

GROUP AUTO UNION



GP - POLSKA

KURIER

1/2005

GROUP AUTO UNION



AUTO-PARTNER

GROUP AUTO UNION



AUTO-ZATOKA

GROUP AUTO UNION



BHMD

GROUP AUTO UNION



DABO

GROUP AUTO UNION



EDPOL

GROUP AUTO UNION



INTERPARTS

GROUP AUTO UNION



RODON

GROUP AUTO UNION



SKABAGIS



BHMD - Toruń

RODON - Poznań

AUTO-ZATOKA - Opole

Aktualności



Philippe Guyot - wywiad



Szkolenia

Szanowni Państwo!

Jak co roku, w większości przedsiębiorstw, styczeń był miesiącem podsumowania ubiegłorocznej działalności i sporządzania planów na kolejne 12 miesięcy. Miało to miejsce również w Grupauto Polska i z dużym zadowoleniem patrzmy na rezultaty naszej pracy. W minionym roku zrealizowaliśmy większość naszych kluczowych zamierzeń, a wdrażane przez nas koncepcje okazały się trafione. Mobilizuje to nas do wzmożonej aktywności oraz podejmowania kolejnych wyzwań i inwestycji.

Wynik Grupauto Polska jest oczywiście wypadkową działań naszych Członków. W rubryce aktualności przedstawiliśmy Państwu ich dokonania w IV kwartale 2004 r. Aktywne działania zaowocowały rozwojem, na który składają się przede wszystkim: otwarte nowe filie, systematycznie poszerzana oferta produktów, inwestycje w infrastrukturę, oprogramowanie oraz intensywne szkolenia pracowników. Niewątpliwie, pomogło nam wiele czynników zewnętrznych, które wytworzyły dobrą koniunkturę dla całej branży, jednak pamiętajmy, że tylko realizując przemyślane strategie jesteśmy w stanie dobrze ten czas wykorzystać.

Poszukiwania nowych rozwiązań, skłoniły nas do zaproszenia do Polski Pana Philippe Guyot dyrektora ds. handlu i marketingu w Group Auto Union International (GAUI). Podczas wizyty przekazał nam cenną wiedzę oraz wiele informacji o rynku i branży, a także podsunął kilka ciekawych pomysłów i rozwiązań wykorzystywanych w innych krajach. Zachęcam Państwa do lektury wywiadu, w którym znajdziecie wiele interesujących informacji na temat GAUI oraz funkcjonowania sieci EuroGarage, której jest organizatorem.

Zgodzicie się Państwo, iż w obecnych czasach priorytetowym założeniem większości przedsiębiorstw jest profesjonalna obsługa klienta. Przyzwyczajaliśmy się do wysokiej jakości obsługi w marketach i dużych sieciach usługowych. Coraz częściej oczekuje się również fachowego podejścia ze strony pracowników warsztatu samochodowego. Mając powyższe na uwadze, Grupauto Polska uruchomiła cykl szkoleń z zakresu "profesjonalnej obsługi klienta", przeznaczonych dla uczestników sieci EuroWarsztat. Zadowolony klient, nie tylko chętniej będzie korzystał z naszych usług, ale z pewnością poleci nas swoim znajomym.

2005 rok zapowiada się bardzo pracowicie i niesie ze sobą wiele wyzwań. Coraz trudniej sprostać oczekiwaniom wymagającego rynku, ale to właśnie pobudza nas do działania. Zachęcamy również Państwa do aktywnej postawy oraz życzymy powodzenia w podejmowanych przedsięwzięciach.

Luiza Kamińska
luiza@grupauto.com.pl

Z życia Grupauto Polska:

"Grupauto Polska członkiem Stowarzyszenia Dystrybutorów Części Motoryzacyjnych"

Rynek samochodowych części zamiennych w Polsce dojrzał wreszcie do decyzji o powołaniu organizacji, która będzie dbała o wspólne dla całej branży interesy. Dystrybutorzy Grupauto Polska, wraz z największymi firmami sektora, podjęli współpracę w ramach Stowarzyszenia Dystrybutorów Części Motoryzacyjnych (SDCM).

Choć formalne zakończenie procedur związanych z rejestracją planowane jest na wiosnę, powołane w grudniu tymczasowe organy stowarzyszenia rozpoczęły swoje prace już teraz. W styczniu 2005 r. odbyło się pierwsze spotkanie Komitetu Założycielskiego SDCM, którego głównym zadaniem było ustalenie planu działań na najbliższe miesiące.

Wolna dystrybucja części zamien-nych, wolny warsztat, wolność w podejmowaniu decyzji nie tylko przy zakupie samochodu, ale także przy

jego naprawie jest - o co walczyć. Szansa wygranej jest jednak znacznie wyższa, gdy działa się w grupie. Wierzymy, że realizowana przez nas od dawna idea współdziałania w drodze do realizacji wspólnych celów sprawdzi się również tym razem.



"Na Nartach z Valeo"

W dniach 8-15 stycznia 2005 r. miał miejsce wyjazd narciarski do Włoch zorganizowany przez Valeo Service Eastern Europe z siedzibą w Warszawie. Był on ukoronowaniem akcji promocyjnej przeprowadzonej w drugiej połowie 2004 roku. Miejscem docelowym wyjazdu była miejscowość Falcade w rejonie Tre Valli w Dolomitach. Z firm członkowskich Grupauto Polska w wyjeździe uczest-



niczyli: Edpol, Rodon, Auto Partner, Inter Parts, Dabo.

