

# Új műhelykoncepció a magyar piacon

Nem csak a függetleneknek

A modern személyautók technikai fejlődése, az elektronika elterjedése a független szervizek számára egyre nagyobb kihívást jelentett. A korszerű technológia elsajátításához szükséges információk hosszú időn keresztül csupán a gyárakkal szerződött szakműhelyek számára voltak elérhetők. A független szervizek véres verítékekkel igyekeztek behozni a növekvő műszaki hátrányt, ám egyre inkább lemaradtak az információ megszerzéséért folytatott küzdelemben a márkaszervizekkel szemben.



A jól képzett csapat a lelke mindennek

A lemaradást gyorsította, hogy a műszerezettség terén is óriási különbségek mutatkoztak. Bár sok szerviztulajdonos is korszerű berendezésekkel szerelte fel műhelyeit, ezek technikai színvonala egészen az utóbbi időkig elmaradt azon eszközökétől, amelyekkel a gyárak látták el saját márkahálózatukat.

Mindezeket a tényeket tovább erősíti az európai tapasztalat: az elkövetkező néhány évben a jelenleg működő független szervizek 50–60%-a kényszerül jelentősen átalakítani vagy megszüntetni működését. Ez az, amit a hazai érdekképviseletek és szakemberek is prognosztizálnak, és keresik a kiutakat a szakma számára.

## Mi lehet a kiút?

Az egyik lehetőség egy hálózathoz kapcsolódni. Egy olyan hálózathoz, amely képes azokat a szolgáltatásokat biztosítani a tagjainak, amiket a márkahálózatok tagjai kapnak az importőröktől. Sőt, ami talán ennél is fontosabb: képes olyan szolgáltatásokat nyújtani a hálózat szervizeibe betérő autósoknak, amikhez eddig hozzászoktak a márkaszervizekben!

Fontos, hogy a hálózat rendszerközpontja ügyfelének tekintse a hálózat tagjait, és a tagszervizekbe betérő ügyfeleket is! A rendszerközpontnak biztosítania kell azt, hogy a tagoknak gyakorlatilag csak a minél magasabb

színvonalú szakmai munkára, és az ügyfeleivel való kommunikációra kelljen koncentrálni. Minden más feladatot vegyen le a vállalkról, és hozzáértő kezekbe adva biztosítsa a szolgáltatást a hálózat tagjainak.

## Az AUTOMEISTER műhelykoncepció

Az AUTOMEISTER műhelykoncepció már 13 éve működik sikeresen Európában. A hálózat Németországból indult, a LuK külön üzletágaként 1993-ban, LuK-Aftermarket Service oHG néven. A koncepció alapjai gyakorlatilag a '80-as évekig nyúlnak vissza, amikor a LuK Meister Service néven kezdett el hasonló rendszert működtetni. 1994-ben az AUTOMEISTER-koncepció teljes körű szolgáltatóként debütált. Az AUTOMEISTER még időben ráérezett a használt autók adásvételében rejlő lehetőségekre, és 2000-ben bővítette a szolgáltatások körét. Ezáltal nemcsak új szolgáltatást nyújt ügyfeleinek, de jelentős bevételi forrást is jelent vállalkozása számára. Napjainkban az AUTOMEISTER már négy európai országban van jelen (Németország, Ausztria, Szlovénia, Románia), és a



A langeni (Németország) mintaműhely





Profik az ügyfél szolgálatában

műhelykoncepciókon belül a prémium kategóriát képviseli. Ezt mutatja az is, hogy az 1000 németországi hálózathoz tartozó szerviz közül is csak kevesebb, mint 100 tagja van.

### AUTOMEISTER-célkitűzések

- Ügyfélkör gyarapítása.
- Vevőelégedettség növelése.
- A vállalkozás népszerűsítése, reklámozása.
- Stabil, de változatos autóalkatrész-paletta biztosítása.
- A szervizpotenciál optimális kihasználtságának biztosítása.
- A stabilitás és a versenyképesség megteremtése a konkurenciával szemben.

Az AUTOMEISTER műhelykoncepció megkezdí magyarországi működését ugyanolyan szigorú minőségi követelményekkel, mint azt Európában megszokhatták az ilyen szervizekbe betérő autós ügyfelek. A hálózat tagja olyan szerviz lehet, amely megfelel az előírt minőségi követelményeknek (vagy vállalja a hiányok mielőbbi pótlását):



Minden erőfeszítésünk a vevő elégedettségét célozza meg

- a vállalkozás vezetői és alkalmazottai fogadják el, és képviselik a magas szintű munka iránti elkötelezettséget, és a koncepció ez irányba tett lépéseit,
- főútvonal melletti elhelyezkedés,
- minimum 4 aktív szerelőállás, és egy külön beálló munkafelvételre,
- ügyfélfogadó helyiség (min. 10 m<sup>2</sup>),
- minimum 10 helyes ügyfélparkoló (biztonságos be- és kijáráttal),
- külső arculati elemek jól látható helyre való felszerelésének lehetősége,
- külső és belső marketingelemek kötelező alkalmazása,
- megfelelő felszereltség (szerszámokban, célszerszámokban, diagnosztikai és műhelyberendezésekben),
- megfelelő létszámú és képzettségű személyzet (egy külön személy biztosításával az ügyfelek fogadására, és a munkafelvételre),
- vizsgáztatás és környezetvédelmi felülvizsgálat, ISO-minősítés stb.

Ezen követelmények szükségesek ahhoz, hogy biztosítani lehessen hosszú távon a vállalkozás sikerét és a hálózat egységes színvonalát. Cél az, hogy az autós – bármerre is jár –, ha problémája adódik gépkocsijával, keresse az AUTOMEISTER-szervizeket, és tudja, hogy bármelyikbe is tér be, a megszokott szolgáltatásokat kapja – a megszokott színvonalon!

A rendszerközpont által nyújtott legfontosabb szolgáltatások, támogatások (induláskor):

1. Marketing- és reklámszolgáltatások – külső és belső arculati elemek, munkaruházat, irodai kiegészítők, szóróajándékok, központi hirdetések, rendezvények stb.
2. Technic-Hotline – állandó telefonos segítség műszaki kérdésekben (munkaidőben).
3. Szakoktatás és továbbképzés – rendszeres szakmai tanfolyamok, beszélők által tartott műszaki szemináriumok, kereskedelmi és értékesítési tréningek stb.
4. Szoftvertámogatás: szervizmenedzsment, technikai információk, statisztikák – Ügyfél- és autó-nyilvántartás, periodikus (kilométerfüggő) munkálatok és ellenőrzések listája, munkalapok elkészítése (időnormák a gyártó előírásainak megfelelően), munkálatok beütemezése (munkaállások optimális kihasználása), típusfüggő technikai

információ (beállítások, meghúzás nyomatékok stb.), különböző típusú statisztikák stb.

5. RepXpert hozzáférés – internetes általános technikai információk.
6. Minőségi alkatrészek – az általánosnál kedvezőbb feltételekkel, rendelőprogrammal.
7. Kereskedelmi és gazdasági konzultáció – szakértő segítség a vállalkozás működtetéséhez (hatékonyságelemzések, controlling, gazdasági mutatók elemzése, statisztikák stb.).
8. Műhelyfelszerelések, diagnosztikai berendezések – minőségi berendezések, speciális finanszírozási feltételek stb.

Ezen felül, a rendszer elindulását követően lépésről lépésre bevezetésre kerülnek a többi (Németországban működő) modulok: használt- és újautókereskedelem, környezetvédelmi szolgáltatások stb.

**Szeretné, ha rövid időn belül valamennyi autómárka szakértője lenne?**

Az AUTOMEISTER-szervizhálózat révén a tagok a fenti támogatások előnyeit élvezhetik, megannyi más szolgáltatás mellett. Ez a koncepció hasznos lehet azoknak a márkaszervizeknek is, amelyek a saját márkáikkal nem tudják megtölteni szervizkapacitásukat! Csatlakozásukkal a szervizek aktív részesevé válhatnak egy életerős, német háttérrel rendelkező szervizhálózatnak, melynek megannyi előnyét, szolgáltatását építhetik be jelenlegi cégszerkezetükbe, különösebb ráfordítás nélkül.

Legyen Ön is részese az AUTOMEISTER sikeres jövőjének!

Az AUTOMEISTER műhelykoncepció magyarországi franchise-gazdája, az Autowell Spare Parts Kft. szívesen fogadja minden olyan szerviz jelentkezését, akik már most, vagy rövid időn belül teljesítik az elvárt kritériumokat. További információkért, vagy jelentkezésekkel kapcsolatban a 20/449-5903-as telefonszámon Baráth Attilát lehet keresni.