

Wspólne cele. Wspólny sukces.

Konkurencja na rynku napraw blacharsko-lakierniczych ciągle rośnie. Zmieniają się wymagania klientów, ciągłym innowacjom poddawane są technologie napraw coraz bardziej nowoczesnych aut, a dealerzy inwestują, by nie zostać w tyle. Inwestycje u dealerów wynikają również z wymagań producentów samochodowych, którzy kładą coraz większy nacisk na część blacharsko-lakierniczą w swojej sieci. Przykładem jest sieć Volkswagen Group Polska, która wprowadza na rynek polski wiele programów związanych z rozwojem tego obszaru działalności u swoich dealerów, w tym program Centrum Napraw Powypadkowych.



Jakość, czas, koszty - elementy strategii win-win!

„Wyższy poziom współpracy to nie tylko produkty, ale przede wszystkim relacje biznesowe oparte na strategii win-win - mówi Wojciech Merło, kierownik Programu Zarządzania Naprawami Powypadkowymi w Volkswagen Group Polska Sp. z o.o.

Strategia Volkswagen Group Polska oparta jest na ciągłym rozwoju. Jakie wyzwania postawił rynek przed siecią autoryzowanych serwisów blacharsko-lakierniczych, w tym VGP, na bieżący rok i co udało się wdrożyć?

Rok 2016 okazał się dla branży napraw powypadkowych wymagający. Zauważamy znaczny wzrost ilości szkód komunikacyjnych. Z danych policji wynika, że jest to wzrost o około 11 proc. Z jednej strony powoduje to wzmożony ruch w serwisach naszej sieci, z drugiej strony - większa ilość szkód powoduje wzrost sum odszkodowań wypłacanych przez towarzystwa ubezpieczeniowe. Skutkuje to podwyższaniem składek ubezpieczeniowych, a to może powodować niechęć wśród klientów do wyborów lepszych wariantów ubezpieczenia, które gwarantują naprawę w ASO oraz na oryginalnych częściach. Wspólnie z naszymi partnerami wdrażamy projekty mające na celu zapewnienie przez nasze serwisy najwyższej jakości napraw, transparentności procesów oraz efektywności działania.

Jak współpraca z AkzoNobel i marką Sikkens przekłada się na realizację strategii VGP?

Współpraca z Akzo Nobel przekłada się przede wszystkim na dostarczenie do naszej sieci technologii i know-how w aspektach serwisowych. Wpisuje się to we wspólne działania ukierunkowane na optymalizację procesów zwiększających przepustowość serwisu blacharsko-lakierniczego oraz jego zyskowność.

VGP kładzie nacisk na innowacyjne technologie, stawiając sobie za wyznacznik bezpieczeństwo i najwyższą jakość. Program Centrum Napraw Powypadkowych, który jest wdrażany w Polsce od 2014 r., jest zapewnieniem profesjonalnej naprawy zgodnej z technologią producenta przy jednoczesnej optymalizacji jej kosztów. Jakie kryteria stawiane są przed autoryzowanymi serwisami, aby spełniały wymagania programu CNP?

Sprzedawane przez nas samochody są wysoce zaawansowane pod względem konstrukcji i stosowanych w nich innowacyjnych

rozwiązań asystujących kierowcę. Realizując naszą strategię, stawiamy przed naszymi serwisami dodatkowe wyzwania, aby naprawa ta została przeprowadzona z zachowaniem najwyższych standardów jakościowych, w optymalnym czasie oraz przy kosztach. Aby to osiągnąć, naprawa musi być wykonana przy wykorzystaniu specjalistycznych narzędzi oraz przez wysoce wykwalifikowany personel. Takie właśnie wymagania stawia przed naszymi dealerami program Centrum Napraw Powypadkowych. Do końca roku planujemy mieć takich serwisów 15, z czego w 8 dostawcą technologii lakierniczej jest Akzo Nobel.

W jaki sposób, z perspektywy importera, oferta serwisowa AkzoNobel oraz produkty marki Sikkens wpływają na uzyskanie przez serwis akredytacji do programu CNP?

Oferta serwisowa Akzo Nobel wspiera nasze serwisy w uzyskaniu certyfikatu Centrum Napraw Powypadkowych poprzez wdrażanie rozwiązań optymalizujących procesy napraw. Produkty marki Sikkens i Lesonal dostarczają zaś najwyższej jakości produktów, a także szybką i wydajną technologię lakierniczą zaaprobowaną przez naszych producentów.

Wyprzedzając trendy na rynku, Akzo Nobel oferuje swoim klientom przejście na wyższy poziom współpracy, co przekłada się na wymierne korzyści biznesowe dla klientów. Czym dla VGP jest wyższy poziom współpracy z AkzoNobel? I jak profesjonalne narzędzia serwisowe oraz innowacyjne technologie marki Sikkens i Lesonal przekładają się na zyskowność obszaru blacharsko-lakierniczego w sieci VGP?

Konkurencyjność rynku stawia przed nami szereg wyzwań. Dzięki synergii wspólnych działań jesteśmy w stanie dostarczyć na rynek innowacyjne rozwiązania. Wyższy poziom współpracy to nie tylko produkty i narzędzia serwisowe, ale przede wszystkim relacje biznesowe oparte na zaufaniu, wzajemnej wymianie doświadczeń i strategii win-win. Oferta serwisowa Akzo Nobel poprzez swoją elastyczność idealnie wpisuje się w realizację naszej strategii. Współpraca z takimi partnerami jak Akzo Nobel zapewnia nam stabilność i ciągły rozwój biznesu. ■



„Kładziemy duży nacisk w naszej działalności na współpracę z producentami samochodów. Widzimy, iż u bardzo wielu importerów pojawił się trend, aby szukać rozwiązań związanych z podnoszeniem jakości napraw oraz wspierać dealerów we wprowadzaniu nowych rozwiązań biznesowych, które przekładają się na wzrost ich zyskowności na blacharni i w lakierni. Oferowane przez AkzoNobel rozwiązania, które od kilku lat wprowadzamy na rynek, idealnie wpisują się w te oczekiwania” - mówi Jacek Chrzęszcz, dyrektor ds. Klientów Kluczowych w Akzo Nobel Car Refinishes Polska. „Dzięki takiej formie współpracy udaje się nam zapewnić zarówno zadowolenie naszych klientów jak i pokazać, iż jesteśmy wiarygodnym partnerem dla producenta samochodowego oferującym najnowsze rozwiązania dla jego sieci warsztatowej” - dodaje.



Centrum Napraw Powypadkowych
Kompleksowa likwidacja szkód komunikacyjnych



Marek Jodko

właściciel VW Jodko Schiewe i członek Rady Dealerów Stowarzyszenia Dealerów Volkswagena, Audi, Skody i SEAT-a w Polsce

Program Centrum Napraw Powypadkowych pomaga kontrolować jakość usługi świadczoną przez dealera. Program nie jest zbyt kosztowny, a przez to dostępny dla każdego dealera. Rada Dealerów naszego Stowarzyszenia od zawsze popiera inicjatywy, które pomagają naszym członkom wypracowywać wyższą rentowność i przyczyniają się do sukcesu ich firm. Każdy z nas stawia na jakość i właśnie dlatego współpracujemy z AkzoNobel i polecamy jej ofertę innym. Firma AkzoNobel nie raz udowodniła, że posiada bardzo dobry program szkoleń, a także najbardziej zaawansowane technologie napraw stosowane w serwisach blacharsko-lakierniczych. Ponadto Akzo Nobel wspiera swoich partnerów w zakresie projektowania nowych oraz przebudowie istniejących obiektów serwisowych. Firma wspiera dealera również w samej inwestycji w blacharnię-lakiernię, analizuje wskaźniki warsztatu oraz wskazuje miejsca, które należy poprawić w celu osiągnięcia coraz lepszej rentowności. AkzoNobel dysponuje więc nie tylko wiedzą, ale rozwiązaniami, które wdraża u dealera.



Anna Ciesiołka

współwłaścicielka Ciesiołka Auto Group Sp. J.

W naszej działalności kładziemy nacisk na najwyższy standard obsługi, usług oraz innowacyjne rozwiązania. Tylko praca z zaangażowaną i wykwalifikowaną kadrą oraz profesjonalnymi partnerami pozwala nam na osiągnięcie tak wysokich wyników. Od wielu lat firma AkzoNobel jest jednym z czołowych partnerów biznesowych, ponieważ potrafi ona sprostać wysokim wymaganiom co do jakości, innowacyjnej technologii oraz szerokiej linii materiałów lakierniczych. Jako wiarygodny partner dla naszych klientów, współpracujemy tylko z rzetelnymi dostawcami, ponieważ gwarancja profesjonalnej usługi i zaufanie do marki Ciesiołka jest dla nas najważniejsze. Otwarcie pierwszego w Polsce Centrum Napraw Powypadkowych dla marki Volkswagen było tylko potwierdzeniem stosowania przez naszą stację najwyższych standardów jakościowych producenta przy naprawach blacharsko-lakierniczych. Dodatkowo firma AkzoNobel zapewnia pełne wsparcie techniczne, a także program szkoleniowy obejmujący cały personel. Sikkens oferuje wszystko to, czego potrzebuje profesjonalny dealer.



Henryk Paczkowski

współwłaściciel firmy Auto Salon Świtoń-Paczkowski

W naszej firmie stawiamy na jakość wykonywanych usług. Jest to najważniejszy element naszej strategii na każdym poziomie zarządzania, potwierdzony uzyskaniem certyfikatu ISO 9001 oraz statusem Centrum Napraw Powypadkowych Grupy VGP. Realizując założenia rozwojowe naszej firmy, poszukujemy innowacyjnych rozwiązań, które pozwolą nam wyprzedzić oczekiwania klientów, jak też zapewnić im profesjonalną jakość usług i bezpieczeństwo, a nam przyniosą wymierne korzyści finansowe. Cele wyznaczone przez AutoSalon znajdują odzwierciedlenie w ofercie firmy AkzoNobel, z którą współpracujemy nieprzerwanie od 2002 r. Wdrożenie programu do kompleksowego zarządzania serwisem AutoFlow 4:G usprawniło działania w całym procesie likwidacji szkody. Wykorzystujemy także inne narzędzia z oferty serwisowej dedykowanej dla marki Sikkens, które oparte są na analizie wskaźników KPI oraz porównań benchmarkingowych, dzięki którym na bieżąco możemy analizować naszą pozycję oraz rozwój w branży lakierniczej.