Uczestnicy wyjazdu promocyjnego mieli możliwość spędzić bardzo aktywnie 6 dni. Z uwagi na bogatą ofertę każdy narciarz mógł znaleźć dogodny dla siebie miejsce. Organizatorzy zapewnili uczestnikom możliwość nauki jazdy na nartach od początku, jak również doskonalenie techniki jazdy. W trakcie pobytu zorganizowane zostały zawody w slalomie gigancie. Dla wszystkich uczestników była to doskonała okazja by poczuć smak prawdziwej rywalizacji sportowej

"Szkolenie ATE"

14 grudnia 2005 r. w Warszawie odbyło się szkolenie handlowo - techniczne organizowane we współpracy z Continental Teves - renomowanym dostawcą systemów hamulcowych pod marką ATE.

Przeprowadzone przez przedstawicieli dostawcy szkolenie pod hasłem "Rozwiązywanie problemów układów hamulcowych", to nie tylko prezentacja nowych produktów w ofercie ATE, ale



także praktyczna wiedza o technikach sprzedaży oraz interesujące informacje o rynku układów hamulcowych i panujących na nim tendencjach.

W związku z tym że znane już niektórym naszym partnerom produkty ATE w niedługim czasie będą oferowane u dystrybutorów Grupauto Polska w szerszym zakresie, już teraz postanowili oni przygotować przedstawicieli handlowych do sprzedaży nowej linii. Profesjonalna obsługa klienta wymaga, bowiem nie tylko fachowego doradztwa technicznego ale także umiejętności zaprezentowania zalet produktu.

Firma AUTO-PARTNER

"Infolinia, poszerzenie oferty, dodatkowe wsparcie dla warsztatów i sklepów patronackich"Koniec 2004 roku to dla firmy Auto-Partner okres intensywnego uzupełniania asortymentu o części w atrakcyjnej ofercie cenowej. Wśród nowych produktów można wymienić: firmowane przez MAGNETI MARELLI amortyzatory COFAP, a także pompy wody i paliwa, nagrzewnice, chłodnice, świece żarowe, łożyska, napinacze. Powyższe nowości posiadają wszelkie wymagane gwarancje i atesty. Dodatkowo wprowadzenie ich na rynek poprzedził okres pilotażowy, podczas którego jakość części testowana była w warsztacie Auto-Partnera.

W odpowiedzi na potrzeby klientów od kilku miesięcy działa w Auto-Partnerze specjalna INFOLINIA. Pod numerem 0 801 147 247 oraz 0 603 11 11 12 pracownicy firmy udzielają wszelkich informacji o nowościach w ofercie i nie tylko. Rozwiązanie to ułatwiło kontakt z firmą i usprawniło obsługę klienta, zachęcając do wprowadzania kolejnych ulepszeń. Już niebawem uruchomiony zostanie system, który umożliwi przekazywanie sklepom patronackim bardziej rozbudowanej niż dotychczas informacji na temat poszerzonej oferty asortymentowej oraz cen. W celu wzmocnienia więzi z partnerami regionalnymi przewiduje się, także urozmaicenie oferty kredytowej.

Zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami w 2005 r. Auto-Partner rozpocznie na swoim terenie wdrażanie programu EuroWarsztat. Regionalnym koordynatorem sieci został Pan Jacek Spychała (tel. 058 557 - 75 - 06), który udzieli zainteresowanym niezbędnego wsparcia w ramach dostosowywania warsztatu do wymogów sieci, szczególnie w zakresie wizualizacji i identyfikacji rynkowej (reklamy, ubrania robocze, materiały poligraficzne). Systematycznie wdrażane będą również kolejne elementy programu EW. W najbliższym czasie uruchomiony zostanie cykl prezentacji produktowych oraz szkoleń z zakresu profesjonalnej obsługi klienta w warsztacie.

Firma AUTO-ZATOKA

"Nowy Oddział w Opolu"

W grudniu 2004 r. firma Auto-Zatoka, najmłodszy członek Grupauto Polska, otworzyła oddział w Opolu. Filia znajduje się w doskonałej lokalizacji przy trasie przelotowej Wrocław - Katowice. Po raz pierwszy firma wyszła poza granicę Wrocławia, do tej pory oprócz centrali miała jeszcze dwa oddziały w tym mieście. Zapytany o przyczyny podjęcia decyzji o utworzeniu oddziału w Opolu właściciel firmy p. Kazimierz Zatoka odpowiada: "Jest to nie tylko przejaw rozwoju firmy, ale także odpowiedź na potrzeby rynku. Od przeszło 10 lat współpracujemy z firmami na terenie woj. opolskiego, teraz postanowiliśmy być bliżej nich. Pozwoli nam to na usprawnienie obsługi oraz szybszą realizację dostaw. Oczywiście liczymy również na to, że filia przysporzy nam także nowych klientów."

Filia jest czynna w dni powszednie w godzinach: 9.30-17.30, w soboty 9.30-13.30. Oddział ma w swej ofercie pełen asortyment dostępny w centrali. Kierownikiem oddziału jest p. Daniel Paterak. Zapraszamy!

Firma BHMD

"Nowy oddział w Toruniu"

W październiku 2004, firma BHMD otworzyła nowy oddział. Do magazynu w Warszawie i Białymstoku dołączyła filia w Toruniu o powierzchni 1000 m², wyposażona w nowoczesny system regałów. Utrzymywane w niej stany magazynowe w 85% pokrywają zapotrzebowanie klientów. Skróciło to znacznie czas dostaw towaru do sklepów i warsztatów w woj. kujawsko-pomorskim.

Nowy oddział mieszczący się przy ul. Wschodniej 38 w Toruniu oferuje swoim klientom szeroki asortyment produktów, zarówno do napraw blacharsko-lakierniczych, jak i mechanicznych. W BHMD dostępne są, elementy karoserii, oświetlenie, chłodnice, a także części zamienne z grupy mechanicznej, takie jak amortyzatory, układy wydechowe, elementy zawieszenia, łożyska, sprzęgła, klocki, tarcze hamulcowe, filtry, paski, świece itd. Kierownik filii Pan Jacek Machnica i zespół pracowników mający duże doświadczenie w branży motoryzacyjnej służą fachową pomocą.

auto-partner 

Centrala:

Gdańsk 80-354
ul. Subisława 50
tel.: (058) 557 77 12
fax: (058) 557 77 11
e-mail: biuro@autopartner.pl



Centrala:

Wrocław 53-111
ul. Ślężna 110
tel.: (071) 787 97 12
fax: (071) 787 97 11
e-mail: info@auto-zatoka

Nasze filie:

Wrocław 50-327
ul. Świętokrzyska 32 A
tel.: (071) 321 53 15
fax: (071) 321 14 54
e-mail: sklep@auto-zatoka.com.pl

Wrocław 50-325
ul. Pestalozziego 7
tel.: (071) 321 68 83
fax: (071) 327 71 41
mercedes@auto-zatoka.com.pl

Opole 45-069
ul. 1-go Maja 28E
tel.: (077) 453 07 46
fax: (077) 453 18 40
e-mail: opole@auto-zatoka.com.pl



Centrala:

Warszawa 01-934
ul. Arkuszowa 10
tel.: (022) 864 04 64
fax: (022) 864 04 68
e-mail: info@bhmd.pl

Nasze filie:

Białystok 15-701
ul. Kolejowa 14
tel.: (085) 664 34 94
fax: (085) 664 34 96
e-mail: bialystok@bhmd.pl

Toruń 87-100
ul. Wschodnia 38
tel.: (056) 658 78 58
fax: (056) 658 78 59
e-mail: torun@bhmd.pl

Breck

- Nowoczesne materiały
- Najnowsze technologie
- Ścisłe wypełnianie norm produkcyjnych
- Surowa kontrola jakości
- Produkt homologowany ECE-R90



Stajesz tam gdzie chcesz.

Udane wejście BRECKA!

Po niespełna roku od wprowadzenia klocków hamulcowych marki BRECK na rynek polski LUMAG Sp. z o.o. odnotowała ogromne zainteresowanie nowym produktem oraz znaczący wolumen sprzedaży. Firma LUMAG jest krajowym liderem w produkcji okładzin i klocków hamulcowych do pojazdów użytkowych, mającym za sobą 16-letnie doświadczenie w zakresie materiałów ciernych. Jest również cenionym producentem na rynkach zagranicznych, do których sprzedaż stanowi prawie 50% obrotu. Duży udział w eksporcie zajmuje produkcja do niemieckiego producenta osi – SAF Achsenfabrik GmbH, zarówno na pierwsze wyposażenie (OE) jak też rynek części zamiennych. Nowa oferta przedsiębiorstwa – klocki hamulcowe BRECK przeznaczone do samochodów osobowych – to rezultat wieloletniej pracy Działu Badań i Rozwoju LUMAGU nad rozwojem materiałów ciernych o różnych zastosowaniach. W niespełna rok po wprowadzeniu klocków BRECK na rynek polski można już mówić o udanym debiucie. Co więcej, firma planuje szybką ekspansję na rynki zagraniczne połączoną z systematycznym poszerzaniem asortymentu klocków (o 100% do końca 2005 roku).

W ostatnim czasie LUMAG zgodnie z planem konsekwentnie poszerza swoją ofertę wprowadzając na przełomie grudnia 2004 roku i stycznia 2005 roku 14 dodatkowych referencji, m.in. do nowych samochodów takich jak Toyota Yaris, Opel Agila. Patrząc w przyszłość firma podjęła decyzję o zainwestowaniu w bieżącym roku ponad 10 mln PLN w nowoczesny park maszynowy do produkcji klocków hamulcowych do samochodów osobowych. Z punktu widzenia zastosowanych rozwiązań technologicznych będzie to niewątpliwą innowacją w skali kraju. Poprzez zakup automatycznej linii prasowniczej o wydajności ponad 3 mln sztuk rocznie, pieca przebiegowego oraz automatu do montażu metalowych blaszek antypiskowych (shim) LUMAG dołączy do zachodnioeuropejskich producentów osiągających wysoką, powtarzalną jakość, spełniającą wymagania rynku części oryginalnych (OE).

Sukces BRECKa firma zawdzięcza intensywnej kampanii promocyjnej przeprowadzonej w 2004 roku, która wpłynęła na zaznajomienie się z marką oraz wykreowanie jej pozytywnego wizerunku w świadomości nabywców. Kolejną, równie ważną, determinantą sukcesu jest jasna i przemyślana polityka sprzedaży.

