

pów u dystrybutora, zbieraniu punktów i wymianianiu ich na narzędzia. Warsztaty doceniają indywidualne szkolenia i różne formy pomocy technicznej dostosowane do ich profilu pracy. Dowodzi tego zainteresowanie tymi formami działania prowadzonymi przez TRW AutoService w zakresie obsługi i naprawy samochodów.

Jeśli chodzi o dalsze etapy integracji warsztatów w sieci, ideałem byłoby stworzenie ujednoliconych standardów w zakresie zarówno napraw samochodów, jak i obsługi klienta. To jednak praca na wiele lat, ale wszystko przed nami. W bliższej perspektywie widziałbym wspólne akcje przeglądu stanu samochodu w okresach jesiennym i wiosennym, oczywiście według ustalonych wcześniej standardów. Wiele serwisów już takie przeglądy wykonuje. Pozostało nam tylko zachęcić i inne oraz nagłośnić tę akcję.

Identyfikacja poszczególnych sieci przez warsztatowych klientów nie jest obecnie wystarczająca. Chcielibyśmy, aby było inaczej, lecz dla większości kierowców rozpoznawalne są tylko marki reklamujące się w mediach (czyli głównie oleje i opony). Efekty kreowania wizerunku naszych sieci (TRW AutoService i ProfiAuto Serwis) odczuwają już natomiast zrzeszone warsztaty i nasi partnerzy handlowi.

Do równoczesnego uczestnictwa warsztatu w kilku odrębnych sieciach podchodzę wyjątkowo spokojnie. Wiem (mieliśmy sporo takich przypadków), że warsztat szybko zauważa różnicę i sam ocenia, kto go bardziej wspiera. Na siłę nic tutaj nie zrobimy.



Krzysztof Puławski
Koordynator krajowy
ds. sieci
EuroWarsztat

Szanse przetrwania i rozwoju

Analiza funkcjonowania indywidualnych warsztatów samochodowych nasuwa wniosek, że spora ich część nie jest obecnie w wystarczającym stopniu przygotowana do konkurowania na wolnym, zmierzającym w kierunku globalizacji rynku. Szansę nie tylko przetrwania, ale i rozwoju, daje program EuroWarsztat, oparty na europejskiej koncepcji EuroGarage,

opracowanej przez Group Auto Union International.

Koncepcja sieci EuroWarsztat jest połączeniem zalet wynikających z funkcjonowania niezależnego warsztatu (np. wysoki poziom świadczonych usług, różnorodność produktów i znajomość rynku lokalnego) oraz szerokiego zakresu działalności sieci z rozbudowaną strukturą na terenie całej Europy.

Misją sieci jest zapewnienie klientom indywidualnym wysokiego standardu świadczonych usług, a warsztatom – partnerskich warunków współpracy z dystrybutorem. Polską sieć EuroWarsztat tworzą niezależne serwisy rozumiejące potrzebę dostosowywania oferty do rosnących wymagań klientów, coraz silniejszej konkurencji i nowoczesnych form zarządzania.

Program przystąpienia do sieci zakłada 3-miesięczny okres przejściowy od czasu podpisania umowy, potrzebny dla dostosowania się do wstępnych obowiązkowych wymogów (m.in. wizualizacji). Natomiast na całkowite spełnienie wymagań przewidziany jest 1 rok. Warunki przystąpienia do sieci są jednakowe w całej Europie.

Pełna integracja serwisów w sieci EuroWarsztat przynosi takie wymierne korzyści, jak:

- ▶ możliwość uczestnictwa w szkoleniach i kursach: technicznych, z zakresu obsługi klienta oraz dla kadry zarządzającej;
 - ▶ profesjonalne i łatwo dostępne doradztwo techniczne, w tym między innymi infolinia techniczna;
 - ▶ działania marketingowe (reklama i promocja) o zasięgu krajowym i lokalnym.
- Ponadto zapewniane są korzystne warunki zakupu wyposażenia warsztatowego oraz dodatkowe „pakiety” rabatowe na wysokiej jakości części zamienne, dostępne w sieci dystrybucji GAU Polska.

