

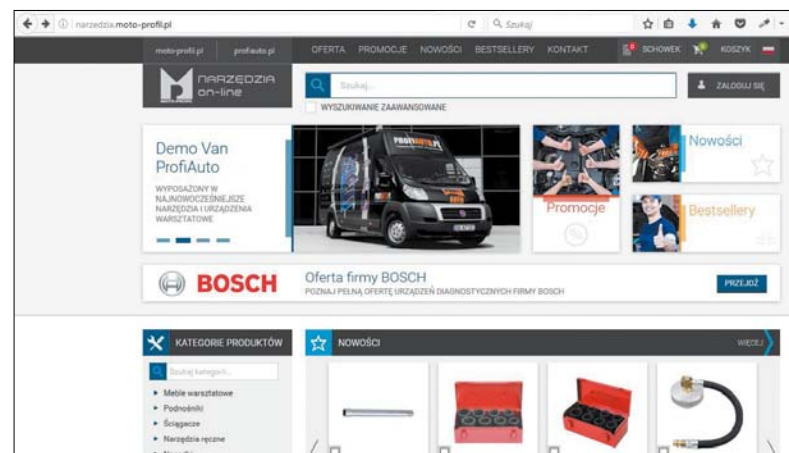
da się na wyniki finansowe uzyskiwane przez warsztaty współpracujące z naszą firmą. Służymy zarówno wiedzą techniczną, informacjami o procedurach i sposobach realizacji napraw, jak i wsparciem w zakresie funkcjonowania warsztatu. Wykorzystujemy do tego nie tylko dział szkoleń i wsparcia technicznego, lecz także Show Car, który często bezpośrednio w kontakcie z klientami pomaga rozwiązywać kwestie techniczne. Dzięki kompleksowemu wsparciu technicznemu budujemy relacje z klientami i wspieramy rozwój ich warsztatów. Pomaga to nam poznawać rynek, oczekiwania klientów w zakresie szkoleń i produktów, a także wspólnie z mechanikami tworzyć kulturę i jakość pracy warsztatów w kraju i za granicą.



Łukasz Ryś
ProfiAuto

Elastyczna oferta szkoleniowców

Prowadzimy pomoc techniczną dla naszych klientów zrzeszonych w ProfiAuto oraz mechaników współpracujących



w ramach sieci ProfiAutoSerwis. O wyjątkowości tej oferty pomocy technicznej oraz szkoleniowej stanowi jej elastyczność, dostępność i indywidualne dopasowanie do potrzeb klientów. Szkoleniowcami są wysokiej klasy specjaliści i sprawdzeni trenerzy techniczni, którzy od lat współpracują z firmą Moto-Profil i dostosowują ofertę do konkretnego zapotrzebowania.

Na nasze wsparcie mogą liczyć również szkoły zawodowe o profilu samochodowym, jak również uczelnie wyższe. Placówkom oświatowym przekazujemy bezpłatnie licencje do programu Moto-Serwis, prowadzimy zajęcia teoretyczne (szkolenia), a także praktyczne. Wspólnie z Politechnikami organizujemy Warsztaty techniczne, czyli cykl profesjonalnych szkoleń dla mechaników, wykładowców i studentów.

Szkolenia i pomoc techniczna to najbardziej rozwijająca się część naszego wsparcia, kierowanego do naszych klientów oraz warsztatów samochodowych w sieci ProfiAutoSerwis. Obejmuje ono zarówno tematy handlowe (z zakresu obsługi klienta i poznania produktu), jak i techniczne. Szczególnym zainteresowaniem mechaników cieszą się szkolenia techniczne prowadzone w warsztatach. To dla nich doskonała możliwość bezpośredniego rozumienia teorii w praktyce.

Telefonicznie lub poprzez email przekazujemy procedury, diagnozy lub sposoby napraw, dostarczamy schematy i rysunki techniczne, często również „krok po kroku” prowadzimy mechanika przez naprawę. Dzięki temu, że nasi do-

radcy techniczni to mechanicy „z krwi i kości”, posiadający wyższe wykształcenie techniczne, takie rozmowy przez telefon przynoszą najlepszy efekt. Nasza pomoc techniczna funkcjonuje jako uzupełnienie danych technicznych zawartych w programie Moto-Serwis oraz innych programach z bazami danych technicznych.

Wszyscy nasi doradcy techniczni są absolwentami Politechniki Śląskiej o specjalnościach samochodowych i elektrotechnicznych. Mają również duże doświadczenie w pracy warsztatowej. Do ich dyspozycji jest wiele programów serwisowych z danymi technicznymi oraz testerów diagnostycznych do codziennej pracy. Dodatkowo są oni cały czas szkoleni – zgodnie z powiedzeniem, że człowiek uczy się całe życie. Często czerpią wiedzę bezpośrednio od mechaników, z którymi spotykają się podczas uruchomień wyposażenia warsztatowego, testerów diagnostycznych, czy po prostu w trakcie szkoleń.

