

# MULTI-EXPERT porusza temat

data aktualizacji: 2013.05.28



Porównanie grup warsztatów

## **Przełom maja i czerwca to “czas warsztatów”**

Ten numer “Nowoczesnego Warsztatu” wychodzi w okresie wielkich imprez warsztatowych w Polsce. 20-21 maja br. Fota organizowała czwarty konkurs na “Mechanika Roku”, a do centrum logistycznego w Łodzi przyjechały setki warsztatowców z całego kraju. 3-4 czerwca 2006 r. to termin szóstej już edycji Targów Części Zamiennych, Narzędzi i Wyposażenia Warsztatów organizowanych przez Inter-Cars w centrum logistycznym w Częstokowie Mazowieckim. Dokładnie na ten same dni w Katowicach wyznaczono termin trzecich Targów Wiedzy Technicznej i Szkoleń, organizowanych pod patronatem Moto-Profilu i Stowarzyszenia Niezależnych Warsztatów Samochodowych, gromadzących co roku wielu przedstawicieli branży motoryzacyjnej. To w całym roku najlepszy moment, aby porozmawiać o próbach oceny i porównywania warsztatów. Które z nich są lepsze, które gorsze, które tańsze, które droższe, przed którymi rysuje się lepsza przyszłość? Autoryzowane czy niezależne? Zrzeszone czy wolni strzelcy? W Polsce brak jest dość obiektywnych i szerokich badań, które pozwalałyby na takie analizy, tym ciekawsze może być zapoznanie się z wynikami podobnych badań na rynkach nieco bardziej rozwiniętych – bo należy oczekiwać, że w stopniu mniejszym czy większym, szybciej czy wolniej, będziemy podążać w zbliżonym kierunku. Ci, którzy te zmiany lepiej przewidują, będą mieli większe szanse z wyprzedzeniem dokonać odpowiednich adaptacji do trendów rynkowych.

## **Co jest ważne dla klienta?**

Należy się zastanawiać, jak będzie się kształtować porównanie dla grup warsztatów tych parametrów, które są istotne z punktu widzenia klienta. Na schemacie poniżej pokazano kilka ważnych parametrów, a w artykule omówimy dwa pierwsze, które wydają się odgrywać największą rolę.

<1h.jpg>

Stawka rbg miarą ceny usług – warsztaty autoryzowane i nieautoryzowane. Ogólne pojęcie na temat stawek rbg w warsztatach autoryzowanych i niezależnych w Polsce posiada każdy aktywny uczestnik tego rynku, natomiast na wyniki dokładne w rozumieniu zasad sztuki statystycznej trudno liczyć, bowiem brak w Polsce niezależnej organizacji, która prowadziłaby takie analizy w sposób profesjonalny i na masową skalę. Drugim, poważnym utrudnieniem w prowadzeniu takich badań w Polsce jest istnienie “podwójnego” rynku, czasem nawet w stacjach autoryzowanych – tj. innych stawek w naprawach “na fakturę” (do tych można się przyznać ankieterom), innych, zwykle niższych, w naprawach “bez faktury” (do tych przyznać się nie wolno).

### **Raport Warranty Direct®**

W maju 2004 roku ukazał raport Warranty Direct®, brytyjskiej firmy ubezpieczeniowej, która sprzedaje produkt u nas prawie nieznaną – gwarancje na samochody używane. Po wygaśnięciu gwarancji producenta można tam wykupić polisę ubezpieczeniową, z której zrefundowane zostaną nam koszty ewentualnych napraw. Firmy tego typu muszą wyjątkowo precyzyjnie monitorować koszty napraw na rynku, aby aktuariusze mogli wyznaczać na ich podstawie właściwe ceny polis. Raport Warranty Direct®, dotyczący sytuacji jaka istniała na rynku brytyjskim tuż przed wejściem w życie tzw. przepisów GVO, odbił się sporym echem w Unii. Co możemy się dowiedzieć z raportu o kształtowaniu się stawek rbg w różnych markach w serwisach autoryzowanych oraz dla porównania w serwisach nieautoryzowanych?

