



Robert Różalski

W poprzedniej części zaprezentowaliśmy katalog nieprawidłowych działań serwisu ciężarowego w zakresie doboru ogumienia do tej kategorii pojazdów. Zakres tych działań wyprowadzono wprost z przepisów prawa regulujących to zagadnienie. Jako podsumowanie przedstawiono – wnioskowane w oparciu o praktykę działalności serwisów – negatywne, niepożądane scenariusze i skutki lekceważenia nakazanych norm.

Kontynuując zagadnienie, uznałem, iż będzie to właściwy moment do przybliżenia kwestii metodycznych i technicznych. Wobec złożoności poszczególnych zagadnień, wymagających niejednokrotnie odwołań do

Serwis opon ciężarowych. Jak rozpoznać profesjonalistę? (2)

zjawisk fizycznych, chemicznych, a także techniki i eksploatacji pojazdów wybór padł na syntetyczny wariant ich prezentacji. Syntetyczna forma pozwoli po pierwsze na szersze, holistyczne podejście do tematu. Po drugie zaś, szczególnie zainteresowanych wybranych problemem odeśle do innych, szerszych opracowań z literatury lub periodyków. Dla zachowania waloru praktycznego każda z poruszonych kwestii opatrzona zostanie przykładem. Całość przedstawiono w przejrzystej tabeli.

Jak wynika z zaprezentowanych zagadnień, pierwszoplanowa i niezmiernie ważna dla istnienia serwisu jest obsługa klienta. Bagatelizowanie tego elementu skutkować może podważeniem celu biznesowego. Utrzymywanie personelu technicznego okazać się może bezcelowe, gdyż serwis utracił liczbę klientów gwarantujących rentowność. Praktyka pokazuje, iż serwis stacjonarny może pozwolić sobie na wyodrębnienie stanowiska na ten cel. Serwis świadczący usługi mobilne winien być raczej wyspecjalizowany w obu tych dziedzinach, tj. marketingowo i logistycznie oraz technicznie i praktycznie. Wynika to z ograniczeń po stronie składu osobowego oraz możliwości załadunkowych pojazdu przystosowanego do tego celu.

Podsumowując tytuł niniejszego artykułu, uważam, iż materiał zawarty w części pierwszej i drugiej stanowić będzie kompendium niezbędnej wiedzy dla obecnych lub przyszłych właścicieli serwisów. Pozwoli uszczegółwić typowych i po wielokroć powielanych błędów w tym modelu biznesowym. Z kolei właścicielom i użytkownikom pojaz-



dów ciężarowych pozwoli na wyrobienie sobie własnej opinii na temat profesjonalizmu lub jego braku w kontakcie z wybranym serwisem.

Jak to często bywa, życie modyfikuje nasze wyobrażenia i doświadczenia. Nie jest wykluczone, iż w tym zakresie pojawią się inne, godne opisanie kwestie. Dzięki uprzejmości „Nowoczesnego Warsztatu”, gdy zgromadzę odpowiednią porcję materiałów, z pewnością podzielę się z Czytelnikami swoimi spostrzeżeniami. Bazą w tym zakresie będą informacje pozyskane w wyniku współpracy z zaprzyjaźnionymi serwisami, w tym wskazanej już w poprzedniej części sieci serwisów mobilnych PNEUMASTER z Myślenic.

Robert Różalski
LEGUM



PRZYCZYNA	SKUTEK
Brak dziennika napraw, obsługi opon	<p>Brak kontroli nad koniecznymi do weryfikacji parametrami:</p> <ul style="list-style-type: none"> ciśnienie (w tym stosowana metoda pompowania: powietrze czy azot), stan bieżnika (w tym możliwość i liczba pogłębień), rodzaj i rozmiar uszkodzeń podlegających naprawie, ilość napraw dopuszczalnych według producenta materiałów naprawczych i/lub zaleceń producenta opon, stan karkasu i jego przydatność do ponownego wykorzystania (bieżnikowania).
Personel o niskich kwalifikacjach, odpowiedzialny za obsługę klienta	<p>Negatywna ocena serwisu przez klienta:</p> <ul style="list-style-type: none"> klient skonfrontuje wiedzę obsługi w relacji do innych serwisów, klient po kolejnej niefachowej obsłudze poszukiwał będzie kolejnego serwisu. <p>Niewłaściwy dobór usług:</p> <ul style="list-style-type: none"> niższa rentowność serwisu poprzez niewykorzystanie pełnego zakresu usług w danym przypadku, niższa rentowność serwisu poprzez wykonanie usług skutkujących reklamacją (awarie, uszkodzenia z winy serwisu), wyższe, nieuzasadnione koszty usługi po stronie klienta (dobór opon niskiej jakości, z karkasem nienadającym się do ponownego użycia, opon generujących wyższe zużycie paliwa lub opon, których jakość bieżnika nie zapewnia pożądanego przebiegów). <p>Brak długotrwałej relacji z klientem:</p> <ul style="list-style-type: none"> odpływ klientów indywidualnych, brak zdolności do obsługi flot, brak narzędzi marketingowych opartych o wiedzę i nowe technologie usług, które zagwarantują utrzymanie lub pozyskanie klientów.
Personel o niskich kwalifikacjach, odpowiedzialny za czynności serwisowe	<p>Brak dbałości o standardy przy obsłudze, naprawie opon:</p> <ul style="list-style-type: none"> narażenie klienta na podwyższone koszty eksploatacji (zużycie opon, paliwa, koszty napraw w terenie) w wyniku nadmiernego lub zbyt niskiego ciśnienia w oponach, odstąpienie od pompowania azotem opon, które wobec specyfiki użytkownika wymagają tego rozwiązania (pożądana stabilność ciśnienia, mniejsze nagrzewanie się opony, niższa masa, mniejsze zużycie paliwa), narażenie na uszkodzenia na zdrowiu personelu, osób postronnych lub uszkodzenia pojazdów, sprzętu (niestosowanie osłon do pompowania, sprawnych podnośników, klinów zabezpieczających przed przemieszczeniem pojazdu itp.), błędna metodyka wyważania kół (w miejsce aktywnego wyważania proskiem, „perelkami”, stosowanie klasycznego, przy użyciu ciężarków i odwrotnie), pogłębianie rzeźby bieżnika niezgodnie z standardami (osłabienie konstrukcji opony, uszkodzenie karkasu, rozerwanie opony), niewłaściwy dobór materiałów naprawczych do danego typu uszkodzenia lub niewłaściwe ich użycie, niewłaściwe przygotowanie opony i przeprowadzenie naprawy (niepełnienie warunków do zaistnienia procesu wulkanizacji: czas, ciśnienie, temperatura), przechowywanie materiałów naprawczych w warunkach wykluczających ich skuteczność w procesie wulkanizacji, niestosowanie zasady, według której każda wymiana opony winna skutkować wymianą zaworu, nieodpowiedni dobór zaworów i felg umożliwiających kontrolę ciśnienia (kół bliźniacze, tzw. kryty zawór przy tarczowym układzie hamulcowym), niecentryczne mocowanie koła na półce piasty, niestosowanie lub stosowanie niewłaściwego smaru na szpilki mocujące koło, stosowanie jednorazowo zalecanego momentu dokręcania śrub zamiast jego rozłożenia w czasie i na dystansie poprzez 2 lub 3-krotne dokręcanie (standard eliminujący niecentryczność koła na piastę i uszkodzenia szpilek).