

Podobnie jak przed rokiem rozstrzygnięcia konkursu prezentujemy już w listopadzie. Jednym z najważniejszych elementów wpływających na ostateczną klasyfikację w tej odsłonie są wskaźniki osiągnięte przez serwis blacharsko-lakierniczy w okresie od 1 października 2018 do 30 września 2019 r. i – dla porównania – od 1 października 2017 do 30 września 2018 r. Podanie danych za ten wcześniejszy okres nie było obowiązkowe, a w przypadku części serwisów – nawet niemożliwe, ponieważ dwa spośród zgłoszonych serwisów zostały uruchomione stosunkowo niedawno. Krótki czas funkcjonowania nie pozbawiał ich możliwości wzięcia udziału w konkursie, ale uniemożliwiał uzyskanie pełnej puli punktów, ponieważ taki serwis nie mógł uzyskać punktów za dynamikę liczby zleceń. W ubiegłym roku bez uzyskania punktów za wskaźniki (oprócz wspomnianej dynamiki nagradzane były tradycyjnie: niski udział napraw powtórných oraz efektywność serwisu) zdobył

miejsca w czołowej „10” było niemożliwe. W tym roku obserwowaliśmy zaś jeden taki przypadek. Serwisy, które znalazły się na podium, za uzyskiwane parametry pracy zdobyły jednak średnio 13 punktów, co biorąc pod uwagę ogromny „ścisk” w czołówce, miało niebagatelne znaczenie dla końcowej klasyfikacji.

Konkurs na Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego organizowany był już po raz siódmy. Z biegiem lat ranking cieszy się coraz większą popularnością, co znajduje odzwierciedlenie w coraz większej liczbie zgłoszeń. Rekordowa liczba kandydatów przyprawiła redakcję „Dealera” o mały ból głowy, ponieważ to właśnie dziennikarze dokonywali wstępnej selekcji kandydatów. Ostatecznie do drugiego, finałowego etapu zakwalifikowano aż 29 kandydatów (przed rokiem było ich 20). W tej liczbie uwzględniono również 5 blacharni-lakierni zaproponowanych przez kapitułę.

Przedstawiciele kapituły, którzy typowali swoich „liderów”, mieli więc większy wybór niż zazwyczaj. Wyjątkowo szeroki był zresztą skład samej kapituły. W ubiegłym roku to gremium tworzyli przedstawiciele 11 firm. W tym roku było ich aż 14. Do grona Akzo Nobel Car Refinishes Polska, TUiR Allianz Polska, A.S. Consulting, ASE Poland, BASF, Benefia Ubezpieczenia, Eurotax/Autovista Polska, Grupa Generali, Info-Ekspert, PPG Industries Poland oraz PZU Pomoc dołączyły: Axalta Coating Systems Poland, Grupa CSV oraz Novol/Spectral. Każdy z członków kapituły miał do rozdysponowania 55 punktów. 10 przyznawał najlepszej – jego zdaniem – firmie, 9 – drugiej, 8 – trzeciej, aż do 10. miejsca, za które przysługiwał 1 punkt.

BENCHMARK LIDERÓW

Zadanie, jakie stało przed kapitułą, nie należało do najłatwiejszych. 29 serwisów blacharsko-lakierniczych, które zakwali-

Nie ma na nich mocnych! Bemo po raz trzeci

Z niemal identyczną przewagą jak przed rokiem ranking Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego kolejny raz wygrała firma Bemo Motors. Dwoma pozostałymi miejscami na podium podzieliły się ponownie – choć w odwrotnej konfiguracji niż w 2018 r. – Carsed i Plaza Motors.



fikowano do finału, wykonało w ciągu ostatnich 12 miesięcy średnio 2340 napraw, co jest wynikiem o ponad 23 proc. lepszym niż rok wcześniej. Średnia wartość wskaźnika efektywności w tej grupie wyniosła 94 proc., a udział napraw powtórnych – niespełna 1,2 proc.

