

100 lat Bosch Service

Innowacja zrodzona z tradycji



BOSCH SERVICE TO NAJWIĘKSZA NA ŚWIECIE SIĘC NIEZALEŻNYCH WARSZTATÓW, ZRZESZAJĄCA BLISKO 15 000 SERWISÓW W 150 KRAJACH. W TYM ROKU WARSZTATY BOSCH W POLSCE OBCHODZĄ PODWÓJNY JUBILEUSZ. Z MIĘDZYNARODOWĄ 100. ROCZNICĄ ZBIEGA SIĘ TAKŻE 30-LECIE SIĘCI W POLSCE. NA ZORGANIZOWANYM Z TEJ OKAZJI INTERAKTYWNYM ŚNIADANIU PRASOWYM PRZEDSTAWICIELE FIRMY BOSCH SPOTKALI SIĘ ONLINE Z ZAPROSZONYMI GOŚCMI

Pierwszy warsztat partnerski

Max Eisenmann & Co. z siedzibą w Hamburgu stał się w 1921 r. pierwszym oficjalnym warształem montażowo-naprawczym spółki Robert Bosch AG, dając początek nie tylko nowej usłudze Bosch, ale i historii globalnego sukcesu. Robert Bosch, założyciel firmy, wcześniej dostrzegł potrzebę stworzenia sieci zrzeszającej warsztaty. Wraz ze wzrostem liczby użytkowników samochodów rósł również popyt na specjalistyczną wiedzę. Bosch Service to obecnie największa na świecie sieć niezależnych warsztatów korzystających z wsparcia wielkiego partnera i świadczących usługi na najwyższym poziomie technicznym.

Współpraca jako siła napędowa

Jako członkowie globalnej sieci Bosch Service, warsztaty otrzymują dostęp do specjalistycznego sprzętu diagnostycznego, efektywnej logistyki części zamiennych i działań marketingowych. Dzięki usługom informacyjnym i konsultingowym, a także najnowocześniejszej technice diagnostycznej Bosch, serwisy obsługują kompleksowo auta wszystkich marek. Połączenie szerokiego asortymentu oryginalnych części Bosch z wiedzą zdobytą w czasie renomowanych szkoleń w Centrum Szkoleniowym Bosch pozwala oferować klientom usługi najwyższej jakości.

Zaufanie klientów gwarancją stabilności

Jakość usług świadczonych przez sieć Bosch wynika z programu *Bosch Service Excellence*, który opiera się na regularnych audytach weryfikujących zarządzanie procesami serwisowymi, procesem obsługi klienta oraz na wsparciu w zarządzaniu jakością. Warsztaty Bosch Service regularnie zajmują czołowe pozycje w ankietach satysfakcji klientów i niezależnych testach, uzyskując w ocenach klientów średnią 4,4 gwiazdek na 5 możliwych.

FOT. BOSCH

FOT. BOSCH

Intensywne badania

Bosch zatrudnia ponad 72 000 pracowników w działach badań i rozwoju, a w 2019 roku zainwestował w ten segment 6,1 mld euro. 4202 zgłoszenia patentowe w 2019 roku sprawiły, że Bosch stał się jednym z głównych motorów innowacji w dziedzinie mobilności. Przynosi to oczywiste korzyści zrzeszonym warształom i ich klientom.

Coraz większa liczba samochodów wyposażona jest w nowoczesne układy napędowe, zaawansowane systemy bezpieczeństwa oraz systemy informacyjno-rozrywkowe, co stanowi nowe wyzwania dla warsztatów. Bosch jest w stanie sprostać rosnącym wymaganiom klientów i zagwarantować, że użytkownicy samochodów zawsze znajdą w warształach Bosch Service kompetentnego partnera w zakresie usług i napraw.

Rozwój przy niezmiennie wysokiej jakości usług

100 lat po otwarciu pierwszego warsztatu serwisy sieci Bosch Service są liderami na rynku niezależnych serwisów jako nowoczesni dostawcy kompleksowych usług. Bosch świętuje ten sukces optymistycznym spojrzeniem w przyszłość. Celem jest wzmacnianie relacji pomiędzy klientem i serwisem w oparciu o rozwiązania cyfrowe oraz inteligentne wykorzystanie danych – tak, aby również w przyszłości pozostać niezawodnym i innowacyjnym partnerem w dziedzinie mobilności.

30 lat Bosch Service w Polsce

Do sieci Bosch Service w Polsce należy ponad 400 warsztatów samochodowych. Zarówno w latach 90., kiedy powstawały pierwsze polskie serwisy Bosch, jak i współcześnie – nadrzędnymi wartościami są dbałość o satysfakcję klienta i wysoką jakość oferowanych usług, także w zakresie serwisu aut na gwarancji.

Przynależność do sieci Bosch Service przynosi warształom wiele korzyści, jak np. rozpoznawalną markę czy spójną komunikację marketingową. Oprócz aspektów promocyjnych istotną rolę odgrywają analizy biznesowe, wspierające serwisy w rozwoju. Prowadzenie współczesnego serwisu to zarządzanie poprzez system



OD ROKU 1921 DO 2021 – STO LAT SIĘCI BOSCH SERVICE TO HISTORIA CIĄGŁEGO ROZWOJU I DOSKONALENIA PRZY NIEZMIENIE WYSOKIEJ JAKOŚCI USŁUG

informatyczny i wskaźniki serwisowe. Pozwalają one monitorować wydajność pracy warsztatów, rentowność poszczególnych usług, grup klientów, pojazdów itp. Dostęp do wiedzy, w tym wytycznych do optymalizacji procesów warsztatowych, a także ścisła współpraca pomiędzy firmą Bosch a zrzeszonym warształem przekłada się na poprawę kondycji finansowej serwisu.

Kluczem do sukcesu w Bosch Service jest efekt synergii uzyskany przez optymalne połączenie indywidualności warsztatu (serwisy są samodzielne pod względem prawnym i finansowym, zachowują swoją tożsamość) z jego współpracą z siecią Bosch. Istotne jest przy tym partnerstwo i zrozumienie potrzeb obu stron, wynikające z wieloletniej tradycji.