

Oferta „współpraca plus”

Szkolenia, analiza stawek, benchmarking, a także pomoc przy projektowaniu obiektu – oferta prezentowana przez AkzoNobel w ramach programu Acoat Selected Plus od dawna już wykracza poza standardową współpracę, jaką proponuje dostawca lakieru.



Współczesny rynek napraw blacharsko-lakierniczych – a segment dealerski szczególnie – boryka się aktualnie z wieloma problemami, które coraz częściej nie dotyczą już zbyt małej liczby zleceń czy klientów, ale raczej niedostatecznej liczby wykwalifikowanych pracowników (zarówno produkcyjnych, jak i szeroko pojętego „frontu obsługi klienta”), zbyt ubogiej oferty szkoleniowej (dla osób zarządzających, ale też kadry niższego szczebla, a nawet osób zaczynających dopiero pracę u dealera), czy ograniczonego dostępu do narzędzi BMS wspomagających analizę biznesową funkcjonowania blacharni. Acoat Selected Plus (ASP), czyli autorski program lojalnościowy Akzo Nobel Car Refinishes Polska, to odpowiedź na tego rodzaju wyzwania. – Acoat Selected jest globalnym programem dedykowanym klientom AkzoNobel, który w ubiegłym roku obchodził swoje 40-lecie – wyjaśnia Tomasz Loose, Dyrektor Sprzedaży AkzoNobel na rynek Europy Centralnej i Rosji. W ramach programu warsztaty naprawcze wchodzące w skład sieci Acoat Selected na wszystkich głównych rynkach w Europie i na świecie – oprócz technologii i produktów z najwyższej półki – uzyskują od AkzoNobel dodatkowe wsparcie w codziennej działalności. – Celem jest to, aby wyróżniały się na tle konkurencji swoją ofertą, organizacją pracy i efektywnością. Na rynku polskim stworzyliśmy jeszcze bardziej dopasowany do potrzeb naszych klientów

program, który nazwaliśmy Acoat Selected Plus – dodaje Tomasz Loose.

Mówiąc najprościej, ASP to rozbudowany program szkoleń, analiz biznesowych oraz szereg usług wspierających zarządzanie blacharnią-lakiernią, stworzony specjalnie z myślą o warsztatach dealerskich współpracujących z AkzoNobel. – U podstaw programu ASP leży przeświadczenie, że każdy właściwie zorganizowany i zarządzany dział blacharsko-lakierniczy powinien przynosić zysk, natomiast jego wielkość zależy od wielu czynników i aspektów. Chcemy pracować z dealerami nad każdym z nich – uzupełnia Eligiusz Kobyłkiewicz, w Akzo Nobel Car Refinishes Polska Dyrektor ds. Usług Biznesowych na rynek Europy Centralnej.

SZKOLENIA: OD SZEFA DO ASYSTENTA

Projekt Acoat Selected Plus miał swoją polską premierę w maju 2016 r. Jego zasady są proste. – Nasi klienci, w zamian za zakupy produktów marki Sikkens, jakich dokonują w danym okresie, otrzymują w ramach programu określoną liczbę punktów do wykorzystania. Zgromadzone punkty wymieniają następnie na produkty i usługi z katalogu ASP. Aktualna oferta Acoat Selected Plus dostępna jest na specjalnym portalu, do którego logują się indywidualnie dealerzy – tłumaczy Dariusz Walkowiak, Dyrektor

Sprzedaży Akzo Nobel Car Refinishes Polska w segmencie Premium. Oczywiście to osoba decyzyjna w dealerstwie dokonuje wyboru, na jakie szkolenia bądź usługi chce wymienić zgromadzone przez firmę punkty.

Oferta szkoleniowa dostępna na platformie ASP jest na bieżąco aktualizowana. – Wsłuchując się w potrzeby klientów, na bieżąco rozszerzamy nasze szkolenia o interesujące branżę zagadnienia. Tendencja jest tutaj bardzo wyraźna – zainteresowanie szkoleniami i warsztatami zdecydowanie i systematycznie rośnie – mówi Dariusz Walkowiak. W zeszłym roku AkzoNobel przeszkoliło ponad 200 osób, w tym ponad 50 przedstawicieli kadry zarządzającej i 150 pracowników serwisu (doradców, blacharzy, pracowników biura obsługi). – Szczególnie cieszy nas to, że coraz większą popularność zyskują warsztaty dla właścicieli stacji dealerskich oraz osób zarządzających serwisem blacharsko-lakierniczym, wzbogacone o typowo praktycznie zajęcia z pracy na naszym BMS-ie, czyli AutoFlow 4:G – dodaje przedstawiciel AkzoNobel.

Jak wspomniano, w ramach ASP proponowane są szkolenia dla różnych grup docelowych. Dla właścicieli i najwyższej kadry zarządzającej realizowany jest specjalny, półtoraroczny cykl pod nazwą „Exclusive Body Shop Management Training”. – To przekrojowy program edukacyjny, który



obejmuje całościowe zarządzanie działem blacharsko-lakierniczym. Zajęcia dotyczą nie tylko samego procesu naprawczego czy badania efektywności działu, ale również sprawnego zarządzania personelem, czasem pracy, zagadnień finansowych, prawnych, podatkowych czy związanych z IT – opowiada Eligiusz Kobyłkiewicz. Oprócz tego, dość elitarnego cyklu, są również organizowane bardziej tematyczne, jednorazowe szkolenia dla pracowników zarządzających serwisem, skupiające się na przykład na efektywności wskaźnikowej warsztatu bądź na bardziej „miękkich” kwestiach, związanych z motywowaniem załogi czy efektywnym wyznaczaniem dla niej celów do zrealizowania.