- W Wielkiej Brytanii cena roboczogodziny w autoryzowanych serwisach samochodowych wzrosła w okresie ostatnich 5 lat przed GVO średnio o 44 proc., podczas gdy w tym samym okresie średnia płaca wzrosła w gospodarce o 20,8 proc., a płaca pracowników fizycznych średnio tylko o 12,1 proc.
- Podczas gdy średnia roboczogodzina w serwisach autoryzowanych wzrosła od £ 52.96 (w tym VAT) w 1998 r. do £ 76.37 w 2003 r., to w serwisach niezależnych w roku 2003 zawierała się najczęściej w przedziale od £ 28 do £ 41 – średnio ponad 2-krotnie taniej.
- Wzrost cen roboczogodziny w serwisach autoryzowanych nie był równomierny. Procentowo rekordzistą okazał się Volkswagen, którego średnia stawka rbg wzrosła od £ 51.11 (w tym VAT) w 1998 do £ 99.99 w 2003, czyli o 95 proc., BMW o 85,6 proc., Volvo o 79 proc. itd.
- W liczbach bezwzględnych rekordzistą jest BMW, obecnie średnia stawka roboczogodziny w autoryzowanych serwisach wynosi już £ 115.62 (w tym VAT).
- Są dowody, że jeśli się chce (lub jeśli konkurencja wymusza takie zachowanie), to w ASO także można ograniczać wzrost stawek – od roku 1998 do 2003 stawki roboczogodzin w serwisach autoryzowanych Mazdy wzrosły tylko o 2.1 proc., Citroëna o 3.3 proc. i Renault o 3.6 proc.
- Charakterystyczne, że ogromne terytorialne zróżnicowanie stawek odbywa się także w ramach danej sieci autoryzowanej, np. stawka roboczogodziny autoryzowanego serwisu Forda na obrzeżach Londynu wynosi £ 82.25, a w Crieff (peryferyjne Perthshire) £ 32.90.
- Średnia wysokość rachunku za naprawę wzrosła od 1998 do 2003 r. w Wielkiej Brytanii o 60.8 proc., a na popularnym przykładzie wymiany uszkodzonej chłodnicy porównywanym dla wielu marek aut ustalono, że wartość łącznego rachunku za taką usługę (robocizna i części) wzrosła w latach 1998-2003 średnio o 57.4 proc., z tym że składnik “robocizna” wzrósł aż o 118 proc.
- Nie obserwuje się istotnej różnicy w jakości usług pomiędzy autoryzowanymi serwisami, a warsztatami niezależnymi o dobrej reputacji i sieciami nowoczesnych serwisów. W warsztatach niezależnych uzyskuje się za to o kilkadziesiąt procent niższe ceny usług. Pracownicy niezależnych serwisów z reguły mają za sobą doświadczenie pracy w serwisie autoryzowanym.

### **Tabela 1. Najwyższe wzrosty stawek Rbg w Wielkiej Brytanii w latach 1998-2003 odnotowano wg Warranty Direct® w serwisach autoryzowanych marki:**

<2h.jpg>

### **Tabela 2. Najniższe wzrosty stawek Rbg w Wielkiej Brytanii w latach 1998-2003 odnotowano wg Warranty Direct® w serwisach autoryzowanych marki:**

<3h.jpg>

## **A jak badać jakość usług? Raport magazynu Which? ®**

W listopadzie 2004 r. ukazał się w brytyjskim magazynie konsumenckim Which?® raport z wynikami badań jakości usług serwisowych. Jego wyniki były na tyle znamienne, że raport został omówiony nawet w bardzo prestiżowych mediach brytyjskich jak Daily Telegraph, a tym bardziej odnotowały go brytyjskie motoryzacyjne media specjalistyczne, jak np. portal just-auto®.

### **Co takiego zaskoczyło analityków?**

- relatywnie niski, ogólny poziom świadczonych usług (75 proc. warsztatów wykonało swoje usługi w sposób niesatysfakcjonujący);
- relatywnie niewielka różnica w jakości świadczonych usług pomiędzy serwisami autoryzowanymi i nieautoryzowanymi.

Autorzy raportu Which?® najpierw podsumowują ogólne obserwacje rynku brytyjskiego. Z dostępnych informacji konsumenckich wynika, że rocznie aż 1,3 mln kierowców na Wyspach Brytyjskich składa w różnej formie zażalenia na jakość napraw wykonanych w ich samochodach (wartość tych napraw to 170 mln funtów), a doświadczenia analityków wskazują, że może to być tylko przysłowiowy "wierzchołek góry lodowej".

