

Ranking Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego nigdy nie stawiał dealerom ograniczeń pod względem liczby zgłaszanych warsztatów (choć kto wie, czy od przyszłego roku tego nie zmienimy...). Chętni albo pewni siebie mogli wystawić dwie, trzy, a nawet cztery stacje, aby te konkurowały o zwycięstwo. Do tej pory tego rodzaju praktyki nie przekładały się w większym stopniu na ostateczny rezultat – „sekundanci”, z pojedynczymi wyjątkami, rzadko meldowali się w finale. Dysproporcje pomiędzy „sztandarowym” serwisem a pozostałymi stacjami były na ogół duże, a silne i słabe strony jednego

firmowego warsztatu nie musiały przekładać się na inną placówkę, co mogło sugerować dużą autonomię badanych stacji, nawet jeśli zarządzał nimi jeden i ten sam dealer.

Zmiany w tym zakresie zaczęliśmy obserwować w trakcie ostatnich dwóch lat, ale prawdziwy przełom nastąpił dopiero w trakcie bieżącej edycji konkursu, podczas której do najlepszej piętnastki zakwalifikowały się aż cztery „dwójki” – oprócz wspomnianych na początku Grupy Cichy-Zasada oraz Grupy Bemo, silną reprezentacją w czołówce mogą pochwalić się Carsed i

Duda-Cars (liczba podwójnych uczestników w TOP15 urosła jeszcze bardziej, jeśli policzymy zgłoszenia Grupy PGD – tyle że tutaj tym drugim reprezentantem jest PGD RG Motors, które przez wiele lat z sukcesami startowało w rankingu pod szyldem Renault Retail Group – w tym konkretnym przypadku sytuacja jest zatem dość niecodzienna). Można się zastanawiać, czy nie jest to po części efekt rosnącej popularności Rankingu (w tym roku zgłosiła się do nas rekordowa liczba uczestników), ale stawiamy raczej na pewną uniformizację wśród największych graczy rynku dealerskiego – jednolitą

Cichy-Zasada górą w starciu gigantów

Ogłoszenie zwycięzcy rankingu to na ogół najbardziej wyczekiwany moment całego konkursu. Na ogół, bo „wojna” na szczycie, która rozegrała się podczas 11. odsłony Lidera Serwisu, była wydarzeniem zupełnie bezprecedensowym. Dość powiedzieć, że cztery czołowe lokaty po równo rozdzieliły między siebie grupy Cichy-Zasada oraz Bemo. Pierwszym wśród równych okazał się ostatecznie warsztat położony przy Grochowskiej.



politykę dla wszystkich lokalizacji grupy, oczywiście z równaniem do najlepszych.

WIĘCEJ PUNKTÓW DO ZDOBYCIA

Przebieg rankingu nie uległ zmianie w stosunku do poprzednich lat – w pierwszej fazie osoby reprezentujące firmę (z reguły dyrektorzy bądź kierownicy działu blacharsko-lakierniczego) przesyłały zgłoszenia zawierające podstawowe dane dotyczące wystawionej do konkursu stacji. Z tego grona, na podstawie uzyskanych wskaźników, wybieraliśmy 15 warsztatów, które przechodziły do następnego etapu. W tegorocznej edycji bazowaliśmy na sześciu parametrach – średnim czasie naprawy „key to key”, wzroście liczby sprzedanych roboczogodzin (zewnętrz-

nych), wskaźniku efektywności (rozumianym jako liczba godzin sprzedanych do dostępnych), średniej liczbie zleceń na doradcę, udziale reklamacji oraz, po raz pierwszy, średniej liczbie rbh na zlecenie.

W drugiej części konkursu finalistów oceniali tradycyjnie Kapituła złożona z przedstawicieli otoczenia rynkowego warsztatów, którą w tym roku tworzyło 12 podmiotów: Akzo Nobel Refinishes Polska, A.S. Consulting, KPO Outsourcing, Axalta, BASF, Benefia Ubezpieczenia, Grupa CSV, Info-Ekspert, Novol, PPG Industries, PZU oraz Allianz Polska. Każdy z nich miał do rozdania 55 pkt. – 10 otrzymywał najlepszy warsztat, 9 – numer dwa, 8 – nr 3, i tak aż do 1 pkt. dla dziesiątej firmy. Po zsumowaniu „oczek” przydzielonych za wskaźniki

(do zdobycia było rekordowe 112,5 pkt.) i tych ze strony Kapituły (tu także poszerzyliśmy skład o dodatkowego „sędziego”; od oceniających można było zatem dostać aż 120 pkt.) poznaliśmy wreszcie tegorocznych laureatów.

