

# Partnerstwo stawiające na rozwój

Stworzony na potrzeby blacharni-lakierni program Acoat Selected Plus nadaje współpracy z AkzoNobel inną jakość. Dzięki niemu dealerzy, kupując produkty dostawcy, inwestują zarazem w swoją załogę i ulepszają funkcjonowanie całego warsztatu.



Firma Akzo Nobel Car Refinishes Polska uruchomiła program Acoat Selected Plus (ASP) w maju 2016 r. w odpowiedzi na wyzwania rynkowe dotyczące warsztatów naprawczych. Konstrukcja programu jest prosta. Za zakup produktów marki Sikkens dealerzy otrzymują punkty, które następnie wymieniają na różnego rodzaju produkty i usługi odpowiadające ich potrzebom. Oferta, z której mogą skorzystać, jest bardzo bogata – obejmuje szeroki, aktualizowany na bieżąco katalog specjalistycznych szkoleń dla różnych grup docelowych, a także paletę różnorodnych, „szytych na miarę” usług, takich jak analiza biznesowa działu blacharsko-lakierniczego, określenie stawki kosztowej, analiza benchmarkingowa, a nawet wsparcie projektowe przy inwestycjach w obiekty.

## DOSKONALIĆ UMIEJĘTNOŚCI

Bardzo dużym zainteresowaniem dealerów cieszą się szkolenia. – Oferta szkoleniowa programu Acoat Selected Plus jest unikiem na rynku blacharsko-lakierniczym, ponieważ nie ma tak wielopłaszczyznowego programu szkoleń dla doradców czy kosztorysantów blacharsko-lakierniczych – zwraca uwagę Jarosław Zaręba, dyrektor zarządzający w PGArt Motors. Serwis korzysta z programu od początku jego uruchomienia. W ramach ASP przeszkolona została już cała kadra administracyjna działu blacharsko-lakierniczego – 5 doradców i 3 kosztorysantów. Ze szkoleń

korzystali szeroko również blacharze i lakiernicy, w trakcie trwania programu szkoleniowego są ponadto dwaj mistrzowie serwisu.

Prawie rok temu do programu przystąpił także serwis Grupy Krotoski-Cichy zlokalizowany w Wysogotowie pod Poznaniem. – Korzystanie z programu wynika z potrzeby szkolenia pracowników oraz poszerzenia naszych kompetencji. Przez długi czas poszukiwaliśmy firmy, która mogłaby nas szkolić. I wtedy pojawił się program Acoat Selected Plus. Patrzymy na ten program pod kątem długofalowych efektów, jednak już teraz możemy stwierdzić, że odpowiedział on na nasze potrzeby skutecznie i w szerokim zakresie – mówi kierownik serwisu Artur Nafalski, który sam miał okazję uczestniczyć w szkoleniach oferowanych przez AkzoNobel (poza szkoleniami, w ramach ASP warsztat miał także wykonaną analizę stawki kosztowej). Obecnie dla warsztatu realizowane są szkolenia dla doradców serwisowych z przyjęcia pojazdu oraz jego wydania po naprawie blacharsko-lakierniczej. Pracownicy poznańskiej blacharni-lakierni korzystali ponadto ze szkolenia dotyczącego podatkowego rozliczenia szkód.

Uczestnicy szkoleń bardzo dobrze odbierają zajęcia prowadzone w ramach ASP. Jarosław Zaręba zaznacza, że pracownicy sami widzą w szkoleniach szansę rozwoju osobistego i zdobycia nowych kompetencji. – Jed-

nym z aspektów, który je wyróżnia, jest to, że nie tylko umożliwiają poszerzenie wiedzy na temat danego stanowiska pracy, ale zawierają też istotne elementy dotyczące roli innych pracowników serwisu. Dla przykładu: mistrz serwisu, który sam nigdy nie przyjmuje samochodów, ma omawiane na szkoleniu elementy pracy doradcy. Dzięki temu wie, jak wygląda rozmowa doradcy z klientem czy jakimi kryteriami kieruje się on, oceniając szkodę – mówi Zaręba. Dzięki takiemu rozwiązaniu spojrzenie pracownika na jego stanowisko jest znacznie szersze: patrzy on na swoją pracę również przez pryzmat działań całego serwisu.

Odnosząc się do szkoleń dla doradców serwisowych, Artur Nafalski podkreśla, że szkolenia programu ASP bardzo przydają się nie tylko pracownikom, którzy stawiają pierwsze kroki na stanowisku asystenta czy doradcy serwisowego, ale także doradcom z długim stażem pracy i dużym doświadczeniem w obsłudze klienta. – Szkolenia bardziej zaawansowane, biznesowe, robione pod kątem analizowania ekonomiki działu, często dają nieco inne spojrzenie na prowadzenie biznesu. Uczestnik zgłębia aspekty ekonomiczne, o których podczas codziennej pracy czasami zapomina. Na pewno jest to ciekawa forma analizowania efektów swoich działań i duża dawka rzeczowej wiedzy na temat mikroekonomii przedsiębiorstwa – mówi kierownik poznańskiego serwisu. Dealerzy podkreślają



zresztą nie tylko dobrą warstwę merytoryczną szkoleń, ale także jasną i przystępną formę ich prowadzenia. – Prowadzący, poza tym, że są praktykami z bogatym doświadczeniem, mają wysoką umiejętność przekazywania wiedzy. Szkolenia są więc przyjemne i motywujące – zaznacza Artur Nafalski.

