

Światła naprawiono dopiero w trzecim warsztacie, bo ... nie było żarówek

data aktualizacji: 2019.02.15



Fot. Inter Cars

- Przyjechał do nas klient z brakiem świateł stopu w przyczepie. Twierdził, że jesteśmy trzecim warsztatem, który odwiedza, w dwóch poprzednich sprawdzono całą instalację przyczepy, wymieniono wiele elementów, ale usterki nie znaleziono. Po dwóch godzinach okazało się, że w lampach... nie było żarówek - mówi Tomasz Torba, właściciel Monster Service Truck, serwisu zrzeszonego w sieci Q-Service Truck.

Jakie były początki działalności Pana firmy?

Firmę Monster Truck Service założyłem dokładnie 4 maja 2004 roku. Początki nie były łatwe, przede wszystkim dlatego, że nie mieliśmy odpowiedniego zaplecza warsztatowego. Najbardziej doskwierał brak hali, a naprawy często robiliśmy albo na świeżym powietrzu, albo u klienta. Na dłuższą metę było to bardzo uciążliwe, stąd decyzja o budowie własnej hali warsztatowej. Najpierw powstała mała hala, tzw. „przydomowa”, w Krakowie. Po jej wybudowaniu zacząłem zatrudniać pierwszych pracowników. Szybko jednak okazało się, że hala jest zbyt mała, a warunki urbanistyczne nie zezwalają na jej rozbudowę w tym miejscu. Wówczas rozpoczęliśmy poszukiwania miejsca na budowę nowej hali. Wybór padł na Modlnicę pod Krakowem i właśnie tu w maju 2017 roku przenieśliśmy swoją działalność.

W czym specjalizuje się warsztat i jaki zakres usług wykonuje?

Zajmujemy się kompleksową naprawą samochodów ciężarowych i autokarów turystycznych wszystkich marek, a także przyczep i naczep ciężarowych. Posiadamy autoryzacje takich firm jak: Wabco, Knorr czy Haldex. Dysponujemy ponadto pełnym zakresem uprawnień konserwatorskich takich zespołów jak: windy załadownicze, HDS-y, wszelkiego rodzaju dźwigniki, żurawie itp. Obecnie

zatrudniam ośmiu pracowników.

Czy myśli Pan nad rozszerzeniem profilu firmy, np. o naprawy naczeł czy sprzętu rolniczego?

Jeśli chodzi o naprawy naczeł to były one w zakresie wykonywanych przez nas usług od samego początku działalności firmy. Część naszych klientów prowadzi z kolei różne interesy, w których poza samochodami ciężarowymi wykorzystują oni także inny ciężki sprzęt, jak choćby koparki, ładowarki, a nawet walce i rozściełacze do asfaltu, które również niejednokrotnie naprawialiśmy. Głównie skupiamy się jednak na naprawach zestawów ciężarowych i autokarów turystycznych, wszystkie inne maszyny naprawiamy wyłącznie dla naszych stałych klientów i odbywa się to raczej na zasadach umowy grzesnościowej. Z uwagi na ograniczone „moce przerobowe”, póki co nie myślę o rozwijaniu kolejnych usług naprawczych. Wolimy wykonywać ich mniej, ale robić to solidnie.

Czy nie ma Pan problemów z pozyskiwaniem nowych pracowników?

Niestety mam, borykam się z tym samym problemem, z którym zmagają się większość moich kolegów po fachu. Na rynku brakuje specjalistów we wszystkich branżach, mechaników także. Wystarczy przejrzeć oferty pracy, żeby zorientować się jaka jest skala zapotrzebowania na osoby w naszym zawodzie. Sam permanentnie zamieszczam ofertę pracy w swoim warsztacie, najczęściej jednak odzew na nią jest niewielki, a jeśli już zgłosi się chętny, jest to osoba, którą trzeba praktycznie nauczyć zawodu od podstaw.

Czy pracownicy firmy odbywają szkolenia? Jeśli tak, to jakie?

Szkolenia to bardzo ważny element funkcjonowania warsztatu, także w naszym przypadku. Zawsze jako pierwszy staram się brać w nich udział, aby móc ocenić ich przydatność w pracy mechanika i zdecydować, czy nasi pracownicy zdołają poszerzyć na nich swoje kompetencje. Szkolimy się w bardzo szerokim zakresie - od różnego typu układów elektrycznych, pneumatycznych i diagnostycznych po szkolenia z układów common rail czy skrzyń biegów. Wiele z nich organizuje Inter Cars.

Czy konkurencja na rynku warsztatów ciężarowych jest duża?

Konkurencja na pewno jest spora, na rynku jest jednak tak dużo pracy, że każdy warsztat znajdzie dla siebie zlecenia bez konieczności konkurowania o klienta. Mało tego, często zdarza się, że sami przekierowujemy klientów do innych warsztatów, terminy ich przyjęcia byłyby bowiem zbyt odległe.

W jaki sposób wyróżniacie się od konkurencji na rynku lokalnym?

Trudne pytanie, najlepiej byłoby zapytać o to klientów, szczególnie tych, którzy są ze mną już ponad 15 lat. Tym co mnie samego wyróżnia na tle innych właścicieli warsztatów pewno jest fakt, że jestem mechanikiem i osobiście też naprawiam samochody. Nie mam przełożonych w serwisie, sam w porozumieniu z klientem decyduję o tym co, jak i kiedy naprawiamy. W wielkim uproszczeniu można nawet powiedzieć, że klienci żyją moim życiem, a ja ich. To wykładnia szacunku, zrozumienia czy wzajemnej rozmowy.

Jak wygląda profil Waszego klienta?

Zdecydowanie nie jest on jednorodny, co bardzo mnie cieszy. Mamy bardzo różnych klientów działających w wielu branżach - od firm transportowych czy kurierskich, po klientów z branży budowlanej, produkcyjnej i handlowej. Sporą część naszych zleceń stanowią klienci z branży turystycznej naprawiający i serwisujący autokary.

W jaki sposób zdobywa Pan nowych klientów?

Najczęściej z polecenia. Przypuszczam, że więcej niż 90% klientów jest pozyskana przez nas tzw. „drogą pantoflową”. Wydaje mi się, że w naszej branży trudno byłoby opierać się tylko na reklamie, kluczowe znacznie ma bowiem opinia o warsztacie i o jakości świadczonych przez niego usług. Najważniejsze dla nas jest to, aby klient, który zdecydował się nam zaufać, został z nami na dłużej. Startując z tym biznesem postanowiłem sobie, że będę pracował dopóki klient będzie szukał mnie, a nie ja jego. Na szczęście od 15 lat tak właśnie jest.

Jak dużą część nowych klientów pozyskuje Pan z internetu?

Myszę, że wciąż nie są to oszałamiające liczby, a największy ich procent stanowią tzw. klienci z drogi, którym akurat w okolicy przytrafiła się awaria i potrzebują nagłej pomocy. To głównie oni, nie znając lokalnego rynku, szukają serwisów najbliższej usterki. Zazwyczaj, ze względu na duże odległości od rodzimej bazy, są to jednak naprawy jednorazowe.

Czy warsztat posiada własną stronę internetową oraz profile w mediach społecznościowych?

Oczywiście, mamy własną stronę internetową. Wystartowaliśmy z nią w momencie zmiany siedziby firmy, kiedy to przenieśliśmy się do Modlnicy. Wówczas miałem obawy czy moi klienci „przyjdą” za mną pod nowy adres, bo warsztat jest zlokalizowany ok. 25 km od centrum Krakowa. Wątpliwości jednak okazały się płonne – zaufani klienci podążyli za nami, a strona w internecie została i działa do dziś. Profili w mediach społecznościowych jeszcze nie mamy.

Dlaczego zdecydowaliście się przystąpić do sieci Q Service Truck? Jakie korzyści płyną z tego dla Państwa jako warsztatu, a jakie dla klientów?

Jednym z czynników przystąpienia do sieci jest nasze bliskie sąsiedztwo z filią Inter Cars. Dzięki temu mamy cztery dostawy w ciągu dnia i jest to świetne rozwiązanie logistyczne. Inter Cars dysponuje bardzo bogatą ofertą handlową, w tym także częściami dla autobusów. Posiada ponadto duży asortyment markowych produktów, co nie jest spotykane u wszystkich dystrybutorów. Część z nich mocno promuje bowiem marki własne, które często nie są najwyższej jakości. Osobiście jestem bardzo zadowolony z poziomu obsługi i współpracy z Inter Cars, który traktuje nas jako poważnego partnera. To szczególnie ważne np. w procesie reklamacji – w wieloseryjnej produkcji zawsze może bowiem trafić się wadliwy produkt, ale współpracując z Inter Cars wiem, że klientowi mogę natychmiast zaproponować wymianę na drugą część, a wadliwą skierować do reklamacji. Istotna była dla nas również możliwość głębszego korzystania ze szkoleń Inter Cars.

Jak widzi Pan przyszłość swojego warsztatu przez pryzmat przyszłości całej branży ciężarowej?

Mam 40 lat i pracować zamierzam dopóki zdrowie dopisze. Mam troje dzieci, dwóch synów oraz córkę, i mam nadzieję, że któreś z nich pójdzie w moje ślady. Samochody psuły się, psują i będą psuły się w przyszłości, więc ktoś musi je naprawiać. Ważne, żebyśmy mieli pracę i zdrowie, a reszta na pewno jakoś się ułoży.

Gdzie zaopatrujecie się w części zamienne?

Naszymi głównymi dostawcami są Inter Cars i Suder.

Z jaką najdziwniejszą usterką przyszło się Panu zmierzyć w dotychczasowej karierze mechanika?

Wbrew pozorom dziwne i niespotykane usterki zdarzają się często. Najczęściej wynikają one jednak z winy i nieuwagi mechaników. Z taką sytuacją mieliśmy choćby do czynienia ostatnio, kiedy przyjechał do nas klient z brakiem świateł stopu w przyczepie. Twierdził, że jesteśmy trzecim warsztatem, który odwiedza, w dwóch poprzednich sprawdzono całą instalację przyczepy, wymieniono wiele elementów, ale usterki nie znaleziono. Po dwóch godzinach okazało się, że w lampach... nie było żarówek. Inne przykłady to choćby szmaty znalezione w zbiornikach paliwa czy silniku, odwrotnie założone koło zamachowe albo ukryte wyłączniki.

Dziękuję za rozmowę.

Źródło: