

Przypadki, by klient otrzymał od nas nie te części, których faktycznie potrzebował, zdarzają się niezwykle rzadko, choć nigdy i nigdzie do końca wykluczyć się ich nie da. Jeśli taka sytuacja nie wynika z winy klienta, lecz np. z niewłaściwej informacji podanej w katalogu, klient otrzymuje od nas przeprosiny wraz z podziękowaniem za wykrycie błędu... Jeśli natomiast błąd w całości leży po jego stronie i towar zostanie nam zwrócony w terminie około tygodnia w stanie nieuszkodzonym, to również nie wnosimy żadnych pretensji. Problem stanowią zwroty takich pomyłkowo zamówionych towarów po dłuższym czasie lub w stanie uszkodzonym... Przy załatwianiu takich spraw staramy się jednak zawsze pamiętać, że „klient nasz pan”!



Bogumił Papierniak
Moto-Profil /
sieć ProfiAuto

97 procent zamówień realizujemy natychmiast!

Łańcuch logistyczny na rynku aftermarket wygląda obecnie następująco:

- Producent, krajowy bądź zagraniczny, dostarcza swoje produkty do dystrybu-



tora zwykle raz na tydzień lub dwa razy w miesiącu. Bywają oczywiście i tacy dostawcy, którzy mogą robić to codziennie.

- Dystrybutor posiada odpowiedni zapas danego artykułu, obliczony na potrzeby bieżącej sprzedaży. W przypadku naszej sieci, co najmniej 97 procent zamówień jest realizowanych przez magazyn natychmiast.

- Dystrybutor dostarcza towar do swoich odbiorców – sklepów i hurtowni.

- Towar ze sklepu lub hurtowni jest dostarczany do warsztatów bądź czeka na odbiór osobisty.

Jako Moto-Profil dystrybuujemy części i akcesoria motoryzacyjne do 950 lokalnych punktów sprzedaży. Sieć ProfiAuto zrzesza 150 niezależnych sklepów

i hurtowni motoryzacyjnych w całej Polsce. Towar zamówiony w naszej sieci w czasie dnia dociera do punktu sprzedaży w nocy i jest gotowy do odbioru kolejnego dnia rano. Ponadto partnerzy Moto-Profil to firmy, które posiadają własne, dobrze zaopatrzone magazyny, zapewniające natychmiastowy dostęp do 80-90 procent potrzebnych mechanikom części.

Mechanik może też skorzystać z katalogu ProfiAuto online i sprawdzić dostępność pożądanej części oraz zamówić ją, nie ruszając się z warsztatu. Jest to możliwe niezależnie od tego, czy część znajduje się w magazynie lokalnego dostawcy, czy będzie kolejnego dnia przywieziona z naszego magazynu.

FOT. MOTO-PROFIL

Jeśli warsztat współpracuje z dobrym lokalnym dostawcą, potrzebna część znajdzie się w jego magazynie „od ręki”. Jeśli jest to część rzadziej spotykana, być może trzeba ją zamówić u dostawcy. Wtedy dla mechanika będzie dostępna nazajutrz rano.

Najmniej sprzyjająca okoliczność to konieczność zamówienia części, której nie ma na stanie nawet krajowy dystrybutor. Zdarza się tak w przypadku produktów wyjątkowych, które statystycznie sprzedają się niezwykle rzadko i ich magazynowanie nie jest ekonomiczne nawet dla dużych firm. Wówczas trzeba zacheć od siedmiu do czternastu dni – w zależności od tego, jak wygląda model realizacji zamówień u danego producenta. Zwykle można także skorzystać z ekspresowej dostawy za pośrednictwem kuriera, co oferuje większość dużych europejskich producentów. Wtedy część trafia do dystrybutora po dwóch-trzech dniach od zamówienia. Jej koszt zostaje wówczas uzupełniony o koszt dostawy.

