



# DÔRAZ SA KLADIE NA PROFESIONALITU, KVALITU, EFEKTIVITU A OPTIMALIZÁCIU

Spoločnosť Summit Motors Bratislava je najväčším predajcom Fordu na Slovensku. Svoje služby sa snaží zoptimalizovať do najväčšej možnej miery a prispôbiť sa potrebám každého zákazníka. O tom, ako sa im to darí realizovať, sme sa porozprávali s Robertom Pažourekom, manažérom servisu pre mechanickú dielňu a oddelenie náhradných dielov a Matúšom Šokom, manažérom pre klampiarsku a lakýrnickú dielňu.



**Robert Pažourek, manažér servisu pre mechanickú dielňu a oddelenie náhradných dielov**



**Matúš Šoka, manažér pre klampiarsku a lakýrnickú dielňu**

**15** rokov  
**SUMMIT MOTORS  
BRATISLAVA**

**To, že Summit Motors Bratislava ponúka vozidlá na predaj, či už skladové, na objednávku alebo ojazdené, je nám známe. Ako je to so servisnými službami, čo v rámci nich ponúkate?**

**RP:** Svojim klientom ponúkame servisné služby, či už sú to záručné alebo pozáručné služby. Ide o servisné prehliadky v rámci 5-ročnej základnej záručnej doby alebo po uplynutí tejto doby pokračujeme aj s pozáručným servisom. Náhradné diely sú súčasťou komplexnej prevádzky, či už je to predaj cez pult alebo mechanické práce, pri predaji nových alebo ojazdených áut, v rámci ktorých sa predávajú aj ďalšie doplnky, preto musí fungovať kooperácia s inými oddeleniami.

**MŠ:** Za posledné obdobie prešiel náš tím v dielni kompletnou zmenou, nastavili a zoptimalizovali sa systémy od prijímania áut, cez odovzdávanie a koordináciu práce s inými oddeleniami. S hrdosťou môžeme povedať, že máme najväčšiu lakovňu v Bratislave.

## Ako sa prejavila korona kríza na objednávkach servisných služieb?

**RP:** Na jar s príchodom korona krízy nám, samozrejme, tržby za servisné služby klesli. Ale snažili sme sa pružne reagovať a nastaviť interné procesy tak, aby boli v súlade s bezpečnostnými a hygienickými nariadeniami. Ihneď sme prijali opatrenia, ktoré dodržiavame stále, aby sme zabezpečili ochranu zdravia medzi zamestnancami na pracovisku ako aj zákazníkmi. Keďže je to časovo náročné, pretože musíme vydenzifikovať autá, priestory, minimalizovať kontakt medzi klientmi, odrazilo sa to v počte áut, ktoré sme mohli denne servisovať. Čas na prípravu sa automaticky predlžil a zo zabehnutého počtu 40 áut denne klesol počet na 20 - 25 áut. Musím však vyzdvihnúť spolupráčnosť všetkých zamestnancov, ktorí prirodzene prešli na tento model a v záujme svojom, aj ostatných, rešpektovali nové pravidlá prevádzky. Ľudia boli ochotní si vzájomne pomáhať aj v prípade, keď niektorí museli čerpať OČR. Krízovú situáciu manažment vyriešil v podstate za 24 hodín a nastavil fungovanie tak, aby to zákazníci vôbec nepocítili.

**MŠ:** Výpadok sme pocítili aj v rámci poisťných udalostí, keď sa poisťovne doslova vypli na určitú dobu. Zostalo nám tu zo dňa na deň rozrobených okolo 30 áut. Na druhý deň bez zaváhania nabehli servisári a podokončovali na autách rozrobené práce. Ochota zo strany zamestnancov bola veľká, za čo im patrí úprimná vďaka. Dokonca sme riešili aj jeden kuriózný prípad, keď sme museli promptne opraviť auto jednej záchranárky, ktorá potrebovala svoje auto k výkonu práce veľmi rýchlo. Aj takéto požiadavky sme boli schopní riešiť a upevňovať kolektívneho ducha. Zadosťučinením nám bolo, keď sa nám pani záchranárka prišla o dva týždne poďakovať za promptnú pomoc v núdzovom stave, keď sa medzi záchranármi počítal každý zamestnanec.

## Ako ste sa stotožnili so servisom aj iných značiek vozidiel ako je značka Ford? A ako ste nastavili nové pravidlá fungovania?

**MŠ:** Aj keď sa prioritne zameriavame na značku Ford, cez spoluprácu s leasingovými spoločnosťami



a asistenčnými službami sme rozšírili portfólio predaja aj o iné značky áut, či už ojazdené alebo autá po nehodách, kedy riešime škodové udalosti. Z tohto dôvodu vznikol aj podstatný tlak na administratívu a časové termíny dodávok náhradných dielov, preto sme museli zefektívniť a skoordinať práce našich zamestnancov, aby nevznikli prestoje a jednotlivé kroky boli maximálne zoptimalizované. Máme kvalitných technikov aj servisných zamestnancov, s ktorými sa dajú dosahovať úspešné výsledky za minimálny čas.

**RP:** Tým, že sme si s kolegom prešli pracovné pozície od mechanických prác v dielni, prijímacími procesmi, cez sklad až po vedúcu pozíciu, vieme, čo práca na jednotlivých úrovniach obnáša a preto je pre nás jednoduchšie komunikovať a manažovať skúsených profesionálov, ktorých v tíme máme. Ide to potom ruka v ruku so spokojnosťou našich zákazníkov, ktorí sa môžu plne spoľahnúť na kvalitu našej práce. Dôraz taktiež kladieme aj na materiály, s ktorými pracujeme, každý diel všetkých značiek, s ktorými prideme do kontaktu, je originál od pôvodného výrobcu alebo autorizovaného predajcu.

## Máte pripravené pre svojich zákazníkov nejaké novinky?

**RP:** Celá spoločnosť je proklientsky orientovaná a snaží sa aj doplnkovými službami prispieť k spokojnosti zákazníka. Ford Expres Servis je jednou zo služieb, ktoré ponúkame svojim zákazníkom a garantujeme im servisnú prehliadku auta do jednej hodiny. Táto služba nie je spoplatnená, je zahrnutá v cene servisnej prehliadky. Na jednom vozidle pracujú dvaja vyškolení mechanici, ktorí sú efektívne

skoordinovali. Počas čakania si môžu zákazníci vytvoriť pohodlie ako vo vlastnej obývačke a využiť služby Ford Caffé. Hodinu čakania strávia pri vôni chutnej kávy s možnosťou prelistovania vystavených periodík. Mali sme službu Ford Pick- Up, ktorá robila rozvoz klientov, tá je dočasne zrušená, ale v budúcnosti ju plánujeme znova zaradiť do portfólia a trochu zmodernizovať. Ďalej ponúkame službu Ford Mobilita, v rámci ktorej si klient môže zapožičať auto za 9,90 EUR na deň do 100 najazdených kilometrov, napr. na 5 dní je to 500 km.

**MŠ:** Ďalšou novinkou je, že sme posilnili tím prijímacích technikov na poisťné udalosti o ďalšieho člena. Aktuálne toto oddelenie obsluhujú 4 zamestnanci. Jeden sa venuje len importovaným hláseniam, teda obsluhuje len externých klientov, ďalší sa venujú klientom, ktorí navštívia priamo prevádzku Summit Motors Bratislava. Všetky externé dopyty, ktoré sa prijímú, musia byť do 24 hodín vyriešené. Rozšírili sme spoluprácu aj s poisťovňami. V minulosti sme ich mali 5, aktuálne máme zmluvu s deviatimi a ďalšie dve sú rozpracované.

## Čím sa líšite od ostatných servisných stredísk Ford?

**MŠ:** Sme jediným partnerom spoločnosti Auto Clinic na Slovensku, ktorá sa špecializuje na opravy áut po krupobití a má zmluvy so všetkými poisťovňami. Táto spoločnosť je u nás v prenájme a tak ju máme permanentne k dispozícii. Otvárame sa novým spoluprácam a chceme v tom pokračovať, ale zároveň si za ponúkanými službami stojíme, každú musíme zvládnuť na profesionálnej úrovni.

**RP:** Stojí za nami silná a stabilná spoločnosť. Máme interaktívny príjem, v ktorom vieme prijať aj troch klientov naraz. Či prší alebo je zima, klient je v suchu, teple a v pohodlí konzultuje s technikom servis, obhliadku alebo príjem vozidla. Vždy je u nás na prvom mieste spokojnosť klienta, ale aj efektívnosť postupov a funkčnosť servisu. Za našou prácou sa skrýva tím profesionálne vyškolených odborníkov, ktorí sú zorientovaní v každom manuáli tej ktorej značky vozidla a pracujú len s originálnymi náhradnými dielmi.