Konsumenci brytyjscy kierują się dwoma kryteriami formalnymi, które łatwo ustalić przed oddaniem samochodu do naprawy:

- czy dany warsztat posiada autoryzację producenta samochodu, czy nie;
- czy dany warsztat jest członkiem federacji motoryzacyjnej RMI (Retail Motor Industry Federation) – federacja ta narzuca członkom swoje dodatkowe standardy jakościowe i egzekwuje ich spełnianie.

W Polsce nie ma odpowiednika RMI, tym niemniej wydaje się, że przynależność do dużych sieci serwisowych utworzonych przez największe hurtownie (np. przynależność do Leader Service, Q-Service, Perfect-Service itp.) może w jakimś zakresie pełnić podobną rolę "weryfikującą" – choć istotna różnica polega na tym, że do RMI należą też ASO.

Badanie polegało na zbiektywizowanym i wszechstronnym przetestowaniu obsługi w 48 odpowiednio dobranych statystycznie warsztatach w kraju. Każdy samochód był przygotowywany do takiej "kontrolowanej" naprawy przez specjalistów – oprócz zgłaszanej usterki "głównej" miał także dodatkowe trzy usterki "ukryte" (uszkodzenie gumy wycieraczki szyby po stronie pasażera, tak aby szyba nie była oczyszczana prawidłowo z wody; uszkodzenie żarówki światła cofania; obniżenie ciśnienia w kole zapasowym znacznie poniżej poziomu dopuszczalnego minimum). Auto do naprawy zgłaszał odpowiednio przygotowany operator, który rejestrował i obserwował wszelkie nieprawidłowości, inscenizując typowe sytuacje jakie występują podczas takiego zgłoszenia i naprawy. Po zakończeniu naprawy każde auto było wnikliwie badane przez ekspertów, analizie podlegały też użyte części i wystawione rachunki. W ramach próbek 48 warsztatów badano: 24 stacje autoryzowane (w ramach autoryzacji marek najbardziej popularnych w Wielkiej Brytanii: Ford, Nissan, Peugeot, Renault, Rover, Toyota, VW i Vauxhall = Opel) oraz 24 nieautoryzowane. W badanej próbce 27 warsztatów było członkami RMI – 13 autoryzowanych i 14 niezależnych. Warsztaty były wybierane w sposób możliwie przypadkowy – niezależne z użyciem książek telefonicznych tzw. "Yellow Pages", autoryzowane na podstawie list koncernów, członkostwo w RMI sprawdzano na podstawie strony internetowej federacji. Wszystkie warsztaty były położone w Anglii, aczkolwiek rozrzucone na dość znacznym obszarze. Przed omówieniem różnych szczególnych przypadków i obserwacji podajmy wyniki zbiorcze badań (tab 3-8).



### **Tab. 3. Przyjęte oceny.**

#### **Wnioski badań Which?® są nieco zaskakujące!**

Maksymalny rozrzut ocen średnich za jakość pomiędzy czterema rozpatrywanymi grupami (tabele 5 i

6) był jak 3,2:2,3 – tzn. bliski 3:2, czyli mniejszy niż np. rozrzut stawek rbg pomiędzy np. warsztatami autoryzowanymi i nieautoryzowanymi (ok. 2:1). Ogólnie warsztaty autoryzowane były lepsze niż nieautoryzowane (patrz tabela 7), ale różnica średnich ocen jakości była jak 3,0:2,8, czyli ok.10 proc. – tym bardziej zaskakujące wobec różnic w stawkach rbg jak nawet 2:1.

Bardzo podobnie wpłynęła na wynik końcowy (patrz tabela 8) przynależność do sieci RMI – taki sam rozrzut 3,0:2,8, czyli ok.10 proc., jak przy badaniu wpływu autoryzacji. Gdy wrócimy do dokładniejszej analizy tabel 5 i 6, to widać ciekawy wpływ przynależności do sieci RMI. Wśród nieautoryzowanych, pomiędzy należącymi do sieci RMI i niezależnymi, wystąpiła bardzo duża różnica w ocenie rzędu 30 proc.: 3,1 dla należących do RMI oraz 2,3 dla nienależących.

