

Zaczął się tradycyjnie – w połowie października, gdy można już było podsumować wyniki z trzeciego kwartału. Ogłoszono wtedy kolejną edycję konkursu i umożliwiono dealerom zgłaszanie własnych kandydatur. Ci, co należy odnotować, początkowo zgłaszali się z wyraźną nieśmiałością. Powodem najprawdopodobniej była sytuacja rynkowa i obserwowane – również w posprzedaży – spadki. Dlatego gdy rozmawialiśmy z dealerami, którzy co roku uczestniczyli w konkursie, często słyszeliśmy: „w tym roku nie mamy się czym pochwalić, skupiamy się na pracy, a start w konkursach odkładamy na przyszłość”. Jednak już po pierwszych dniach zbierania zgłoszeń widać było, że tym razem, aby walczyć o wysokie lokaty, wcale nie trzeba notować wzrostu liczby napraw. Ostatecznie 29 serwisów, które znalazły się w finale konkursu, zrealizowa-

ło w ostatnich 12 miesiącach łącznie 58 tys. zleceń, o 4,8 proc. mniej niż przed rokiem. Ci, którzy mogli pochwalić się wzrostami, byli w zdecydowanej mniejszości – takich serwisów było zaledwie 10. Oznacza to, że – po raz pierwszy w historii rankingu – aby uzyskać punkty za dynamikę liczby napraw, wystarczyło zanotować choćby minimalny wzrost zleceń (u dealerów sklasyfikowanych pod tym względem na 9. i 10. pozycji wynosił on poniżej 1 proc.).

Komunikaty zachęcające dealerów do zgłoszenia swoich serwisów przyniosły skutek, co było widoczne w szczególności 26 października, czyli ostatnim dniem umożliwiającym zaproponowanie własnej kandydatury. Do redakcji trafiło tego dnia kilkanaście zgłoszeń. Dealerzy tradycyjnie podawali w nich podstawowe dane o zgłaszanych do

konkursu serwisie. Oprócz tego zgłoszenie musiało zawierać dane o liczbie napraw i uzyskiwanych wskaźnikach: efektywności, udziale napraw powtórnych, a także – co było nowością w tegorocznej, już ósmej edycji konkursu – średnim czasie naprawy. W rezultacie za sprawą uzyskiwanych wskaźników można było zdobyć aż 40 punktów.

Do finału konkursu zakwalifikowano ostatecznie 24 firmy, które mogły pochwalić się najlepszymi wynikami, oraz pięć kolejnych blacharni-lakierni, które zgłosili członkowie Kapituły rankingu, reprezentujący otoczenie rynku dealerskiego. W tym roku kandydatów oceniały firmy: Akzo Nobel Car Refinishes, TUIR Allianz Polska, A.S. Consulting, ASE Poland, Axalta Coating Systems Poland, BASF, Benefia Ubezpieczenia, Grupa CSV, ERGO Hestia, Generali, In-

Bemo najlepsze także w czasie kryzysu

Choć na rynku w ostatnich 12 miesiącach zmieniło się wiele, ranking Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego niezmiennie wygrywa Bemo Motors. Drugie miejsce ponownie zajął serwis Plaza Motors Poland. Na najniższym stopniu podium – po raz pierwszy w historii – sklasyfikowano poznańską blacharnię firmy Marvel.



fo-Ekspert, Novol, PPG Industries oraz PZU Pomoc. Każdy z członków Kapituły miał do rozdysponowania 55 punktów. 10 przyznał najlepszej jego zdaniem firmie, 9 – drugiej, 8 – trzeciej, aż do 10. miejsca, za które przysługiwał 1 punkt.

WIĘKSZOŚĆ ZWALNIAŁA

Blacharnie-lakiernie, które w tym roku brały udział w konkursie, w ciągu ostatnich 12 miesięcy wykonywały średnio 2080 zleceń. Na uwagę zasługuje wysoki wskaźnik efektywności, który w przypadku serwisów zakwalifikowanych do finału wyniósł 96 proc. W siódmej edycji rankingu średnia efektywność wynosiła 94 proc., choć nie-

co inna była grupa firm, których wskaźniki poddano analizie. Na uwagę zasługuje również niższy niż w ubiegłym roku udział napraw powtórnych – tym razem kształtował się on na poziomie nieco ponad 1 proc. (wobec 1,2 proc. przed rokiem).