Oprócz parametrów, które stanowiły podstawę oceny serwisów, kandydaci raportowali też kilka innych danych, które stanowią indywidualną cechę danego serwisu, stąd te elementy nie podlegały bezpośredniej ocenie punktowej. Zapewne w części przypadków mogły one mieć jednak wpływ na głosowanie kapituły. To m.in. powierzchnia serwisu (wśród fi-

nalistów wyniosła ona średnio 1312 m²), liczba kabin lakierniczych (średnio 1,7 we wspomnianej grupie 29 serwisów). Statystyczny finalista tegorocznego rankingu korzysta z usług średnio 1,3 dostawcy produktów lakierniczych (ale nigdy więcej niż trzech). W pojedynczym zakładzie zgłoszonym do konkursu zatrudnionych jest statystycznie niespełna 5 doradców serwisowych i ponad 15 pracowników produkcyjnych. Oznacza to, że w badanej grupie na jednego doradcę przypadały 43 naprawy w skali miesiąca, a na pracownika hali – niespełna 13.

Oprócz tego, biorąc pod uwagę coraz większe wyzwania związane z ren-

townością napraw (co wynika przede wszystkim z warunków w zakresie stawek roboczogodziny, na jakich dealerzy dokonują napraw blacharsko-lakierniczych), po raz pierwszy spytano kandydatów, czy w całym badanym okresie (pomiędzy 1 października 2017 a 30 września 2019 r.), udało im się zwiększyć stawkę roboczogodziny w blacharni-lakierni (i ewentualnie o ile). W przypadku 8 na 28 firm, które udostępniły tę informację, stawka przez ostatnie dwa lata nie uległa zmianie. Pozostałych 21 wynegocjowało podwyżkę, a jej średnia wysokość wyniosła 10 proc. Rekordziści osiągnęli tu jednak przyrosty znacznie powyżej 20 proc.

	DEALER	LOKALIZACJA	POWIERZCHNIA (m ²)	LICZBA KABIN	PUNKTY
1	BEMO MOTORS	Warszawa	647	1	60
2	PLAZA MOTORS	Warszawa	967	2	57
3	GRUPA CARSED	Warszawa	1 100	1	55
4	ASO MAREK ROMANOWSKI	Kielce	1 398	2	53
4	PLICHTA	Gdańsk	1 200	2	53
6	PORSCHE INTER AUTO	Warszawa	500	2	48
7	TEAM MAREK PASIERBSKI	Długotłęka k. Wrocławia	1 500	2	44
8	GRUPA CYGAN	Marki k. Warszawy	1 600	2	43
9	MARVEL	Poznań	1 012	2	42
10	CARSERWIS	Warszawa	2 600	2	37
10	GRUPA PGD	Katowice	2 400	2	37
12	RENAULT RETAIL GROUP WARSZAWA	Warszawa	691	1	35
12	FRANK-CARS	Częstochowa	500	2	35
12	PGART MOTORS	Janki k. Warszawy	1 500	2	35
15	GRUPA LELLEK	Opole	2 070	2	32

WYRÓŻNIENIA SPECJALNE

	NAJWYŻEJ PUNKTOWANE WSKAŹNIKI	PLAZA MOTORS POLAND (WARSZAWA) oraz GRUPA PGD (KATOWICE)
	NAJWIĘKSZA LICZBA NAPRAW	GRUPA CYGAN (MARKI)
	NAJWIĘKSZA DYNAMIKA LICZBY ZLECEŃ	GRUPA LIS (KALISZ)
	NAJWIĘCEJ PUNKTÓW OD KAPITUŁY	GRUPA CARSED (WARSZAWA)

TRZECI TRIUMF Z RZĘDU

Do grona firm, którym udało się podnieść stawkę roboczogodziny dla zleceń blacharsko-lakierniczych, należy Bemo Motors, czyli firma, która ponownie – po raz trzeci z rzędu! – zwyciężyła w konkursie. Oczywiście stawka, za jaką Bemo realizuje naprawy, nie miała wpływu na zdobycie punktową, która w tym roku wyniosła 60 „oczek”. Wysoki wynik warszawskiej – zlokalizowanej przy al. Krakowskiej – blacharni to efekt uznania wśród członków kapituły, ale też ponadprzeciętnych wartości wskaźników (przede wszystkim w zakresie efektywności i reklamacji, choć warto zauważyć, że serwis po raz kolejny zanotował okazywały wzrost liczby napraw i za ten element dostał cztery punkty, które ostatecznie zadecydowały o końcowym triumfie).