Sieć EuroWarsztat jest coraz częściej rozpoznawalna na rynku usług motoryzacyjnych. Obecnie do sieci EuroGarage na terenie całej Europy przynależy 4086 serwisów, z których 86 znajduje się na terenie Polski. Katalog z wykazem wszystkich dostępnych serwisów w Europie daje klientom możliwość ich zlokalizowania. Znajomość marki EuroWarsztat wśród kierowców umocni też wiele akcji wizerunkowych oraz kampanii społecznych zaplanowanych na 2011 r.



Maciej Federowicz
Referent
ds. handlowych
AutoMajster

Już dziś myślimy o autach hybrydowych i elektrycznych

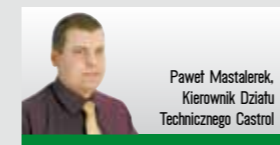
AutoMajster i Wspólnota Diesla są sieciami stworzonymi do kompleksowej obsługi warsztatów samochodowych, sklepów motoryzacyjnych, sieci handlowych i innych punktów sprzedaży związanych z branżą motoryzacyjną. Warunkiem przystąpienia do sieci jest posiadanie serwisu lub sklepu z częściami samochodowymi o dobrej renomie. Firmy zainteresowane przechodzą wówczas szczegółową weryfikację pod kątem wyposażenia i wizualizacji serwisu oraz standardów obsługi.

AutoMajster, jak i Wspólnota Diesla wspierają klienta, przekazują wiedzę techniczną, a warsztat wykorzystuje części i akcesoria dostarczane przez sieć. Przystąpienie do sieci to gwarancja dostępu do szerokiej wiedzy technicznej i szerokiego asortymentu części zamiennych, reklamy i promocji sieci serwisowej, profesjonalnych szkoleń technicznych, handlowych i informatycznych.

Trzeba też pamiętać, że postępująca elektryfikacja pojazdów i wzrost znaczenia napędów hybrydowych stawia przed sieciami warsztatowymi nowe wyzwania w zakresie technologii wykonywanych napraw. Dlatego już dzisiaj serwisanci w naszej sieci mają możliwość korzystania z porad technicznych, dotyczących tych najnowszych technologii, dostępnych poprzez portal AutoMajstra i w drodze wymiany doświadczeń na naszym forum internetowym. Spotykamy się już na co dzień z rozpoznawalnością sieci. Logo AutoMajster jest przez klientów bardzo dobrze przyswajane i kojarzy się z polską tradycją profesjonalnych usług.

Jeżeli chodzi o kwestie równoczesnego uczestnictwa warsztatu w kilku odrębnych sieciach warsztatowych, to jesteśmy pod tym względem otwarci, ale naszym celem jest wiodąca rola naszej sieci w danym warsztacie. Staramy się, by warsztat zawsze czuł się przede wszystkim z naszą siecią związany i się z nią utożsamiał, ale trzeba uwzględnić i inne potrzeby klientów. ■

KAŻDY SILNIK JEST INNY... W CASTROL WIEMY TO NAJLEPIEJ!



Paweł Mastalerek
Kierownik Działu
Technicznego Castrol

Tak jak w realnym świecie nie istnieje statystyczny Polak, tak nie istnieje również jeden uniwersalny model silnika samochodowego. Jednostki napędowe różnią się między sobą pod względem zarówno konstrukcji, jak i wykorzystywanych do ich produkcji materiałów. Takie zróżnicowanie wymaga dalece zindywidualizowanego podejścia również do kluczowej dla sprawności silnika kwestii – smarowania. Dlatego każdy olej Castrol posiada unikalny skład idealnie dostosowany do specyfiki określonego silnika. To gwarantuje jednostce pełną ochronę i zapewnia bezproblemową eksploatację przez długie lata.

NIE MA JAK TDI...