Na niemal niezmiennym poziomie pozostała liczba realizowanych napraw w przeliczeniu na doradców serwisowych i pracowników produkcyjnych. W ostatnich 12 miesiącach na statystycznego doradcę przypadały 44,3 zlecenia miesięcznie (ubiegłoroczny wynik to 43), a na pracownika produkcyjnego – 13,6 (w ubiegłym roku niespełna 13). Jeśli więc wzrosła efektywność oraz liczba napraw na pracowników,

to skąd kilkuprocentowy spadek liczby napraw? Odpowiedź jest prosta: część dealerów ograniczyło zatrudnienie. W przypadku dealerów, którzy brali udział zarówno w poprzedniej, jak i tegorocznej edycji konkursu, średni spadek zatrudnienia w blacharni-lakierni wyniósł ponad 2 proc. Z pogłębionej analizy wynika, że blisko co drugi dealer uszczuplił swój zespół, rekordzista – o ponad jedną czwartą!

Trudno oczekiwać, by straty spowodowane pandemią zrekompensowała dealerom wyższa stawka roboczogodziny. Wśród większości tegorocznych kandydatów do tytułu Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego wartość ta co prawda wzrosła, ale

| DEALER | LOKALIZACJA | POWIERZCHNIA PRODUKTYWNA (m ²) | LICZBA KABIN | PUNKTY |
|---------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|--------------|--------|
| 1 BEMO MOTORS | Warszawa, al. Krakowska | 647 | 1 | 74 |
| 2 PLAZA MOTORS | Warszawa | 490 | 2 | 63 |
| 3 MARVEL | Poznań | 1012 | 2 | 57 |
| 4 PORSCHE INTER AUTO | Warszawa | 1200 | 2 | 53 |
| 5 DUDA CARS | Goleńczewo k. Poznania | 2092 | 2 | 50 |
| 6 RENAULT RETAIL GROUP WARSZAWA | Warszawa, ul. Puławska | 691 | 1 | 49 |
| 7 CARSED | Warszawa | 1100 | 1 | 48 |
| 8 CARSERWIS | Warszawa | 2600 | 2 | 46 |
| 9 GRUPA CICHY-ZASADA | Modlniczka k. Krakowa | 2000 | 2 | 43 |
| 10 ASO ROMANOWSKI | Kielce | 1398 | 2 | 42 |
| 11 PH SMORAWIŃSKI | Poznań | 600 | 1 | 38 |
| 11 TOYOTA BIELANY | Warszawa, ul. Herbowa | 650 | 2 | 38 |
| 13 AMS CHRÓŚCICKI | Siedlce | 500 | 1 | 36 |
| 14 FRANK-CARS | Częstochowa | 550 | 2 | 33 |
| 15 AUTO-BOSS | Bielsko-Biała | 3200 | 2 | 32 |

WYRÓŻNIENIA SPECJALNE

| | | |
|--|------------------------------------------|--------------------------------|
| | NAJWYŻEJ PUNKTOWANE WSKAŹNIKI | PLAZA MOTORS POLAND (WARSZAWA) |
| | NAJWIĘKSZA LICZBA NAPRAW | TOYOTA BIELANY (WARSZAWA) |
| | NAJWIĘKSZA DYNAMIKA LICZBY ZLECEŃ | MARVEL (POZNAŃ) |

średnio tylko o 4,1 proc. Warto jednak zwrócić uwagę, że w przypadku sześciu spośród 29 firm podwyżka była dwucyfrowa.

Ósma edycja konkursu była jednocześnie pierwszą, w której punktacji podlegał średni czas naprawy. Wyniki poszczególnych firm w tym zakresie były mocno zróżnicowane, a średni wynik to 6,6 dnia. Wśród dealerów nie brakowało jednak opinii, że wynik ten mógłby być lepszy, ponieważ przyczyną dłuższego czasu napraw były braki części w magazynach importerów.

KONIEC MONOPOLU WARSZAWY

Na negatywne konsekwencje pandemii, z których wynikała niższa dostępność części, wskazywał m.in. tegoroczny zwycięzca konkursu, czyli firma Bemo Motors. To jednak nie przeszkodziło dealerowi – i jego blacharni-lakierni zlokalizowanej przy Alei Krakowskiej w Warszawie – w uzyskaniu świetnego wyniku. Tegoroczny zwycięzca uzyskał łącznie 74 punkty, z czego 52 to efekt głosowania Kapituły, a 22 „premia” za uzyskane wskaźniki. Łączna zdobycz punktowa to jednocześnie najlepszy wynik od 2017 r., gdy 82 punkty uzyskiwała kandydatka, debiutująca wówczas w konkursie... tego samego serwisu Bemo Motors.

