



Po prostu najlepsi

Kilka nowych inwestycji i coraz lepsze wskaźniki osiągnięte przez serwisy sprawiają, że o miejsce w czołówce rankingu Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego nie jest łatwo. Kto w tym roku zasłużył na wyróżnienie?

Michał Borkowski

Ranking Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego przygotowywany jest już po raz czwarty. Do tej pory mieliśmy tylko dwóch laureatów. Pierwszą edycję wygrała firma Toyota Marki, dwie kolejne - Summit Motors Poland, ze swoim Autoryzowanym Zakładem Naprawy Nadwozi Auto Plaza, zlokalizowanym przy ul. Popularnej w Warszawie. Chętnych, by zdezonizować warszawską firmę, nie brakowało. Po raz kolejny do rankingu zgłosiło się kilkudziesięciu dealerów, a część z nich - mających bardziej rozbudowane struktury posprzedażne - zdecydowała się na zgłoszenie nawet dwóch lub trzech zakładów likwidacji szkód.

Metodologia bez zmian

Tradycyjnie już ranking Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego wystartował w listopadzie. To właśnie wtedy swoje

kandydatury mogli zgłaszać dealerzy, którzy uważali swoje blacharnie-lakiernie za godne wyróżnienia w tym roku. Wszystkie najważniejsze zasady rankingu pozostały niezmiennie. Aby kandydatura danego dealera była rozpatrywana, musiał on posiadać w strukturach firmy własną blacharnię-lakiernię (a nie korzystać z podwykonawcy) oraz poprawnie wypełnić formularz zgłoszeniowy. Składało się na to m.in. uzasadnienie, czemu dana kandydatura zasługuje na miano Lidera Serwisu oraz podanie kilku podstawowych wskaźników, jakie osiąga blacharnia-lakiernia.

Podobnie jak w poprzednich edycjach rankingu dealerzy byli proszeni m.in. o podanie danych dotyczących liczby zleceń. Ze względu na to, że przyjmowanie zgłoszeń odbywało się w listopadzie, wy-

mogiem było przesyłanie danych na temat liczby zleceń za okres od 1 października 2015 r. do 30 września 2016 r. oraz - dla porównania - od 1 października 2014 r. do 30 września 2015 r. Pozostałe wymagane wskaźniki dotyczyły efektywności (liczonej jako stosunek liczby godzin sprzedanych do dostępnych, czyli takich, za które pracownicy serwisu otrzymują wynagrodzenie) i udziału reklamacji (rozumianych jako naprawy powtórne) w zleceniach z ostatnich 12 miesięcy.

Decydująca trzynastka

Na podstawie danych zadeklarowanych przez dealerów redakcja miesięcznika „Dealer” dokonała wstępnej selekcji kandydatur. Firmy, które mogły pochwalić się najwyższymi wskaźnikami, zaklasyfikowano do kolejnego etapu. Tu do akcji wkroczyła kapituła, która tradycyjnie skła-

dała się z przedstawicielami firm, które na co dzień współpracują z dealerami w zakresie napraw blacharsko-lakierniczych. To m.in. towarzystwa ubezpieczeniowe, firmy lakiernicze oraz podmioty dostarczające rozwiązania wspierające proces likwidacji szkód. Jury czwartej edycji rankingu stworzyło 13 firm. Podobnie jak przed rokiem były to firmy: A.S. Consulting, Akzo Nobel, Allianz, ASE Global, Audatex, Benefia, DAT Polska, ERGO Hestia, Generali, PPG Industries, PZU, Warta, a także - po raz pierwszy - EurotaxGlass's Polska. Każdy z członków kapituły mógł zaproponować, by listę nominowanych firm uzupełniła jeszcze jedna, która - jego zdaniem - zasługiwała na wyróżnienie.

Przejrzyste zasady rankingu, prosty formularz zgłoszeniowy oraz szeroki skład kapituły ograniczyły ryzyko, że któraś z najbardziej wartościowych kandydatur zostanie pominięta. Wszystkie te czynniki dały również solidne fundamenty pod to,

że wyniki rankingu będą w jak największym stopniu obiektywne. Finalna lista nominowanych firm liczyła 21 pozycji. Każdemu z członków kapituły przysługiwała pula 55 punktów, ale można ją było rozdysonować jedynie według następującego klucza: za miejsce 1. dla najlepszego - zdaniem członka kapituły - dealera przyznawał on 10 punktów, za 2. miejsce - 9 punktów., za 3. miejsce - 8 punktów itd., aż w końcu - za 10. miejsce - 1 pkt. Każda z firm mogła również otrzymać punkty z dodatkowej puli, która powstała w oparciu o wskaźniki uzyskiwane przez nominowanych. Te „ekstra” punkty mogły zrobić - i w przypadku kilku firm faktycznie zrobiły! - różnicę w ostatecznej klasyfikacji. W końcu do zdobycia było po 10 punktów za - osobno - dynamikę liczby zleceń, efektywność i udział reklamacji.

Kto jak nie oni?

I choć z roku na rok liczba przesyłanych zgłoszeń jest większa, zmienia się kapitu-

ła, to niektóre rzeczy - jak laureat rankingu - pozostają niezmiennie. Oczywiście to tylko żart. Faktem jest jednak, że po raz trzeci z rzędu Liderem Serwisu Blacharsko-Lakierniczego została firma Summit Motors Poland z AZNN Auto Plaza. Kandydatura otrzymała bardzo wysokie oceny od kapituły. Za sprawą wysokiej dynamiki liczby napraw i efektywności oraz niskiego udziału napraw powtórnych otrzymała ona również sporą „premię” za wskaźniki. Łącznie AZNN Auto Plaza uzyskała 73 pkt.

Drugie miejsce w tegorocznym zestawieniu zajęła blacharnia-lakiernia należąca do firmy Renault Retail Group, zlokalizowana przy ul. Puławskiej w Warszawie. Zakład uzyskał 60 pkt. i zanotował awans aż o cztery „oczka” w porównaniu z ubiegłoroczną edycją rankingu. Warto jednak wiedzieć, że na podium - choć na jego najniższym stopniu - blacharnia Renault Retail znalazła się już w pierwszej edycji

POZYCJA	DEALER	LOKALIZACJA	PUNKTY
1	Summit Motors Poland (Auto Plaza)	Warszawa	73
2	Renault Retail Group	Warszawa, ul. Puławska	60
3	POL-MOT Auto	Marki k/Warszawy	57
4	Grupa Wróbel	Pietrzykowice k/Wrocławia	56
5	Toyota Marki	Marki k/ Warszawy	53
6	Korczyk	Bielsko-Biała, al. gen. Andersa	51
7	Toyota Bielany	Warszawa, ul. Herbowa	48
8	RM Filipowicz	Kraków	46
8	PGArt Motors	Janki k/Warszawy	46
10	Ciesiołka Auto Group	Leszno	43
11	Grupa Szpot	Swarzędz-Jasin k/ Poznania	41
12	Grupa Carsed	Warszawa	38
13	Auto-Boss	Bielsko-Biała	37
13	Top Auto Andrzej Arefiew	Białystok	37
15	SEAT - Dynamica	Jawornik k/Krakowa	35

zestawienia. W tym roku w czołowej trójce firmę powiązaną z importerem francuskiej marki widziało aż czterech członków kapituły. Nie brakowało nawet takich, którzy widzieli w Renault Retail lidera rankingu. Kto wie, może za rok?

Pewnym zaskoczeniem może być tegoroczna obsada trzeciego miejsca. Znalazł się na nim bowiem debiutant, a konkretnie blacharnia-lakiernia firmy POL-MOT Auto zlokalizowana w podwarszawskich Markach. Zakład uruchomiono dopiero pod koniec stycznia 2016 r. i ze względu na to, że wymagane były wartości wskaźników za okres od października 2015 do września 2016 r. (w przypadku liczby zleceń także za wcześniejszy okres) jeden z największych dealerów na rynku nie mógł uzyskać dodatkowych punktów za wskaźniki. Ostatecznie skończyło się na 57 „oczka”. Być może jednak - jak się mówi - co się odwlecze, to nie uciecze. Blacharnia POL-MOT Auto wydaje się jednym z najpoważniejszych kandydatów do tytułu Lidera Serwisu w piątej edycji rankingu.

