

Warsztaty godne zaufania

Najlepsze efekty obserwujemy w firmach, gdzie wieloletnie doświadczenie założycieli uzupełniane jest otwartością i świeżymi pomysłami następców. Słymiemy z nowatorskich projektów, bo decyzja, by warsztat należący do naszej sieci stał się preferowanym wśród rzeszy kierowców, jest tak łatwa jak użycie smartfonu!

O szczegółach wdrażanych koncepcji rozmawiamy z szefem Biura Sieci O.K. Serwis, której organizatorem jest firma Inter-Team Sp. z o.o.



Wojciech Pytka, Z-ca Dyrektora Sprzedaży ds. Współpracy z Warsztatami

Co też warto zasygnalizować spośród najnowszych, niemających precedensu pomysłów i przedsięwzięć w ramach Państwa sieci? Wszak nowość jest zawsze pożądanym nowsem.

Wojciech Pytka, Z-ca Dyrektora Sprzedaży ds. Współpracy z Warsztatami: Jako pierwsza sieć warsztatowa w Polsce uruchomiliśmy w 2015 r. Elektroniczną Książeczkę Serwisową dostępną przez stronę www.okserwis.pl oraz powiązaną z nią aplikację mobilną działającą w środowisku systemu Android. EKS to narzędzie, w którym każdy kierowca może m.in. prowadzić pełną historię serwisową swojego samochodu, rejestr kosztów eksploatacji

oraz ustawić wszystkie przypomnienia związane z eksploatacją pojazdu. Warsztaty O.K. Serwis mają wgląd w historię napraw wszystkich pojazdów, których właściciele zadeklarowali ich warsztat jako domyślny dla swojego pojazdu. Narzędzie rozwija się i pokładamy w nim wielkie nadzieje na przyszłość. Oprócz tego zrealizowany został szereg innych, nowatorskich projektów, ale o tym nie dzisiaj...



W ramach współpracy sieć O.K. Serwis zapewnia indywidualne opracowanie identyfikacji wizualnej warsztatu.

Czyżby kolejnym krokiem miało być anonowanie gwarancji na prawę obowiązującą w ramach sieci?

Oczywiście, pracujemy nad takim rozwiązaniem – zdajemy sobie sprawę z jego wagi w trakcie budowania pozytywnego wizerunku sieci warsztatowej. Napotykać jednak wiele problemów do rozwiązania związanych z wyceną i rozliczeniami napraw gwarancyjnych pomiędzy poszczególnymi warsztatami. Istnieją również duże rozbieżności w cenie usług uwarunkowane rejonem Polski czy też lokalną konkurencją. Będzie to proces długofalowy, ponieważ finalne rozwiązanie musi zostać zaakceptowane przez wszystkich członków sieci. W przeciwnym wypadku uruchomienie ogólnopolskiej gwarancji będącej fikcją może odbić się negatywnie na wizerunku każdej sieci warsztatowej.

Nie sposób przecenić walorów takiej przewagi nad warsztatami działającymi w pojedynkę. Co innego, że pewnie wielu kierowców nadal jest przekonanych, że rzekomo utracą gwarancję ASO, jeśli samochód będzie serwisowany poza strukturami dilerskimi. Jak trafić do konsumentów z przekazem, że warto korzystać z obowiązywania klauzuli o swobodzie napraw?

Jak zwykle zderzamy się tu-

taj z teorią i praktyką. Importerzy i ASO zabezpieczają się w różny sposób zapisami w warunkach gwarancji oraz realizują działania wskazujące swoim klientom wyższość stacji autoryzowanych nad warsztatami niezależnymi. Niektórzy producenci wraz z nowymi pojazdami oferują pakiety serwisowe gwarantujące obsługę techniczną samochodu nawet do przebiegu przekraczającego 100 tysięcy km. Aby konkurować na tym polu, kluczowym elementem dla warsztatów niezależnych będzie zbudowanie zaufania właścicieli „młodych” samochodów oraz zapewnienie właściwych standardów obsługi. Do tego właśnie dążymy, współpracując z warsztatami należącymi do sieci O.K. Serwis, zapewniając im profesjonalne szkolenia podnoszące kompetencje pracowników i standard oferowanych usług. Efekty już dziś są widoczne – w ciągu ostatnich kilku lat odczuwamy zdecydowany wzrost liczby aut naprawianych w warsztatach O.K. Serwis. Powoli, ale systematycznie zmienia się podejście kierowców do warsztatów niezależnych. Dlatego jesteśmy dobrej myśli.