Pierwszym partnerem LUMAGU na rynku polskim była organizacja handlowa Gropauto Polska Sp. z o.o., która zaangażowała się w dystrybucję klocków BRECK. Obecnie znajdują się one w ofercie liczących się dystrybutorów części motoryzacyjnych, takich jak Inter Cars S.A., Inter Team i wielu innych.



Maksymalne bezpieczeństwo, jakie klocki hamulcowe BRECK zapewniają swoim użytkownikom to najważniejszy - spośród wielu innych - atut nowej oferty. Posiadane przez LUMAG homologacje ECE-R90, wysoka jakość oferowanego produktu oraz starannie przemyślane i dopracowane działania marketingowe sprawiają, że BRECK jest już marką rozpoznawalną i coraz wyżej cenioną zarówno przez przedstawicieli branży serwisowej, jak i użytkowników.

Firma DABO

"Poszerzanie oferty, usprawnienie obsługi klienta"

Ostatni kwartał to dla firmy Dabo okres poszerzania oferty oraz rozwijania nowych linii produktowych. Po wprowadzeniu z końcem 2004 roku pełnej gamy produktów renomowanych dostawców części, takich jak: LUK - sprzęgła, rolki napinające; BEHR-świece zapłonowe, świece żarowe, cewki zapłonowe; KAYABA amortyzatory, przyszedł czas na kolejne. W styczniu 2005 r. wprowadzono do sprzedaży produkty: IMPERGOM części metalowo-gumowe do aut włoskich oraz HANS PRIES - części do aut niemieckich. Do znanej już klientom Dabo, oferty produktów MAGNETI MARELLI dołączono najbardziej popularne pompy paliwowe do silników z układami wtryskowymi. Poszerzanie oferty dotyczy, także tzw. części oryginalnych, czyli firmowanych marką producenta samochodów. Z początkiem roku wprowadzono do oferty wybrane produkty OES z grupy Renault, Peugeot, Citroen. Dotyczy to w szczególności aut nowszych roczników, które nie występują jeszcze w ofercie zamienników. Mając na uwadze zainteresowanie nowymi produktami uruchomiono specjalną linię telefoniczną (0-81) 537 95 10, pod którą klienci mogą uzyskać pełną informację o warunkach współpracy.

Firma Dabo podjęła także szereg działań zmierzających do ulepszenia obsługi klienta. W celu usprawnienia dystrybucji bezpośredniej wśród odbiorców lokalnych powiększono flotę samochodową o kolejne cztery auta, których oznakowanie promuje sieć EuroWarsztat.

Firma EDPOL

"Nowoczesne rozwiązania informatyczne, poszerzanie oferty"

W ostatnim czasie szczególnie nacisk w firmie Edpol położono na rozwój i promocję nowych linii produktowych. Jedną z takich nowości w ofercie są układy kierownicze i zawieszania pod marką TRW, amortyzatory Kayaba, a także pełna gama produktów BERU. Również najbliższa przyszłość firmy wiąże się z rozwijaniem asortymentu. W pierwszym kwartale 2005 r. planowane jest wprowadzenie do oferty filtrów HENGST. W odpowiedzi na potrzeby klientów, od kilku miesięcy działa w Edpolu pilotażowy program umożliwiający składanie zamówień on-line. Udostępnienie stanów magazynowych strategicznym klientom firmy spotkało się z dużym zainteresowaniem użytkowników i po pomyślnym zakończeniu okresu testowego planowane jest uruchomienie tego systemu na szerszą skalę.

Firma INTER PARTS

"Nowe centrum logistyczne"

Rok 2005 zapowiada się dla firmy INTER PARTS jako rok wielkich zmian. By sprostać rosnącym wymaganiom rynkowym firma podjęła decyzję o stworzeniu nowoczesnego centrum logistycznego, dzięki któremu w sposób bardziej kompleksowy będzie mogła realizować potrzeby swoich obecnych i przyszłych klientów. Pierwsze prace ziemne przygotowujące teren pod budowę już się rozpoczęły, a zakończenie inwestycji planowane jest na listopad tego roku.

Nowy, trzypoziomowy magazyn o łącznej powierzchni ponad 12 000 m², wyposażony w systemy regałowe z taśmowymi przenośnikami i windami oraz w system przenośnych terminali ułatwiających przyjęcie towaru oraz jego przygotowanie do wysyłki to nowe możliwości zarówno w zakresie polityki magazynowej, jak i przede wszystkim w zakresie usprawnienia systemu obsługi klientów. Dzięki zastosowaniu nowatorskich rozwiązań znacznie usprawniony zostanie proces realizacji zamówień, minimalizując przy tym ewentualne pomyłki w dostawie. Większa dostępność produktów, bogatsza oferta asortymentowa, szybsza realizacja zamówień, sprawniejsze rozwiązania logistyczne, to jest to, na co klienci firmy mogą w przyszłości liczyć.