Ścisk w peletonie

Na miejscach 4-5 sklasyfikowano blacharnie-lakiernie, którym w przeszłości zdarzało się zajmować miejsca na podium rankingu. Czwarte miejsce - identycznie jak przed rokiem - przypadło Grupie Wróbel. Bardzo wysokie wskaźniki i wskazania jury pozwoliły dealerowi wywodzącemu się z Wrocławia otrzymać 56 pkt. Na piątym miejscu znalazł się z kolei triumfator pierwszej edycji rankingu, czyli Toyota Marki. To jednak wciąż uznana firma na rynku. Na miejscach punktowanych umieściła ją ponad połowa członków kapituły. Zaowocowało to zgromadzeniem 53 pkt. Warto też zauważyć, że różnice punktowe w górnej połowie czołowej „10” zestawienia były bardzo nieznaczne. Po raz pierwszy w historii zestawienia zdarzyło się, by miejsce drugie od piątego dzieliło zaledwie 7 punktów!

Dolną połówkę TOP10 zdominowali debiutanci, którzy zajęli kolejno 6., 7. i 8. miejsce. Najwyżej z nich znalazła się jedna z blacharni-lakierni należących do firmy Korczyk. Na punktowanym miejscu

nie widziało jej zaledwie czterech członków kapituły, co jest rekordem w tej edycji rankingu. Ostatecznie bielskiej firmie udało się zgromadzić na swoim koncie 51 punktów. O trzy punkty mniejszy okazał się dorobek Toyoty Bielany. Stołeczny dealer - zgłoszony przez jednego z członków kapituły - zapowiada jednak poprawę wskaźników i walkę o jeszcze wyższe lokaty za rok. Czekamy z niecierpliwością.

Nieco inaczej jest w przypadku kolejnego debiutanta, czyli serwisu PGArts, należącego do Grupy PGA. Otwarto go dopiero w 2015 r., więc mimo imponującej przepustowości nie mógł on uzyskać dodatkowych punktów za dynamikę wzrostu zleceń. Jeśli PGArts będzie wykorzystywało znaczną część swojego potencjału, może zdobyć więcej niż 46 pkt., które w debiucie znalazły się na jego koncie i „namieszać” w rankingu za rok. Ex aequo z PGArts sklasyfikowano w tym roku krakowską blacharnię-lakiernie firmy RM Filipowicz, która z roku na rok poprawia swoją pozycję w rankingu. Czołową „10” tegorocznej edycji rankingu Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego - z 43 pkt. - zamyka z kolei firma Ciesiółka Auto Group. Warto zauważyć, że to już trzecia edycja zestawienia, gdy firma z niewielkiego Leszna nawiązuje skuteczną walkę z serwisami, które operują na rynkach o zdecydowanie większym potencjale.

Jeśli któraś z firm z tegorocznego TOP10 zanotuje spadek formy, może być niemal pewna, że wykorzystają to inne serwisy - na przykład te, które w tym roku sklasyfikowano na miejscach 11-15. Ich obsada jest bardzo silna. Miejsca 11. i 14. zajęła firma Szpot, której Centrum Napraw Powypadkowych funkcjonuje już od 16 lat. Na lokatach numer 12. i 13. znalazły się - kolejno - firmy Carsed i Auto-Boss, a to z kolei dealerzy, którzy regularnie klasyfikowani są w czołowej „10” i „20” rynku pod względem liczby sprzedawanych samochodów. 13. lokatę Auto-Boss dzieli z firmą Top Auto Andrzej Arefiew, która w przeszłości była już w czołowej „10” zestawienia. „15” rankingu zamknęła natomiast jednomarkowa firma od lat związana z marką SEAT - Dynamica.

Nadchodzi zmiana warty?

Warto zauważyć, że dynamika liczby wykonywanych napraw w przypadku firm sklasyfikowanych w czołówce tegorocznej edycji rankingu Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego jest zdecydowanie wyższa od rezultatów całego rynku, które szacuje się na maksymalnie 5 proc. Średni wzrost firm z TOP15 rankingu to z kolei 12 proc., a jeśli zawężymy obszar zainteresowania do czołowej „10”, wzrost ten będzie jeszcze okazalszy i wyniesie 14 proc. W porównaniu z podobnymi analizami poczynionymi przed rokiem to zmiana zdecydowanie na plus. Wówczas dynamika wzrostu rynkowych liderów była jednocyfrowa.