WSZYSTKIE WSKAŹNIKI NA PLUS?

Przed rokiem, ze względu na trudną sytuację w branży, spodziewaliśmy się, że sukces będzie uzależniony od skutecznej obrony przed spadkami. W tym, mimo że łatwo nadal nie jest, zakładaliśmy, że branża zanotuje wzrosty – jeśli nie w liczbie zleceń (warto podkreślić, że analizując kolejne wskaźniki, koncentrowaliśmy się na naprawach zewnętrznych), to ze względu na więcej sprzedanych roboczogodzin i lep-

	DEALER	LOKALIZACJA BLACHARNI-LAKIERNI	POWIERZCHNIA PRODUKTYWNA (m ²)	LICZBA KABIN	PUNKTY (wskaźniki + Kapituła)
1	GRUPA CICHY-ZASADA	Warszawa, ul. Grochowska	1860	2	105,5
2	GRUPA BEMO	Warszawa, al. Krakowska	647	1	104
3	GRUPA BEMO	Marki, al. Piłsudskiego	1762	2	97,5
4	GRUPA CICHY-ZASADA	Wysogotowo, ul. Skórzewska	1500	2	90,5
5	DUDA-CARS	Goleczewo, ul. Gottlieba Daimlera	2098	2	86,5
6	CARSED	Warszawa, ul. Łopuszańska	1100	1	79,5
7	GRUPA PGD	Katowice, ul. Siemianowicka	2280	2	77,5
8	DUDA-CARS	Wrocław, ul. Olsztyńska	1035	2	77
9	GRUPA CYGAN	Marki, al. Piłsudskiego	998	2	76
10	GRUPA KORCZYK	Bielsko-Biała, al. Gen. Wł. Andersa	443	1	74
11	CARSED	Siedlce, ul. Brzeska	700	1	73
12	MARVEL	Poznań, ul. Obornicka	1012	2	69,5
13	PGD RG MOTORS	Warszawa, ul. Puławska	691	1	65
14	PGART MOTORS	Falenty, al. Krakowska	1200	2	63
15	TOYOTA BIELANY	Warszawa, ul. Herbowa	850	2	57,5

WYRÓŻNIENIA SPECJALNE


NAJWYŻEJ PUNKTOWANE WSKAŹNIKI
GRUPA BEMO (MARKI)

NAJWIĘKSZA LICZBA NAPRAW
GRUPA CYGAN (MARKI)



szą efektywność. Ostatecznie okazało się, że samych zleceń także było więcej, nawet jeśli akurat w tym elemencie wzrost ograniczył się do niecałych 5 proc. Natomiast, już zgodnie z oczekiwaniami, wyższą dynamikę notowała liczba zrealizowanych rbh, która rosła niemal dwukrotnie szybciej – o 9,62 proc. wśród wszystkich zgłoszonych i o ponad 18 proc. u przedstawicieli TOP15.

Jednym z elementów, który napędzał przerób warsztatu, był rosnący wskaźnik średniej liczby rbh na zlecenie. Ten parametr braliśmy pod uwagę przy „wystawianiu oceny” po raz pierwszy i nie bez uzasadnionych powodów – wszystkie znaki na niebie i ziemi wskazują bowiem,

wzięły udział w XI edycji Rankingu, wyniosła 11,92 rbh na każde zlecenie zewnętrzne, około 0,4 rbh więcej niż przed rokiem. Tylko nieco lepiej wypadły pod tym względem firmy z czołówki – w tym gronie statystyczne zlecenie „ważyło” 12,52 roboczogodziny (+0,73), ale co ciekawe, spośród najlepszej piątki rezultat powyżej średniej uzyskiwała tylko blacharnia-lakiernia firmy Duda-Cars.

Jeszcze mniejsze różnice zaobserwowaliśmy w kategorii średniej liczby zleceń na pojedynczego doradcę, gdzie dystans pomiędzy topem a pozostałymi (41 vs 42 naprawy zewnętrzne miesięcznie) balansował na granicy błędu statystycznego.