Centrala:

Lublin 20-010
ul. Dolna Panny Marii 24
tel.: (081) 537 95 11
fax: (081) 534 95 15
e-mail: dabo@dabo.com.pl

Nasze filie:

Lublin 20-147
Al. Spółdzielczości Pracy 36
tel.: (081) 444 11 81
fax: (081) 446 72 76
e-mail: cmt@dabo.com.pl



Centrala:

Częstochowa 42-200
ul. Warszawska 79
tel.: (034) 361 30 15
fax: (034) 361 16 06
e-mail: edpol@edpol.pl

Nasze filie:

Łódź 94-103
ul. Elektryczna 6
tel.: (042) 640 49 41
fax: (042) 640 49 43
e-mail: lodz@edpol.pl

Mysłowice 41-400
ul. Obrzeźna Północna 15
tel.: (032) 222 22 99
fax: (032) 222 23 34
e-mail: myslowice@edpol.pl

Bielsko-Biała 43-300
ul. Sarni Stok 27f
tel./fax: (033) 818 46 63 do 65
e-mail: bielsko@edpol.pl



Centrala:

Olsztyn 10-683
ul. Augustowska 20
tel.: (089) 538 09 80
fax: (089) 538 09 97
e-mail: biuro@interparts.pl

SET – komplet rolek przekładni pasowej.

Service. Power. Partnership.

LuK-Aftermarket Service sp. z o.o.

LuK INA FAG Products Services News

NOWOŚĆ

SET rolek INA:



Wszystkie
rolki w
komplecie



SETY rolek w jakości INA

Wszystkie rolki dostępne są już w jednym pakiecie. SET rołek INA pozwala Państwu zaoszczędzić cenny czas potrzebny przy wymianie elementów rozrządu.

Najwyższa jakość poszczególnych rolek zapewnia Państwu pewną i profesjonalną naprawę pojazdu. SET – komplet rolek gwarantuje poprawny dobór poszczególnych elementów.

Telefon: 0 22-878 31 65
Fax: 0 22-878 31 64
e-mail: luk@luk-as.pl



Firma RODON

"Rozbudowa magazynu w Poznaniu, szkolenia, promocje"

Ostatnie miesiące 2004r. to dla firmy Rodon przede wszystkim czas uzupełniania i wzbogacania magazynu, otwartego z początkiem 2004 r. oddziału w Poznaniu. Oferta została poszerzona o kilka istotnych linii produktowych. Najważniejsze z nich to amortyzatory KAYABA i DELPHI, części układu zapłonowego BERU i BOSCH, części gumowo-metalowe IMPERGOM, akumulatory DELPHI i BOSCH, łożyska CX, części układu rozrządu LUK-INA, paski GATES, a także części układu zawieszenia.

Wychodząc naprzeciw potrzebom klientów firma zorganizowała cykl szkoleń produktowych. Wśród najciekawszych tematów można wymienić: "GATES nowości w układach rozrządu", "BERU najnowsze układy zapłonu w silnikach Diesla", "Magneti Marelli szkolenie i prezentacja urządzeń diagnostycznych". We współpracy z producentami przeprowadzono także interesujące prezentacje dotyczące produktów LUK, SHELL oraz Holt's.

Współdziałanie z dostawcami zaowocowało także aktywnym udziałem klientów w organizowanych licznie, w ostatnim kwartale, promocjach (akumulatory DELPHI, amortyzatory KAYABA oraz chemia warsztatowa Holt's).

Warto zauważyć, że poza wymienionymi działaniami nie zapomniano także o realizowaniu planów długoterminowych. W reakcji na potrzeby odbiorców RODON w sposób ciągły rozbudowuje sieć dystrybucji bezpośredniej oraz doskonalą jakość obsługi klienta poprzez szereg nowych rozwiązań teleinformatycznych.

Firma SKABAGIS

"Nowy program komputerowy"

W styczniu 2005 roku w centrali firmy Skabagis oraz jej filiach został uruchomiony nowy program komputerowy wspomagający sprzedaż. Operacji tej towarzyszyła gruntowna wymiana sprzętu komputerowego. Nowoczesne rozwiązanie informatyczne ze względu na swą kompleksowość nie tylko usprawni pracę działu sprzedaży, ale z pewnością przyczyni się do polepszenia jakości obsługi klienta. Wynikiem tej modernizacji będzie również udostępnienie odbiorcom płyty CD zawierającej program z pełną ofertą asortymentową. Kolejnym krokiem w drodze do unowocześnienia firmy jest uruchomienie w lutym bieżącego roku zaktualizowanej i wzbogaconej o nową szatę graficzną strony internetowej www.skabagis.com.pl.

RODON

Centrala:

64-142 Wilkowice
ul. Karolewko 14
tel.: (065) 534 92 10
fax: (065) 534 92 25
e-mail: rodon@rodon.pl

Nasze filie:

Wysogotowo k/Poznania 62-081
ul. Bukowska 12
tel.: (061) 814 13 84
fax: (061) 814 18 38
e-mail: poznan@rodon.pl



Centrala:

Bielsko-Biała 43-382
ul. Dzwonkowa 140
tel./fax: (033) 822 33 17
e-mail: biuro@skabagis.com.pl

Nasze filie:

Bielsko-Biała 43-300
ul. Sarni Stok 27f
tel./fax: (033) 818 46 63 do 65
e-mail: skabagis@skabagis.com.pl

Kraków 30-582
ul. Tarnowskiego 1a
tel./fax: (012) 656 13 29
e-mail: krakow@skabagis.com.pl

Wrocław 53-608
ul. Robotnicza 94
tel.: (071) 359 16 74
fax: (071) 355 28 82
e-mail: wroclaw@skabagis.com.pl

Katowice
ul. Józefowska 100
tel.: (032) 253 93 35
fax: (032) 258 06 85
e-mail: katowice@skabagis.com.pl

PRODUKTY

AXCAR

WKRÓTCE W OFERCIE DYSTRYBUTORÓW

GRUPAUTO POLSKA



Philippe Guyot - dyrektor d/s handlu i marketingu w Group Auto Union International

Luiza Kamińska: Jak długo jest Pan związany z sektorem motoryzacyjnym?