Olbrzymią grupę wśród samochodów z logo VW na masce stanowią w naszym kraju modele wyposażone w jednostki wysokoprężne TDI z pompowtryskiwaczami. Te ostatnie stawiają bardzo rygorystyczne wymagania odnośnie stosowanych w nich olejów. Wymagania te wynikają z napędu pompowtryskiwacza, który posiada mocną sprężynę wywierającą naciski na dźwignię zaworową. Ta z kolei przenosi naciski na rolkowy popychacz, toczący się pod dużym naciskiem po krzywce wałka rozrządu. W efekcie dochodzi do wypierania oleju ze strefy styku (tarcia) tych elementów i ich przyspieszonego zużycia. Rozwiązaniem problemu są oleje specjalnie dostosowane do silników z pompowtryskiwaczami, charakteryzujące się trwałym filmem olejowym. Wymaganiom tym są w stanie sprostać tylko oleje syntetyczne najwyższej jakości (patrz tabela). Normą Volkswagena mówiącą o przystosowaniu oleju do jednostki z pompowtryskiwaczami jest VW505.01 (np. Castrol EDGE Turbo Diesel 5W-40).

Obejmuje ona oleje syntetyczne w lepkościach 5W-30 lub 5W-40. Co ważne, samochody z wymaganą normą VW505.01 mogą być eksploatowane na olejach z wyższymi normami – np.: VW507.00 (Castrol EDGE 5W-30), która oznacza przeznaczenie do aut z pompowtryskiwaczami, wydłużony okres wymiany oleju LongLife oraz możliwość zastosowania w aucie z filtrem cząstek stałych DPf.

Z BENZYNĄ ŁATWIEJ

W przypadku jednostek benzynowych Volkswagena podstawową normą jest VW501.01 (np. Castrol Magnatec 10W-40) i wyższa VW502.00 (np. Castrol EDGE 5W-40). Naturalnie dopuszczalne jest też stosowanie norm jeszcze wyższych – np. VW504.00 (Castrol EDGE 5W-30), która jest normą LongLife. Z tym jednak zastrzeżeniem, że w samochodach nieprzystosowanych do trybu LongLife trzeba zachować okresy wymiany oleju zalecane przez producenta, bez możliwości ich wydłużenia – zwykle jest to 15 000 km.



PARTNERSTWO, KTÓRE PROCENTUJE NA CO DZIEŃ..

TABELA DOBORU OLEJU

Marka/Model/Silnik	Rok produkcji	Olej silnikowy polecany	Olej silnikowy dobry
VW Polo 1,4 16V (55 KW)	1999-2005	EDGE 5W-30	Magnatec 10W-40
VW Polo 1,4 TDI (55 KW)	2001-	EDGE 5W-30	Edge Turbo Diesel 5W-40
VW Golf IV 1,4 16V (55 KW)	1999-2004	EDGE 5W-30	Magnatec 10W-40
VW Golf IV 1,9 TDI (81 KW)	2000-2004	EDGE 5W-30	Edge Turbo Diesel 5W-40
VW Passat 1,9 TDI (96 KW)	2000-2005	EDGE 5W-30	Edge Turbo Diesel 5W-40
VW Passat 1,8T 20V (110 KW)	1999-2005	EDGE 5W-30	-
VW Sharan 1,9 TDI (66 KW)	2002-2005	EDGE 5W-30	Edge Turbo Diesel 5W-40
VW Transporter 2,5 TDI (96 KW)	2003-2005	EDGE 5W-30	Edge Turbo Diesel 5W-40

Olej do każdego modelu dobierzesz na www.castrol.pl

Z RYNKU

Volkswagen to zdecydowanie najczęściej sprowadzana do naszego kraju marka samochodowa. Tylko w 2010 roku (do sierpnia) sprowadzono do Polski ponad 88 000 pojazdów z logo VW na masce. W latach 2006-2010 liczba sprowadzonych do kraju Volkswagenów przekroczyła 725 000, z czego zdecydowaną większość stanowiły samochody w wieku powyżej 4 lat. Młodszych egzemplarzy przywieziono tylko 7500 sztuk.