

Ważny jest rozwój



STANDARZY, KTÓRE MUSIMY SPEŁNIĆ W RAMACH PRZYNALEŻNOŚCI DO SIECI, DAJĄ NAM PRZEWAĞĘ NAD INNYMI WARSZTATAMI

LESZEK GARNEC
– WŁAŚCICIEL SERWISU BOSCH SERVICE GARNEC

Czy Pana warsztat jest nowoczesny?

W Obornikach jest około 25 warsztatów, ale w Cechu Rzemiosł słyszę, że jesteśmy dla innych wzorem. Mamy wiedzę, doświadczone mechaników, biuro obsługi klienta i doradców serwisowych. Można u nas wypić kawę, a nawet popracować, bo oferujemy dostęp do Internetu dla klientów. Wiele warsztatów uważa, że biuro obsługi klienta nie jest ważne, a jego stworzenie jest kosztowne. Ale ja już wiem, że procedury Boscha wdrożone w biurze obsługi klienta wiele razy uchroniły nas przed nieuzasadnionymi roszczeniami. W czasie przystępowania do sieci Bosch Car Service mieliśmy trzy stanowiska i małe biuro. Bosch postawił warunek rozbudowania biura obsługi klienta – nas to zmotywowało i na wy-

kupionej działce rozbudowaliśmy i biuro, i warsztat. Bosch dużo wymaga, ale jest też dobrym partnerem.

Dlaczego wybrał pan sieć Bosch Car Service?

Przystąpiliśmy do sieci Boscha, bo wspólnie jest łatwiej coś zrobić. Ja zawsze chciałem być serwisem Boscha. Zazdrościłem innym, że są w tej sieci. Postanowiłem sobie, by też należeć do Bosch Car Service i moje marzenie się spełniło. Jesteśmy przykładem serwisu, który może zrobić obroty na niewielkiej powierzchni warsztatowej. Kandydatów do sieci przywożą do nas, by pokazać, że naprawdę można. Ale Bosch stawia coraz wyżej poprzeczkę, a my staramy się sprostać tym wymaganiom. Jestem za-

dowolony, że Bosch stawia wymagania. Gdyby ich nie było, nie rozwijalibyśmy się, a tak – jesteśmy w czołówce. Każdemu bym polecił sieć Boscha. Przystępując do sieci, trzeba mieć cele. Istnieje wiele różnych sieci warsztatowych, ale ważny jest rozwój.

Co daje takie partnerstwo?

Nadal jesteśmy warszatem niezależnym. Możemy robić to, co uważamy za stosowne, nie wychodząc poza zakres umowy. Jesteśmy lojalni. Niektórzy boją się przystąpienia do sieci, bo muszą spełniać wymagania, a nawet zmienić nazwę na Bosch Service. My, jako Bosch Service Garnec, jesteśmy bardziej godni zaufania w ocenie klientów. Mamy klientów, którzy przekonali się do nas po nieudanych naprawach w innych serwisach. Przyjeżdżają do nas stali klienci, nawet z Poznania, bo darzą nas zaufaniem, chociaż nie jesteśmy najtańszym warszatem w okolicy. Mamy nawet stałych klientów z Niemiec, którzy przyjeżdżają do nas na okresowe przeglądy. Kiedy przyjeżdża klient z zagranicy, zwykle szuka warsztatu autoryzowanego lub należącego do sieci Boscha. Nie przyjedzie do niezrzeszonego warsztatu lub do sieci, której nie zna, a Bosch jest rozpoznawalny na świecie. Około 30–40% obsługiwanych przez nas pojazdów to auta flotowe, m.in. policji, firmy Arval, której jesteśmy zaufanym warszatem. Reszta to indywidualni klienci i małe floty do 10 aut.



WARSZTAT BOSCH SERVICE GARNEC W OBORNIKACH WIELKOPOLSKICH

Reklamujemy się lokalnie, ale w telewizji i w gazetach ogólnopolskich są reklamy Boscha. Przez to jesteśmy lepiej postrzegani przez klientów.

Jakie samochody przyjeżdżają do serwisu?