W firmie Moto-Profil i sieci ProfiAuto szybkość dostaw nie jest warunkowana rodzajem czy ilością zamawianych produktów. Nasz system dystrybucji opiera się na zorganizowanej sieci dostaw do setek punktów sprzedaży. Samochody poruszają się zawsze po tych samych, wyznaczonych trasach, dlatego nie ma znaczenia, czy warsztat zamówi jeden mały filtr czy drogie koło dwumasowe. Wszystko to i tak trafi wraz z innymi zamówieniami do lokalnego dostawcy.

Klient – zarówno warsztat, jak i odbiorca końcowy – który dokonał zakupu

w profesjonalnej sieci sprzedaży, nie ponosi właściwie żadnych konsekwencji w przypadku ewentualnego błędu w zamówieniu. W takich przypadkach przyjmujemy zwroty, a towar może zostać odesłany do naszego magazynu po uprzedniej konsultacji. Zdajemy sobie sprawę z tego, że nawet najlepsze katalogi nie są perfekcyjne i zawsze istnieje margines błędu. Koszty zwrotów ponosi dystrybutor. Odwrotna logistyka, czyli odbieranie towaru od klienta, jest niezwykle czasochłonna i droga. Towar musi zostać sprawdzony, czasem przepakowany i zabezpieczony, żeby kolejny klient otrzymał go w idealnym stanie. Następnie artykuł musi trafić z powrotem do magazynu, a klientowi wystawia się odpowiednie dokumenty anulujące wcześniejszą transakcję.



Piotr Sędziak
Saga Auto

W Warszawie wystarcza półtorej godziny

Nasi warszawscy klienci, czyli warsztaty zamawiające dostarczane przez nas części, mogą składać zamówienia w dowolnym momencie, a czas ich realizacji zależy od godziny wyjazdu najbliższego firmowego transportu w trasę. Rozkład tych kursów mamy tak opracowany, że do najdalej usytuowanego odbiorcy towar dociera w 1,5 godziny. Dotyczy to oczywiście dostaw na terenie Warszawy, gdyż poza jej granicami korzystamy z usług firm kurierskich, a te z kolei docierają do klienta nie później niż w następnym dniu do godziny 11.00.

Szybkość naszych dostaw miejskich wynika z faktu, że mamy stały zespół kierowców dobrze znających nie tylko rozkładowe trasy i adresy poszczególnych klientów, lecz także wszelkie możliwe objazdy i skróty, pozwalające na dotrzymanie deklarowanych terminów. Jak powszechnie wiadomo, w Warszawie prowadzi się obecnie wiele remontów dróg i bez dokładnej znajomości topografii tego miasta punktualna realizacja dostaw byłaby niemożliwa.

Szybkość dostawy zależy także od ilości lub wartości zamawianych produktów. Najwcześniej obsługuje się te trasy, przy których zamówienia są największe. W efekcie na pierwsze poranne wyjazdy przypada około 65% wartości towaru dostarczanego w ciągu całego dnia. Rodzaj zamawianych części nie ma już na to takiego wpływu, jak ich ilość, chyba że zamówienie jest większe, niż jesteśmy w stanie zrealizować w ramach jednego kursu.



Niezależnie od długości i uciążliwości trasy dowozu w granicach Warszawy klient nie ponosi żadnych związanych z tym kosztów. Za przesyłki płać klienci zamiejscowi, którzy towar mają dostarczony firmą kurierską i to też tylko wówczas, jeżeli wartość zamówienia jest mniejsza niż 500 zł netto. Powyżej tej kwoty koszty transportu finansuje nasza firma.



W przypadku omyłkowych zamówień jesteśmy wyrozumiali i nie wyciągamy z tego żadnych konsekwencji, jeżeli klient zwróci niepotrzebny mu towar w ciągu 7 dni od daty dostarczenia. Ponosi on tylko koszty transportu w przypadku wysyłki towaru pocztą kurierską. Gdy zwłoka trwa od 8 do 14 dni, naliczamy dodatkową opłatę w wysokości 5% wartości zamówienia. Powyżej 14 dni zwroty nie są już przyjmowane.



Nagrody: dwie firmowe torby turystyczne i trzy plecaki Contitech



Continental
CONTITECH

FOT. SAGA AUTO