

Czy standardy jakości mają sens w warsztacie?



WOJCIECH KOMOROWSKI

DZIAŁ ROZWOJU KONCEPCJI SERWISOWYCH
ROBERT BOSCH

NIEZALEŻNIE OD TEGO, CZY PROWADZISZ MAŁY CZY DUŻY SERWIS SAMOCHODOWY, PRĘDZEJ CZY PÓŹNIEJ ZMIERZYSZ SIĘ Z OCENĄ JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG. JAK I PO CO JĄ WERYFIKOWAĆ? KIEDY WARTO WPROWADZIĆ STANDARYZACJĘ PROCESÓW?

Jakość oferowanych usług jest jednym z kluczowych parametrów weryfikujących działalność warsztatu samochodowego. Od jej poziomu zależy, czy klienci będą powracali do serwisu i go polecali, czy też nie. Warto więc zbadać procesy zachodzące w przedsiębiorstwie, poprawić elementy, które do tej pory bagatelizowano. Nie chodzi tu o badanie opinii klientów po wykonanej usłudze czy komentarzy zamieszczanych przy wizy-

tówce firmy w Internecie. Te elementy są ważne, jednak powierzchownie mogą zniekształcić faktyczną ocenę procesów zachodzących w warsztacie.

Dla sprawdzenia poziomu jakości oferowanych usług należy przede wszystkim:

- ▶ przeprowadzić kompleksowy audyt procesów zachodzących w serwisie,
- ▶ wdrożyć standardy jakości,
- ▶ zdefiniować i realizować plan naprawy.

Kiedy warto wprowadzić standardy jakości?

Właściciele, którym zależy na rozwoju swojego serwisu, najczęściej decydują się na przystąpienie do sieci posiadającej najlepsze praktyki w tym zakresie. Jak to wygląda w Bosch Car Service? Sieć posiada wysoką renomę zarówno na rynku polskim, jak i światowym, co potwierdzają liczne badania oraz doświadczenie. Dzięki blisko 100-letniej działalności na

arenie światowej, a także ugruntowanej, prawie 30-letniej pozycji na rynku polskim, Bosch Car Service wyróżnia się skutecznymi standardami jakości, a także najlepszymi praktykami w tej dziedzinie. Wdrożenie tych standardów w życie prowadzi do poprawy obsługi klienta, napraw i działania warsztatu. Przekłada się również na wzrost przychodów oraz sprzedaż części zamiennych i usług.

Na czym polega weryfikacja standardów jakości?

W sieci Bosch Car Service prowadzone są audyty, które przekrojowo badają każdą strefę funkcjonowania warsztatu.

Podczas wizyty, audytor ocenia:

- ▶ procesy zachodzące w serwisie,
- ▶ stopień zorganizowania warsztatu,
- ▶ komunikację między punktem obsługi klienta i halą napraw,
- ▶ wyposażenie serwisu oraz wyszkolenie pracowników hali warsztatowej i punktu obsługi klienta,
- ▶ uporządkowanie i czystość przestrzeni warsztatowej,
- ▶ dopasowanie serwisu do wytycznych sieci.



Powyższe elementy, utrzymywane oraz usprawniane kompleksowo, tworzą efekt synergii i wpływają na jakość obsługi, jakiej doświadczają klienci. Budują również wizerunek serwisu i jego renomę na rynku.

Dlaczego warto spełniać standardy jakości?

Warsztat spełniający standardy jakości postrzegany jest jako działający profesjonalnie. Praca w nim jest zoptymalizowana i usystematyzowana. Znając wynik audytu, można poprawić te obszary,



które tego wymagają, w celu zwiększenia zysków, jak i satysfakcji klienta.

Standardy a zwiększenie zyskowności serwisu

Standardy jakości wspomagają serwis w zwiększaniu zyskowności biznesu. Wskazują możliwości poszukiwania dodatkowej sprzedaży na przykład poprzez:

- ▶ realizację aktywnego przyjęcia,
- ▶ pracę z listami kontrolnymi,
- ▶ optymalizację wykorzystania potencjału serwisu,
- ▶ proaktywną postawę doradcy serwisowego, który korzysta z danych klientów i ich pojazdów,
- ▶ aktywne poszukiwanie klienta.

wielu marek, nowych, jak również tych w okresie gwarancyjnym).

Cykl audytowy

Efektywność i skuteczność procesu audytowego zależy od ciągłości procesu zarządzania jakością. Powinien on mieć formę cyklu. Okres między audytami to czas pracy nad działaniami naprawczymi i otwartymi zaleceniami poaudytowymi:

- ▶ wdrażania zmian,
- ▶ modyfikacji,
- ▶ wprowadzania ulepszeń.

Bieżąca praca z działaniami naprawczymi, ich realizacja i wypełnianie kryteriów standardów jakości stanowi bazę do bardziej zaawansowanych przemian.

Warsztat pracujący w oparciu o standardy jakości to miejsce przygotowane na kompleksową obsługę klienta.

Przyłączenie się do sieci Bosch Car Service związane jest m.in. z:

- ▶ promocją serwisu poprzez wykorzystanie najbardziej rozpoznawanej marki wśród sieci serwisowych na rynku wtórnym,
- ▶ wzrostem jakości ze względu na wdrażane standardy,
- ▶ optymalizacją działań, jak i wzrostem zyskowności serwisu w oparciu m.in. o analizę warsztatową,
- ▶ rozpoznawalnością serwisu należącego do światowej sieci warsztatowej,
- ▶ szerokim wsparciem marketingowym, szkoleniowym i technicznym.

Planujesz rozwój swojego serwisu samochodowego wraz z podniesieniem jakości? Skontaktuj się z nami:

Warsztatybosch.pl

Robert Dzierżanowski

kierownik ds. rozwoju koncepcji serwisowych firmy Robert Bosch

e-mail: Robert.Dzierzanowski@pl.bosch.com