Dzięki temu, że należymy do sieci warsztatowej, przyjeżdżają do nas nowsze samochody. Bosch pomaga w zdobyciu wiedzy, np. dotyczącej serwisowania aut hybrydowych. Po szkoleniu w Boschu pozbyłem się obaw przed naprawami hybryd. Pomoc w zakresie trudnych napraw jest duża. Jeśli tylko mamy jakiś problem, dzwonimy po pomoc do szkoleniowca.

Przeprowadzamy przeglądy gwarancyjne wybranych marek – Mercedesa, BMW, Škody – i wpisujemy je do elektronicznej książki serwisowej. Trzy lata temu staraliśmy się o dostęp do elektronicznej książki serwisowej Mercedesa. Musieliśmy wystąpić do centrali Mercedesa w Warszawie zdjęcia biura obsługi klienta, opisać nasze wyposażenie warsztatowe i doświadczenie mechaników. Po pozytywnej weryfikacji dostaliśmy swój numer – pewnie dlatego, że jesteśmy warszatem należącym do sieci Boscha.

Czy dla klienta ważne jest wyposażenie warsztatu? Klienci zwracają na to uwagę?

Moim zdaniem, klienta nie interesuje, na jakim sprzęcie pracujemy. Ważny jest efekt końcowy i brak reklamacji. Klientowi trzeba jednak uświadomić, że pracujemy na nowoczesnych maszynach. Dla nas jest ważne, by klient wrócił z następną usługą.

Nowoczesny warsztat powinien dysponować nowoczesnym wyposażeniem. Czasami dzwonią znajomi mechanicy, chcą pożyczyć blokadę, wydrukować dane regulacyjne, proszą o pomoc w ustawieniu geometrii. To dowodzi, że bez nowoczesnych urządzeń coraz trudniej jest naprawiać współczesne auta. Kupując nowe urządzenie, czasami się ryzykuje, czy zakup się zwróci. Jednak to również dzięki takim inwestycjom mamy więcej klientów. Gdy kupiliśmy stację do obsługi klimatyzacji na nowy czynnik chłodniczy R1234yf, okazało się, że w obrębie 50 kilometrów nikt takiej nie ma, więc klienci przyjeżdżają do nas.



PRZYKŁADY STANOWISK SERWISU (OD GÓRY I OD LEWEJ): POMIESZCZENIE RECEPCYJNE, DIAGNOZA HAMULCÓW, PODNOŚNIK DO PRAC NAPRAWCZYCH, SERWISOWANIE KLIMATYZACJI

Mamy teraz trzy maszyny do obsługi klimatyzacji, bo w sezonie są potrzebne. Nawiązaliśmy też wiele kontaktów z serwisami autoryzowanymi, które lepiej postrzegają warsztat należący do sieci Bosch Car Service. Chętnie współpracują z nami ASO, ponieważ mają zwykle wąską specjalizację i kosztowne dla klienta technologie napraw. Regenerujemy belki tylnego zawieszenia Citroëna, podejmujemy się wymontowania zapieczonej świecy żarowej bez zdejmowania głowicy. Dla klientów ważne jest to, że u nas jest taniej niż w ASO. Zajmujemy się ogumieniem, ale przy okazji sprawdzamy hamulce, amortyzatory luzy w przednim

zawieszeniu. Mamy szarpaki działające w wielu płaszczyznach i rolki hamulcowe. Klienci do nas wracają, bo to my wykryliśmy usterkę. Posiadamy też myjkę działającą w obiegu zamkniętym i jako pierwsi w Obornikach – separator zanieczyszczeń.

Przystępując do sieci Bosch Car Service, trzeba zainwestować w wyposażenie, ale dzisiaj bez dobrego sprzętu nie da się naprawiać samochodów. Poniesione wydatki się zwracają, a jeśli ktoś ma starszy sprzęt – i tak wcześniej czy później, chcąc świadczyć usługi na odpowiednim poziomie, będzie musiał go wymienić.

Tekst i zdjęcia: Ryszard Polit



Firma założona w 1985 roku. Do sieci przystąpiła w lutym 2001 roku, uzyskując certyfikat numer 105. Zatrudnia 10 osób, ma pięć stanowisk naprawczych.

Zeskanuj QR kod i zobacz film z serwisu Bosch Service Garnec

Chcesz dowiedzieć się więcej o autoryzacji Bosch Service? Wypełnij formularz kontaktowy: <http://warsztatybosch.pl/FormularzKontaktowy>