



INTERIM
MANAGEMENT
SOLUTION

WEBINAR

Zarządzanie zastępcze. To naprawdę działa!

Case study dealera marki wolumenowej



31.05.2023, 11:15-12:00

■ Prowadzący



Sebastian Domeracki

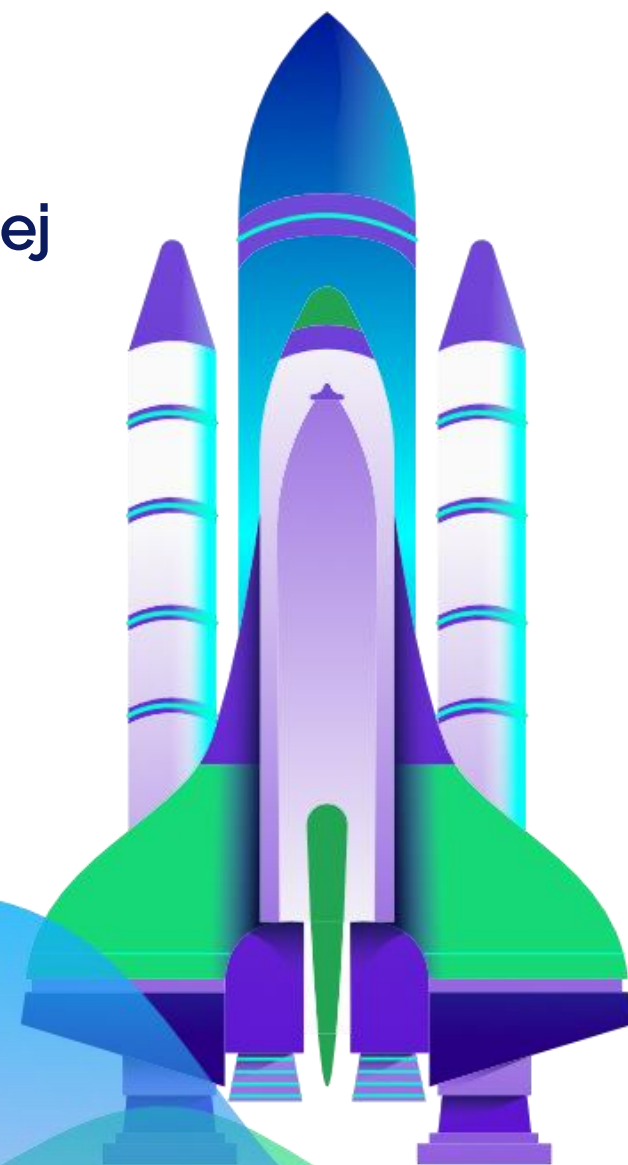
Partner IMS

Skuteczne rozwiązania zarządcze dla branży motoryzacyjnej

Jesteśmy jedynym w Polsce zespołem ekspertów łączącym perspektywę dealera i importera.

Posiadamy wieloletnie doświadczenie menedżerskie na wszystkich etapach:

- dystrybucji i sprzedaży samochodów i części zamiennych
- sprzedaży produktów finansowych i ubezpieczeniowych
- obsługi posprzedażnej (serwis mechaniczny i blacharsko-lakierniczy)



ZARZĄDZANIE ZASTĘPCZE

Usługa zatrudnienia doświadczonego menedżera
w celu zarządzania przedsiębiorstwem
w zastępstwie właściciela na czas nieokreślony.

■ Dlaczego dealer zdecydował się na zarządzanie zastępcze?

Opis punktu dealerskiego

- Marka wolumenowa z pierwszej dziesiątki sprzedaży
- Działa w obrębie dużego miasta
- Zakres działalności: samochody nowe/używane, serwis, blacharnio-lakiernia, stacja kontroli pojazdów
- Firma rentowna

Motywacja właściciela

- Właściciel postanowił nie uczestniczyć w bieżącym funkcjonowaniu firmy i m.in. zastanawiał się nad jej sprzedażą
- Poprawa efektywności funkcjonowania firmy
- Wprowadzenie nowoczesnych metod zarządczych
- Przygotowanie firmy na nadchodzące zmiany w motoryzacji
- Wprowadzenie organizacji na wyższy poziom dochodowości

