko to razem napawa optymizmem i sprawia, że inicjatywa SDCM spotkała się z wielkim zainteresowaniem warsztatowców. Potwierdziła, że niezależny rynek potrzebuje konkursu, w którym brane będą pod uwagę wyłącznie kryteria merytoryczne i nie będzie miał on żadnego kontekstu komercyjnego.

Leszek Radzikowski, dyrektor ds. dystrybucji Castrol w Polsce, też widzi potrzebę takiej obiektywnej rywalizacji. Jego zdaniem: *Trzeba wspierać serwisy niezależne, bo to właśnie one obsługują większą część parku samochodowego w naszym kraju, a wymagania im stawiane są coraz wyższe. Odpowiednia jakość i warunki na-*

FOT. SDCM



WIZYTA JURORÓW W WARSZTACIE NIE ZAKŁÓCAŁA JEGO ZWYKŁEJ DZIAŁALNOŚCI

prawy, jej kompleksowość, kompetentny personel – tego przecież oczekują dziś klienci. Jednak pojawiają się też inne kwestie. Coraz więcej klientów chce doglądać napraw, dostać samochód zastępczy i czekać na odbiór auta w czystej, wygodnej poczekalni. A co najważniejsze, chcą być obsługiwani przez uprzejmy personel, który dysponowałby odpowiednią wiedzą i umiał doradzić klientowi, jakie decyzje są dla niego optymalne.

Projekt konkursu powstał po długich dyskusjach w gronie członków SDCM,

którzy uznali, że przyczyni się on do podniesienia w warsztatach standardów obsługi klientów, a także korzystnie wpłynie na wizerunek całej branży, stanie się bowiem okazją do tego, by pokazać szerokiej opinii publicznej, jak wygląda niezależny rynek motoryzacyjny – wyjaśnia Alfred Franke, prezes Stowarzyszenia.

Dodajmy, że oba te cele udało się pomyślnie zrealizować. Dlatego można mieć nadzieję, iż konkurs „Warsztat Roku” wpisze się na stałe w nasz branżowy kalendarz. ■

PEŁNA DIAGNOSTYKA CAR
oraz OBSŁUGA
CZUJNIKÓW TPMS



NOWOCZESNE STACJE KONFORT
Obsługa gazu R134a
oraz R1234yf



CALL CENTER GRATIS

TEXA

www.texapoland.pl

FOT. SDCM