Warto przypomnieć, że z najwyższym wynikiem w historii zestawienia w 2015 r. triumfowała firma Summit Motors Poland i jej blacharnia-lakiernia przy ul. Popularnej w Warszawie. Uzyskała ona wtedy aż 87 punktów. Kilka lat później serwis zmienił właściciela i dziś funkcjonuje jako Plaza Motors Poland. I to właśnie ta blacharnia-lakiernia została w tym roku – zresztą podobnie jak poprzednio – sklasyfikowana na drugim miejscu. Dorobek punktowy warszawskiego dealera, który wyniósł 63 „oczka”, jeszcze przed rokiem zapewniłby mu triumf w rankingu. Ale drugie miejsce to niejedyny powód do zadowolenia dla Plaza Motors Poland. Firma może pochwalić się też najwyższą efektywnością i najkrótszym czasem naprawy, co w połączeniu z niskim udziałem napraw powtórnych zapewniło jej wyróżnienie za największą liczbę punktów za wskaźniki.

Tegorocznym numerem „3” w zestawieniu jest firma Marvel i jej poznańska blacharnia-lakiernia, która jeszcze rok temu zajęła 9. miejsce. Co ciekawe, „wdrapując” się na podium, dealer wywodzący się z Łodzi przerwał monopol, jaki na podium

konkursu miały serwisy zlokalizowane w aglomeracji warszawskiej. Po raz ostatni blacharnia-lakiernia spoza Mazowsza była klasyfikowana w TOP3 aż pięć lat temu, gdy drugie miejsce zajęła Grupa PGD i jej serwis z Katowic!

JEDEN DEBIUTANT W TOP10

Czołową „10” uzupełniły w większości serwisy blacharsko-lakiernicze, które mają już dość bogatą historię startów w konkursie. Na czwartym miejscu uplasował się warszawski serwis Porsche Inter Auto przy ul. Sekundowej, który uzyskał 53 punkty. Na miejscach punktowanych (przypomnijmy: od 1 do 10) tego dealera widziało aż siedmiu przedstawicieli Kapituły (jeden nawet w roli zwycięzcy), ale nie wystarczyło to na podium, do którego zabrakło czterech „oczek”. 50 punktów zgromadziła kandydatka firmy Duda Cars, czyli jedynego debiutanta w pierwszej „10”. Blacharnia-lakiernia z Gołeczewa k. Poznania ma jednak duży potencjał do jeszcze wyższych miejsc. Serwis rozpoczął działalność dopiero w kwietniu 2019 r., więc nie mógł uzyskać punktów choćby za dynamikę liczby napraw. Jego wskaźniki uzyskiwane w zakresie likwidacji szkód są jednak na tyle obiecujące, że już teraz może on liczyć na uznanie Kapituły – na podium poznańską firmę widziało aż trzech jej przedstawicieli.

Na miejscach 6-7 sklasyfikowano serwisy, które w przeszłości zajmowały już miejsca na podium. Wyższą lokatę – z dorobkiem 49 punktów – zajęła firma Renault Retail Group i jej serwis blacharsko-lakierniczy zlokalizowany przy ul. Puławskiej w Warszawie. Punkt mniej uzyskała Grupa Carsed ze swoim warszawskim serwisem przy ul. Łopuszańskiej. Warto dodać, że dealer związany z markami z Grupy Volkswagena w ostatnich trzech edycjach rankingu był klasyfikowany na podium (raz na drugim miejscu i dwukrotnie na trzecim). W czołowej trójce widziało go zresztą w tym roku aż pięciu przedstawicieli Kapituły! Do powtórzenia osiągnięcia z ostatnich lat zabrakło punktów za wskaźniki, które ucierpiały nieco z powodu panującej pandemii.