„Gdybyśmy tylko poszerzyli grono finalistów o kolejne 5-10 firm, i tak już imponująca reprezentacja Grup Cichy-Zasada i Bemo prezentowałaby się jeszcze bardziej okazale”

że w kolejnych latach do autoryzowanych warsztatów będzie trafiało coraz mniej aut – po pierwsze, ze względu na mniejszy car park serwisowy, po drugie, z uwagi na malejącą szkodowość, o czym świadczą dane Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. W tych okolicznościach to właśnie umiejętność fakturowania większej liczby godzin może dealerom zrekomensować mniejszą liczbę klientów. W jakim stopniu? Średnia dla firm, które

EFEKTYWNOŚĆ W GÓRĘ, REKLAMACJE W DÓŁ

Średni czas naprawy „key to key”, efektywność (liczona jako godziny „zafakturowane” do dostępnych) oraz udział napraw powtórnych od zawsze stanowiły parametry, które do pewnego stopnia wzajemnie się wykluczały. Tam, gdzie stawiano na szybkość, ryzyko błędu było z reguły nieco większe, a dealerzy szukali

złotego środka pomiędzy niezawodnością a satysfakcjonującym przerobem. Dlatego także i pod tym względem tegoroczna odsłona Lidera Serwisu jest w jakimś sensie wyjątkowa – wzrosty zaobserwowaliśmy bowiem we wszystkich trzech kategoriach. Najmniejsze zaskoczenie budzi skrócenie średniego czasu naprawy od momentu dostarczenia auta do jego wydania (co ważne, liczyliśmy tu tylko dni robocze, a w statystyce nie uwzględnialiśmy szkód całkowitych). Problemy z dostępnością części sprawiły, że przed rokiem to właśnie ten wskaźnik ucierpiał najbardziej; przeciętna blacharnia-lakiernia potrzebowała wówczas 8,7 dnia na każde zlecenie, zaś te z czołówki – 6. Rok później sytuacja w częściach prezentuje się lepiej, tak jak i wyniki dealerów ze średnią dla branży na poziomie 7,8 dnia (i 5,3 w przypadku finalistów, choć najlepsi w tej konkretnej kategorii tradycyjnie „dobijają” do granicy 4 dni, która od 2020 r. wydaje się jednak barierą nie do przeskoczenia).

Trudno natomiast wyznaczyć górną granicę wskaźnika efektywności, który z roku na rok regularnie rośnie, w tym osiągając już średnią rzędu 114,6 proc. wśród wszystkich zgłoszonych firm i rewelacyjne ponad 132 proc. dla liderów. Dużo, może nawet... zbyt dużo, bo wśród przedstawicieli branży nie brak opinii, że wyniki efektywności przekraczające około 120 proc. mogą negatywnie wpływać na jakość wykonywanej pracy i należy im się, co do zasady, bacznie przyglądać. I moglibyśmy się nawet pod tym zdaniem podpisać, gdyby nie fakt, że udział napraw powtórnych w tegorocznym rankingu spadł do najniższego poziomu w historii – 0,88 proc. (-0,12 pkt. proc.). Gratulację należą się tu oczywiście nie tylko dealerom, ale też dostawcom lakierów, bo nie mamy wątpliwości, że tak dobre rezultaty przynajmniej po części wynikają z rozwoju nowoczesnych technologii, które zmniejszają ryzyko błędu przy zachowaniu, a nawet poprawie tempa oraz innych kluczowych wskaźników.

WYŚCIG DWÓCH KONI

Ale przejdźmy wreszcie do laureatów Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego 2023. Już w poprzednich latach nie raz zdarzało nam się pisać „o zażartej rywalizacji”, „o walce do samego końca”, natomiast nigdy wcześniej te dwa terminy nie

oddawały sytuacji tak trafnie, jak w roku bieżącym. I nie chodzi tylko o fakt, że o zwycięstwie warszawskiej stacji Grupy Cichy-Zasada nad pięciokrotnym triumfator rankingu – blacharnią-lakiernią Grupy Bemo przy Krakowskiej, zadecydowało zaledwie 1,5 pkt. Ani nawet o to, że „dwójki” w obu firmach zajęły kolejno także 3. i 4. lokatę (tu kilka punktów przewagi wyrobiło sobie z kolei Bemo). Otóż, do konfrontacji między gigantami polskiej branży dealerskiej doszło nawet na zapleczu – i gdybyśmy tylko poszerzyli grono finalistów o kolejne 5-10 firm, reprezentacja obu grup prezentowałaby się jeszcze bardziej imponująco. Mówiąc półzartem, w tych okolicznościach wypada tylko się cieszyć, że lider polskiego rynku sprzedaży nowych aut nie wystawił do konkursu wszystkich 13 warsztatów znajdujących się w portfolio firmy.

