

Hotel dla opon – sposób na lojalność klientów



W MAŁYCH, RĘCZNIE OBSŁUGIWANYCH MAGAZYNACH NAJLEPIJ JEST KOMPLETNE KOŁA UKŁADAĆ NA DOLE POZIOMYMI WARSTWAMI, A OPONY – PIONOWO NA REGAŁACH

WIADOMO NIE OD DZIŚ, ŻE UTRZYMANIE WSPÓŁPRACY ZE STAŁYM KLIENTEM JEST KILKUKROTNIE TAŃSZE NIŻ POZYSKANIE NOWEGO. DLATEGO WŁAŚCICIELE WARSZTATÓW USŁUGOWYCH STARAJĄ SIĘ PODTRZYMYWAĆ NAWIĄZANE JUŻ KONTAKTY

Wiele serwisów przekonało się już o tym, że kierowca pozostawiający u nich jesienią swoje letnie opony, wraca po nie na wiosnę i kolejne sezonowe przekładki robi właśnie u nich. To prawie biznesowe *perpetuum mobile*, jeżeli tylko warunki samego przechowywania i oczywiście jakość wykonywanych prac montażowych nie budzą zastrzeżeń.

Popyt na taką kompleksową, całoroczną obsługę jest już znaczny i systematycznie rośnie. Wielu kierowców, zwłaszcza w miastach, chętnie pozbywa się kłopotu, jakim jest dźwiganie opon do domu i szukanie dla nich miejsca w piwnicy lub na balkonie. Na nich właśnie można przede wszystkim liczyć, więc nic nie stoi na przeszkodzie, by już w sezonie jesiennej zmiany kół na zimowe proponować im usługę przechowywania opon i przypominać o niej później tym z dotychczasowych klientów, którzy za pierwszym razem nie dali się przekonać.

Od czego zacząć?

Uruchomienie takiego hotelu dla opon samochodowych wymaga wcześniejszych przygotowań organizacyjnych

w firmie usługowej. Po pierwsze, chodzi o odpowiednie miejsce. Praktycznie każdy serwis ma jakąś powierzchnię magazynową na swoje technologiczne potrzeby, lecz przy obecnej tendencji do minimalizowania wszelkich zapasów jest ona coraz mniej wykorzystywana. Można więc ją równie dobrze przeznaczyć na organizację przechowalni opon klientów, jeśli spełnia pewne techniczne wymogi.

Producenci opon zwracają uwagę, że powinny być one magazynowane w budynkach murowanych, aby zabezpieczyć gumę przed dużymi wahaniami temperatur. Błazniane kontenery bowiem nagrzewają się latem tak mocno, że upchane w nich opony przez długi czas przebywają w temperaturach kilkudziesięciu stopni Celsjusza, co znacznie przyspiesza zmiany starzeniowe gumy. Murowany magazyn jest też zazwyczaj lepiej zabezpieczony przed kradzieżą, ale tak czy inaczej warto zadbać o ubezpieczenie opon przyjmowanych na przechowanie.

W magazynowym pomieszczeniu trzeba stworzyć odpowiednie warunki składowania. Podstawowym jest czystość. Każde zabrudzenie podłogi olejem, benzyną lub innym środkiem zawierającym substancje ropopochodne spowoduje nieodwracalną deformację opon, czyli ich zniszczenie. Deformacje tego typu są tak charakterystyczne i rozpoznawalne, że żaden producent nie uzna reklamacji związanej np. z biciem, jeśli jest ono skutkiem kontaktu z węglowodorami aromatycznymi. Deformacje opon mogą też powstawać w skutek długiego przechowywania w niewłaściwej pozycji. Dlatego generalna zasada jest taka, by opony zdemontowane z felg przechowywać ustawione pionowo, a napompowane kompletne koła układać poziomo.

Optymalna organizacja

Rozwiązaniem idealnym jest podwieszenie kół na hakach pod sufitem, ale w praktyce nie do zastosowania w warsztacie optymalizującym przestrzeń magazynową. Regaty do przechowywania opon zamiast płaskich półek powinny na każdym poziomie mieć tylko po dwie rury, na których opierać się



MECHANICZNY TRANSPORTER KÓŁ UMOŻLIWIA SPRAWNĄ I BEZPIECZNĄ PRACĘ MAGAZYNIERA ORAZ ZACHOWANIE MINIMALNYCH SZEROKOŚCI PRZEJŚĆ MIĘDZY REGAŁAMI



W WYŻSZYCH POMIĘSZCZENIACH KONIECZNE SĄ: KORZYSTANIE Z POMOCCNICZEGO SPRZĘTU I DOKŁADNA EWIDENCJA USYTUOWANIA PRZECHOWYWANYCH OPON

będą ustawiane pionowo opony. Takie rozwiązanie sprawdza się bez względu na średnicę opon, o ile stoją one swobodnie i bez jakiegokolwiek ściskania bieżników. Wszystkie zalecenia związane z przechowywaniem opon i kół podane są np. w katalogach technicznych Michelin, które trafiają do wielu serwisów w Polsce dzięki przedstawicielom handlowym tej firmy.

Organizacja pracy w sezonie przedświątecznym nie ogranicza się jednak do racjonalnego wykorzystania pojemności regałów. Trzeba zadbać także o mikrologistykę przyjmowanych na przechowanie opon.

Warsztat nie może utonąć pod stosami opon, a jego personel nie powinien mieć później problemu z ustaleniem, do kogo one należą. Dlatego zdemontowane opony muszą być na bieżąco wynoszone do magazynu, i to od razu najlepiej z przyklejonym na bieżniku opisem. W systemie informatycznym warto też zakodować lokalizację opon w magazynie, np. numer półki, dzięki czemu w kolejnym sezonie łatwiej będzie odszukać opony w przechowalni przed wizytą klienta.

Zwłaszcza w firmach obsługujących samochody flotowe na zlecenie sieci serwisowych, takich jak Euromaster, dobra organizacja jest kluczem do sukcesu. Przy tzw. relokacjach depozytów pomiędzy serwisami w całej Polsce, nie można przecież zgubić żadnej opony, a klientowi flotowemu to gwarancja sprzedaży usług dodatkowych, zarówno w sezonie, jak i poza nim. Dlatego współpraca z siecią serwisową obsługującą kontrakty z flotami wymaga dobrej jakościowo obsługi i wysokiego standardu organizacji pracy serwisu. Narzuca to konieczność pewnych nakładów, ale też przynosi wymierne korzyści i lojalnych klientów, którzy nie dyskutują o detalicznych cenach.

Hotel dla opon w przypadku obsługi flot jest dziś dla nich koniecznością, a dla serwisu – dodatkowym zarobkiem. W przypadku zaś klientów indywidualnych nie ma lepszej metody ściągnięcia ich do siebie w kolejnym sezonie. Duże grono stałej klienteli zapewnia firmie usługowej przewidywalne i stabilne przychody, a to chyba jest marzeniem każdego przedsiębiorcy.

Artykuł przygotowany na podstawie materiałów firmy Euromaster