Ósme miejsce w tegorocznej edycji konkursu zajął kolejny serwis z... ulicy Łopuszańskiej w Warszawie. Mowa o firmie Carservis, czyli ubiegłorocznym „numerze 10” zestawienia. Dealer uzyskał łącznie 46 punktów. O trzy „oczka” mniejszy był dorobek punktowy Grupy Cichy-Zasada i jej

blacharni-lakierni zlokalizowanej w Modlniczce koło Krakowa. Serwis, który jeszcze do niedawna funkcjonował w ramach spółki Auto Special, wyróżnił się przede wszystkim za sprawą krótkiego czasu naprawy, który w ostatnich 12 miesiącach wynosił średnio tylko 4 dni. Statystycznie o jeden dzień dłużej trwa likwidacja szkód w kieleckiej blacharni-lakierni firmy ASO Marek Romanowski, którą wyróżniała za to wysoka efektywność i jakość napraw. Firma uzyskała łącznie 42 punkty, co pozwoliło jej zająć 10 miejsce.

REKORDZISTA TUŻ POZA „10”

Ciekawie działo się za plecami czołowej „10”, gdzie znalazło się miejsce dla dwóch debiutantów. Pierwszy z nich to firma PH Smorawiński i jej poznańska blacharnia-lakiernia uruchomiona w 2007 r. Dealer może pochwalić się efektywnością na poziomie blisko 110 proc. Jego mocną stroną jest też umiejętność planowania pracy warsztatu i umiejętność szybkiego dostosowania się do aktualnych uwarunkowań rynkowych. Ta kandydatka uzyskała 38 punktów. Taki sam jest dorobek Toyoty Bielany, czyli dealera, który w ostatnich 12 miesiącach zrealizował aż 3,7 tys. napraw, co jest najwyższym wynikiem spośród wszystkich zgłoszonych w tym roku kandydatów. 13. Miejsce, z 36 punktami na koncie, zajął kolejny z debiutantów, czyli firma AMS Chróścicki z Siedlec, która w ostatnim czasie może pochwalić się bardzo wysoką dynamiką liczby zleceń. Pozycję niżej sklasyfikowano częstochowską blacharnię-lakiernię firmy Frank Cars, która m.in. za sprawą wzrostu liczby zleceń i krótkiego czasu naprawy zgromadziła 33 punkty. Czołową „15” zamyka zaś firma Auto-Boss, którą wyróżnia m.in. bardzo sprawna praca osób wspomagających naprawę – na pojedynczego doradcę serwisowego w ostatnich 12 miesiącach przypadało tam średnio aż 66 zleceń miesięcznie.

Wyniki ósmej edycji konkursu Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego pokazują jednak, że aby myśleć o najwyższych pozycjach, nie wystarczą nawet największe dokonania jedynie w wybranym aspekcie procesu likwidacji szkód. Nawiązując do tzw. trójkąta niemożliwości (tanio, szybko, dobrze), szanse na sukces mają głównie te firmy, którym udaje się realizować scenariusz „szybko” i „dobrze”. O triumfie mogą z kolei myśleć ci, którzy wychodzą poza ten schemat i do dwóch powyższych elementów dokładają trzeci – w postaci dużej liczby napraw. ▀

1 Bemo Motors Warszawa, al. Krakowska

74
PKT.

Czwarty z rzędu triumf w rankingu – można powiedzieć, że wyjątkowy, ponieważ dealerowi udało się go osiągnąć z najwyższą w historii przewagą, która wyniosła aż 11 punktów (z identyczną przewagą triumfował też za pierwszym razem, w 2017 r., w kolejnych latach przewaga wynosiła dwa i trzy punkty). Jak wyglądało ostatnich 12 miesięcy w wykonaniu serwisu blacharsko-lakierniczego zlokalizowanego w Warszawie przy al. Krakowskiej? – Biorąc pod uwagę sytuację rynkową, u nas nie wyglądało to tak źle. Analizowany okres rozpoczęliśmy z dużym zapasem zleceń, co przełożyło się na spory wzrost w okresie od listopada 2019 r. do kwietnia 2020 r. Spadki zanotowaliśmy tylko w dwóch miesiącach – maju i sierpniu. Podobne zależności widać we wskaźniku średniego czasu naprawy. W tych lepszych miesiącach udawało się zejść poniżej

6 dni, ale potem było już gorzej, przede wszystkim ze względu na dłuższy czas oczekiwania na części i dodatki – wyjaśnia Rafał Olszewski, dyrektor ds. rozwoju opieki posprzedażowej Grupy Bemo. Mimo to 10-proc. wzrost liczby napraw w badanym okresie i utrzymanie wynoszącej 120 proc. efektywności to świetny wynik. Dorobek punktowy mogłoby być jeszcze bardziej okazały, gdyby warszawskiej blacharni-lakierni udało się utrzymać ubiegłoroczny wskaźnik napraw powtórnych, który wynosił 0,39 proc. W tym aspekcie dealer zanotował minimalny regres (udział reklamacji wyniósł 0,48 proc.). Czwarte zwycięstwo w konkursie jest jednak faktem, a zwycięzców – jak wiadomo – się nie sędzi.