Zdecydowanie niższą dynamikę liczby zleceń zanotowała firma Plaza Motors Poland. Warszawski serwis zlokalizowany przy ul. Popularnej mógł pochwalić się jednak bardzo wysoką efektywnością oraz niskim udziałem napraw powtórnych, a na punktowanych miejscach widziało go wielu członków kapituły. W rezultacie całkowity dorobek dealera wyniósł 57 punktów. Wynik ten przed rokiem dałby zwycięstwo, w tym wystarczył już „tylko” na zdobycie drugiej lokaty. Podobnie było w przypadku Grupy Carsed. Firma uzyskała łącznie 55 punktów – dokładnie tyle samo co przed rokiem. W 2018 r. ten rezultat pozwalał na uzyskanie drugiego miejsca, w tym – trzeciego.

Poziom co najmniej 50 punktów osiągnęło jeszcze dwóch dealerów. Obu sklasyfikowano zresztą ex aequo na czwartym miejscu – chodzi o firmy ASO Marek Romanowski i Plichta. Kielecką blacharnię-lakiernię tego pierwszego dealera na podium widziało aż trzech przedstawicieli kapituły. Zabrakło bardzo niewiele, bo zaledwie 2 punktów (łącznie dealer Toyoty i Lexusa uzyskał ich aż 53). Taki sam dystans od „puddła” dzielił debiutanta w konkursie – firmę Plichta i jej blacharnię-lakiernię zlokalizowaną przy Lubowidzkiej w Gdańsku. Na punktowanych miejscach widziało ją aż ośmiu członków kapituły – z czego trzech na podium.

TRZECH NA JEDNYM MIEJSCU

Szóstą lokatę w tegorocznym rankingu zdobył nowy serwis blacharsko-lakierni-

niczy firmy Porsche Inter Auto zlokalizowany przy Sekundowej w Warszawie. Przed rokiem został on sklasyfikowany na 11. pozycji (uzyskując 37 punktów). W tym roku zdobycz punktowa wyniosła 48 punktów. Wynik można określić mianem... spodziewanego. „Jeżeli w przyszłości dojdą do tego punkty za osiągnięte wskaźniki, dorobek będzie pewnie jeszcze bardziej okazały” – tak pisaliśmy o wyniku Porsche Inter Auto przed rokiem. Siódme miejsce w tegorocznym rankingu należy do firmy TEAM Marek Pasierbski, zlokalizowanej w podwrocławskiej Długołęce. Jej dorobek punktowy jest minimalnie niższy niż przed rokiem. Nadal dolnośląska blacharnia-lakiernia może się jednak pochwalić wysoką jakością dokonywanych napraw i wysoką dynamiką liczby zleceń. 43 punkty uzyskał zaś serwis Grupy Cygan, funkcjonujący w Markach koło Warszawy, co w tym roku pozwoliło na zajęcie ósmego miejsca. Warto jednak podkreślić, że znaleźli się przedstawiciele kapituły, którzy widzieli dealera na podium. Nie bez powodu – to serwis, który w ostatnich 12 miesiącach zrealizował ponad 6 tys. napraw, najwięcej spośród wszystkich zgłoszonych firm! Spory awans zanotował w tej edycji zestawienia poznański serwis blacharsko-lakierniczy Grupy Marvel. W ubiegłym roku firma uzyskała 32 punkty, co pozwoliło na zdobycie 14. lokaty (przy czym oceniany był wówczas jej łódzki serwis). W tym roku grupa dealerska zgromadziła 42 „oczka”, co dało jej wysokie dziewiąte miejsce.

Czołową „10” – a właściwie „11”, ponieważ na 10. miejscu znalazły się ex aequo dwie firmy – uzupełniły serwisy czołowych grup dealerskich w Polsce. 37 punktów zdobyły blacharnie-lakiernie Carserwisu i Grupy PGD. W pierwszym przypadku to zakład zlokalizowany przy Łopuszańskej w Warszawie, w drugim – przy Siemianowickiej w Katowicach. Serwisy – oprócz pozycji w rankingu – łączą parametry. Oba mają po około 2500m² powierzchni, dysponują dwiema kabinami, w naprawy zaangażowanych jest tam około 25 pracowników, a liczba napraw z ostatnich 12 miesięcy wynosi – odpowiednio – 3,6 i 3,8 tys.