Główną zasadą pracy naszego działu, jest to, że nie skupiamy się na produktach, tylko na systemach. Zarówno, jeśli chodzi o szkolenia, jak i o pomoc techniczną. Na przykład – sami nie prowadzimy szkoleń produktowych i nie mówimy, że jedna firma jest lepsza, a druga gorsza. Skupiamy się na układach hamulcowych, systemach elektronicznych czy klimatyzacji. Nieco inaczej jest w przypadku wyposażenia warsztatowego. Tu obowiązuje nas udzielanie odpowiedzi na zapotrzebowanie naszych klientów, więc oferujemy konkretne narzędzia

ręczne renomowanych producentów, narzędzia specjalistyczne oraz urządzenia warsztatowe (podnośniki, odciagi spalin, kompresory itp.). Posiadamy również szeroką ofertę testerów diagnostycznych, urządzeń do obsługi układów klimatyzacji i urządzeń do kontroli geometrii kół. W przypadku bardziej skomplikowanych urządzeń prowadzimy prezentacje, uruchomienia i profesjonalne szkolenia dla zainteresowanych mechaników. Tutaj jak najbardziej skupiamy się na tym, żeby w sposób optymalny pomóc dobrać narzędzie mechanikowi, porównać, opowiedzieć o jego praktycznym zastosowaniu.

Całe techniczne wsparcie warsztatów, jakie prowadzimy, to tak zwana wartość dodana. Chodzi o to, żeby mechanik, który współpracuje z jednym z naszych partnerów handlowych, dostał nie tylko dobrą część za dobre pieniądze. Tu zaczyna się budowanie lojalności, potrzeby rozwoju i współpracy. W dzisiejszych czasach nie wystarczy mieć część i samochód. Trzeba wiedzieć, jak ten samochód naprawić, jak daną część wymienić i jakie do tego będą potrzebne narzędzia. I od tego właśnie jesteśmy! Chcemy budować siłę marki ProfiAuto poprzez budowanie przynależności i wyścig po wiedzę. Ważne jest także poczucie, że mechanik wie, że jest ktoś, do kogo można się zwrócić w razie kłopotu...



Roman Boluk
Contitech

Techniczne wsparcie działaniem dla klienta

Czasy, gdy sprzedaż i serwis techniczny działały oddzielnie, bezpowrotnie minęły. Obecnie w celu zapewnienia kompleksowej obsługi klienta nie wystarczy zaoferować i sprzedać produkt – należy także zagwarantować kompleksową obsługę techniczną. Wszystkie te działania muszą być realizowane przy ścisłej współpracy sprzedawców i konsultantów technicznych. To sprzedawcy dysponują wiedzą o technicznych potrzebach klienta, dotyczących zagadnień związanych

z produktem. Wiedzę tę mogą przekazać konsultantom technicznym, którzy posiadają odpowiednie środki do komunikacji i przekazywania informacji technicznej, niezbędne do dalszego kontaktu z klientem.

Continental ContiTech Power Transmission Group od wielu lat realizuje program wsparcia dla klientów. Jest on wdrażany przy obopólnej współpracy sił sprzedaży z serwisem technicznym. W wyniku takiego współdziałania wypracowano szereg rozwiązań, dzięki którym klienci mogą korzystać z różnego typu wsparcia w zakresie oferowanych produktów.



Można tu wyróżnić trzy podstawowe typy działań:

- ▶ formy bezpośrednie,
- ▶ komunikacja elektroniczna,
- ▶ programy i aplikacje komputerowe lub na smartfony.

Pierwsza z nich umożliwia bezpośredni kontakt z klientem. Są to zarówno spotkania indywidualne, szkolenia praktyczne, jak i techniczno-produktowe.

Spotkania indywidualne mogą być realizowane w warsztacie klienta, w filii danego dystrybutora części lub podczas targów bądź eventów. Dzięki nim klient może przedstawić swoje problemy związane z produktem lub dowiedzieć się o szczegółach oferty, a konsultant techniczny – pomóc w rozwiązaniu problemu lub wyborze odpowiedniej opcji zakupowej (np. przy zakupie odpowiedniego zestawu naprawczego do danego pojazdu i silnika).

Szkolenia techniczne są formą adresowaną do większej liczby klientów.

Umożliwiają nie tylko pogłębienie wiedzy związanej z napędami pasowymi (układy rozrządu i napędów pomocniczych) przez mechaników, diagnostów, właścicieli warsztatów i sprzedawców części, ale wskazują również na codzienne problemy w pracy i komunikacji z klientem. Podczas szkoleń uczestnicy uczą się poprawnego montażu paska, jak ustalić właściwą przyczynę uszkodzenia napędu oraz skutecznie zapobiegać uszkodzeniom paska rozrządu czy pomocniczego. Szkolenia dotyczą także tematów specjalnych, tj. profili zębów, materiałów do produkcji pasków, specjalistycznych

RYS. 1