2 Plaza Motors Poland Warszawa

63
PKT.

Gdy prześledzi się historię udziału warszawskiej blacharni-lakierni w konkursie na Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego, to jej tegoroczne drugie miejsce trudno nazwać dużą niespodzianką. Serwis zlokalizowany przy ul. Popularnej w Warszawie wygrywał ranking w 2014, 2015 i 2016 r. Wszystkie triumfy poszły na „konto” poprzedniego właściciela blacharni-lakierni – firmy Summit Motors Poland. W 2017 r., głównie z uwagi na zmiany właścicielskie, dealer zrobił sobie roczną przerwę od konkursu, by w 2018 r. wystartować w nim ponownie – już w „barwach” Plaza Motors Poland – i zająć wysokie, trzecie miejsce. Rok temu była to już druga lokata, identycznie jak w bieżącym. Serwis Plaza Motors Poland jest najlepszym przykładem na to, że aby starać się w tym roku o wysokie miejsce w rankingu, nie trzeba było zanotować wzrostu liczby napraw. Pod tym względem w ostatnich 12 miesiącach blacharnia-lakier-

nia zanotowała 20-proc. spadek. Nadrobiła jednak pozostałymi wskaźnikami, bardzo niskim udziałem napraw powtórnych, ponad 120-proc. efektywnością oraz rekordowo krótkim czasem naprawy, który – jak deklaruje dealer – wyniósł średnio zaledwie 3,5 dnia. Wysokie tempo naprawy umożliwia m.in. konsekwencja we wdrażaniu innowacyjnych technologii, choćby w zakresie wykorzystania podkładów UV czy lakierów bezbarwnych. W ubiegłym roku dealer zainwestował też w wymianę dwóch kabin lakierniczych. W bieżącym reagował na sytuację rynkową, pracując nad optymalnym zarządzaniem magazynem, analizą struktury napraw, możliwościami w zakresie upsellingu i lepszej sprzedaży materiałów lakierniczych.



3 Marvel Poznań

57
PKT.

Po raz kolejny potwierdziło się, że zgłoszenie przez dealera poznańskiej blacharni-lakierni było dobrym ruchem. W ubiegłym roku uzyskała ona 42 punkty, które pozwoliły na zajęcie 9. miejsca. W tym roku dorobek jest aż o 15 „oczek” większy, co pozwoliło już na zajęcie miejsca na podium. Trudno to traktować jako przypadek. Wielkopolska blacharnia-lakiernia została zbudowana w 2018 r. z wykorzystaniem nowoczesnych i innowacyjnych rozwiązań technologicznych. Zastosowanie hybrydowego rozwiązania komory lakierniczej wraz z suszarnią oraz ułożenie wszystkich

procesów naprawczych od zera w oparciu o nowoczesne systemy do zarządzania blacharnią-lakiernią pozwala jej uzyskiwać wysokie wskaźniki (efektywność na poziomie nieco ponad 100 proc.), co przekłada się na systematyczny wzrost sprzedanych godzin, a także realizowanych napraw. W ostatnich 12 miesiącach dealer wykonywał ich średnio 66 miesięcznie, co jest wynikiem o ponad 40 proc. lepszym niż rok wcześniej!



53

PKT.

4 Porsche Inter Auto Warszawa

Od momentu uruchomienia serwisu usytuowanego na terenie jednego z najbardziej imponujących kompleksów dealerskich w kraju jego pozycja w rankingu jest coraz wyższa. W 2018 r. było to miejsce 11., w 2019 r. – szóste, a w tym roku już czwarte. Trudno się dziwić, skoro mowa o jednym z najnowocześniejszych obiektów pod względem przepustowości oraz wyposażenia, posiadającym m.in. strefę do napraw nadwozi multi-materiałowych z odciągami do pyłu aluminiowego i py-

łów mieszanych rekomendowaną przez producentów aut. Każde stanowisko w dziale blacharskim posiada podnośnik, a serwis jest przystosowany do napraw zarówno aut osobowych, sportowych, jak i użytkowych. Mimo kryzysu warszawska blacharnia-lakiernia zanotowała wzrost liczby wykonywanych zleceń i to aż o 11 proc. Na uwagę zasługuje również krótki czas naprawy, który wynosi średnio zaledwie 4 dni.