Pole do poprawy nadal jednak istnieje. Świadczą o tym trendy w zakresie efektywności osiągananej przez poszczególne zakłady. W 2014 r. średni rezultat firm z czołowej „15” kształtował się na poziomie 102 proc. Rok temu wynosił z kolei 109 proc., by w tym roku obniżyć się do 103 proc. Czyżby rynkowi liderzy zrobili krok wstecz? Przeciwnie, wielu z nich postawiło na rozwój i zbudowało nowoczesne zakłady blacharsko-lakiernicze. Każdy dealer, który ma na koncie podobną inwestycję, wie jednak, że aby serwis zaczął osiągać oczekiwane wskaźniki, musi minąć trochę czasu.

Jednocześnie, analizując tegoroczne wyniki rankingu, widać, że pozycja nowoczesnych, często bardzo okazałych, centrów likwidacji szkód jest coraz mocniejsza. W zdecydowanej większości to inwestycje bardzo świadomie zaplanowane, skonstruowane stricte dla potrzeb napraw blacharsko-lakierniczych, a w dodatku znakomicie wyposażone. Czy kiedy osiągną swoją „prędkość przelotową”, zostawią resztę stawki w tyle? A może blacharnie-lakiernie budowane kilka lat temu - dzięki doświadczeniu, dobrze dobranej załodze, perfekcyjnie zaprojektowanym procesom, a także inwestycjom w najnowszy sprzęt i technologie - odeprą atak nowej gwardii i będą w stanie z nią skutecznie rywalizować? Niczego nie przesadzamy. Możemy się jedynie spodziewać, że za rok zestawienie będzie jeszcze ciekawsze. **D**

73 pkt

1. Summit Motors Poland, Warszawa



Kiedy przed rokiem AZNN Auto Plaza triumfowała w rankingu, przedstawiciele stołecznego dealerstwa przyznawali, że wszyscy są przyzwyczajeni, że z roku na rok ich serwis notuje wzrosty i podobne oczekiwania

związane są z 2016 r. I - co tu dużo ukrywać - w zakresie wskaźników sztuki tej po raz kolejny udało się dokonać. Miesięczna liczba napraw wzrosła z około 300 do ponad 350. Nie byłoby to możliwe bez wzrostu wskaźnika efektywności, który już drugi rok z rzędu osiąga wartość powyżej 110 proc. Między innymi dzięki temu Auto Plaza triumfuje w zestawieniu - i to już trzeci raz z rzędu. Trzeba jednak zauważyć, że na takie wyniki i związane z tym wyróżnienia warszawska blacharnia pracowała latami. Zakład działa w syste-

mie tygodniowym i maksymalny nacisk kładziony jest na to, by 70 proc. samochodów przyjmowanych do naprawy w poniedziałek, wydawanych było klientowi w piątek. Skrócenie czasu naprawy było możliwe m.in. za sprawą dobrej organizacji działu części zamiennych, ale także dzięki nowoczesnej technologii. Auto Plaza korzysta choćby z podkładów UV, których aplikacja trwa kilkakrotnie krócej niż w przypadku standardowych podkładów. Podobne oszczędności udało się wygenerować w zakresie suszenia elementów. Krótki czas naprawy to też efekt wypracowywanych latami relacji z ubezpieczycielami. Akceptacja kosztorysu przedstawionego przez AZNN Auto Plaza następuje często już po 20-30 minutach, a maksymalny czas wynosi 24 godziny. A dzięki temu, że kosztorys przedstawiane przez dealera w zdecydowanej większości pokrywają się z wystawianą później fakturą, niektórzy ubezpieczyciele wypłacają pieniądze za naprawę niezwłocznie po zatwierdzeniu kalkulacji. To jeden z tych elementów, który z roku na rok pomaga dealerowi odnotowywać wzrost również w zakresie wyników finansowych.

2. Renault Retail Group, Warszawa (Puławska)

60 pkt

Grupa Renault Retail dysponuje aż trzema serwisami blacharsko-lakierniczymi w aglomeracji warszawskiej. Najlepsze wyniki notuje zakład zlokalizowany przy ul. Puławskiej, który powstał w 2005 r. I to właśnie on w tegorocznym zestawieniu znalazł się na bardzo wysokim 2. miejscu. Co prawda jeśli chodzi o samą liczbę napraw, prymat wiedzie blacharnia-lakiernia Renault Retail przy ul. Lewinowskiej, ale warto zauważyć, że na Puławskiej firma dysponuje zakładem o powierzchni niespełna 700 m² i jedną kabiną. W ciągu ostatnich 12 miesięcy naprawiono tam jednak blisko 1,8 tys. aut, co jest wynikiem o 12 proc. lepszym niż rok wcześniej. Nie byłoby to możliwe bez wysokich wskaźników w zakresie efektywności. Już rok temu serwis osiągał tu poziom 126 proc., który w tym roku udało się jeszcze podnieść - do 129 proc. Średni czas naprawy pojazdu