Po raz pierwszy w historii zestawienia zdarzyło się, by identyczną zdobycz punktową – w tym przypadku po 35 punktów – i miejsce (dwunaste) – zdobyły aż trzy serwisy blacharsko-lakiernicze. Dokonały tego firmy Renault Retail Group, Frank-Cars i

PGArt Motors. Każda z nich zdobyła uznanie kapituły (co najmniej jeden z przedstawicieli widział te serwisy na podium). Czołową „15” zestawienia uzupełniła zaś debiutująca w rankingu Grupa Lellek i jej polska blacharnia-lakiernia, która wyróżniła się m.in. za sprawą niskiego udziału napraw powtórnych i wysokiej dynamiki liczby zleceń.

2020 JUŻ TRWA?

Oprócz nagrody głównej – za tytuł Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego 2019 – w tym roku po raz pierwszy przyznano także pięć dodatkowych wyróżnień. Trafiły one do dealerów, którzy notują bardzo dobre rezultaty w poszczególnych obszarach procesu likwidacji szkód. Wyróżnienie za najwyższą liczbę punktów za wskaźniki trafiło do Grupy PGD i Plaza Motors. Laur za największy wolumen zleceń przyznano Grupie Cygan, zaś wyróżnienie za największą dynamikę liczby napraw – firmie Auto Centrum Lis i jej kaliskiej blacharni-lakierni. Z kolei serwisem najbardziej docenionym przez kapitułę została blacharnia-lakiernia Grupy Carsed.

Biorąc pod uwagę to, że w ostatnich kilkunastu miesiącach nowe serwisy blacharsko-lakiernicze otworzyło wielu kolejnych dealerów, rywalizacja o tytuł Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego 2020 zapowiada się interesująco. Czy ponownie ranking wygra Grupa Bemo? Oczywiście nie da się tego wykluczyć, ale warto zauważyć, że różnice punktowe w czołówce są coraz mniejsze (jeszcze dwa lata temu Bemo triumfowało, mając przewagę 11 punktów nad drugim w zestawieniu Renault Retail Group!), a liderowi – dysponującemu serwisem o powierzchni niespełna 650 metrów – trudno będzie w nieskończoność zwiększać liczbę wykonywanych napraw – i w konsekwencji uzyskiwać z tego tytułu punkty za wskaźniki wydajności.

Niezależnie od tego, kto wygra, kolejna edycja zapowiada się ciekawie. I co ważne, biorąc pod uwagę, że co roku analizowane są wyniki uzyskiwane przez dealerów w okresie od 1 października do 30 września, prace nad jak najlepszymi pozycjami w rankingu Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego 2020 już wystartowały. O tym, kto najsukuteczniej zapracuje na dobry rezultat i zatriumfuje w ósmej odsłonie konkursu, dowiemy się jednak dopiero za 12 miesięcy. **▀**

1 Bemo Motors Warszawa

Gdyby posłuchać osób odpowiedzialnych za zarządzanie warszawską blacharnią-lakiernią, można by odnieść wrażenie, że recepta na zdobycie tytułu Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego jest bardzo prosta. „Chciałbym podkreślić olbrzymią rolę, jaką w całym procesie likwidacji szkód komunikacyjnych odgrywa biuro obsługi klienta. W tym obszarze od dłuższego czasu nie odnotowaliśmy żadnych zmian. Jak widać, nasi doradcy wiedzą, co mają robić i konsekwentnie swoje zadania wykonują” – mówi Tomasz Wachowiak, dyrektor obsługi posprzedażnej Bemo Motors. Z kolei Stanisław Gołoś, kierownik warszawskiej blacharni-lakierni – pytany o skrócenie czasu naprawy – odparł krótko, że było to możliwe dzięki inwestycjom w sprzęt, m.in. w nowe zgrzewarki,

i wykorzystywaniu nowych technologii w zakresie materiałów lakierniczych. Dbanie o jak najmniejsze fluktuacje załogi (w porównaniu z ubiegłym rokiem zespół na hali powiększono o jednego pracownika) i inwestycje w nowoczesne rozwiązania przyniosły kolejny – wynoszący ponad 25 proc.! – wzrost liczby zleceń przy minimalnym obniżeniu efektywności (przy czym nadal wynosi ona aż 120 proc.!). Tegoroczny triumf nie byłby jednak możliwy bez znacznego ograniczenia udziału napraw powtórnych. W ubiegłym roku Bemo Motors nie dostało za ten element choćby jednego punktu, w tym – było ich aż pięć.