■ Przebudowane obszary w pierwszym roku działania

Sprzedaż
nowe/używane



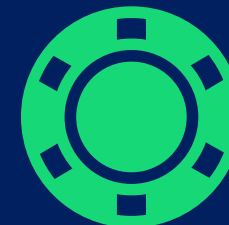
Marketing



Serwis
mechaniczny



Części
i akcesoria



Wizja i Strategia, Organizacja, Sprawozdawczość Zarządcza

■ Przebudowane obszary w pierwszym roku działania

Sprzedaż
nowe/używane



Marketing



Serwis
mechaniczny

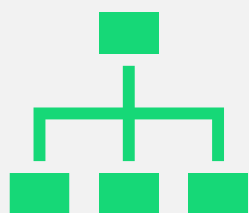


Części
i akcesoria



Wizja i Strategia, Organizacja, Sprawozdawczość Zarządcza

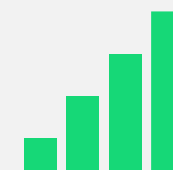
■ Kluczowe elementy zmiany



**Struktura
organizacyjna**



Procesy



**Wyniki
sprzedaży**

■ Przegląd struktury organizacyjnej

- Kto za co odpowiada?
- „Wąskie gardła”
- Przepływ informacji
- Kto podejmuje decyzje i jakie?
- Czy liczba osób odpowiada potrzebom?



■ Przegląd struktury organizacyjnej

Przed Zmianą

- 1 Kierownik/Doradca
- 1,5 Doradcy
- 2 Diagnostów
- 3 Mechaników
- 2 Pomocników/Myjnia
- 1 Myjnia

Razem 11 osób

Po Zmianie

- 1 Kierownik
- 1 Recepcja
- 2 Doradców
- 2 Diagnostów
- 3 Mechaników
- 1 Pomocnik
- Outsourcing Myjnia

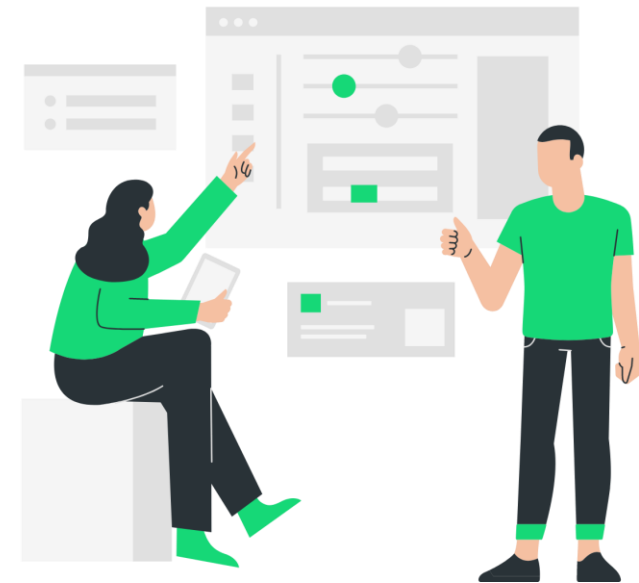
Razem 10 osób

KONSEKWECJA

■ Proces

Czyli bądź klientem

- Umawiamy się do serwisu, od telefonu do wizyty (wewnętrzny Tajemniczy Klient)
- Kontrolujemy jakość obsługi klienta na każdym etapie
- Wprowadziliśmy dodatkowe KPI:
 - czas oczekiwania na wizytę
 - samochód gotowy na czas
 - czysty samochód
- Aktywnie pozyskujemy opinie Klientów w Internecie



Przed Zmianą

- Wyniki jakościowe serwis 84%
- Premia 60% realizacji
- Reklamacje klienta - 4 w miesiącu

Po Zmianie

- Wyniki jakościowe serwis 97%
- Premia 100% realizacji
- Reklamacje klienta - 0 w miesiącu

JAKOŚĆ

■ Wyniki sprzedaży

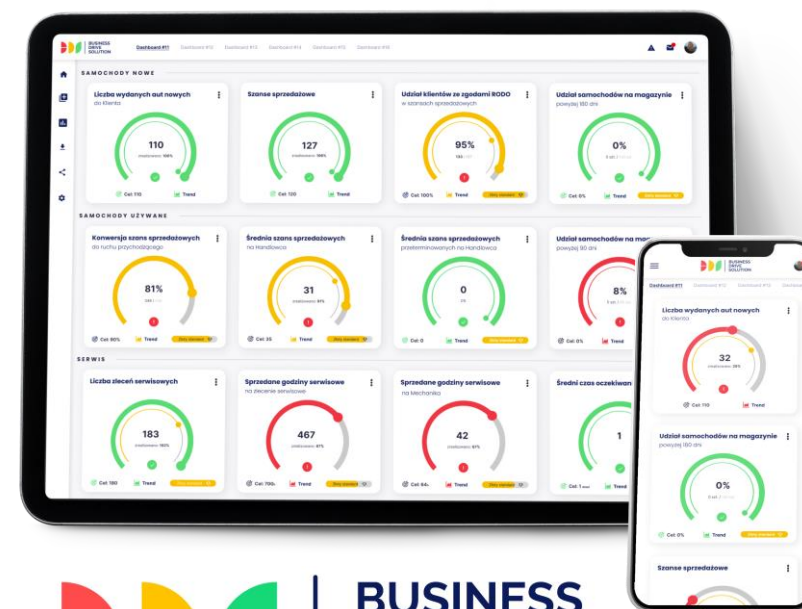
Czyli nie mogę być na spotkaniu, bo klient czeka

- Ile sprzedajemy i jak to mierzymy?
- Jak wynagradzamy zespół, czyli motywacja
- Cele od mechanika do kierownika
- Komunikacja, czyli wszyscy wiedzą dokąd zmierzają
- Dosprzedaż na każdym kroku



Jakie wskaźniki monitorujemy ?

- Czas oczekiwania na wizytę
- Liczba zleceń serwisowych
- Liczba sprzedanych godzin serwisowych
- Statystyki per doradca serwisowy i mechanik
- Liczba i wartość sprzedanych godzin i części na zlecenie
- Dosprzedaż / rozszerzenia zleceń
- Ilość sprzedanych usług myjni
- Reklamacje klienta



Czas oczekiwania na wizytę

Stan początkowy

10 dni



Wprowadzone zmiany

- Kalendarz
- Recepcja/BDC
- Wydajność

Po zmianie

2 dni



Liczba sprzedanych godzin serwisowych w miesiącu

Stan początkowy

Mechanik: 67h
Diagnosta: 52h



Wprowadzone zmiany

- System motywacyjny
- Organizacja pracy warsztatu
- Współpraca z magazynem (prepicking)

Po zmianie

Mechanik: 128h
Diagnosta: 86h



■ Liczba i wartość sprzedanych godzin na zlecenie

Stan początkowy

1,6 godziny/
zlecenie



Wprowadzone zmiany

- Cel sprzedanych godzin
- Koordynacja doradca mechanik
- Aktywna dosprzedaż – rozszerzenie zleceń



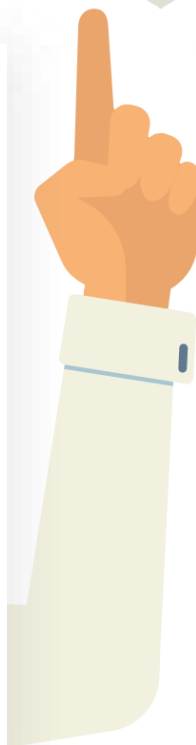
Po zmianie

2,3 godziny/
zlecenie



PODSUMOWANIE

■ Czy była potrzebna rewolucja?



Rewolucja

- Przepływ informacji
- Procesy i ich "właściciele"
- Mówienie o celach i wynikach w przejrzysty sposób
- Delegowanie obowiązków

Ewolucja

- Wynik osiągnięty tym samym zaangażowanym zespołem
- Przejrzysty system motywacyjny
- Wzrost pensji wraz z przychodami

■ Nasze osiągnięcia

ROS

3,2% → 4,1%

Zysk brutto

+64%

Obrót

+68%

■ Podsumowanie



**Zapraszamy
do kontaktu!**

www.interimsolution.pl

✉ biuro@interimsolution.pl

iMS

INTERIM
MANAGEMENT
SOLUTION