od przyjęcia do wydania auta to zaledwie 5 dni. Członkowie kapituły podkreślali także terminowość serwisu oraz doskonałą komunikację z klientami. Mimo osiągnięcia miejsca na podium, wydaje się, że wciąż istnieje pole do poprawy wyniku. Być może będzie to możliwe dzięki obniżeniu wskaźnika reklamacji, który - podobnie jak przed rokiem - w przypadku blacharni-lakierni Renault Retail nadal kształtuje się na poziomie wyższym niż średnia dla firm sklasyfikowanych w czołowej „10” rankingu.



3. POL-MOT Auto, Marki k/Warszawy

57 pkt



To się nazywa wejście - debiut i to od razu na podium. W poprzednich latach POL-MOT - w kontekście swoich działań w Warszawie - korzystał z 750-metrowej blacharni-lakierni w Raszynie. W styczniu 2016 r. firma

otworzyła zakład w Markach, który dysponuje 1760 m² hali oraz 300 m² powierzchni biurowo-socjalnej. W nowej lokalizacji dealer dys-

ponuje dwiema kabinami lakierniczymi - w tym jedną powiększoną, przystosowaną do obsługi „dostawczaków” - a nie, jak wcześniej - tylko jedną. POL-MOT Auto korzysta także z najnowszego dostępnego na rynku wyposażenia, które nie tylko - jak zgrzewarki i lutospawarki - przyspiesza czas naprawy, ale też generuje oszczędności. Te możliwe są m.in. dzięki temu, że kabiny ogrzewane są za pomocą gazu, a hala - z umieszczonych pod sufitem promienników. Już w pierwszym miesiącu działania osiągnęła ona efektywność na poziomie 87 proc., która potem jeszcze wzrosła. Dzięki wyeliminowaniu ograniczeń natury logistycznej i technologicznej udało się także znacząco ograniczyć wskaźnik reklamacji.

4. Grupa Wróbel, Pietrzykowice k/Wrocławia

56 pkt

Jeszcze kilka lat temu Grupa Wróbel wykonywała około 100 napraw blacharsko-lakierniczych miesięcznie. Przystępując do budowy Centrum Blacharsko-Lakierniczego w Pietrzykowicach koło Wrocławia zakładano, że aby obiekt był rentowny, musi do niego trafiać przynajmniej 200 pojazdów w skali miesiąca. W ostatnich 12 miesiącach nastąpił jednak blisko 25-proc. przyrost liczby napraw i aktualnie dealerowi zdecydowanie bliżej do osiągnięcia średniej na poziomie 250 zleceń w skali miesiąca. Czy to kres możliwości zakładu? Wydaje się, że nie. W porównaniu z ubiegłym rokiem udało się zwiększyć - i tak wynoszącą znacznie powyżej 100 proc. - efektywność. Po raz kolejny uzupełniono

też załogę pracowników. I choć dziś obiekt dysponuje siedmioma stanowiskami przygotowawczymi oraz dwiema kabinami lakierniczymi, to już przed dwoma laty zarządzający Centrum Blacharsko-Lakierniczym w Pietrzykowicach przyznawali, że w razie potrzeby w obiekcie znajdzie się miejsce na trzecią kabinę. Niewykluczone, że przyda się ona już wkrótce. Grupa Wróbel lada dzień uruchomi nowy salon marki Mercedes-Benz we Wrocławiu. Będzie to największy obiekt niemieckiej marki premium w Europie Środkowej. Oczywiście część sprzedanych tam aut będzie obsługiwać właśnie blacharnia-lakiernia w Pietrzykowicach.