Łatwiej też pewnie rozłożyć niebagatelne koszty pozyskania know-how, czerpiąc z efektu skali, co stanowi może barierę nie do przeskoczenia dla warsztatu działającego poza siecią.

Wsparcie techniczne i dostęp do dokumentacji to ważny element wynikający ze współpracy z siecią. Dostęp do oryginalnych procedur naprawczych oraz danych regulacyjnych jest wciąż utrudniony dla mechaników niezrzeszonych. Dlatego członkom sieci O.K. Serwis oferujemy dostęp do wiedzy na najwyższym poziomie. W połowie ubiegłego roku została uruchomiona Akademia Techniczna Inter-Team – profesjonalny ośrodek szkoleniowy kształtujący mechaników samochodowych. Obecnie dla uczestników dostępnych jest 12 programów szkoleniowych związanych z diagnozowaniem poszczególnych układów znajdujących się w pojazdach samochodowych. Kadre Akademii tworzą wybitni specjaliści z wieloletnim doświadczeniem i praktyką w rozwiązywaniu problemów serwisowych związanych z naprawą nowoczesnych aut. Bardzo wysoki poziom szkoleń zapewnia im dostęp do aktualnej i – co najważniejsze – praktycznej wiedzy na temat obsługi nowoczesnych aut.

W styczniu br. Inter-Team jako pierwsza firma wśród dystrybutorów części uzyskała uprawnienia do wystawienia zaświadczeń o odbyciu wymaganych przez ustawodawcę obowiązkowych szkoleń z zakresu instalacji, serwisu i konserwacji układów klimatyzacji. Pracownicy warsztatów należących do sieci O.K. Serwis mogą korzystać ze specjalnego programu finansowania udziału w szkoleniach Akademii.

Jak zmienia się rynek w czasach sukcesji pokoleniowej i który argument wypada uznać za najważniejszy dla aspirujących do grona uczestników Państwa sieci?

Warsztat, który chce się rozwijać i sprostać rosnącym wymaganiom



Członkostwo w sieci to możliwość stałego podnoszenia kompetencji poprzez udział w profesjonalnych szkoleniach.

swoich klientów, musi spełniać określone standardy, znane kierowcom chociażby z wizyt w ASO. Chodzi tutaj zarówno o takie elementy jak utwardzony parking, poczekalnię czy biuro obsługi, jak również o cały proces obsługi. Jest on równie ważny, a w zasadzie nawet ważniejszy niż wygląd warsztatu. Dlatego w naszych szkoleniach dla członków sieci O.K. Serwis zwracamy uwagę pracowników warsztatów na takie elementy, jak: pierwszy kontakt z Klientem, umówienie wizyty, wydanie pojazdu i działania posprzedażowe. Wszystkie te elementy obsługi muszą spełniać określone standardy. W O.K. Serwis nie tylko szkolimy w tym zakresie, ale również dostarczamy wszystkie narzędzia niezbędne do profesjonalnej obsługi klienta.



Certyfikat O.K. Serwis to synonim wysokich standardów obsługi w każdym spośród niemal 200 zrzeszonych punktów warsztatowych.



O.K. Serwis stale rozwija nowoczesne narzędzia komunikacji.

Zmiana pokoleniowa z naszego punktu widzenia to pozytywne zjawisko. Zmienił się rynek, zmieniły się oczekiwania, a młode pokolenie jest bardziej otwarte na nowe rozwiązania. Najlepsze efekty obserwujemy w firmach, gdzie wieloletnie doświadczenie założycieli uzupełniane jest otwartością i świeżymi pomysłami następców. Rośniemy w siłę i idzie to w parze z rozwojem naszej sieci dystrybucji. Nasza strategia zakłada stały rozwój sieci i dbanie o najwyższe standardy obsługi klienta w warsztatach zrzeszonych. Zmierzamy do tego, by klienci z całego kraju mieli dostęp do warsztatów O.K. Serwis, których poziom obsługi jest porównywalny do ASO. Rozpatrując przyjęcie do sieci nowego warsztatu, bierzemy pod uwagę wiele aspektów, m.in. liczbę ludności na danym terenie oraz to, czy inny warsztat należący już do sieci nie byłby potencjalnym konkurentem dla nowego członka.



Bogaty pakiet startowy obejmuje m.in. odzież ochronną oraz liczne materiały marketingowe.