Mogłoby się wreszcie wydawać, że rewelacyjny rezultat tegorocznych medalistów przyćmi wyniki innych uczestników – trudno zresztą, żeby było inaczej, patrząc na podium – tyle że... wyszło inaczej. Bo zajmujące kolejno 5. i 6. lokatę Duda-Cars oraz Carsed również dokonały rzeczy niemałej, meldując się w finale z dwoma przedstawicielstwami. Podobieństw pomiędzy dealerami jest zresztą więcej – w obu przypadkach wyższe finałowe lokaty zajęły lokalizacje, które pod kątem wskaźników, przynajmniej teoretycznie wypadały... gorzej od siostrzanych warsztatów. O takim, a nie innym rozwiązaniu zadecydowały głosy Kapituły, która w wewnątrzfirmowym pojedynku wyżej oceniła stołeczną stację Carsedu oraz nowoczesną blacharnię-lakiernię firmy Duda-Cars w Gołęczewie od placówek w Siedlcach i Wrocławiu.

STARE I NOWE TWARZE

Temat „dwójek” nie byłby wreszcie kompletny bez nawiązania do kandydatury Grupy PGD. Brązowy medalista sprzed roku, pomimo niższego siódmego miejsca na liście, ma powody do radości, bo względem poprzedniego roku katowicki oddział zanotował progres niemal na wszystkich polach – od średniego czasu realizacji zlecenia, poprzez wskaźnik efektywności aż do zmniejszenia udziału reklamacji. Pod szyldem wicelidera polskiego rynku sprzedaży nowych aut, już jako PGD RG Motors, po raz pierwszy wy-

stąpił natomiast jeden z weteranów konkursu, czyli dawne RRG Warszawa. Nowa identyfikacja to rzecz jasna efekt jednego z najgłośniejszych branżowych przejęć w historii polskiego rynku. W ostatnich latach RRG z sukcesami naprzemiennie wystawiało stacje przy Białowieskiej oraz Puławskiej – tym razem, tak jak przed rokiem, padło na obiekt położony w połu-

wym średnim czasem realizacji naprawy, który utrzymała nawet w momencie, gdy rynek zmagął się z niedoborem części. Związane z Grupą Emil Frey Polska PGArt Motors było z kolei jednym z faworytów wśród Kapituły – aż czterech przedstawicieli składu sędziowskiego przyznało stacji 9 bądź 10 pkt. (czytaj: pierwsze bądź drugie miejsce). Toyota Bielany może się

„Nie brakuje opinii, że efektywność przekraczająca 120 proc. może odbijać się na jakości. Tyle że udział reklamacji spadł w tej edycji do najniższego poziomu w historii – 0,88 proc.”

dniowej części stolicy, który ostatecznie podsumował swój „występ” 13. pozycją. Niby gorzej niż przed rokiem, ale z drugiej strony – kolejny (który to już z kolei?) raz zaznaczając swoją obecność w finałowej fazie rankingu.

TOP10 uzupełniają wreszcie dwaj dealerzy, którzy wracają do TOP10 konkursu po kilku latach przerwy. Miejsce 9. przypadło pierwszemu historycznemu zwycięzcy Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego, firmie Toyota Marki, o czym po części zadecydował bardzo wysoki wzrost przerobu, który dealer zanotował w okresie ostatnich dwunastu miesięcy, ale także uznanie w oczach oceniających – dwóch członków Kapituły widziało warsztat zlokalizowany w podwarszawskich markach nawet na najwyższym stopniu podium. Dziesiątkę zamknęła z kolei Grupa Korczyk – tu rozbrat z czołową piątnastką był nieco dłuższy, bo dealer z Podbeskidzia do finału zakwalifikował się ostatnio w 2016 r. (choć warto dodać, że firma nie zawsze zgłaszała swój udział), kiedy uzyskał 6. miejsce, tuż obok... Toyoty Marki.