Ogólnie można powiedzieć, że grupa warsztatów, która “gdzieś należy” (albo ma autoryzację, albo należy do sieci, albo jedno i drugie) generalnie oferuje przeciętnie znacznie wyższy poziom jakości (w badaniu ok. 3,0) niż “najniebezpieczniejsza” grupa warsztatów typu “wolny strzelec”, która “nie należy nigdzie” (ani autoryzacji, ani sieć, wynik w badaniu tylko 2,3).



#### **Tab. 4. Uzyskane oceny.**



#### **Tab. 5. Uzyskane średnie.**

Wreszcie last but not least, jeżeli zestawić podane na wstępie informacje o wysokości stawek rbg (znacznie wyższych w warsztatach autoryzowanych) z informacjami na temat faktycznie oferowanej jakości (tabele 5 i 6), to uprawniony wydaje się wniosek, że w Wielkiej Brytanii najlepszy stosunek jakości do ceny uzyskujemy w warsztatach, które nie mają autoryzacji producenta auta (być może dlatego, że skutkuje to wysokimi cenami ze względu m.in. na dodatkowe wymagania), natomiast należą do jakiejś sieci (bo taka sieć nakłada im dodatkowe wymagania i poddaje je jakiejś formie zewnętrznej kontroli, ale zostawia też spory margines swobody).

#### **Zakończenie**

Oczywiście zachodzi pytanie czy rynek polski jest w tym zakresie podobny do brytyjskiego i na pewno zalecana jest duża ostrożność w takiej ocenie. W Polsce dealerów (ASO) jest liczbowo relatywnie niewiele, za to są dość dobrze wyekwipowani w porównaniu do swoich zachodnich kolegów, podczas gdy warsztatów niezależnych jest w proporcji do krajów zachodnich dużo więcej, a więc można oczekiwać ich przeciętnie gorszego wyposażenia niż u zachodnich odpowiedników.

Tym niemniej nie ma żadnych poważniejszych przesłanek, by uważać, że grupa najlepiej wyekwipowanych warsztatów niezależnych w Polsce, należących do wspólnych sieci, które narzucają im podwyższone standardy, nie jest najlepszym odpowiednikiem grupy “bez autoryzacji, ale członek RMI”, która najoptymalniej wypadła w badaniach brytyjskich (najlepszy stosunek jakości od ceny).

Podsumuję także konkluzje na temat kształtowania się serwisowych stawek rbg w Wielkiej Brytanii:

- występuje tam bardzo silne zróżnicowanie terytorialne stawek rbg (najwyższe w dużych aglomeracjach, najniższe na dalekiej prowincji) – w sektorze warsztatów autoryzowanych to zróżnicowanie dochodzi nawet do 2:1 (!), w sektorze warsztatów niezależnych jest mniejsze – sięga 3:2;
- warsztaty autoryzowane stosują stawki rbg nawet 2-krotnie wyższe niż warsztaty niezależne;
- taka dysproporcja między warsztatami autoryzowanymi i nieautoryzowanymi wynika m.in. z ciągle mniejszej konkurencji wewnętrznej w ramach sektora warsztatów autoryzowanych, co pozwala im nadal polepszać rentowność poprzez podnoszenie stawek, zamiast przez obniżanie kosztów czy zwiększanie wydajności pracy;

- taka sytuacja cenowa - zwłaszcza po wprowadzeniu przepisów GVO w Europie - otwiera warsztatom niezależnym obiecujący punkt startu do konkurencji z autoryzowanymi, jeśli będą potrafiły zaoferować porównywalną jakość usług.  
Polska nie jest w tej sprawie wyjątkiem.



**Tab. 6. Graficzne zobrazowanie średnich.**



Tab. 7. Oceny średnie w zależności do posiadania autoryzacji koncernu.



Tab. 8. Oceny średnie w zależności do przynależności do sieci RMI.

**Adrian R. Sklorz - AUTO-ELEMENTS ([www.element.com.pl](http://www.element.com.pl))**  
**Analityk Fundacji MULTI-EXPERT**

Źródło: