

Serwis techniczny szkolący klientów



ROMAN BOLUK

TRENER TECHNICZNY
CONTITECH

WŚRÓD DZIAŁAŃ SŁUŻĄCYCH POZYSKANIU NOWYCH KLIENTÓW I UTRZYMANIU DOTYCH-CZASOWYCH CORAZ WAŻNIEJSZĄ ROLĘ PEŁNI SERWIS TECHNICZNY WSPIERAJĄCY NASZYCH KLIENTÓW W ICH CODZIENNEJ PRACY

Continental ContiTech Power Transmission Group od wielu lat realizuje taki program na rynku polskim. Opiera się on na dwóch filarach: bezpośrednich kontaktach z klientami i na komunikacji elektronicznej.

Do pierwszego z nich należą spotkania indywidualne (np. w warsztacie klienta lub w siedzibie lokalnego dystrybutora) oraz szkolenia. Obydwie formy realizowane są zarówno przez pracowników działu marketingu i sprzedaży, jak i serwisu technicznego.

Prowadzone przez nas szkolenia techniczne skupiają w przystosowanych do tego warunkach (np. podczas licznych targów i spotkań branżowych) większe grupy osób zainteresowanych pogłębieniem swej wiedzy związanej z napędami pasowymi (układy rozrządu i napędów pomocniczych), a także przypomnieniem

sobie zasad wymiany pasków i komponentów lub poznaniem nowości i trendów rozwoju pojawiających się w tej dziedzinie.

Szkolenia te są przeznaczone nie tylko dla mechaników, diagnostów, właścicieli warsztatów lub też sprzedawców części, lecz (dzięki wieloletniej współpracy ContiTech Polska ze szkołami zawodowymi oraz uczelniami wyższymi) także dla uczniów i studentów. Szkolenia odbywają się na zasadach dialogu, wymiany informacji i dzielenia się wiedzą, popartą bardzo często praktycznymi przykładami uszkodzeń części lub modelami pomocnymi w samodzielnej pracy warsztatowej.

Obecnie warsztaty samochodowe w coraz większym stopniu wykorzystują możliwości technologiczne stwarzane przez komputery, Internet czy telefony komórkowe lub smartfony. Szybki do-

stęp do wiedzy, możliwość zamawiania części on-line, porównywanie kompletacji zestawu, aby dobrać jak najbardziej optymalne rozwiązanie – to cechy charakteryzujące szeroko rozumianą komunikację elektroniczną w warsztacie samochodowym. Jest to drugi filar związany z obsługą techniczną klienta ContiTech i obejmuje on:

- infolinię techniczną,
- katalogi on-line,
- aplikacje serwisowe na telefony czy tablety.

Nasi klienci mogą w dowolnym momencie przesyłać zapytania do naszej infolinii technicznej w formie elektronicznej (mailowo) poprzez odpowiedni formularz zgłoszeniowy znajdujący się na stronie internetowej ContiTech PTG lub skontaktować się bezpośrednio drogą mailową lub telefonicznie z regionalnym konsultantem technicznym.

Bardzo istotnym narzędziem, szczególnie dla mechaników samochodowych, jest katalog PIC (*Product Information Center*) – dostępny także po polsku. Z katalogu można korzystać na dwa sposoby: wchodząc bezpośrednio na stronę internetową lub skanując kod QR znajdujący się na każdym opakowaniu zawierającym paski. PIC zawiera szczegółowe informacje dotyczące produktów wraz z ich zdjęciami i zastosowaniami (pojazdy, silniki). Dodatkowo klienci mają bezpłatny dostęp np. do listy kontrolnej, mającej zastosowanie przy wymianie pasków czy innych informacji specyficznych dla danego wyrobu (zmiany techniczne oraz instrukcje wymiany).

Dzięki intensywnej współpracy działów sprzedaży i technicznego oraz skutecznej komunikacji z naszymi klientami, udało się wdrożyć szereg rozwiązań, za sprawą których ContiTech PTG jeszcze szybciej może reagować na potrzeby klientów, ich oczekiwania bądź rozwiązywać wspólnie problemy związane z codzienną pracą w warsztacie samochodowym.

FOT. CONTITECH



Potrzeba mobilnych szkoleń



JAKUB TOMASZEWSKI

SPECJALISTA DS. RECEPTUR I KOLORYSTA
MULTICHEM
PRODUCENT LAKIERÓW MARKI PROFIX

W ŚRODOWISKU LAKIERNIKÓW SAMOCHODOWYCH OBSERWUJEMY OBECNIE ROSNĄCE ZAINTERESOWANIE SZKOLENIAMI Z ZAKRESU KOLORYSTYKI I KOLORYMETRII, MAJĄCYCH PODSTAWOWE ZNACZENIE W USŁUGACH LAKIERNICZYCH

Szkół zawodowych jest coraz mniej. Wpływa na to kilka czynników, między innymi niż demograficzny, a zapotrzebowanie na dobrych specjalistów w związku z coraz większą ilością samochodów na drogach rośnie z każdym rokiem. Każdy dealer poważnie myślący o swoich klientach powinien posiadać w swojej ofercie usługi blacharsko-lakiernicze, jednak nie zawsze idzie to w parze z odpowiednio wykwalifikowaną kadrą.

Poprzez nasze Mobilne Szkolenia prowadzone w całej Polsce chcemy walczyć z powszechnym przekonaniem, iż poziom krajowych usług lakierniczych jest zwykle bardzo niski. Potrzebę zmiany tej opinii odczuwają też sami lakiernicy, lecz wielu z nich nie ma czasu wyrwać się z pracy i jechać daleko, by dowiedzieć się o nowych trendach w lakierowaniu albo przyswoić sobie nowe umiejętności. Dlatego głównym źródłem zawodowej wiedzy pozostaje dla nich mało wiarygodny Internet lub porady nie zawsze kompetentnych kolegów.

Natomiast nasze profesjonalne szkolenie w terenie zawsze potrafi zebrać odpowiedni komplet zainteresowanych. Każdy w jego trakcie jest w stanie się dowiedzieć na własne oczy i uszy, co należy, a czego nie można robić. Ma też okazję poznać podstawowe zasady lakierowania i doboru kolorów. Dlatego szkolenia Profix cieszą się popularnością nie tylko wśród lakierników, lecz także mechaników samochodowych dążących do rozszerzenia swoich warsztatowych umiejętności.

FOT. MULTICHEM



W kręgu osób zainteresowanych doskonaleniem się w lakierniczym fachu brakuje, niestety, kobiet. A szkoda, ponieważ udowodniono, iż właśnie one widzą kolory lepiej niż mężczyźni. Wynika to z rozmieszczenia genów odpowiedzialnych za widzenie barw. Geny determinujące widzenie czerwieni i zieleni są położone bardzo blisko siebie na chromosomie X. Jak wiadomo, u mężczyzn występuje tylko jeden taki chromosom. Każde uszkodzenie genu ujawnia się natychmiast brakiem prawidłowego rozpoznawania barw. Nie ma możliwości skompensowania defektu przez drugi chromosom X, jak jest to możliwe w przypadku kobiet.

Co więcej, u części kobiet występują mutacje powodujące powstanie czterech zamiast trzech rodzajów światłoczułych białek, co w konsekwencji skutkuje zdolnością do lepszego postrzegania kolorów. Ma ona decydujący wpływ na precyzyjne odwzorowanie zabarwienia aplikowanych powłok na prawych.

Prócz tego, co też podkreślamy na naszych szkoleniach, ważną rolę odgrywa właściwe ciśnienie powietrza w pneumatycznej instalacji warsztatu, liczba nakładanych warstw oraz rodzaj i stan używanego pistoletu lakierniczego. Zwracamy też uwagę na znaczenie odpowiedniego przygotowania podłoża.