60
PKT.

2 Plaza Motors Poland Warszawa

Przed rokiem, podsumowując wyniki rankingu, zastanawialiśmy się, czy z nowym właścicielem nawiąże do tradycji i ponownie powalczy o tytuł Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego. Można stwierdzić, że cały zespół odpowiedzialny za blacharnię-lakiernię zrobił wszystko, co było w jego mocy. W tym roku dealer wymienił obie kabiny lakiernicze. Mimo ograniczonej powierzchni liczba napraw serwisu w ostatnich 12 miesiącach wzrosła do poziomu 3,1 tys. (+2,2 proc. r/r). Było to możliwe m.in. za sprawą technologii umożliwiającej suszenie poza kabiną lakierniczą, co pozwalało na lepsze wykorzystanie powierzchni warsztatu. Zastosowanie nowoczesnych rozwiązań pozwala firmie skrócić technologiczny czas naprawy – na etapie

przygotowania – z 30 do około 2 (!) minut. W rezultacie fakt, że wyśrubowano jeszcze wyższy wskaźnik efektywności, który wyniósł nieco ponad 120 proc., nie powinien dziwić. Odsetek napraw powtórnych pozostał na poziomie poniżej 0,1 proc. Dzięki temu Plaza Motors Poland, choć w całym rankingu zajęła drugie miejsce – otrzymuje wyróżnienie za Najwyżęj Punktowane Wskaźniki. Oprócz tego dealer realizuje cele związane z ekologią, stosując technologie umożliwiające zmniejszenie zużycia mediów oraz ograniczenie ilości odpadów.

57
PKT.

3 Grupa Carsed Warszawa

Można zakładać, że zarządzający warszawską blacharnią-lakiernią nie będą załamywać rąk nad tym, że ich serwis nie zajął – jak przed rokiem – drugiego, lecz trzeciego miejsca. Wywodząca się z Siedlec firma przed kilkoma miesiącami rozpoczęła bowiem walkę o zwiększenie rentowności w zakresie likwidacji szkód, co skutkowało m.in. zmianami w zakresie partnerów, z którymi Carsed rozlicza się na podstawie umów o współpracy. Położenie nacisku na rozliczenia w oparciu o warunki wolnorynkowe nie doprowadziło jednak do spadku licz-

by wykonywanych zleceń. Przeciwnie, ich liczba w ostatnich 12 miesiącach wzrosła z poziomu niespełna 150 do blisko 165 w skali miesiąca. Odbywa się to przy efektywności wynoszącej ponad 100 proc. Jak na razie firmie udało się podwyższyć stawkę roboczogodziny dla napraw blacharsko-lakierniczych o 3,5 proc. Być może za rok dokonania na tym polu będą bardziej okazałe, a w ślad za tym pójdzie jeszcze wyższa pozycja w rankingu?

55
PKT.

53

PKT.

53

PKT.

48

PKT.

44

PKT.

43

PKT.

4 ASO Marek Romanowski Kielce

Kiedy w 2011 r. Marek Romanowski otwierał w Kielcach nowoczesny – zaprojektowany od podstaw – serwis blacharsko-lakierniczy o powierzchni użytkowej blisko 1400m² i z dwiema kabinami lakierniczymi, niektórzy zapewne zastanawiali się, czy zdoła tę przestrzeń zapełnić samochodami. „Realizując taką inwestycję, wielkość obiektu ma znaczenie drugorzędne – najważniejsze jest zapewnienie odpowiedniej przepustowości i organizacja

pracy” – mówił wówczas Marek Romanowski. Jak się okazuje, dealer Toyoty miał wiele racji. W ostatnich 12 miesiącach jego kielecka blacharnia-lakiernia naprawiła ponad 1,6 tys. samochodów. Pracownicy dokonali tego, osiągając efektywność na poziomie 115 proc., podczas gdy wskaźnik napraw powtórnych wynosi znacznie poniżej 1 proc. Minimalnie większa dynamika liczby zleceń zapewniłaby firmie podium już teraz. Ale jak to mówią: „co się odwlecze...”.

4 Plichta Gdańsk

Serwis blacharsko-lakierniczy zlokalizowany przy Lubowidzkiej w Gdańsku został zgłoszony do konkursu przez przedstawiciela kapituły. Biorąc pod uwagę świetny wynik Grupy Plichta, szkoda, że nie brała ona udziału w rywalizacji wcześniej! Blacharnia-lakiernia dealera w ciągu ostatniego roku wykonywała średnio ponad 300 zleceń w skali miesiąca, o ponad 13 proc. więcej niż rok wcześniej. Oznacza to, że zarówno doradcy serwisowi, jak i pracownicy

produkcyjni dealera mieli ręce pełne roboty. Na przedstawiciela tej pierwszej grupy przypadało statystycznie 61,5 zlecenia miesięcznie, drugiej – 14,7. Biorąc pod uwagę tempo, w jakim w ostatnim czasie rozwija się pomorska grupa dealerska, liczba dokonywanych przez nią napraw jeszcze wzrośnie. I pewnie niezbędne będzie do tego poszerzenie zespołu blacharni-lakierni, który dziś liczy 26 osób.

6 Porsche Inter Auto Warszawa

Czy to najbardziej spodziewany wzrost w tegorocznym rankingu? Niewykluczone. Faktem jest, że blacharnia-lakiernia usytuowana na terenie jednego z najbardziej imponujących kompleksów dealerskich w kraju, od momentu uruchomienia w 2017 r. prężnie się rozwija. W ostatnich 12 miesiącach realizowanych było tu blisko 180 zleceń miesięcznie w porównaniu ze 140 rok wcześniej. Potencjał do wzro-

stów nadal jest spory, ponieważ liczba napraw na jednego pracownika produkcyjnego wynosi tu 7,4 miesięcznie, podczas gdy średnia wszystkich serwisów zakwalifikowanych do finału tegorocznej edycji konkursu – to blisko 13! Mimo że warszawska blacharnia-lakiernia działa od dwóch lat, już udało jej się zwiększyć stawkę roboczogodziny, po jakiej dokonuje napraw – o 12 proc.!

7 TEAM Marek Pasierbski Długotąka k. Wrocławia

Dolnośląski serwis zadomawia się w czołówce zestawienia. Na uznanie kapituły jej zespół pracuje jednak każdego dnia, co widać choćby po minimalnej liczbie napraw powtórnych oraz okazałym – wynoszącym blisko 18 proc. – wzroście liczby wykonanych napraw. Takie wyniki są możliwe dzięki inwestycji w nowoczesne wyposażenie oraz kadry – zespół tworzy łącznie 13 osób: 4 wykwalifikowanych doradców i 9 doświad-

czonych pracowników technicznych. W porównaniu do ubiegłego roku poprawił się również wskaźnik efektywności blacharni-lakierni, choć w tym zakresie dealer wciąż ma spore pole do wzrostów. Mimo to serwis blacharsko-lakierniczy TEAM już dziś jest jednym z czołowych serwisów w sieci BMW oraz – już oficjalnie – jedynym certyfikowanym serwisem blacharsko-lakierniczym w sieci Jaguar Land Rover.

8 Grupa Cygan Marki k. Warszawy

Od wielu lat czołowy serwis blacharsko-lakierniczy w Polsce. Z roku na rok zdaje się udowadniać, że górna bariera liczby wykonanych napraw dla niej nie istnieje. Gdy przed rokiem wydawało się, że maksymalna liczba zleceń w 1600-metrowej blacharni-lakierni to pułap około 5,5 tys. w skali roku, czyli około 460

miesięcznie, w ostatnich 12 miesiącach liczący 37 osób zespół serwisu naprawił ponad 6,1 tys. samochodów, czyli średnio ponad 500 miesięcznie! Z tego powodu Grupa Cygan otrzymuje w pełni zasłużone wyróżnienie w konkursie Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego 2019 – Największa Liczba Napraw.

9 Marvel Poznań

W ubiegłym roku Grupa Marvel została zgłoszona do konkursu przez przedstawiciela kapituły. Zgłoszenie dotyczyło jednak łódzkiego serwisu dealera. W tym roku Marvel dokonał samodzielnego zgłoszenia i do konkursu nominował dynamicznie rozwijającą się poznańską blacharnię-lakiernię, oddaną do użytku w 2018 r. I był to świetny wybór, ponieważ

firma zanotowała awans z 14. na 9. miejsce w rankingu. Mimo krótkiego czasu funkcjonowania wielkopolska blacharnia-lakiernia już teraz może się pochwalić wskaźnikiem efektywności na poziomie powyżej 100 proc. W osiąganiu takich wyników pracowników wspierają nowoczesne rozwiązania, jak choćby integracja komory lakierniczej z suszarnią.

42
PKT.

10 Carserwis Warszawa

Debiut jednego z największych dealerów w Polsce w rankingu Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego okazał się udany, ponieważ zakład usytuowany w mateczniku firmy – przy Łopuszańskiej w Warszawie – od razu zajął miejsce w czołowej „10”. Trudno jednak się dziwić. Mowa o serwisie, który w ostatnich 12 miesiącach realizował 300 napraw w skali miesiąca przy

blisko 100 proc. efektywności i wynoszącym niespełna 1 proc. udziale reklamacji. Zarządzający warszawską blacharnią-lakiernią mogą pochwalić się wykorzystywaniem nowoczesnych i ekologicznych technologii. Firma jest pionierem w wykorzystywaniu promiennika systemu Revo. Stosuje ona także węgiel aktywny w procesie filtracji kabin.

37
PKT.

10 Grupa PGD Katowice

Katowicki serwis blacharsko-lakierniczy mocno zapracował na miejsce w pierwszej „10”. Uzyskał on bowiem najwięcej – dokładnie tyle samo, co Plaza Motors – punktów za osiągnięte wskaźniki (przede wszystkim za niewielką liczbę reklamacji i wysoką efektywność pracy – stąd drugie wyróżnienie za Najwyżęj Punktowane Wskaźniki). Firma wygenerowała jednak także dodatnią dynamikę liczby zleceń, przy czym – na tle konkurentów – była ona zbyt mała do uzyskania punktów z tego tytułu. – Pomimo niewielkiej, wydawałoby się, dynamiki wzrostu liczby klientów nasz ka-

towicki oddział napraw nadwozi od lat uzyskuje najwyższe wskaźniki jakości obsługi, co potwierdzają opinie klientów w prowadzonych systematycznie badaniach posprzedażnych – wyjaśnia Bogdan Szymula z Grupy PGD. Co ciekawe, katowicka blacharnia-lakiernia dysponuje flotą aż 60 samochodów zastępczych w różnych klasach (w tym pojazdami dostawczymi). Na terenie aglomeracji śląskiej posiada także własne Punkty Przyjęć Blacharskich, w których klient może dokonać zgłoszenia szkody i pozostawić auto do naprawy.

37
PKT.

Członkowie Kapituły



ARTUR FEDORCZYK
AXALTA



PAWEŁ GRABARCZYK
Eurotax/Autovista Polska



MIROSŁAW JODCZYK
BASF



MARIUSZ KUROWSKI
BENEFIA Ubezpieczenia



WOJCIECH KUŚMIREK
NOVOL/SPECTRAL



SŁAWOMIR PRZYBUŁEK
Grupa Generali Polska



ANDRZEJ SADOWSKI
A.S. Consulting



AGATA SCHUBERT
PZU Pomoc



STANISŁAW SZPIŁA
TuIR Alianz Polska



DARIUSZ WALKOWIAK
Akzo Nobel Car Refinishes
Polska



MICHAŁ WĄSIK
ASE Poland



PIOTR WIETRZYKOWSKI
GRUPA CSV



ADRIAN WINKLER
PPG INDUSTRIES



DARIUSZ WOŁOSZKA
INFO-EKSPERT