Phillipe Guyot: ...To już ponad 17 lat. W 1987 zacząłem pracę w Renault, wkrótce potem objąłem stanowisko kierownicze w Jiffy Lube. Przez 6 lat pracowałem jako dyrektor handlowy w Quiton Hazel, a następnie w Lucas jako dyrektor programu serwisów hamulcowych. Moja przygoda z Group Auto Union International (GAUI) zaczęła się w 1999 roku. Przez ponad 2,5 roku pracowałem dla 3G - francuskiego członka GAUI, jako koordynator krajowy sieci TopGarage (kom. red. francuski odpowiednik sieci EuroWarsztat). Do moich obowiązków należało między innymi utrzymywanie kontaktów na poziomie międzynarodowym, co wiązało się z dość częstymi spotkaniami z p. Gerardem Leduc (dyrektor generalny GAUI). Współpraca układała nam się na tyle dobrze, że w 2001 r. zaproponowano mi stanowisko dyrektora do spraw handlu i marketingu w GAUI, które sprawuję do dzisiaj.

L.K. Jest Pan zatem właściwą osobą aby odpowiedzieć na pytanie, co jest główną przyczyną sukcesu Group Auto Union International?

P.G. Nasz sukces to stworzenie organizacji zrzeszającej 700 niezależnych dystrybutorów w 13 grupach krajowych, co oznacza naszą obecność w 16 państwach. Udało nam się stworzyć efektywną, wielomarkową sieć działającą pod szyldem Group Auto Union International. Drogę do sukcesu wyznaczyły nam trzy myśli przewodnie:

- "cross - fertilization" (wzajemna wymiana doświadczeń)
- "business is people" (biznes to ludzie)
- "never one, never all" (nigdy wszyscy, nigdy jeden)

L.K. Co konkretnie oznaczają te hasła?

P.G. Wzajemna wymiana doświadczeń ("cross-fertilization") oznacza, że każdy członek GAUI może uczyć się od innych. W grupie takich rozmiarów zawsze pojawiają się nowe inicjatywy, którymi możemy się dzielić i realizować je dla wspólnego dobra. GAUI popiera krzyżowy udział w kompetencjach i realizuje programy eksperymentalne z udziałem członków i dostawców rekomendowanych w różnych krajach. Taki sposób działania pozwala nam na dużą oszczędność czasu, energii i pieniędzy.

Biznes to ludzie (Business is people). Choć XXI w. oznacza Internet, Elektroniczną Wymianę Danych, telefonię komórkową, itd. jednak nigdy nic nie zastąpi bezpośrednich kontaktów między jednostkami. Dlatego spotykamy się regularnie zarówno na forum międzynarodowym jak i w poszczególnych krajach.

Nigdy jeden, nigdy wszyscy (never one, never all) Oznacza to, że dla jednej linii produktów, na liście rekomendowanych dostawców GAUI, nigdy nie umieszczamy tylko jednego dostawcy części. Szczegółowa selekcja dostawców pod względem jakości produktów, szerokości oferty oraz przestrzeganie wymogu produkcji na pierwszy montaż sprawiają, że na liście tej nigdy nie znajdują się także wszyscy dostawcy. Taka zasada wzmacnia partnerstwo, ale i konkurencję.

L.K. Jakie są plany GAUI na najbliższą przyszłość?

P.G. Po pierwsze planujemy ekspansję geograficzną, dotyczy ona głównie Skandynawii oraz tych nowych członków UE, którzy jeszcze z nami nie współpracują. Oczywiście, będziemy również kontynuować rozwój strategii marketingowych takich jak EuroGarage oraz GTruck. Naszym nowym pomysłem jest stworzenie i rozwój centrów diagnostycznych na poziomie dystrybutora w celu wsparcia warsztatu w bardziej skomplikowanych i kompleksowych naprawach,



takich jak: diesel, poduszki powietrzne, klimatyzacja, itp.

L.K. A co jest najtrudniejszym wyzwaniem?

P.G. Doba ma tylko 24 godziny! (śmiej). W mojej ocenie najtrudniej jest przekonać naszych partnerów, że to w ich interesie leży skupienie się na rekomendowanych dostawcach GAUI, którzy są jednocześnie dostawcami na pierwszy montaż. Musimy ich także przekonać, że przyszłość to technologia i że należy zainwestować w centra diagnostyczne.

L.K. Przez ponad dwa lata tworzył Pan sieć EuroGarage we Francji, obecnie koordynuje Pan program na poziomie międzynarodowym, jak w jednym zdaniu przedstawiłby Pan historię sieci?

P.G. Pomysł powstał w 1998 r. we Włoszech (Punto Pro), uzupełnili go Hiszpanie (EuroTaller) a dopełnili Francuzi (Top Garage) dając doskonały przykład jednolitej wizualizacji zewnętrznej. I to jest właśnie "wzajemna wymiana doświadczeń"!!!!

L.K. Jakie główne założenia przyświecały twórcom programu EG?

P.G. Po pierwsze, zachowanie niezależności warsztatu;
po drugie, orientacja na jakość, a nie ilość;
po trzecie, położenie nacisku na profesjonalizm ekip zarządzających oraz dystrybucję i używanie produktów o wysokiej jakości.

L.K. Jak ocenia Pan sieć po przeszło 6 latach istnienia?

P.G. W moim przekonaniu EG to najbardziej efektywna sieć międzynarodowa. Jesteśmy obecni w 9 krajach i planujemy dalszy rozwój geograficzny. Co ważne, nasza ekspansja odbywa się przy zachowaniu standardów jakości.

L.K. W wielu państwach powstały sieci ogólnokrajowe, jaką przewagę daje aspekt międzynarodowości sieci EuroGarage?

P.G. Klient może być pewien, że nawet podróżując za granicą znajdzie fachową obsługę i wsparcie.

L.K. Główną zasadą działania sieci EG jest współpraca w trójkącie: warsztat - dystrybutor - rekomendowany dostawca. Czy jest możliwa taka współpraca przy jednoczesnym zachowaniu niezależności przez warsztat, dlaczego warsztat powinien szukać wsparcia u silnych partnerów?

P.G. Oczywiście, warsztat pozostaje niezależny od początku do końca. Jego decyzja o przystąpieniu do sieci jest tak samo swobodna jak decyzja o opuszczeniu jej, gdy czuje się zawiedziony.

Warsztat jest w pełni wolny w podejmowaniu codziennych decyzji biznesowych. To, co zapewniamy mu z naszej strony to dostęp do produktów jakości takiej jak produkty na pierwszy montaż do samochodów wszystkich marek. W naszej ocenie niezależny nie może oznaczać samotny. W dzisiejszych czasach warsztat nie może pozostać sam, potrzebuje wsparcia w postaci dostępu do informacji technicznej, oprogramowania, szkoleń handlowych i sieciowych akcji marketingowych.

L.K. Dlaczego wg Pana obowiązek tworzenia sieci powinien leżeć po stronie niezależnych grup zakupowych takich jak GAUI, a nie dostawców?

P.G. Warsztaty muszą mieć dostęp do klocków, tłumików, filtrów, sprzęgieł, ale także opon, szyb czy karoserii. Tylko dystrybutor oferujący szeroką gamę produktów jest w stanie mu ten dostęp zapewnić, gdyż nie ma obecnie producenta z tak szerokim asortymentem. Nawet najwięksi jak Bosch, Delphi, Valeo nie mają w swojej ofercie opon, tłumików czy innych równie ważnych produktów. Ale jednocześnie zawsze będę podkreślał, że współpraca z tymi dostawcami jest konieczna choćby w zakresie dostępu do informacji technicznej czy szkoleń.



L.K. Jakie, oprócz zrzeszania się w sieci, działania powinny podjąć warsztaty niezależne, by skutecznie konkurować na rynku?

P.G. W przyszłości warsztaty muszą być przygotowane do sprzedaży klientom diagnostyki. Aby móc to zrobić muszą inwestować i być szkoleni. Jeszcze raz powtórzę, zatem, że konieczna jest tu współpraca z dostawcami produktów o jakości takiej jak na pierwszy montaż.

L.K. Dziękuję za rozmowę.

Witamy w sieci Eurowarsztat

Krótką charakterystyka

Początki firmy **Anet-Pol** sięgają 1992 r., kiedy to właściciel firmy Pan Zbigniew Konieczko założył mały warsztat w Myszkowie koło Częstochowy. Zaczynając od dwóch stanowisk naprawczych, stopniowo poszerzano zakres usług. W niedługim czasie powstał sklep z częściami motoryzacyjnymi, a dalsza inwestycja w nieruchomości zaowocowała wybudowaniem większego, nowoczesnego serwisu. W 2003 roku powstała również Stacja Kontroli Pojazdów.

Dążąc do osiągnięcia wysokiej jakości świadczonych usług oraz kompleksowej obsługi klienta, firma inwestuje w nowoczesne urządzenia i wyposażenie warsztatowe. Równie ważnym elementem tej strategii jest podnoszenie kwalifikacji zatrudnionych pracowników.



Oferta

Organizacja pracy i dobre wyposażenie pozwalają firmie Anet-Pol oferować większość usług związanych z naprawą samochodów, są to np.: wymiana oleju, badania komputerowe, diagnostyka silnika, naprawy instalacji elektrycznej, wymiany klocków hamulcowych i pasków rozrządu, klimatyzacja, diagnostyka zawieszonych oraz wiele innych.

Sklep oferuje szeroki asortyment części zamiennych, takich jak: akumulatory, filtry, paski, świece, wycieraczki, elementy zawieszona oraz wiele innych.

Dlaczego Eurowarsztat ?

Patrząc na obecną sytuację w branży motoryzacyjnej, przypomnienie starej prawdy, "kto nie inwestuje ten się cofa" jest ciągle na miejscu. Współpraca, w sieci Eurowarsztat jest traktowana przez właściciela firmy jako kolejna "dobra inwestycja", która przyspieszy rozwój i poprawi wizerunek firmy.



Podkreśla on również zaletę, jaką jest bliska współpraca z będącą członkiem Grupauto Polska firmą Edpol. Współpraca ta oznacza dostęp do szerokiej oferty oraz ciągłe dostawy części.