50

PKT.

5 Duda Cars Gołęczewo k. Poznania

Wielkopolski serwis debiutuje w zestawieniu – i to od razu na wysokim, piątym miejscu, co każe sądzić, że w kolejnych latach może on walczyć o najwyższe lokaty (trzech członków kapituły już zresztą widziało dealera na podium). Mimo że serwis działa od 2019 r., już może pochwalić się efektywnością na poziomie 114 proc. To efekt m.in. licznych zaawansowanych rozwiązań, choćby tunelowego promiennika, pozwalającego skrócić czas suszenia lakieru do 50 proc. czy wyposażenia stref przygotowawczych w lakierni w technologię smart paint z funkcją

grzania. Blacharnia-lakiernia firmy Duda Cars dysponuje również dużym potencjałem w zakresie liczby napraw. W ostatnich 12 miesiącach wykonała ich blisko 2,7 tys. Wydaje się jednak, że w przyszłym roku wynik może być jeszcze bardziej okazały. Mowa w końcu o serwisie, który dysponuje powierzchnią ponad 2000 m², dwiema kabinami lakierniczymi oraz blacharnią posiadającą 14 stanowisk płaskich, w tym jedno przeznaczone do naprawy poszyci aluminiowych. Duda Cars obsługuje pojazdy osobowe, trucki, vany oraz auta klasyczne.

49

PKT.

6 Renault Retail Group Warszawa, ul. Puławska

Dla flagowej blacharni-lakierni należącej do dealera to powrót do czołowej „10” zestawienia, w której była klasyfikowana aż pięciokrotnie, w tym trzykrotnie na podium. Mimo że w tym roku serwis obchodzi 15-lecie swojej działalności, wciąż dysponuje nowoczesnym wyposażeniem. Dba też o jakość usług, czego dowodzą m.in. prowadzone własne badania satysfakcji klien-

tów. Firma przykładą dużą wagę do bezpieczeństwa pracowników oraz klientów, co ma duże znaczenie w szczególności w czasie pandemii. Udowadnia też, że realizacja powyższych celów może iść w parze z osiągnięciem wysokich wskaźników – efektywność serwisu to 111 proc., a średni czas naprawy wynosi 5 dni.

48

PKT.

7 Grupa Carsed Warszawa

Ubiegłoroczny numer „3” rankingu. W tym roku warszawskiemu oddziałowi wywodzącej się z Siedlec grupy Carsed do podium nieco zabrakło, ale trzeba przyznać, że pandemia mocno dała się dealerowi we znaki. Szczególnie duży spadek zleceń obserwowany był w drugim kwartale, gdy napraw było o ponad 35 proc. mniej niż przed rokiem. Jednak w całym badanym okresie serwisowi kierowanemu przez Pawła Sobkowicza spadek liczby zleceń udało się ograniczyć do 9,9 proc. Dealerowi zależało też na ochronie miejsc pracy – ostatecznie udało mu się utrzymać zatrudnienie przy zmniejszeniu wymiaru etatów. Firma stara się również chronić zdrowie zespołu. O tym, że to przemyślana

strategia świadczy choćby fakt, że zarządzający na bieżąco korygują procedury bezpieczeństwa. Od listopada wprowadzono pracę dwuzmianową, opierającą się na dwóch zespołach, które nie mają ze sobą kontaktu, co nawet w przypadku zachorowania jednego z pracowników ograniczy liczbę osób wysłanych na kwarantannę. Mimo trudnej sytuacji rynkowej dealer nie rezygnuje z inwestycji. Firma planuje zakupić nowoczesny mieszalnik, który zapewni w pełni zautomatyzowany dobór lakieru – praktycznie bez ingerencji człowieka. Pozwoli to na jeszcze większą wydajność pracy i wygenerowanie oszczędności, a także przyczyni się do większej ochrony środowiska.

8 Carserwis Warszawa

Ubiegłoroczny debiutant poprawił swoją pozycję w rankingu. W 2019 r. uzyskał 37 punktów, co pozwoliło na zajęcie 10. miejsca. Tym razem punktów jest o 9 więcej, co dało ósmą lokatę. Trzeba jednak przyznać, że firma nie przesypia trudnego okresu związanego z pandemią. Wykorzystała specjalistyczne oprogramowanie wspomagające efektywne zarządzanie procesami i pracownikami, które pozwala na szczegółową analizę kosztów, wydajności i jakości. W ostat-

nich 12 miesiącach zanotowała co prawda spadek liczby wykonanych zleceń, ale był on niewielki. Średnia liczba napraw wyniosła ponad 280, wobec wyniku na poziomie 303, którym Carserwis mógł się pochwalić przed rokiem. Nieco mniejszej liczbie zleceń towarzyszyła jednak wyższa jakość pracy – liczba napraw powtórnych w badanym okresie wynosiła 0,6 proc. Co istotne, w ostatnim czasie firmie udało się też zwiększyć stawkę roboczogodziny – i to aż o 11 proc.

46
PKT.

9 Grupa Cichy-Zasada Modniczka k. Krakowa

Dla sklasyfikowanej na dziewiątym miejscu blacharni-lakierni to najwyższe miejsce w historii konkursu. W 2017 r. zajęła 10. miejsce, ale wówczas serwis reprezentował „barwy” firmy Auto Special, a dziś – w związku ze zmianami właścicielskimi – Grupy Cichy-Zasada. Zarządzający krakowską blacharnią-lakiernią się jednak nie zmienili, co daje pewność, że wskaźniki uzyskiwane przez otwartą w 2015 r. blacharnię będą na satysfakcjonującym poziomie. W ostatnich 12 miesiącach udział reklamacji wyniósł tylko 0,6 proc. Mimo trudnej sytuacji rynkowej serwis praktycz-

nie zanotował spadku liczby wykonywanych napraw (średniomiesięczna liczba zleceń utrzymuje się na poziomie 211), a firma – jako pracodawca odpowiedzialny społecznie – utrzymała pełne zatrudnienie. Już na etapie budowy serwis był nowoczesnie wyposażony. Obie komory lakiernicze zasilane gazem, doposażono w rekuperatory, do oświetlenia wykorzystano energooszczędne świetliki, zaś sam budynek został profesjonalnie docieplony. W blacharni-lakierni znalazła się strefa do napraw multimateriałowych, a także nowoczesny mieszalnik.

43
PKT.

10 ASO Romanowski Kielce

W ubiegłym roku kielecka blacharnia-lakiernia została sklasyfikowana na czwartym miejscu z minimalną stratą do podium. I choć kryzys spowodowany pandemią nie pozwolił dealerowi wygenerować wzrostu liczby napraw, to nadal może się on pochwalić jedną z najwyższych wśród nominowanych efektywnością (aż 114 proc.), co jest możliwe z uwagi na m.in. świetnie zaprojektowany ciąg technologiczny i no-

wczesne rozwiązania do zarządzania procesem naprawy. Kielecki serwis cechuje też wysoka jakość wykonywanych napraw, o czym świadczy wskaźnik napraw powtórnych, który wynosi zaledwie 0,4 proc. W rezultacie firma uzyskała 15 pkt. za swoje wskaźniki, co jest piątym najlepszym wynikiem wśród wszystkich firm sklasyfikowanych w tegorocznej edycji konkursu.

42
PKT.

Członkowie Kapituły



ARTUR FEDORCZYK
AXALTA



WIOLETTA KAŹMIERCZAK
ERGO Hestia



VACLAV KLOUB
Akzo Nobel Car Refinishes
Polska



JAROSŁAW KORDOWSKI
TUUR Allianz Polska



MARIUSZ KUROWSKI
BENEFIA Ubezpieczenia



WOJCIECH KUŚMIREK
NOVOL/SPECTRAL



SŁAWOMIR PRZYBULEK
Generali Polska



ANDRZEJ SADOWSKI
A.S. Consulting



MARCIN WALCZAK
BASF



MICHAŁ WAŚNIK
ASE Global Poland



PIOTR WIETRZYKOWSKI
GRUPA CSV



ADRIAN WINKLER
PPG INDUSTRIES



DARIUSZ WOŁOSZKA
INFO-EKSPERT



PAWEŁ WÓLCZYŃSKI
PZU Pomoc