5. Toyota Marki, Marki k/Warszawy

53 pkt

Mało kto wyobraża sobie czołówkę zestawienia bez blacharni-lakierni należącej do firmy Toyota Marki. Zakład był gruntownie przebudowywany w 2014 r. i w ramach tych prac został właściwie zaprojektowany od nowa. Zmiany w infrastrukturze i technologii miały zaowocować możliwością naprawy większej liczby samochodów. Po dwóch latach od inwestycji można śmiało powiedzieć, że cel ten udało się zrealizować. Ponad 100 proc. efektywności blacharni-lakierni jest tu na porządku dziennym. Zgodnie z oczekiwaniami rośnie także liczba wykonywanych napraw. Uwadze kapituły, która przydzielała punk-

tację, nie umknął też fakt, że Toyota Marki oferuje klientom - unikalną na rynku - dożywotnią gwarancję na wykonywane naprawy blacharsko-lakiernicze. Właściciele firmy dużą uwagę przykładają także do zarządzania kosztami napraw. Dzięki zastosowaniu ekranów promiennikowych koszty jednostkowego suszenia udało się obniżyć o około 70 proc. Do ograniczania kosztów związanych ze zużyciem energii przyczyniły się z kolei rekuperatory, w które wyposażono kabiny lakiernicze i półotwarte oraz zmiana samego nośnika energii - olej opałowy zastąpiono gazem.

6. Korczyk, Bielsko-Biała

51 pkt

Od przybytku głowa nie boli. Dealer marek Skoda i KIA z Bielska-Białej dysponuje obecnie dwoma zakładami likwidacji szkód. Najlepsze wyniki osiąga 950-metrowa blacharnia-lakiernia towarzysząca salonowi Skody przy al. gen. Andersa. Obiekt powstał w 2012 r. i wyróżnia się zastosowanymi rozwiązaniami ekologicznymi. Właściciele bielskiej firmy już na wstępie wdrożyli innowacyjną technologię kompletnego wodorocieńczonego systemu lakierowania w naprawach nadwozi. W obiekcie stosowane są też nowoczesne rozwiązania w zakresie ogrzewania i oświetlenia. Chodzi m.in. o palniki bezpośrednie oraz kolektory słoneczne. Obiekt w maksymalnym stopniu wy-

korzystuje też oświetlenie naturalne. Kolejnym rozwiązaniem proekologicznym jest własna oczyszczalnia wody, która jest wykorzystywana na myjni samochodowej. Serwis dysponuje nowoczesnymi lutospawarkami i zgrzewarkami oraz pozostałymi narzędziami wykorzystywanymi w zakresie napraw nadwozi oraz naprawach szkieletu nadwozia. W ostatnich 12 miesiącach obiekt zanotował 13,6-proc. wzrost liczby napraw. Tak dobry rezultat to m.in. efekt podpisanych kontaktów na obsługę flot. Dzięki wysokiemu standardowi i jakości napraw bielska blacharnia-lakiernia obsługuje również coraz więcej samochodów marek premium.

7. Toyota Bielany, Warszawa

48 pkt

Dwa zakłady blacharsko-lakiernicze i oba na warszawskich Bielanych - to stan posiadania warszawskiego dealera Toyoty. Starszy zakład, przy ul. Oczapowskiego pełni jednak rolę pomocniczą wobec oddanego do użytku w 2008 r. serwisu przy ul. Herbowej. Trudno, by było inaczej - infrastruktura dostępna w starej lokalizacji to jedna kabina i jedna strefa przygotowawcza. Na Herbowej znajdują się zaś dwie kabiny oraz sześć stref. I mimo że ten obiekt jest stosunkowo młody, już poczyniono w nim unowo-

ceśnienia. W 2014 r. w kabinach lakierniczych założono rekuperatory umożliwiające odzysk ciepła. Toyota Bielany w ostatnich 12 miesiącach mogła pochwalić się blisko 290 naprawami miesięcznie, co w porównaniu z analogicznym okresem rok wcześniej oznacza blisko 5-proc. wzrost. Jednak - jak przyznają osoby zarządzające blacharnią - trwają prace, które mają doprowadzić do tego, że najważniejsze wskaźniki będą na jeszcze wyższym poziomie.

8. PGArts Motors, Janki k/Warszawy

46 pkt

PGArt Motors to jeden z najmłodszych, ale jednocześnie z pewnością także największych i najnowocześniejszych zakładów blacharsko-lakierniczych w zestawieniu. Zlokalizowany w Jankach koło Warszawy obiekt został otwarty w 2015 r. i wchodzi w strukturę Grupy PGA w Polsce. Na 2000 m² powierzchni znajduje się 12 stanowisk blacharskich, w tym dedykowane stanowisko do naprawy karoserii aluminiowych, 2 komory lakiernicze oraz 6 stref przygotowawczych. Serwis obsługuje stołeczne salony dealera marek BMW, Mercedes-Benz, Peugeot i Skoda. O tym, jak ogromnym potencja-