Zapytany o korzyści, jakie daje mu uczestnictwo w programie EW Pan Zbigniew Konieczko odpowiada: "Przystąpienie do międzynarodowej sieci Eurowarsztat to bardzo oryginalna wizualizacja dla mojego serwisu. Charakterystyczne logo i szyldy są zauważalne w wielu krajach Europy, a wymagania członkowskie sprzyjają nie tylko polepszeniu jakości oferowanych usług, ale także podniesieniu estetyki. Wszystko to wpływa bardzo korzystnie na wizerunek mojej firmy, co mam nadzieję w niedalekiej przyszłości przełoży się na powiększenie liczby obsługiwanych przez nas klientów".



Zapraszamy do współpracy w ramach sieci Eurowarsztat.

Wejść na stronę www.eurowarsztat.pl,
wypełnij i wyślij formularz zgłoszeniowy,
wkrótce odezwiemy się do Ciebie.

Osoby zainteresowane bardziej szczegółowymi informacjami na temat sieci Eurowarsztat prosimy o bezpośredni kontakt z koordynatorem krajowym: Grzegorz Malitek, tel: (22) 333 74 12, e-mail: eurowarsztat@eurowarsztat.pl

Profesjonalna Obsługa Klienta w sieci EuroWarsztat

Zdobycie lub utrzymanie konkurencyjnej pozycji na rynku w dużej mierze zależy od tego, czy klienci są zadowoleni z naszego produktu lub świadczonych przez nas usług. Czynnikiem decydującym o tym, czy klient do nas wróci jest sposób, w jaki został obsłużony.

- ★ **Źle obsłużony klient podzieli się swoimi negatywnymi odczuciami z przynajmniej 10 innymi osobami**
- ★ **89 % skarżących się klientów, którzy nie zostaną odpowiednio obsłużeni nigdy nie powróci**
- ★ **Pozyskanie nowych klientów kosztuje ok. 6 razy więcej, niż utrzymanie relacji z pozyskanymi już klientami**

Konieczność podnoszenia standardów oferowanych usług oraz zdolność nadszycia za nowymi trendami jest niezbędnym warunkiem rozwoju każdej firmy.

Mając na względzie powyższe fakty o rynku oraz realizując jedno z głównych założeń współpracy w ramach sieci EW, jakim jest kształcenie jej uczestników, Grupauto Polska, uruchomiła cykl profesjonalnych szkoleń handlowych przeznaczonych dla uczestników sieci Eurowarsztat.

Pierwsza "Akademia Dobrego Warsztatu" odbyła się 22 stycznia 2005 r. w Warszawie. Uczestnikami szkolenia były Eurowarsztaty współpracujące z firmą: **BHMD, RODON i INTER PARTS**. Podczas zajęć, wysoko wykwalifikowani trenerzy, przekazali zrzeszonym w sieci warsztatom praktyczną wiedzę o profesjonalnej obsłudze klienta, którą będą mogli wykorzystać w budowaniu i doskonaleniu relacji z nimi.

Głównym zadaniem szkolenia było ukierunkowanie uczestników na osiągnięcie następujących celów:

- ★ Poprawienie poziomu obsługi;
- ★ Zmiana wizerunku firmy w oczach klientów;
- ★ Udoskonalenie umiejętności elastycznego reagowania na potrzeby klienta;
- ★ Zdolność radzenia sobie z emocjami klientów.

W czasie szkolenia słuchacze mogli praktycznie przećwiczyć omawiane zagadnienia oraz określić metodę wprowadzania ich w życie.





▲ - filie (więcej informacji w numerze na stronach 3,5,7)

AUTO - PARTNER

ul. Subisława 50
80-354 Gdańsk
tel. (058) 557 86 80
fax (058) 557 77 11
biuro@autopartner.pl
www.autopartner.pl

AUTO - ZATOKA

ul. Słężna 110
53-111 Wrocław
tel. (071) 78 797 12
fax (071) 78 797 11
info@auto-zatoka.com.pl
www.auto-zatoka.com.pl

BHMD

ul. Arkuszowa 10
01-934 Warszawa
tel. (022) 864 04 64
fax (022) 864 04 68
info@bhmd.pl
www.bhmd.pl

DABO

ul. Dolna Panny Marii 24
20-010 Lublin
tel. (081) 537 95 00,
fax (081) 534 95 15
dabo@dabo.com.pl
www.dabo.com.pl

EDPOL

ul. Warszawska 79
42-200 Częstochowa
tel. (034) 361 30 15,
fax (034) 361 16 06
edpol@edpol.pl
www.edpol.pl

INTER PARTS

ul. Augustowska 20
10-683 Olsztyn
tel. (089) 538 09 80
fax (089) 538 09 97
biuro@interparts.com.pl
www.interparts.pl

RODON

Karolewko 14 k/Leszno
64-115 Święciechowa
tel. (065) 534 92 10
fax (065) 534 92 25
rodon@rodon.pl
www.rodon.pl

SKABAGIS

ul. Dzwonkowa 140
43-382 Bielsko Biała
tel. (033) 818 46 63 do 65
fax (033) 818 31 78
skabagis@skabagis.com.pl
www.skabagis.com.pl

Grupauto Polska biuro centralne

Al. Jerozolimskie 44
00-024 Warszawa
tel. (022) 333 74 11
fax (022) 333 74 13
grupauto@grupauto.com.pl