

lub nietypowych rozwiązań wykorzystanych w jego konstrukcji. Staramy się, by nasza pomoc techniczna zawsze skutkowała tym, aby klient końcowy (kierowca) mógł cieszyć się bezproblemową i bezpieczną jazdą na tańszym paliwie, jakim jest LPG.

Jesteśmy wierni przekonaniu, że sukces marki STAG jest uwarunkowany głównie zadowoleniem kierowcy, który chce używać samochodu z instalacją gazową bezpiecznie i bez problemów. Można to klientowi zapewnić, jeśli spełnione są dwa warunki: dobra instalacja gazowa i dobry fachowiec, który potrafi ją odpowiednio dobrać, zamontować i wyregulować. Firma dba o najwyższą jakość produktów opatrzonych logo STAG, a dział RDTH i wsparcia technicznego robi wszystko, żeby takich fachowców było jak najwięcej.



Tomasz Ochman
SKF

Stawiamy na systematyczne szkolenie

Współczesne samochody to coraz bardziej złożone i zaawansowane technicznie konstrukcje. Do ich naprawy nie wystarczy już kilka prostych narzędzi i przydomowy warsztat. Współczesny mechanik musi posiadać sporą wiedzę na temat ich budowy i sposobu wymiany uszkodzonych części. Co ważne, zakres tej wiedzy cały czas rośnie i zmienia się wraz z nowymi modelami samochodów czy wprowadzeniem nowinek technicznych.

Dlatego SKF, jako producent podzespołów i części, także dla aftermarketu, od zawsze stawia na systematyczne szkolenie mechaników samochodowych. W trakcie takich spotkań prowadzone są również zajęcia praktyczne na wybranych elementach pojazdu.

Dodatkowym wsparciem dla mechaników są wydawane cyklicznie Biuletyny Techniczne oraz materiały szkoleniowe przygotowywane w ramach programu Pole Position. Bazując na naszym wie-

loetnim i globalnym doświadczeniu, omawiamy w nich najczęściej popełniane błędy montażowe. Radzimy, jak ich uniknąć, ale też, z drugiej strony, pilnie słuchamy opinii i uwag mechaników, co pozwala nam na dopasowanie tematyki szkoleń, materiałów pomocniczych i instrukcji do potrzeb rynku.

Rozwój nowych technologii IT ma swoje odzwierciedlenie również w naszej pomocy technicznej. Upowszechnienie czytników QR pozwoliło na umieszczanie kodów na opakowaniach i etykietach. Ich zeskanowanie otwiera dostęp do wirtualnych instrukcji montażu danej części. Ponadto coraz więcej praktycznych materiałów szkoleniowych i poradników krok-po-kroku pojawia się na naszym kanale YouTube.

Innym przykładem są katalogi produktów SKF, które oprócz wersji papierowych wydawane są w formie pdf-ów oraz aplikacji na przenośne urządzenia multimedialne



Konrad Habit
Schaeffler Polska

Wykorzystujemy najnowocześniejsze narzędzia

Działając jako przedstawiciel producenta części zamiennych, świadczymy wsparcie dla naszych bezpośrednich klientów, którymi są dystrybutorzy części zamiennych w Polsce. Równocześnie także wspieramy klientów końcowych, tzn. mechaników, którzy montują nasze produkty. Korzystanie z pomocy naszych konsultantów, np. w postaci porad doboru części czy wyszukiwania instrukcji montażu, dostępne jest właściwie dla każdego, kto styka się z produktami Schaeffler, występującymi pod dobrze znanymi markami LuK, INA, FAG i Ruville.

Szeroki system wsparcia dla dystrybutorów obejmuje szkolenia produktowe i techniczne. Mechanikom udzielamy wsparcia, organizując wspólnie z dystrybutorami praktyczne szkolenia oraz konsultacje telefoniczne.

Forma wparcia jest zawsze dostosowana do odbiorcy, warunków i rodzaju przekazywanej wiedzy. Dystrybutorów szkolimy poprzez wizyty naszych przedstawicieli handlowych. Jesteśmy także dostępni telefonicznie i mailowo. W przypadku wprowadzania nowych produktów organizujemy również praktyczne warsztaty i szkolenia przeprowadzane przez naszych inżynierów wsparcia technicznego.



FOT. SCHAEFFLER, SKF

Wstępem do wsparcia technicznego jest również wiedza o produktach. W tym celu uruchomiliśmy i dynamicznie rozwijamy kanał na YouTube Schaeffler RepXpert. Obserwujemy coraz większą liczbę odsłon naszych materiałów, które dostępne są również w języku polskim: www.youtube.com/playlist?list=PL_Ba-vLIXGWzCGnMFAIBMV8ftJxJ7x43rF

Tworzony od kilku lat z sukcesem RepXpert to specjalny portal dla mechaników, skupiający całą dostępną wiedzę na temat naszych produktów. Portal umożliwia poprawny dobór produktów (katalog), wyszukiwanie informacji serwisowych i instrukcji montażu. W ostatnim czasie rozbudowujemy także sekcję artykułów i materiałów multimedialnych (np. instrukcji montażowych w postaci video), dotyczącą naszych produktów. Portal dostępny jest pod adresem www.repxpert.pl, a rejestracja i korzy-

stanie są bezpłatne. Dodatkową zaletą portalu RepXpert jest możliwość uczestniczenia w programie lojalnościowym, gdzie mechanicy w zamian za korzystanie z produktów LuK, INA i FAG mogą otrzymać materiały przydatne w warsztacie, takie jak np. kombinezony czy narzędzia specjalne.

W nowoczesnym warsztacie coraz częściej używanym narzędziem jest także

telefon komórkowy. Dlatego dostarczamy także aplikacje pomagające w pracy mechanika. Przykładem takiej aplikacji jest CheckPoint DMF – bezpłatna aplikacja na telefony z systemem iOS lub Android, dzięki której mechanik może sprawdzić parametry montowanego koła dwumasowego (np. momenty dokręcenia śrub). Aplikacja jest bezpłatna i dostępna w języku polskim.

Rozwijając nowe technologie nie zapominamy o bezpośrednim kontakcie z mechanikami. Intensywnie organizujemy praktyczne szkolenia w całej Polsce. Szkolenia te prowadzone są przez doświadczonych trenerów, mających dogłębną znajomość produktów, a także wieloletnią praktykę warsztatową. Staramy się, aby były one dla mechaników jak najbardziej użyteczne. Dlatego podczas nich omawiamy większość zagadnień na modelach i rzeczywistych eksponatach.

FOT. SCHAEFFLER, TEXTAR

W trakcie szkoleń i konsultacji zwracamy uwagę na praktyczne aspekty montażu oraz na niuanse, które decydują o jakości wykonanej naprawy. Omawiając zasady działania naszych produktów (np. dwumasowego koła zamachowego), nie sposób nie wspomnieć, jaki wpływ ma ten element na inne układy pojazdu.

Do spotkań z mechanikami wykorzystujemy także targi i spotkania branżowe. W ich trakcie na naszym stoisku znajduje się wykwalifikowana osoba, mogąca udzielić rzeczowej informacji. Już dziś gorąco zapraszam wszystkich mechaników do odwiedzenia stoisk Schaeffler na targach w różnych miastach w Polsce.

Korzyści klientów (mechaników, dystrybutorów) i producenta, związanych z prowadzeniem szkoleń i edukacją, nie da się tak naprawdę rozdzielić. Wszyscy jedziemy na tym samym wózku. Przykładowo, dla dystrybutora wymierną korzyścią jest zmniejszenie liczby reklamacji. Z drugiej strony, automatycznie korzysta mechanik, który sprawnie i profesjonalnie wykonuje swoją pracę. Ostatecznie zyskuje także kierowca, który otrzymuje fachową obsługę. Od lat wyznajemy filozofię, że dzięki szkoleniom i wiedzy wszyscy korzystają, a szkolenie to inwestycja. To podejście u nas się sprawdza.



Mirosław Przymuszała
Textar

Wsparcie tradycyjne i multimedialne

Wymiana klocków czy tarcz hamulcowych nie jest skomplikowaną czynnością i z tym zadaniem powinien sobie poradzić każdy mechanik samochodowy. Pomimo to mogą zdarzyć się błędy, które w konsekwencji przełożą się na poważne następstwa dla użytkowników pojazdu. Dlatego Textar, jako producent tych elementów, czuje się zobowiązany do zapewnienia mechanikom maksimum wiedzy i pomocy technicznej. Wszystkie nasze działania opieramy na motcie firmy: *If it moves It's our job to stop it*.

Na początek bardzo ważny apel do mechaników samochodowych. Przy doborze klocków bądź tarcz hamulcowych należy kierować się ich jakością, a nie najniższą ceną. Produkty te wykonane z tanich komponentów, poddane działaniu skrajnych temperatur i obciążeń, mogą nie spełnić swojego zadania w trakcie hamowania. W przypadku klocków powierzchnia cierna ulega szybkiemu zużyciu, a powierzchnia tarcz się odkształca. Trzeba to uświadomić klientowi przed podjęciem się wykonania usługi.

Po drugie, należy zawsze używać klocków i tarcz hamulcowych tego samego producenta. Będziemy wówczas mieli gwarancję, że oba komponenty są do siebie idealnie dopasowane i będą prawidłowo współpracować!

Nie mniej ważną czynnością jest dobór odpowiedniej referencji do konkretnego modelu samochodu. Tutaj z pomocą przychodzi mobilna aplikacja Textar Brakebook, która umożliwia wyszukanie odpowiedniej referencji poprzez zeskanowanie kodu kreskowego z opakowania, a nawet na podstawie zrobionego zdjęcia części wymontowanej z samochodu. W odpowiedzi mechanik otrzymuje numer katalogowy produktu Textar oraz dostęp do specyfikacji technicznej i schematu montażu. Co ważne, aplikacja Textar Brakebook jest stale aktualizowana, co gwarantuje dostęp do najnowszej bazy wiedzy. Aplikacja dostępna jest na urządzeniach mobilne z systemem Android i iOS.

TMD Friction, właściciel marki Textar, we współpracy z lokalnymi dystrybutorami oferuje też tradycyjne cykle teoretycznych i praktycznych szkoleń. Dzięki kilku modułom tematycznym każdy znajdzie w nich zagadnienia odpowiadające profilowi swojej pracy. Ich uzupełnieniem jest szeroki wybór materiałów szkoleniowych, broszur, ulotek i instrukcji udostępnianych w postaci cyfrowej. Ponadto przygotowujemy bogato ilustrowane newslettery produktowe i techniczne. Zbiór tych informacji dostępny jest również na stronie internetowej textar.com w zakładce „serwis” w dziale „Textar dla profesjonalistów”. W przypadku pytań lub niejasności mechanik może opisać swój problem w dziale „kontakt”. ■