łem dysponuje, niech świadczy fakt, że w okresie od października 2015 do września 2016 r. wykonano tam ponad 4,1 tys. napraw. Czy to wynik docelowy? Zapewne nie, choć - jak deklarują zarządzający PGArts Motors - aktualna efektywność warsztatu, kształtująca się na poziomie 85 proc., pozwala na zachowanie wysokiej jakości napraw. Za minimalizację wskaźnika napraw powtórnych odpowiadają również zatrudnieni etatowi kontrolerzy jakości, którzy przed wydaniem auta klientowi - na specjalnie przeznaczonym do tego celu stanowisku - weryfikują jakość naprawy.

8. RM Filipowicz, Kraków

46 pkt

11., 10., 8. - to pozycje osiągnięte przez firmę RM Filipowicz w kolejnych edycjach rankingu Lider Serwisu Blacharsko-Lakierniczego. Coraz wyższe lokaty nie są jednak dziełem przypadku. Zakład dysponuje dużym potencjałem (na 1100m² mieszczą się m.in. dwie kabiny lakiernicze), który jest w coraz większym stopniu wykorzystywany. Widać, że słowa osób zarządzających krakowską blacharnią-lakiernią o tym, że stale monitorują i udoskonalają proces napraw,

nie są jedynie pustymi deklaracjami. Firma już w ubiegłym roku mogła pochwalić się wysokimi wskaźnikami KPI, ale udało się je jeszcze poprawić. Liczba zleceń wzrosła o 18 proc. - z poziomu około 160 do 190 napraw miesięcznie. Nie byłoby to możliwe bez poprawienia rezultatów w zakresie efektywności, która wzrosła o ponad 20 proc. Krakowskiemu dealerowi udało się również obniżyć udział napraw powtórnych.

10. Ciesiołka Auto Group, Leszno

43 pkt

To od lat ścisła czołówka jeśli chodzi o blacharnie z całego województwa wielkopolskiego. W macierzystym Lesznie swoją pozycję zakład buduje m.in. poprzez działalność marketingową. O szerokim zakresie usług oferowanych przez Centrum Napraw Powypadkowych Ciesiołka Auto Group mieszkańcy dowiadują się z lokalnych radiostacji, prasy, a także przy okazji eventów i imprez sportowych. Przekaz wzmacniany jest przez szereg akcji edukacyjnych. Przykładem takich działań jest m.in. Akademia CAG, w ramach której organizowane są wykłady, warsztaty i pokazy skierowane do uczestników ruchu drogowego. Gdyby o lokacie w rankingu mieli decydować pracownicy blacharni-la-

kierni, niewykluczone, że serwis należący do Ciesiołka Auto Group wygrałby w cuglach. Po pierwsze - dealer na poziomie szkół zawodowych oraz wyższych kształci swoich przyszłych pracowników, a pracę podejmują oni po otrzymaniu dyplomu czeladnika lub inżyniera. Po drugie - osoby zarządzające firmą propagują ideę work-life balance, ukierunkowaną na znalezienie równowagi między pracą a życiem prywatnym oraz realizowanie potrzeb pracowników. O tym, że ta koncepcja może sprawdzać się w praktyce, niech świadczy fakt, że ponad 110-proc. efektywność leszczyńska blacharnia-lakiernia osiąga w godzinach pracy. W firmie nie ma bowiem nadgodzin.

CZŁONKOWIE KAPITUŁY



Artur Domagała
TUIR
Allianz
Polska SA



Artur Fedorczyk
PPG Industries
Poland Sp. z o.o.



Paweł Grabarczyk
EurotaxGlass's
Polska



Zdzisław Hetmanowski
Audatex Polska
Sp. z o.o.



Mariusz Kurowski
BENEFIA
Towarzystwo
Ubezpieczeń S.A.
Vienna Insurance
Group



Zdzisław Ogrodnik
DAT Polska
Sp. z o.o.



Paweł Pabisiak
TUIR
WARTA S.A.



Sławomir Przybulek
Grupa Generali
Polska



Andrzej Sadowski
A.S. Consulting



Dariusz Walkowiak
Akzo Nobel Car
Refinishes Polska
Sp. z o.o.



Michał Wąsik
ASE Global



Paweł Wólczyński
PZU Pomoc SA



Konrad Żmijewski
STU Ergo Hestia
S.A.