#### **SZEREG MOŻLIWOŚCI – WIELOWYMIAROWE KORZYŚCI**

Rozbudowana gama szkoleń to tylko jedna z możliwości, którą oferuje program AkzoNobel. Serwis PGArt Motors wymienia zdobyte punkty także m.in. na analizy benchmarkingowe, porównujące wskaźniki osiągnięte przez różne oddziały grupy – zarówno między sobą, jak i na tle innych firm w Polsce. – Otrzymujemy półroczny raport w formie obszernej prezentacji. Jego wyniki mają znaczenie dla rozwoju naszego serwisu oraz podczas planowania działań dla wszystkich czterech naszych lokalizacji w Polsce – mówi Jarosław Zaręba. Inną przydatną możliwością, o której opowiada, jest usługa połączona z BMS AutoFlow. W ramach programu dealer może zamówić np. spersonalizowany raport, porównujący efektywność pracowników firmy. – Przykładem jest zamówiony przez nas niedawno raport, porównujący pracę naszych kosztorysantów. Jak wiadomo, porównywanie pracy osób produkcyjnych jest czymś naturalnym – zestawia się ich sprzedane godziny, wydajność, efektyw-

ność. Ale jak dobrze porównać pracę kosztorysantów – ile czasu spędzili na kosztorysowaniu, przygotowaniu rozszerzenia naprawy czy oględzinach? Teraz nam to umożliwiono – tłumaczy Zaręba.

Uczestnictwo w programie ASP to także cenna inwestycja w wyspecjalizowane kadry, które stanowią podstawę działania każdego dealerskiego serwisu. – Jako osoba zarządzająca mogą zaplanować ścieżkę kariery danego pracownika. Co istotne, szkolenia Acoat Selected Plus dopasowane są do naszej struktury pracowniczej. AkzoNobel otrzymuje od nas „organigram” firmy, czyli schemat organizacyjny spółki uwzględniający połączenia i konotacje stanowisk, do którego następnie dopasowywany jest cykl szkoleń – wyjaśnia Jarosław Zaręba.

Przedstawiciel PGArt Motors mówi o jeszcze jednym aspekcie szkoleń ASP, mianowicie – o zdobywaniu przez pracowników umiejętności odczytywania najważniejszych wskaźników, na których oparta jest praca serwisu. – Po szkoleniach wszyscy nasi pracownicy wiedzą, co to jest efektywność czy produktywność serwisu. A co najważniejsze, skąd te parametry się wywodzą, co trzeba zrobić, na co położyć nacisk, aby utrzymać dany wskaźnik bądź jeszcze nad nim popracować, by go polepszyć – tłumaczy Jarosław Zaręba. I parametry są w PGArt Motors faktycznie poprawiane: kilka lat temu wskaź-

nik wydajności blacharni kształtował się na poziomie 70-75 proc. Dzisiaj wynosi 90-92 proc.

Podobną opinię wyraża Artur Nafalski, który zwraca uwagę, że pracownicy są zainteresowani wskaźnikami, które ich dotyczą. – Pracownicy lubią konkurować ze sobą, „ścigać się”, kto jest bardziej produktywny i efektywny, kto lepiej wykorzystuje rejestrator czasu pracy. Faktycznie jest to bardzo stymulujące. Dodatkowo, dla mnie jako osoby zarządzającej działem, to budujące, bo to taki samonapędzający się mechanizm, który przynosi wymierne wyniki – zaznacza szef jednego z serwisów Grupy Krotoski-Cichy. Dodaje on przy tym, że widzi w swoim serwisie także efekty szkoleń dotyczących obsługi klienta. Po pierwsze, doradcy, którzy w nich uczestniczyli, nabrali większej motywacji do poprawy jakości pracy z klientem. Po drugie, rzeczywiście stosują techniki i formy obsługi klienta, z którymi zapoznali się podczas szkolenia.

Na koniec warto wspomnieć o samym narzędziu służącym do korzystania z programu ASP. Wszystko odbywa się poprzez przejrzystą i łatwą w obsłudze platformę internetową, do której dostęp mają osoby zarządzające działem blacharsko-lakierniczym. – Strona umożliwia podgląd na aktualną liczbę punktów, którą posiadamy i które możemy wymienić na usługi oferowane przez AkzoNobel. Widzę, ile „kosztują” poszczególne szkolenia, z których możemy skorzystać w zależności od kompetencji i pełnionych funkcji. Uporządkowane są tu także wszystkie informacje o zrealizowanych i zaplanowanych przez nas szkoleniach, przez co nie musimy tracić czasu na szukanie informacji, kto i kiedy jedzie na szkolenie – mówi Artur Nafalski. Dzięki tej platformie zamawianie usług z programu ASP przebiega znacznie szybciej i sprawniej, niż miałyby się to odbywać przez kontakt mailowy czy telefoniczny.

Zainteresowanie programem AkzoNobel potwierdza, że dealerskie serwisy blacharsko-lakiernicze oczekują wsparcia, które nie tylko pomoże im zmierzyć się z aktualnymi wyzwaniem rynkowymi, ale także zrobić istotny krok do przodu na drodze rozwoju warsztatu. Wygląda na to, że dostawca trafił ze swoją propozycją w sedno potrzeb dealerów. ●