



i korzystają z naszej oferty handlowej, co też jest potwierdzeniem wysokiej jakości oferowanych przez nas części zamiennych.

Oferowane w Bilsteingroup wsparcie techniczne jest dwukierunkowe. Pierwszy i można powiedzieć: podstawowy kierunek – to szkolenia realizowane przez doradców technicznych (trenerów), we współpracy z dystrybutorami. Odnoszą się one do aktualnej oferty handlowej oraz są zgodne z deklarowanym zapotrzebowaniem na konkretną tematykę. Bardzo istotnym elementem szkoleń technicznych są ciekawe modele szkoleniowe, dające realny pogląd na poruszane podczas szkoleń zagadnienia. Należy nadmienić, że gama modeli szkoleniowych wykorzystywanych w trakcie szkoleń technicznych jest sukcesywnie rozszerzana. Szkolenia te przeznaczone są dla mechaników.

Drugi kierunek wsparcia technicznego to porady udzielane telefonicznie lub (rzadziej) poprzez e-mail, w odniesieniu do konkretnych referencji. W tym przypadku rozmówcami są zarówno mechanicy, jak i użytkownicy pojazdów. Zawsze staramy się, żeby bezpośrednie oraz pośrednie relacje z odbiorcami naszych części zamiennych miały charakter profesjonalny.

Jeżeli chodzi o wsparcie handlowe, są nim głównie porady dotyczące doboru referencji, potwierdzenia identyfikacji, zastosowań, jak również specyfikacji technicznej. Wsparcie tego typu realizowane jest poprzez doradców technicznych (trenerów) oraz poprzez handlowców. Formy wsparcia to spotkania bezpośrednie lub rozmowy telefoniczne i korespondencja poprzez e-mail.

Wsparcie techniczne to przede wszystkim szkolenia z maksymalnie roz-

budowanym zapleczem w postaci modeli szkoleniowych, naszych referencji wykorzystywanych w tych modelach, zalecanych przez producentów pojazdów niezbędnych narzędzi i przyrządów oraz wskazówek technicznych. Wykorzystujemy także środki multimedialne, omawiamy kwestie techniczne budzące wątpliwości. Szkolenia takie najczęściej organizowane są dla grup 20÷25-osobowych.

Zależnie od kierunku udzielanego wsparcia technicznego, szkolenia traktują o szerokim spektrum działań w kontekście określonych referencji, natomiast porady telefoniczne lub korespondencyjne są na ogół ograniczone do pozyskania przez klienta określonej i interesującej w danym momencie informacji.

Niewymierną korzyścią jest bez wątpienia przeświadczenie klientów o możliwości pomocy, na którą zawsze mogą liczyć. Dbamy o to, aby pomoc ta była maksymalnie profesjonalna. Podejście takie zapewnia nam zaufanie klientów, na które pracowaliśmy od dekad i które jest dla nas sprawą priorytetową. Również ważne jest w tym przypadku pozyskiwanie informacji zwrotnej z rynku bezpośredniego. Oferując klientom wsparcie, otrzymujemy w zamian możliwość poznawania zmian i trendów na rynku części zamiennych z tak zwanej pierwszej ręki. Informacje takie są bezcenne, umożliwiając efektywne podążanie za zmianami, a my chcemy być elastyczni wobec potrzeb rynku i należeć do grupy jego liderów.



Andrzej Wojciech Buczek
IHR (oficjalny przedstawiciel marki Bilstein w Polsce)

Wsparcie globalne i lokalne

Amortyzatory i ich elementy mocujące pełnią rolę łącznika nadwozia pojazdu z kołem, które styka się z nawierzchnią drogi. Najczęściej przypisuje się im wpływ na komfort jazdy, ale trzeba też pamiętać, że od ich sprawności zależy bezpieczeństwo wszystkich uczestników ruchu drogowego. Stąd też mechanik zajmujący się serwisowaniem zawieszenia ma bardzo odpowiedzialne zadanie,

do którego wykonania musi posiadać specjalistyczną wiedzę oraz odpowiednie narzędzia.

Oferta firmy Bilstein składa się z dwóch podstawowych serii amortyzatorów – Replacement, czyli zamienników tych montowanych fabrycznie, oraz Performance, dzięki którym można modyfikować zawieszenie. Przy ich projek-



towaniu nasi inżynierowie współpracują z konstruktorami samochodów, co sprawia, że są one idealnie dopasowane do budowy i osiągnięć konkretnego modelu. Dzięki tej współpracy znamy też zakres dopuszczalnych modyfikacji zawieszenia i na tej podstawie tworzymy alternatywne referencje Performance dla bardziej wymagających kierowców.

Nabytą w ten sposób wiedzę bardzo chętnie dzielimy się z mechanikami zajmującymi się zawieszeniem pojazdu. W skali globalnej główne biuro konstrukcyjne Bilstein przygotowuje cykliczne biuletyny techniczne, uzupełniane filmami instruktażowymi na YouTube. Omawiamy w nich, krok po kroku, wszystkie czynności, które musimy wykonać przy wymianie danego typu amortyzatora. Czasem odwrócenie – z pozoru nieistotnej – kolejności może zniweczyć całą pracę, trwale uszkodzić montowany amortyzator lub skutkować jego złym zamontowaniem. Co więcej, w wielu nowoczesnych rozwiązaniach potrzebne są do tego specjalistyczne narzędzia, bez wykorzystania których prawidłowa wymiana w ogóle nie będzie możliwa.

W skali lokalnej organizowane są praktyczne szkolenia dla mechaników oraz osób zajmujących się dystrybucją i sprzedażą amortyzatorów na danym obszarze. Jako oficjalny przedstawiciel firmy Bilstein w Polsce prowadzimy je pod szyldem IHR.

FOT. BILSTEIN, IHR

W 2016 roku po raz pierwszy do Polski przyjechał mobilny tester zawieszenia Bilstein. We współpracy z naszymi dystrybutorami prowadziliśmy na nim bezpłatne badania, co spotkało się z dużym zainteresowaniem wśród polskich kierowców. Była to też okazja do bezpośrednich rozmów z pracownikami warsztatów i kierowcami na temat stanu technicznego samochodów i serwisowania elementów zawieszenia.

W naszej ofercie znajduje się kilkanaście tysięcy referencji, bardzo często po kilka przeznaczonych do tego samego modelu samochodu. W prawidłowym doborze pomocny jest katalog online, który udostępniamy pod adresem www.bilstein-amortyzatory.pl.



Zenon Rudak
Hella Polska

Od telefonu do facebooka

Różnymi kanałami udzielamy odpowiedzi na wszystkie zadawane przez naszych klientów pytania natury technicznej i handlowej. Zadający pytania nie muszą spełniać żadnych specjalnych warunków i nie muszą udowadniać, że kupili nasz produkt. Jedynie wsparcie dla naszych urządzeń diagnostycznych z serii Mega Macs wymaga podania operatorowi info-



Nasi klienci mogą kontaktować się z nami poprzez kanał na facebooku, przesłać zapytanie poprzez internetową stronę firmową lub telefonicznie. Dla użytkowników urządzeń diagnostycznych z serii Mega Macs jest udostępniony bezpłatny numer infolinii. Odpowiadamy, korzystając z tych samych kanałów przepływu informacji, z jakich skorzystał nasz klient. Czasem w trakcie udzielania pomocy pojawia się konieczność np. przesłania zdjęć

FOT. AC, HELLA

lub dokumentów i zwykle korzystamy w takich sytuacjach z poczty e-mail.

Odpowiadając na zapytania klientów, staramy się wyczerpać oczekiwany zakres informacji. W tym celu Hella utworzyła portal internetowy o nazwie Hella TechWorld, dostępny bezpłatnie 24/7 dla każdego. Aby z niego korzystać, należy zarejestrować się na stronie startowej (rejestracja ma tylko cele statystyczne). Hella TechWorld to dostępna online, usystematyzowana kierunkami działań warsztatów wiedza techniczna, daleko wybiegająca poza zakres związany z naszymi produktami. Zachęcamy wszystkich do poznania tego portalu. Mechanicy znajdą rozwiązania swoich codziennych problemów, uczniowie i studenci poznają zasady działania i budowę wielu części stosowanych w różnego typu pojazdach, handlowcy dotrą do katalogów i specyfikacji części z asortymentu firmy Hella.

Nasi konsultanci korzystają ze wszystkich możliwych do udostępnienia informacji i materiałów. Zakres odpowiedzi dopasowujemy do wymagań i potrzeb klienta. Udzielając pomocy, staramy się rozwiązać problem całościowo, ponieważ naszym zdaniem tylko takie traktowanie klienta ma sens i jest akceptowane przez naszych respondentów.

Kontakt z klientami pozwala nam również zbierać informacje o występujących problemach z naszymi produktami i dalej je ulepszać. Dobrze oceniana i postrzegana pomoc klientom buduje zaufanie do marki i jej produktów – to niewymierne korzyści, na które pracuje się przez wiele lat. Zależy nam na rozpoznawalnym i pozytywnym wizerunku.



Paweł Ścibisz
AC

Celem jest zadowolenie użytkownika

Do dyspozycji naszych klientów w całej Polsce pozostaje dziesięciu mobilnych regionalnych doradców techniczno-handlowych. Pomocą służy także stacjonarny

dział wsparcia technicznego w siedzibie firmy w Białymstoku. Pomoc otrzymują warsztaty montujące instalacje gazowe, jak również kierowcy i właściciele pojazdów wyposażonych w instalacje gazowe marki STAG.

Przykładamy dużą wagę do pomocy technicznej i edukacji. Głównym celem naszego działu RDTH jest wsparcie techniczne na miejscu w warsztacie montującym instalacje autogazu, pomoc telefoniczna i mailowa, jak również cykliczne szkolenia techniczne na terenie całego kraju.



W większości przypadków kontakt telefoniczny pozwala na rozwiązanie problemu lub udzielenie odpowiednich wskazówek, jednak często zdarza się, że w konkretnej sprawie doradca techniczny przyjeżdża do siedziby firmy (warsztatu), który montuje nasze instalacje. Na co dzień, podczas wizyt w warsztatach, doradcy również poruszają głównie techniczne tematy z właścicielami oraz pracownikami warsztatów serwisujących instalacje autogazu.

Każdy RDTH jest wyposażony w niezbędny sprzęt do udzielenia wsparcia technicznego: komputer z kompletem oprogramowania do obsługi systemów STAG, interface do łączenia się ze sterownikami STAG, skaner OBDII/EOBD do diagnostyki silnika i wszystkie części zamienne, jakie mogą ulec uszkodzeniu w instalacji gazowej.

Działamy głównie na rynku aftermarketowym, więc mamy do czynienia z samochodami będącymi już kilkanaście lat w eksploatacji. W związku z tym ogromna ilość wpływających do nas prób o wsparcie dotyczy problemów ze zdiagnozowaniem niedomagań silnika →