

Certyfikat oponiarski? Pierwsze serwisy już go mają

data aktualizacji: 2019.08.23



Piotr Sarnecki, dyrektor generalny Polskiego Związku Przemysłu Oponiarskiego

Kierowcy mogą już korzystać z certyfikowanych warsztatów oponiarskich. Na stronie www.certyfikatoponiarski.pl dostępna jest mapa z ich lokalizacją. Punktów będzie zapewne przybywać. Zgłoszenia napływają, a kolejne serwisy przechodzą certyfikację. Akcja, którą PZPO wraz z TÜV SÜD rozpoczęły w tym roku, już przynosi efekty.

W maju i w czerwcu br. informowaliśmy na naszych łamach o otwarciu zgłoszeń dla serwisów chcących poddać się audytowi w celu uzyskania Certyfikatu Oponiarskiego. Dziś możemy już mówić o powstającej mapie warsztatów, które pozytywnie przeszły certyfikację. Mogą one oficjalnie korzystać z identyfikacji wizualnej Certyfikatu Oponiarskiego, która staje się pożądanym przez właścicieli serwisów i kierowców wyróżnikiem oraz potwierdzeniem wysokiej jakości obsługi. Takiej zweryfikowanej jakości usług poszukują klienci - właściciele samochodów i maszyn rolniczych.

- W ostatnich miesiącach dostaliśmy wiele zgłoszeń od warsztatów zajmujących się oponami. Audytorzy TÜV SÜD po kilkunastu pierwszych audytach umawiają się na kolejne wizyty. W efekcie przeprowadzonych certyfikacji na naszej mapie pojawiły się już pierwsze punkty. Cieszy nas fakt, że udało im się osiągnąć od razu poziom bardzo dobry i wzorowy - podkreśla Piotr Sarnecki, dyrektor generalny Polskiego Związku Przemysłu Oponiarskiego.

- Jesteśmy na rynku od 25 lat, więc uznaliśmy, że Certyfikat Oponiarski będzie idealnym potwierdzeniem naszego doświadczenia i zdobytych w tym czasie umiejętności. Postanowiliśmy przejść audyt i ubiegać się od razu o certyfikat najwyższy, czyli wzorowy. O kryteriach i procedurze dowiedzieliśmy się z mediów. Dzięki temu łatwiej było nam się

przygotować i z sukcesem przejść audyt - mówi Michał Polak, serwisant z warsztatu WIM w Łąncucie, który jako jeden z pierwszych otrzymał certyfikat na poziomie wzorowym.

- O projekcie Certyfikatu Oponiarskiego dowiedzieliśmy się od jednego z naszych partnerów. Widzieliśmy również materiały w prasie branżowej. Do certyfikacji przekonały nas wiarygodność Polskiego Związku Przemysłu Oponiarskiego i rzetelność audytora. Na podjęcie decyzji o poddaniu się audytowi wpłynął również fakt pełnej transparentności procesu. Z procedurą i kryteriami mogliśmy zapoznać się wcześniej. Uznaliśmy, że bez dużych dodatkowych inwestycji będziemy w stanie uzyskać poziom bardzo dobry. W przyszłości przyjdzie pewnie czas na certyfikat wzorowy - mówi Agata Szturemska-Przybył, marketing manager w serwisie Auto-Gum w Krakowie.

Certyfikat Oponiarski PZPO ma pomóc dobrym serwisom stać się jeszcze lepszymi. Dzięki temu klient od razu trafi tam, gdzie zostanie obsłużony ze sprawdzoną jakością. Wszystkie informacje dotyczące procedur i kryteriów, jakie należy spełniać, żeby ubiegać się o certyfikat, oraz formularz zgłoszeniowy można znaleźć na stronie www.certyfikatoponiarski.pl. Kryteria zostały tak opracowane, żeby zapewnić bezpieczeństwo zarówno usługi, jak i pracowników serwisu. Podczas serwisu opon nie można pójść na skróty. Jeżeli opona nie została wymieniona prawidłowo, prędzej czy później pojawią się konsekwencje i zazwyczaj odczuje je klient.