Znane twarze znajdziemy również poza czołową dziesiątką – na 12. pozycji uplasował się Marvel, na 14. – PGArt Motors, zaś grono finalistów uzupełniła Toyota Bielany. O każdym z wymienionych można powiedzieć wiele dobrego – wybudowana w 2018 r. stacja Marvela w Poznaniu niemal od samego początku imponuje bliskim zera wskaźnikiem napraw powtórnych i bardzo krótkim, czterodnio-

natomiast pochwalić wskaźnikiem nietypowym (a przez to trudnym do oceny), ale wartym odnotowania – na niewielkiej przestrzeni produkcyjnej rzędu 850 m² dealer zrealizował ponad 37 tys. rbh – to liczby, których nie powstydziliby się stacje trzy razy większe, a przy tym znak rozpoznawczy stołecznego dealera, który podobnym osiągnięciem szczyci się także w... salonie (czytaj: największą liczbą sprzedanych aut na obiekt).

Jeśli wyniki XI edycji Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego są jakimś wyznacznikiem kondycji dealerskich warsztatów, to pomimo kumulacji wyzwań, które czekają branżę w najbliższych latach, o przyszłość ASO możemy być w miarę spokojni. A co z przyszłością samego rankingu? Po raz pierwszy spotkaliśmy się z tak silną reprezentacją ze strony największych przedstawicieli rynku dealerskiego. Przypadek, czy narodziny nowego trendu? Trudno jednoznacznie orzec, nie ulega jednak wątpliwości, że „duzi” stają się coraz więksi, a kontrola nad rozrastającym się biznesowym portfolio coraz częściej wymusza szukanie jednolitych rozwiązań, które na poziomie grupy pomagają ograniczyć koszty i zapewniają przewagę, z którą prawdopodobnie trudno będzie rywalizować mniejszym firmom. ■

OPRACOWAŁ:
ARTUR BIAŁEK

105,5
PKT.

1 Grupa Cichy-Zasada Warszawa, ul. Grochowska

Kiedy po raz ostatni stacja debiutująca w rankingu Lider Serwisu zgarnęła koronę najlepszego, przez kolejne 5 lat nie znalazł się taki, który byłby ją w stanie zrzucić z tronu, a wspinałą serię zakończyła na własnych warunkach – „abdykując” z zachowaniem tytułu niepokonanej. Tym warsztatem był nie kto inny, a blacharnia-lakiernia Grupy Bemo. Teraz śladami poprzednika chce podążać inny stołeczny serwis – należąca do Grupy Cichy-Zasada stacja przy Grochowskiej, jedna z 13 znajdujących się w portfolio największego polskiego dealera. W swoim zwycięskim roku warsztat imponował efektywnością na poziomie 146 proc. i niezwykle niskim udziałem napraw powtórnych (rzędu 0,29 proc.).

Jakość warszawskiej blacharni-lakierni doceniła także Kapituła – 54 pkt. uzyskane od „sędziów” to najlepszy wynik w całej stawce. Jakkolwiek by to jednak nie brzmiało, wydaje się, że triumf stołecznego serwisu jest sprawą drugorzędną wobec faktu, że Grupie Cichy-Zasada udało się przełożyć najlepsze praktyki swoich czołowych stacji na inne placówki dealera, budując cały szereg warsztatów dysponujących znakomitymi parametrami i potencjałem do dalszego rozwoju. Dlatego nie byłoby dla nas żadnym zaskoczeniem, gdyby w kolejnych latach głównym rywalem tegorocznego zwycięzcy okazała się któraś z „siostrzanych” blacharni należących do grupy.


104
PKT.

2 Bemo Motors Warszawa, al. Krakowska

Rok temu przedstawiciele Grupy Bemo pozwolili „odpocząć” utytułowanej stacji przy al. Krakowskiej, wystawiając dwa inne warsztaty. Do zwycięstwa zabrakło wówczas zaledwie kilku punktów, ale dealer udowodnił, że dysponuje kilkoma równorzędnymi placówkami, które mogą walczyć o najwyższe cele. Blacharni-lakierni, która pięć razy z rzędu zdobywała tytuł Lidera Serwisu, przedstawiać nikomu nie trzeba. Stacja działa z godną podziwu konsekwencją, rok w rok notując bardzo dobre wyniki i wykazując niebywałą odporność na czynniki zewnętrzne.

Tradycyjnie mocnym punktem warsztatu przy Krakowskiej (choć moglibyśmy powiedzieć to samo również o innych serwisach Grupy Bemo) jest wskaźnik średniej liczby zleceń przypadających na doradcę, przekraczający 60 napraw miesięcznie, imponujący tym bardziej, że to właśnie doradcy odpowiadają w firmie za przygotowywanie kosztorysów. Parametr zupełnie przy tym nieprzypadkowy, bo dealer przywiązuje dużo uwagi do jakości zespołu, dbając o zadowolenie pracowników i niską ro-

tację. Godną uwagi statystyką jest również bardzo krótki czterodniowy czas naprawy „key to key” – uzyskany także za sprawą inwestycji w nową kabinę lakierniczą zapewniającą większą przepustowość – czyli bodaj jedyny mankament serwisu z uwagi na jego kompaktowe rozmiary (stołeczna blacharnia-lakiernia przy al. Krakowskiej liczy sobie zaledwie niespełna 650 m²).



3 Bemo Motors Marki k. Warszawy

Wicelider sprzed roku, tym razem „oczko” niżej – po części za sprawą wewnętrznej rywalizacji, po części za sprawą głosów Kapituły. Mimo to już teraz możemy śmiało ogłosić, że nowoczesna stacja w Markach (początek działalności pod szyldem Bemo przypadł na 2019 r.) doścignęła, a może nawet... przegoniła bardziej utytułowanego „starszego brata” – gdybyśmy bowiem zwycięzcę rankingu wybierali jedynie na podstawie wskaźników, to tegoroczny numer trzy odbierałby właśnie laur triumfatora XI edycji konkursu. Co ciekawe, na pierwszy rzut oka obie stacje znacznie więcej dzieli, niż łączy, poczynając od rozmiarów – oddział w Markach dysponuje niemal trzykrotnie większą powierzchnią produkcyjną i dwiema kabinami lakierniczymi, co nie przekłada się jednak na wielkość kadry produkcyjnej. Wpływa natomiast na charakter wykonywanych zleceń, bo to właśnie tutaj przekierowywane są specjalistyczne naprawy. Dodatkowa

przestrzeń rzutuje również na jeden z najniższych wskaźników napraw powtórnych wśród wszystkich zgłoszonych stacji. Wysokie miejsca obu placówek grupy nie są zarazem efektem silnej kontroli z „centrum” – wręcz przeciwnie, poszczególne warsztaty dealera otrzymują sporą autonomię.



97,5
PKT.

4 Grupa Cichy-Zasada Wysogotowo k. Poznania

Gdyby porównać ze sobą wyniki stacji wystawionych z ramienia Grupy Cichy-Zasada, okazałoby się, że – rzecz wbrew pozorom nie tak znowu często spotykana w branży dealerskiej – większość z nich dysponuje zbliżonymi, oczywiście bardzo wysokimi, wskaźnikami. Przyczyn takiego stanu rzeczy należy upatrywać w firmowej strategii nastawionej na wymianę doświadczeń między oddziałami i dokładne mierzenie kluczowych parametrów. Możliwość łatwego porównania się z innymi stacjami należącymi do dealera sprawiła, że poszczególne stacje chętnie ze sobą rywalizują, wzajemnie się stymulując, zaś rozwiązania, które sprawdzą się w jednym miejscu,

są często wdrażane w innych. Jednym z najciekawszych jest hybrydowy system w zakresie kosztorysowania gdzie obowiązek pisania kosztorysów jest podzielony pomiędzy doradców a dedykowanych kosztorysantów w zależności od złożoności zlecenia. W przypadku niskowartościowych szkód, takich jak wymiana szyb czy lakierowanie nakładcze nakładek zderzaków, zadaniem tym zajmują się doradcy. Jeśli jednak naprawa jest bardziej skomplikowana i wymaga „eksperckiej” wiedzy – wówczas obowiązek sporządzenia wyceny spada na kosztorysantów.

90,5
PKT.

5 Duda-Cars Gołęczewo k. Poznania

W roku poprzednim – miejsce 12; w tym – dwie stacje Duda-Cars w czołowej dziesiątce rankingu. Spośród nich wyżej sklasyfikowano nowoczesny „flagowy” obiekt w Gołęczewie, obsługujący trzy lokalizacje należące do dealera. Położona przy ul. Gottlieba Daimlera placówka była jednym z faworytów wśród członków Kapituły, z których aż czterech widziało ją w „trójce”, z czego dwóch na najwyższym stopniu podium. Chociaż od otwarcia warsztatu minęły już cztery lata, wydaje się, że „sufit” nie został jeszcze osiągnięty, o czym może świadczyć wzrost liczby zleceń o kolejne 16 proc., a do tego zwiększenie zatrudnienia aż o jedną trzecią (co wiąże się po części z ostatnimi ruchami dealera na rynku – przejęciem Voyager Group). Blacharnie-lakiernie Duda-Cars wydają się zresztą

nie mieć słabych stron – tu działa wszystko, począwszy od wskaźnika efektywności, przez średni czas naprawy oraz udział napraw powtórnych, na średniej liczbie rbh na zlecenie kończąc. Ten ostatni parametr jest zresztą najwyższy spośród wszystkich zgłoszonych firm – we wrocławskim oddziale sięga niemal 16 rbh.



86,5
PKT.

79,5
PKT.

77,5
PKT.

77
PKT.

6 Carsed Warszawa

Ubiegłoroczny zwycięzca tym razem nieco niżej, ale za to z dwoma „zawodnikami” w TOP15. Tym pierwszym jest rzecz jasna stołeczny warsztat przy Łopuszańskiej, który przed rokiem imponował wskaźnikami, zaś w tym liczby sprzed roku podtrzymał. Atutem warszawskiego serwisu, tak jak w przypadku sklasyfikowanej „oczko” wyżej blacharni-lakierni Duda-Cars, jest m.in. wysoka średnia liczba roboczogodzin na zlecenie, która w ostatnim czasie sięgnęła już 14,24, notując jeden z większych wzrostów (+1,13), a przy tym wynik wyraźnie powyżej

średniej dla branży. Godny uwagi jest również średni czas realizacji zlecenia na poziomie 5 dni będący efektem zmian wdrożonych już przed rokiem, gdy dealer przesunął ciężar napraw na pojazdy związane z markami należącymi do firmowego portfolio. Jeśli stacja w Warszawie jest już „produktem kompletnym”, to o oddziale w Siedlcach można powiedzieć, że znajduje się w fazie dynamicznego rozwoju – w ostatnim czasie dealer zwiększył liczebność załogi, a wraz ze zmianami organizacyjnymi przyszedł wzrost liczby zleceń oraz lepsza efektywność.

7 Grupa PGD Katowice

Historia występów Grupy PGD w rankingu Lidera Serwisu jest tyleż bogata, co nieregularna. W pierwszych odsłonach konkursu dealer dwukrotnie meldował się na drugim miejscu, w kolejnych latach firma nie zawsze zgłaszała swój udział. Przerwę spowodowaną nieobecnościami zakończył świetny „występ” przed rokiem, kiedy katowicki oddział Grupy sięgnął po brąz. Teraz dealer kontynuuje dobrą passę – niższe miejsce w rankingu może być trochę mylące, bo blacharnia-lakiernia poprawiła niemal wszystkie wskaźniki, znacząco zmniejszając liczbę

reklamacji oraz średni czas naprawy „key-to-key” (aż o trzy dni!). Do góry poszła także efektywność (+8 pkt. proc.) oraz średnia liczba rbh na zlecenie (do ponad 14), ale zarządzający oddziału przy Siemianowickiej dużo uwagi poświęcają również wskaźnikom jakościowym świadczącym o zadowoleniu klientów, takim jak NPS czy ocena wizytówki w Google, która w ostatnim czasie urosła o 0,2 pkt. Katowicki oddział dba także o poszerzanie grona klientów (a przy tym patrzy w przyszłość), bo do listy obsługiwanych marek niedawno dołączyła Tesla.

8 Duda-Cars Wrocław

Wracamy do dealera związanego z Mercedesem, a konkretnie do jego wrocławskiej stacji. Przed dwoma laty warsztat przeszedł ogólną modernizację, w wyniku czego wyremontowano m.in. kabiny i dobudowano stanowiska przygotowawcze. Dolnośląska blacharnia Duda-Cars, z uwagi na ograniczoną powierzchnię, nie może pochwalić się tak dużym przerobem jak obiekt zlokalizowany w Gołęczewie, ale pod względem pozostałych wskaźników wypada równie dobrze, a jeśli weźmiemy pod uwagę wspomnianą wyżej średnią liczbę rbh na zlecenie – nawet lepiej (15,95 vs 14; do tego dochodzi wzrost tego parametru niemal o pełną roboczogodzinę w ciągu ostatnich 12 miesięcy). Różnice między obiema stacjami widać również w podejściu do kosztorysowania – we Wrocławiu dealer postawił na wspomniany wcześniej (w kontekście Grupy Cichy-Zasada) system mieszany, w którym prostymi zleceniami zajmują się doradcy, zaś w przypadku bardziej skomplikowanych napraw „do gry” wkracza dedykowany kosztorysant.



9 Grupa Cygan Marki k. Warszawy

Zwiększenie liczby realizowanych rbh o ponad 70 proc. z roku na rok jest na ogół możliwe tylko poprzez rozbudowanie placówki, zatrudnienie załogi bądź rewolucję technologiczną. W stołecznej blacharni-lakierni Toyoty Marki, jednego z oddziałów Grupy Cygan, taki wynik udało się jednak uzyskać niemal wyłącznie za sprawą zmian organizacyjnych, które pomogły zoptymalizować cały proces naprawy i podnieść efektywność do 128 proc. Motorem transformacji była reorganizacja pracy załogi, do której doszło niemal dokładnie przed rokiem. Jeszcze do niedawna zespół pracował w systemie, w którym dany pracownik wykonywał wszystkie czynności

związane z naprawą, w tym także te najprostsze. Osoby zarządzające stacją wyszły jednak z założenia, że takie podejście nie wykorzystywało w pełni potencjału zatrudnionych specjalistów, którzy powinni skupić się wyłącznie na tym, na czym znają się najlepiej – naprawianiu aut. W rezultacie w obszarze napraw blacharskich firma postawiła na składające się z 2-3 osób tzw. teamy – złożone z blacharza, który może teraz skoncentrować się na istocie zlecenia, i asystentów odpowiedzialnych za takie zadania jak przygotowanie odpowiednich części czy wprowadzenie auta na stanowisko. Efekty widać gołym okiem.

76
PKT.

10 Grupa Korczyk Bielsko-Biała

Przykład Toyoty Marki pokazuje, że niekiedy, aby znacząco poprawić wyniki firmy, nie trzeba inwestować wielkich środków w nowe technologie czy rozbudowę stacji. Kазus blacharni-lakierni należącej do Grupy Korczyk dowodzi, że czasami wystarczy zatrudnić... jedną osobę. Wiosną tego roku szeregi bielskiej stacji uzupełnił nowy pracownik, obejmując stanowisko kierownika hali napraw, które do tej pory w firmie nie funkcjonowało. Nowy menedżer wywarł istotny wpływ na pracę warsztatu, przyczyniając się choćby do skrócenia średniego czasu napraw o dwa dni (z 8,5 do 6,5). Zmianie uległ również proces kosztorysowania – tym na etapie pierw-

szego kontaktu z klientem i pierwszych oględzin nadal zajmują się doradcy, ale jeśli na hali okaże się, że zlecenie trzeba rozszerzyć, „sprawę” przejmuje kierownik hali. Analizując wskaźniki blacharni z Podbeskidzia, nie można wreszcie nie wspomnieć o znikomym wskaźniku napraw powtórnych, o czym miałyby decydować m.in. pozytywna atmosfera w miejscu pracy – członkowie załogi nie ukrywają błędów przed przełożonymi, ci z kolei doskonale rozumieją, że wpadki się zdarzają – ważne, by auto z usterką nie trafiło do klientów, nawet jeśli trzeba będzie na nie poświęcić nieco więcej czasu w samym warsztacie.

74
PKT.



Członkowie Kapituły



MARIUSZ KUROWSKI
BENEFIA Ubezpieczenia



WOJCIECH KUŚMIREK
NOVOL



MACIEJ LORENTOWICZ
PZU



ARTUR FEDORCZYK
AXALTA



JAROSŁAW KORDOWSKI
Allianz Polska



KAROLINA SYPEK-WIAK
Akzo Nobel Car Refinishes Polska



ANDRZEJ SADOWSKI
A.S. Consulting



MARCIN WALCZAK
BASF



MICHAŁ WĄSIK
KPI Outsourcing



PIOTR WIETRZYKOWSKI
GRUPA CSV



ADRIAN WINKLER
PPG INDUSTRIES



DARIUSZ WOŁOSZKA
INFO-EKSPERT