Następna grupa szkoleń projektowana jest pod potrzeby pracowników frontowych obsługi klienta (co ważne, nie tylko doradców, ale też asystentów czy pracowników biura recepcji). Tu z kolei duży nacisk kładzie się na kompetencje komunikacyjne, m.in. na umiejętne radzenie sobie z wątpliwościami i obiekcjami klienta. Co jednak istotne, całość osadzona jest w ramach procesu likwidacji szkody, więc wiedzę zdobytą na szkoleniu łatwo jest przenieść w realia stanowiska pracy. – Podstawowy cel to oczywiście podniesienie jakości obsługi klienta. Zdajemy zaś sobie sprawę, że nie uda się to bez podniesienia wiedzy o pełnej ścieżce likwidacji szkody, stąd mocno zwracamy uwagę na ten aspekt – zaznacza Kobyłkiewicz.

Zupełnie odrębną grupą szkoleń są zajęcia dla kosztorysantów, czyli przede wszystkim szkolenia certyfikacyjne z syste-

mu Audatex. Te z kolei mają na celu zapoznanie słuchaczy z podstawowymi zagadnieniami niezbędnymi przy korzystaniu z narzędzi kalkulacyjnych. Portfolio szkoleń dostępnych w Acoat Selected Plus uzupełniają – realizowane z partnerem zewnętrznym – warsztaty blacharskie, a także szkolenia dla działów księgowości oraz IT.

DORADZTWO: OD KOSZTÓW DO PLANOWANIA OBIEKTU

Jednak Acoat Selected Plus to nie tylko szkolenia, ale też szeroki zakres usług oraz autorskich analiz. Choćby analiza biznesowa całego działu blacharsko-lakierniczego. – To szczegółowe opisanie aktualnej kondycji serwisu, z uwzględnieniem struktury działu, wykorzystania potencjału ludzkiego czy realizowanych procesów, a także odniesienie się oraz próba oceny ustalonej strategii działu. Analiza biznesowa sugeruje zarazem dealerowi określony plan działań w analizowanych obszarach, z jednoczesnym wskazaniem priorytetów – mówi Eligiusz Kobyłkiewicz. Słowem – badanie efektywności i wskazanie pól do poprawy.

Inna popularna usługa oferowana w ramach ASP to określenie stawki kosztowej dla konkretnego serwisu blacharsko-lakierniczego. Analiza poprzedzona jest stacjonarną wizytą audytora, okazuje się bowiem, że z prawidłowym wycenieniem kosztu roboczogodziny w serwisie dealerzy mają często niemały kłopot. – Chodzi o to, że koszty funkcjonowania serwisu należy rozpatrywać w kontekście całej-

go przedsiębiorstwa, nie ograniczając się wyłącznie do kosztów operacyjnych. Badanie poziomu kosztu roboczogodziny uwzględnia wszystkie dostępne poziomy kosztów działania serwisu, na które mają wpływ również m.in. organizacja pracy serwisu, poziom i stan wyposażenia technicznego oraz stosowane technologie – tłumaczy Dyrektor ds. Usług Biznesowych w Akzo Nobel Car Refinishes Polska.

Co ciekawe, AkzoNobel, we współpracy z firmami architektonicznymi, wspiera dealerów nawet w takich kwestiach jak projektowanie obiektu: zarówno przy tworzeniu zupełnie nowych blacharni, jak też przy rozbudowach i modernizacjach już istniejących. – Oferujemy pomoc choćby w zakresie samych projektów i wizualizacji. Natomiast staramy się podpowiedzieć dealerom również w takich kwestiach, jak dostosowanie tzw. ciągu technologicznego do potrzeb procesu naprawczego czy dobór struktury zatrudnienia, z uwzględnieniem specyfiki obiektu i jego przerobu – mówi Eligiusz Kobyłkiewicz.

Także analiza benchmarkingowa, funkcjonująca również jako odrębny projekt AkzoNobel, może być wykonywana w zamian za punkty zebrane w Acoat Selected Plus. W tym przypadku, na podstawie dostarczanych przez dealera danych, obliczany jest szereg wskaźników warsztatowych, finansowych, a także związanych z efektywnością załogi. Każdy uczestnik benchmarkingu dostaje indywidualny raport z rekomendacjami, jak też anonimowe porównanie do wartości pozostałych serwisów oraz do wartości średnich dla całej Polski.

Jak widać, możliwości, jakie mają do wyboru dealerzy w ramach Acoat Selected Plus, są naprawdę szerokie. I rosną praktycznie z każdym kolejnym miesiącem projektu. – Tak jak mówiłem, głównym wyznacznikiem rodzaju szkoleń i usług, jakie chcemy realizować poprzez Acoat Selected Plus, są – poza naszym doświadczeniem – opinie i potrzeby klientów. To program adresowany do nich, który w wielu przypadkach staje się bardzo istotną wartością dodaną współpracy z AkzoNobel – podsumowuje Eligiusz Kobyłkiewicz. O to, jak widzą program ASP najbardziej zainteresowani, pytamy dealerów w kolejnej publikacji. ●