

# Auto Crew

O projekcie Auto Crew na podstawie doświadczeń gorzowskiego oddziału opowiada Rafał Polewski – zarządzający gorzowskim oddziałem Fota.



Od ubiegłego roku firma Fota może zgłaszać kandydatów do sieci AutoCrew.

Sieć AutoCrew jest koncepcją warsztatową zarządzaną przez firmę Bosch. Serwisy AutoCrew za przystępną cenę oferują jakość i kompleksowość obsługi samochodów wszystkich marek.

Wspólnie z moim zespołem wytypowaliśmy naszych najlepszych klientów, których chcielibyśmy wyróżnić jednocześnie wyznaczając im nowe cele, które pozwolą się w tych trudnych czasach rozwijać, a co za tym idzie zdobywać nowych klientów.

Bardzo szybko nawiązaliśmy kontakt z naszym opiekunem z ramienia Bosch – **Arkiem Marciniakiem** – i przedstawiliśmy nasz plan. Arek zorganizował dla całego oddziału szkolenie o tym, jak wygląda koncepcja i jakie płyną korzyści dla warsztatów z przynależności do AC. To ułatwiło nam przekonanie naszych klientów do tego aby zapoznali się z tą koncepcją.

Pierwszą osobą do której się zwróciliśmy był **Jarek Grusza**, który współpracuje

z nami od kilku lat. Podczas ubiegłorocznej edycji Mechanika Roku jego prawa ręka w serwisie – Marek – zdobył czwarte miejsce w tej trudnej rywalizacji. Wiedzieliśmy, że trafiamy do odpowiedniej osoby. Jarek już jest na ścieżce rozwoju, podejmując w ostatnim czasie wyzwanie modernizacji swojego serwisu. Tu pojawiła się również firma Castrol, z którą Jarek podpisał umowę. Jarkowi brakowało tylko przysłowiowej „kropki nad i”.

Profesjonalny warsztat samochodowy to organizm bardzo skomplikowany. Aby uzyskać finalny efekt w postaci zadowolenia klientów z obsługi, oraz zminimalizować ilość reklamacji, muszą funkcjonować wszystkie elementy tego organizmu.

Jarek nie od razu zgodził się z nami i najpierw podpisał list intencyjny, który był efektem rozmów z Arkiem Marciniakiem z Bosch. List ten był drogowskazem, co i w jakim czasie musi spełnić MercAuto, aby po kilku miesiącach podpisać stosowną umowę z AutoCrew.

Warsztaty AutoCrew są samodzielne pod względem prawnym i finansowym, a z firmą Bosch łączy je dwustronna umowa autoryzacyjna. Przynależność do sieci wiąże się ze wzrostem prestiżu firmy, jako członka światowej organizacji usługowej oraz zapewnia serwisowi uzyskanie z tego tytułu wymiernych korzyści związanych z obsługą klientów.

Jarek od podpisania umowy miał już okazję skorzystać z kilku elementów wsparcia ze strony Bosch:

- wziął udział w szkoleniu dla kadry zarządzającej serwisem
- zakupił kompletne wyposażenie, które było opisane w liście intencyjnym: podnośnik i geometrię
- zastanawia się nad kolejnymi inwestycjami; tu warto wspomnieć że oferta dotycząca wyposażenia jest dla AC bardzo korzystna
- oznakowanie serwisu jest już prawie gotowe

Bosch ma swoje oczekiwania co do zakupu części, ale dla Jarka nie jest to żaden kłopot bo i tak kupował i nadal kupuje części Bosch.

Zapytajmy Jarka, jak w tej chwili układa mu się współpraca z AC? Jestem bardzo zadowolony. Dzięki tej współpracy poszerzyła się oferta usług mojego warsztatu, nieustannie się rozwijamy. Cieszę się, że wszystko idzie w dobrym kierunku.

Jakie masz dalsze plany związane ze swoją firmą?

- po pierwsze – nieustanny rozwój i dążenie do pozytywnych zmian we wszystkich obszarach przy wykorzystaniu wdrażanych instrumentów;
- po drugie – cykliczna weryfikacja osiągnięć m. in. poprzez test „tajemniczego klienta” oraz ocenę serwisu w ramach audytu standardów jakości sieci;
- po trzecie – realizacja procedur naprawczych w obszarach wskazanych do poprawy podczas audytów, wsparta coachingiem ze strony Bosch.

Jarku jesteś po szkoleniu dla właścicieli warsztatów, jak zachęciłbyś innych do współpracy z AC?

Przede wszystkim AC to plan, który realizowany przynosi widoczne korzyści, m.in. satysfakcję klientów, którzy mogą zostać kompleksowo obsłużeni w jednym miejscu. Satysfakcja przekłada się na wymierne korzyści dla mojego warsztatu – zadowolony klient, to klient który wraca.

Chciałbym przedstawić Wam wszystkie historie moich klientów, którzy zdecydowali się nawiązać współpracę z AC:

- Olimax z Dębna
- Gometal z Barlinka
- Korbus z Ośna Lubuskiego
- Darek Juruć, który jeszcze nie jest w AC ale jest bardzo blisko; to jak zmienia się jego warsztat na pewno będzie ciekawym tematem, którym kiedyś się z Wami podzielę.

**Zadzwoń do nas! Możesz być następnym!**

Pozdrawiam wszystkich klientów oddziału gorzowskiego i zapraszam do współpracy.

Rafał Polewski



- ✓ Wysoka jakość produktu, zgodność z OE
- ✓ Minimalny poziom szumów i wibracji
- ✓ Sprężarki napętnione fabrycznie właściwym typem i ilością oleju PAG
- ✓ O-ringi w standardzie w kartonie ze sprężarką
- ✓ Dodatkowe elektryczne złącza-przełączniki, w wybranych kompresorach – możliwa optymalizacja stanów magazynowych
- ✓ Idealne dopasowanie i łatwa instalacja
- ✓ Warunki instalacji i gwarancji zawarte w ulotce w kartonie ze sprężarką
- ✓ Solidne i estetyczne opakowanie

## Specjalista w chłodzeniu i klimatyzacji

Odkryj ponad 3.000 referencji części klimatyzacji do samochodów osobowych, dostawczych i ciężarowych.

Nissens to szeroka oferta wysokiej jakości produktów oraz standardy ISO 9001 / TS 16949.

[www.nissens.com.pl](http://www.nissens.com.pl)

**Nissens**  
DELIVERING THE DIFFERENCE