Każdy właściciel serwisu, który chce budować renomę punktu i długotrwałe relacje z klientami, powinien przestrzegać zalecanych procedur. Dodatkowym załącznikiem do kryteriów certyfikacyjnych jest właśnie wzorcowa procedura obsługi koła, oparta na wytycznych producentów opon. Niezależnie czy mowa o samochodach osobowych, ciężarowych, czy maszynach rolniczych, znajduje się w niej kilkadziesiąt kroków dotyczących wymiany koła i serwisu ogumienia, których spełnienie jest gwarancją nieuszkodzenia felgi lub opony. Jak widać, kryteria te może spełnić każdy serwis, który ma ambicje być najlepszym w okolicy i przyciągać najwięcej klientów.

- W zasadzie nic nas nie zaskoczyło podczas procedury certyfikacyjnej, mimo że audyt prowadzony jest naprawdę szczegółowo zarówno w zakresie wyposażenia warsztatu, jak i wiedzy pracowników. Warto podkreślić, że certyfikacja uświadomiła nam, jak ważna jest edukacja młodszych pracowników. Ocenie podlega bowiem zespół jako całość, a nie pojedynczy mechanicy. Innym warsztatom możemy odpowiedzieć, że przed audytorem z TÜV SUD naprawdę nie da się niczego ukryć. W naszym przypadku audyt trwał około 4 godzin, audytor prześledził m.in. proces obsługi jednego z klientów, który akurat tego dnia odwiedził nasz serwis - dodaje Michał Polak.

- Moim zdaniem kryteria Certyfikatu Oponiarskiego bardzo dobrze odzwierciedlają, jak w praktyce powinien przebiegać prawidłowy serwis opony i profesjonalna obsługa klienta - przekonuje Agata Szturemska-Przybył. - Mimo że wiele warsztatów posiada wysokie kwalifikacje i dobry sprzęt, to w zakresie zapewnienia klientom komfortu w serwisie wciąż pozostaje sporo do zrobienia. Uważam, że jak najwięcej warsztatów powinno ubiegać się o certyfikat, chociażby na poziomie dobrym. Nie musi się to wiązać z dodatkowymi kosztami i inwestycjami. Warto poddać się audytowi, aby usprawnić wewnętrzne procesy i podnieść jakość pracy.

- Dla warsztatów, które chcą się dobrze przygotować do certyfikacji, prowadzone są szkolenia. Chcemy, aby swoim zasięgiem obejmowały całą Polskę. Cykl rozpoczęliśmy w lipcu, a najbliższe terminy i miejsca można odnaleźć na stronie certyfikatu www.certyfikatoponiarski.pl - informuje Piotr Sarnecki.

- Certyfikat Oponiarski wyróżnia nas na tle konkurencji. Mamy nadzieję, że dzięki szerokiej kampanii informacyjnej PZPO kierowcy uświadomią sobie konieczność korzystania z warsztatów oponiarskich dających im gwarancję nie tylko profesjonalnej obsługi, ale też bezpieczeństwa po opuszczeniu serwisu. Być może takie punkty będą nieco droższe od innych, ale klienci na pewno dostrzegą ich przewagę - zauważa Agata Szturemska-Przybył.

- Wiemy, że Certyfikat Oponiarski niełatwo zdobyć, dlatego cieszymy się, że będzie on dla nas wyróżnikiem na tle konkurencji. Już wcześniej przechodziliśmy różnego rodzaju certyfikacje i audyty, ale to Certyfikat Oponiarski jest najpełniejszy oraz - co bardzo ważne - obiektywny i niezależny. Jak wszyscy wiemy, klienci coraz częściej szukają dobrych serwisów, kierując się rekomendacjami lub opiniami z internetu. Certyfikat PZPO powinien być dla nich jasną wskazówką, gdzie można bezpiecznie i profesjonalnie wymienić opony - kończy Michał Polak.

Źródło: