

Jeśli poprzednie odsłony rankingu Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego skłoniły nas do postawienia tezy, że czołówkę zestawienia w niedalekiej przyszłości całkowicie zdominują firmy z wolumenowego topu, bieżąca edycja jest najlepszym dowodem na to, że mniejsi dealerzy tanio skóry nie sprzedadzą. Bo zgoda, pierwszą piątkę konkursu w 2025 r. tworzyły grupy, które rok wcześniej odpowiadały za ponad 10 proc. łącznej liczby rejestracji nowych aut na polskim rynku. Ale to tylko jedna strona medalu – równie ważny jest fakt, że reprezentacja firm spoza TOP50 w gronie finalistów uległa w tym roku potrojeniu – do Grupy Korczyk dołączyły bowiem ZK Motors oraz Fran-

k-Cars. Nie ulega natomiast wątpliwości, że serwisowa elita operuje dziś na wartościach, które z perspektywy statystycznego warsztatu mogą wydawać się czystą fantazją.

METODOLOGIA: SYSTEM PROGOWY

Przebieg rankingu nie zmienił się w stosunku do lat poprzednich – w pierwszej fazie osoby reprezentujące firmę (z reguły dyrektorzy bądź kierownicy działu blacharsko-lakierniczego) przesyłały zgłoszenia zawierające podstawowe dane dotyczące maksymalnie dwóch obiektów, które miały podlegać ocenie. Z tego grona, na podstawie uzyskanych wskaźni-

ków, wybieraliśmy 15 warsztatów, które przechodziły do następnego etapu. Tak jak przed rokiem bazowaliśmy na 6 parametrach: średnim czasie naprawy key to key, wzroście liczby roboczogodzin (zewnętrznych), wskaźniku efektywności (rozumianym jako liczba godzin sprzedanych do godzin dostępnych), średniej liczbie zleceń na doradcę, udziale napraw powtórnych oraz średniej liczbie RBH na zlecenie.

O ile jednak oceniane KPI nie uległy zmianie, w XIII edycji rankingu usprawniliśmy metodologię liczenia punktów – do tej pory było bowiem tak, że firma, która uzyskiwała najlepszy wynik w danej

Powrót na szczyt. Nowy-stary zwycięzca

Po trzech latach przerwy tytuł Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego wrócił w ręce Grupy Bemo. Tegorocznym triumfátorem nie został jednak utytułowany warsztat przy al. Krakowskiej, lecz nowoczesna stacja w podwarszawskich Markach. Podium XIII edycji uzupełniły Grupa Cichy-Zasada oraz ex aequo Toyota Marki wraz z Carsedem.



kategorii, otrzymywała – jako jedyna – maksymalną liczbę punktów, zaś kolejni „zawodnicy” dostawali stopniowo odpowiednio mniej oczek. W bieżącej odsłonie, aby zapobiec sytuacji, w której znikomym różnicom na poziomie wskaźników, towarzyszyły duże różnice punktowe, postanowiliśmy wprowadzić system progowy. W teorii każdy z warsztatów mógł więc uzyskać w danej kategorii maksymalny wynik. Ale mogło też zdarzyć się tak, że wartości najwyższej nie otrzyma nikt.

W drugiej części konkursu finalistów tradycyjnie oceniała Kapituła złożona z przedstawicieli otoczenia rynkowego warsztatów, którą w tym roku tworzyło 13 podmiotów: Akzo Nobel Car Refinishes, A.S. Consulting, Audatex, Axalta, BASF,

Benefia Ubezpieczenia, Grupa CSV, miesięcznik „Dealer”, Info-Ekspert, Novol, PPG Industries, PZU Pomoc oraz TUIR Allianz Polska. Każdy z nich miał do rozdania 55 pkt. – 10 otrzymywał najlepszy warsztat, 9 – numer dwa, 8 – nr 3, aż do 1 pkt. dla dziesiątej firmy. Po zsumowaniu „oczek” przydzielonych za wskaźniki (do zdobycia było 112,5 pkt.) i tych ze strony Kapituły (od której można było dostać nawet 130 pkt.) poznaliśmy wreszcie tegorocznych laureatów.

ŚCISK W CZOŁÓWCE

Od samego początku należało przypuszczać, że ubiegłoroczne 7. miejsce Grupy Bemo było jednorazowym wypadkiem przy pracy, tym bardziej że od mo-

mentu, gdy wielomarkowy dealer po raz pierwszy zgłosił swój udział w konkursie (a było to już niemal dekadę temu!), przynajmniej jedna z reprezentujących grupę blacharni-lakierni zawsze kończyła minimum ze „srebrem”. Tym razem dealer wystawił do boju placówki w Markach oraz Rzeszowie, i to właśnie pierwsza z nich sięgnęła po najwyższe konkursowe wyróżnienie. Jak to zwykle, o samych finalistach, uzyskanych przez nich wskaźnikach oraz zmianach, które zaszły w trakcie ostatnich 12 miesięcy, więcej piszemy na następnych stronach, w części poświęconej sylwetkom uczestników. Wróćmy jednak do rankingu.

Niezwykle ciekawie prezentowała się sytuacja na miejscach 2-4. Przewaga dru-

	DEALER	LOKALIZACJA BLACHARNI-LAKIERNI	POWIERZCHNIA PRODUKTYWNA (m ²)	LICZBA KABIN	PUNKTY (wskaźniki + Kapituła)
1	GRUPA BEMO	Marki, al. Piłsudskiego	1800	2	160
2	GRUPA CICHY-ZASADA	Piaseczno, ul. Techniczna	2400	2	154,5
3	CARSED	Siedlce, ul. Brzeska	750	1	154
3	TOYOTA CYGAN	Marki, al. Piłsudskiego	998	2	154
5	DUDA-CARS	Wrocław, ul. Olsztyńska	1035	2	143,5
6	DUDA-CARS	Goleczewo, ul. Gottlieba Daimlera	2098	2	134,5
7	GRUPA CICHY-ZASADA	Modlniczka, ul. Handlowców	2025	2	129
8	GRUPA KORCZYK	Bielsko-Biała, al. gen. Wł. Andersa	444	1	119,5
9	GRUPA BEMO	Rzeszów, al. Krakowska	724	2	109,5
10	GRUPA WRÓBEL	Będzieszyn	1000	1	102
11	PLICHTA	Gdańsk, ul. Lubowidzka	2000	2	81,5
12	FRANK-CARS	Częstochowa, ul. Jagiellońska	727	2	80
13	TOYOTA SABAJ	Łódź Rzgów, ul. Łódzka	800	2	77
14	AUTO GROUP POLSKA/MOTORPOL	Wrocław, al. Karkonoska	1590	2	75,5
15	ZK MOTORS	Kielce, ul. Wystawowa	1100	1	75

WYRÓŻNIENIA SPECJALNE



NAJWYŻEJ PUNKTOWANE WSKAŹNIKI

BEMO MARKI



NAJWIĘKSZA LICZBA NAPRAW

TOYOTA MARKI



FOT. Obiekt blacharsko-lakierniczy Grupy Cichy-Zasada w podwarszawskim Piasecznie, tegoroczny wicelider rankingu

giej w zestawieniu Grupy Cichy-Zasada, reprezentowanej przez stację w Piasecznie, nad Toyotą Marki wyniosła jedynie 0,5 pkt., czyli... dokładnie tyle samo co nad siedleckim warsztatem Carsedu – po raz pierwszy w historii rankingu dwie firmy uzyskały bowiem identyczny wynik na tak wysokim szczeblu, dzieląc między siebie „brąz”. Szczególnie zadowoleni z osiągniętego rezultatu mogą być przedstawiciele japońskiego producenta, bo w ostatnich latach blacharnia-lakiernia zlokalizowana przy al. Piłsudskiego stopniowo wspina-

tat we Wrocławiu. W 2025 r. górą w wewnętrznej rywalizacji był ponownie obiekt zlokalizowany w stolicy Dolnego Śląska, ale różnice punktowe okazały się niewielkie.

NIE TYLKO GIGANCI

A dalej? Firmowe „dwójki” wystawione przez Grupy Cichy-Zasada oraz Bemo, czyli blacharnie-lakiernie w Krakowie oraz Rzeszowie, przedzielił bielski serwis Grupy Korczyk. Ósma lokata firmy z południowej Polski oznacza nie tylko naj-

„Przed dwoma laty zastanawialiśmy się, czy „wyżyłowany” wskaźnik efektywności nie przełoży się na jakość napraw. Tezę podtrzymujemy, bo udział napraw powtórnych ponownie wzrósł”

ła się po kolejnych szczeblach, zaś tegoroczne podium stanowi potwierdzenie skuteczności działań realizowanych przez dealera. Progres firmy dostrzegła także Kapituła Lidera Serwisu – gdybyśmy kierowali się wyłącznie punktami przyznawanymi przez sędziów, to właśnie Toyota Marki świętowałyby triumf w XIII odsłonie konkursu.

TOP5 (a w zasadzie TOP6) zamknęło Duda-Cars, które, tak jak w poprzednich latach, zaprezentowało dwie równorzędne placówki – nowoczesną stację w Gołęczewie i niedawno zmodernizowany warszt-

lepsy wynik od 2016 r., ale także trzeci z rzędu awans przedstawiciela Skody oraz Kii do grona finalistów. Najlepszą dzielną uzupełnił wreszcie dealer, którego w drugim etapie rankingu gościmy po latach przerwy, a przy tym ostatnia firma, która przekroczyła symboliczną granicę 100 punktów – mowa tu o Grupie Wróbel, a konkretnie oddziale blacharsko-lakierniczym w Będzieszynie uruchomionym w 2023 r. W pierwszych edycjach konkursu dealerowi zdarzało się finiszować nawet w pierwszej trójce, ale wówczas grupę reprezentował flagowy oddział w Pietrykowicach.

Historię niezłych, choć nieregularnych występów, ma za sobą także Grupa Plichta, czyli numer 11 tegorocznej edycji. Gigant z Pomorza ponownie postawił na stację przy ul. Lubowidzkiej w Gdańsku, jeden z największych obiektów zgłoszonych do naszego ranking. Firma w ostatnim czasie chętnie inwestowała w nowoczesne technologie wspierające pracę segmentu blacharsko-lakierniczego, ale na uwagę zasługuje tu również nawiązanie współpracy z instytucjami edukacyjnymi – w dobie niedoborów kadrowych każda dodatkowa para rąk do pracy jest nie do przecenienia.

Jedynie 1,5 pkt. mniej otrzymał ostatecznie częstochowski warsztat dealerstwa Frank-Cars. Panujący w tej „sekcji” ścisk był zresztą nawet większy niż na podium – firmy z miejsc 11-15 dzieliło w sumie zaledwie 6,5 pkt., zaś niekiedy o pozycji decydowały pojedyncze „oczka”. Przewaga sklasyfikowanej na 13. lokacie Toyoty Sabaj nad przedstawicielem Auto Group Polska wyniosła raptem 1,5 pkt. Ten z kolei o włos wyprzedził ostatniego z tegorocznych finalistów – związaną z BMW firmę ZK Motors. Co ciekawe, wśród członków Kapituły nie brakowało takich, którzy widzieli blacharnie-lakiernie obu dealerów niemieckich marek nie tylko na podium, ale wręcz ze „złotem”.

KOLEJKI W WARSZTACIE

Było o uczestnikach, przejdźmy do wskaźników – tu można zaobserwować kilka trendów, niestety nie zawsze pozytywnych. Zaczniemy jednak od tego, co dobre: rosnącej liczby zleceń (o 8,05 proc.) oraz zafakturowanych roboczogodzin (+13,43 proc.). Zwłaszcza wzrost tego drugiego wskaźnika zdaje się niezwykle istotny – przy niestabilnej rynkowej sytuacji, malejącej liczbie tak samych zdarzeń, jak i zlikwidowanych szkód (dane KNF zestawiające I kwartał 2025 z analogicznym okresem rok wcześniej), zwiększenie wagi realizowanych zleceń jest jednym z tych elementów, który może zrekomensować ewentualne problemy na innych polach. W rezultacie w bieżącym roku firmy zgłoszone do konkursu sprzedawały średnio 13,1 RBH zewnętrznych – wobec 12,35 RBH przed rokiem (o ile nie jest zaznaczone inaczej, aktualne dane porównujemy do wskaźników uzyskanych przez uczestników poprzedniej edycji, co oznacza, że siłą rzeczy operujemy na nieco innej bazie

„personalnej”, choć... warto nadmienić, że akurat w tym konkretnym przypadku takie rozróżnienie i tak nie byłoby konieczne, ponieważ wskaźniki uzyskane przed rokiem były... dokładnie takie same, niezależnie od przyjętej metody). Lepiej radził sobie ogół, lepiej radziła sobie także czołowa piętnastka, która dzięki skuteczniejszej dosprzedaży potrafiła wypracować 13,56 RBH na każdym zleceniu (+0,96 RBH r/r).

A poza tym? Co do zasady, bywało lepiej, choć pogorszenie niektórych wskaźników może paradoksalnie wyjść dealerom na dobre. Tyczy się to zwłaszcza efektywności, która w przekroju branżowych liderów (oczywiście wyjątków nie brakuje) sufit osiągnęła dwa lata temu i od tego czasu spada. Spada bardzo powoli, co może sugerować nie tyle zmianę priorytetów, ile swego rodzaju stabilizację. O jakich wartościach mówimy? Średnia dla wszystkich zgłoszonych blacharni-lakierni wyniosła w tym roku 116,9 proc. (-2,8 pp.). Do tej liczby TOP15 „dołożyło” kolejne 12 pp. (w sumie 128,9 proc.), co w porównaniu z 2024 r. oznacza redukcję o 2,6 pp. Przed dwoma laty zastanawialiśmy się, czy „wyżyłowany” do granic możliwości wskaźnik efektywności nie przełoży się negatywnie na jakość realizowanych zleceń. Postawioną tezę podtrzymaliśmy przed rokiem, obserwując wzrost liczby reklamacji w segmencie. Podtrzymujemy ją i dziś, bo udział napraw powtórnych niestety ponownie wzrósł.

WIĘCEJ, SZYBCIEJ, GORZEJ...?

W 2025 r. na każde 100 wykonanych zleceń w statystycznym warsztacie przypadało 1,2 reklamacji. Tym samym cofnęliśmy się do wartości, które branża uzyskiwała w roku 2019 (w międzyczasie gorzej było tylko w 2021, który pod tym kątem stanowił jednak pewną anomalię). Różnica względem poprzedniej odsłony Lidera Serwisu nie jest być może duża – to jedynie 0,06 pp. – niepokoić może natomiast trend, tym bardziej że dzisiaj pracownicy warsztatów pracują z wykorzystaniem nowoczesnych narzędzi, które, przynajmniej w teorii, powinny ograniczać liczbę popełnianych błędów. Pytanie, czy nadmierne opieranie się na technologii, która w coraz większym stopniu wyręcza lakierników w obowiązkach, nie uspiło nieco czujności zarządzających, ale też samej załogi. Nie

wszystkich rzecz jasna, czego najlepszym dowodem jest odpowiednio niższa wartość parametru napraw powtórnych wśród finalistów rankingu – w tym gronie wskaźnik reklamacji sięgnął 0,74 proc.

Kamyczkiem do dealerskiego ogródka może być wreszcie wzrost średniego czasu naprawy blacharsko-lakierniczej z 8,47 do 8,7 dnia (liczony od momentu pozostawienia auta przez klienta do

charsko-lakierniczy. Tu niespodzianek raczej nie było – szefowie działów posprzedaży jednym głosem wymieniali główne problemy warsztatu: starzejącą się załogę oraz rosnące koszty prowadzenia biznesu, wzmocnione presją ze strony towarzystw ubezpieczeniowych na obniżanie kosztów napraw.

Ale niekiedy przewijały się także inne argumenty: część przedstawicieli branży

„Do branżowego benchmarku key to key – 5-dniowego terminu realizacji zlecenia, pozwalającego zamknąć naprawę w ciągu tygodnia, aspirują dziś jedynie nieliczni.”

momentu wydania samochodu klientowi; z wyłączeniem szkód całkowitych). To niestety powrót do poziomu z roku 2022, czyli... okresu, gdy w wyniku post-covidowych perypetii branża motoryzacyjna mierzyła się z niedoborem części, co mocno odczuwały szczególnie brandy volkswagenowskie. Inna sprawa, że wydłużenie terminów może dziś przynajmniej po części wynikać ze wspomnianej wcześniej tendencji do zwiększenia „pojemności” samych napraw – jeśli do takich sytuacji rzeczywiście dochodzi, warto zadbać, aby klient miał pełną świadomość, dlaczego realizacja jego zlecenia zajmuje więcej czasu niż zwykle.

Niezależnie od przyczyn takiego stanu rzeczy, staje się jednak coraz bardziej oczywiste, że obecnie do branżowego benchmarku – 5-dniowego terminu naprawy, pozwalającego zamknąć sprawę w ciągu tygodnia – aspirują jedynie nieliczni: firmy nie tylko dobrze zarządzane, ale też podtrzymujące dobre relacje z ubezpieczycielami, a do tego będące w głównej mierze przedstawicielami wolumenowych marek osobowych (większa liczba „dostawczaków” oraz pojazdów premium będzie się naturalnie wiązała z dłuższymi terminami).

POD GÓRĘ

Uczestników tegorocznego Lidera Serwisu poprosiliśmy na koniec o zdiagnozowanie najpoważniejszych wyzwań, przed którymi stoi obecnie rodzimy segment bla-

zwracała uwagę, że klienci rzadziej niż w poprzednich latach decydują się na zgłaszanie drobnych uszkodzeń z polis AC – praktyka zauważalna szczególnie w segmencie aut użytkowych. Niepokoić może również tendencja do rozliczania się klientów bezpośrednio z „ubezpieczalnią” na podstawie kosztorysu, zwłaszcza w przypadku mniejszych szkód. Zagrożeniem, ale także szansą dla dobrze zarządzanego warsztatu, są wreszcie rosnące wymagania odwiedzających. Co ważne, nie chodzi wyłącznie o jakość samej naprawy – dziś klient oczekuje od stacji sprawnej i profesjonalnej obsługi całego procesu likwidacji.

XIII edycja Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego potwierdza, że w trudnej dla branży sytuacji zatrzymanie się w miejscu dziś nie gwarantuje rentowności jutro. Świetnie rozumie to rynkowa czołówka, która niemal z roku na rok szuka coraz to nowych metod na wykonanie kolejnego kroku do przodu, łącząc sprawne zarządzanie z technologiczną doskonałością. Co ważne, obecność w finale naszego rankingu firm spoza ścisłej wolumenowej czołówki dowodzi, że w tej układance jest też miejsce dla małych, rodzinnych dealerstw. Łatwo nie jest, ale... kto mówił, że będzie? ■

OPRACOWAŁ:
ARTUR BIAŁEK

160
PKT.

1 Grupa Bemo Marki

Dziewięć lat temu Grupa Bemo zadebiutowała w rankingu Lidera Serwisu, z marszu sięgając po koronę najlepszego. Zwycięską passę branżowego giganta przerwał dopiero w 2022 r. stołeczny Carsed – było jednak wtedy całkowicie oczywiste, że Bemo nie zamierza składać broni. Na szósty triumf dealerowi przyszło poczekać cztery lata, ale cierpliwość ewidentnie zaprocentowała, bo tegoroczny laur jest wyjątkowy – pierwszy raz w historii konkursu zdarzyło się, by jakkolwiek firma odnotowała zwycięstwo z dwoma różnymi stacjami. Tym razem padło bowiem nie na stołeczny obiekt przy al. Krakowskiej, ale na blacharnię w Markach, która w trakcie ostatnich trzech lat dwukrotnie stawała na podium rankingu. Podwarszawska stacja może pochwalić się znakomitymi wskaźnikami,

zwłaszcza w zakresie efektywności, ale elementem zwracającym uwagę być może w największym stopniu jest jej uniwersalność – warsztat obsługuje szerokie portfolio marek, pojazdy użytkowe oraz ciężarowe, a nawet autobusy. Obsługuje także Teslę, będąc jedną z nielicznych stacji dysponujących autoryzacją serwisową amerykańskiej marki. Na miejscu funkcjonuje wreszcie centrum wydań samochodów nowych różnych brandów – takie rozwiązanie sprawia, że klienci przyjeżdżający odebrać auto szybciej przywiązują się do nowej lokalizacji. Inna sprawa, że załoga stacji raczej nie musi obawiać się o brak zajęć – wraz ze zdobyciem przez Grupę Bemo autoryzacji kilku chińskich marek można spodziewać się, że przerób w warsztacie będzie dalej wzrastał.


154,5
PKT.

2 Grupa Cichy-Zasada Piaseczno

Zwycięzca dwóch poprzednich edycji rankingu, Grupa Cichy-Zasada, tym razem postanowił dokonać zamiany, pozwalając „odpocząć” warsztatom zlokalizowanym w Warszawie oraz Wysogotowie p. Poznaniem. W ich miejsce polski lider sprzedaży nowych aut wystawił placówki w Piasecznie oraz Modlniczce. W przypadku niemal każdej innej firmy podobna podmiana najprawdopodobniej skutkowałaby pożegnaniem z czołówką – tegoroczny wynik Grupy Cichy-Zasada, pozycja wicelidera oraz dwie blacharnie-lakiernie w czołowej dziesiątce, dowodzi jednak, że rynkowy hegemon dysponuje szeregiem równorzędnych warsztatów, które, co ważne, z roku na rok są w stanie wykręcać coraz lepsze rezultaty. Tego typu harmonijny wzrost związany z ujednoliceniem procesów na poziomie całej grupy umożliwiło m.in. stworzenie stanowiska koordynatora ds. napraw blacharsko-lakierniczych, który współpracuje z kosztorysantami rozlokowanymi na terenie całej Polski. Pod koniec 2024 r. obiekt w Piasecznie przeszedł rewitalizację, stając się jedną z najnowocześniejszych stacji w kraju. Oprócz szeregu narzędzi wspierających pracę, takich jak

w pełni automatyczny mieszalnik koloru, zarządzający obiektem zainwestowali także w rozwiązania pozwalające utrzymać większy porządek (oraz kontrolę) w warsztacie – warto wspomnieć choćby o „szafie” rejestrującej wydania i zwroty narzędzi specjalistycznych.



3 Carsed Siedlce

Srebro przed rokiem, brąz w tegorocznej edycji, obrona bardzo wysokich wskaźników związanych z efektywnością, czasem napraw bądź ich jakością – wszystko to składa się na obraz warsztatu, który nawet w trudnych warunkach rynkowych charakteryzuje się powtarzalnością na wysokim poziomie. Imponujące parametry sie-



dleckiej blacharni-lakierni (m.in. średni termin zlecenia zamykający się w czasie zaledwie 5 dni czy udział napraw powtórnych nieprzekraczający 0,5 proc.) uzupełnił w minionym okresie wzrost liczby realizowanych zleceń uzyskany po części za sprawą nowej autoryzacji Audi, która wzmocniła volkswagenowe portfolio placówki (a do tego przyczyniła się do wzrostu średniej wartości RBH na zlecenie). Swoje zrobiło także rozbudowanie powierzchni produkcyjnej – zmiana, jakkolwiek niewielka, pomogła dealerowi uporać się z niedostateczną ilością miejsca na części oczekujące. Co ciekawe, firma koncentruje się głównie na swoich markach, z roku na rok zmniejszając udział brandów z „zewnątrz”. Wskazany trend najwyraźniej przejawia się w warszawskim oddziale dealera, ale podobne procesy zachodzą także w innych lokalizacjach (choć z uwagi na ograniczone rozmiary siedleckiego rynku opieranie się wyłącznie na własnych markach jest siłą rzeczy utrudnione).

154
PKT.

3 Toyota Cygan Marki

13. miejsce w roku 2022, 9. przed dwoma laty, 5. pozycja w ubiegłorocznym rozdaniu, wreszcie „brąz” ex aequo z Carsedem – historia sukcesu blacharni-lakierni zlokalizowanej w Markach nie ma w sobie znamion przypadku. W ostatnich latach dealer dokonał licznych zmian związanych zarówno ze sposobem zarządzania stacją, jak i z inwestycjami w nowe technologie, zdobywając uznanie Kapituły konkursu – aż troje sędziów upatrywało zresztą w podwarszawskim warsztacie faworyta zestawienia. I nic w tym dziwnego, bo najbardziej wydajna blacharni-lakiernia na naszej liście (rekordowa liczba zafakturowanych RBH przy nie tak znowu dużej przestrzeni produkcyjnej) ponownie poprawiła przerób, finalizując przed rokiem ponad 5,2 tys. zleceń zewnętrznych przy bliskiej zera liczbie napraw powtórnych. W serwisie działają cztery „zespoły produkcyjne”: dwa blacharskie i dwa lakiernicze, które z uwagi na przyjęty model funkcjonowania nie przeszkadzają sobie nawzajem. Pracownicy pro-

dukcyjni nie muszą martwić się kompletowaniem części ani nawet przygotowywaniem mieszanki kolorystycznej – ten obowiązek spada na zatrudnionego w firmie kolorystę. Całość uzupełnia automatyczny magazyn oraz, rzecz wcale nie taka oczywista, gotowe stanowisko do napraw aut elektrycznych.



154
PKT.

5 Duda-Cars Wrocław

W tegorocznej edycji obie blacharnie-lakiernie Duda-Cars zajęły miejsca jedna obok drugiej, potwierdzając zbliżony potencjał oraz ambicje na dalszy rozwój. Mniejszy ze zgłoszonych warsztatów, stacja zlokalizowana we Wrocławiu, od lat należy do rynkowych liderów pod kątem liczby roboczogodzin wypracowywanych na każdym zleceniu, ze średnią na poziomie 16,65 (którą zresztą ponownie poprawiła), oraz niskiego udziału napraw powtórnych poniżej 0,3 proc. Pod koniec ubiegłego roku wrocławska blacharnia-lakiernia zwiększyła liczbę realizowanych

RBH po przejęciu części napraw z oddziału w Lesznie, ale być może najciekawszą zmianą, do której doszło w stacji przy ul. Olsztyńskiej, była zmiana procesów związanych z kosztorysowaniem: zarządzający warsztatem dążą dziś do rozdzielenia funkcji doradców oraz kosztorysantów, aby odciążyć tych pierwszych i pozwolić im skupić się na kontakcie z klientem. Tego rodzaju system funkcjonuje już zresztą w Gołęczewie, w którym o jego wprowadzeniu zdecydował charakter obiektu, który „gromadził” naprawy z kilku lokalizacji należących do dealera.

143,5
PKT.

134,5
PKT.

6 Duda-Cars Gołęczewo

A skoro mowa o Gołęczewie... w poprzednich latach raz za razem podkreślaliśmy potężne wzrosty blacharni-lakierni zlokalizowanej pod Poznaniem, wskazując na niemal nieograniczony potencjał rozwoju nowoczesnego warsztatu. W tegorocznej edycji stacja ponownie zwiększyła liczbę tak realizowanych zleceń, jak i roboczogodzin, ale wiele wskazuje na to, że punkt w Gołęczewie powoli zbliża się do wolumenowej ściany. O jakich wartościach mówimy? Ponad

trzy tysiące napraw zrealizowanych w ciągu roku to jeden z najlepszych wyników wśród wszystkich zgłoszonych warsztatów, robiący wrażenie także z uwagi na znikomy udział reklamacji (0,29 proc.), oraz krótki okres naprawy mieszczący się w, niekiedy określanym jako wzorcowy, czasie pięciu dni. Stacja zyskała także uznanie kilku członków Kapituły rankingu – dwóch z nich wskazało zresztą warsztat jako głównego faworyta do końcowego triumfu.

129
PKT.

7 Grupa Cichy-Zasada Kraków

Druga z placówek wolumenowego lidera polskiego rynku może pochwalić się niemal identycznymi parametrami względem stacji zlokalizowanej w Piasecznie – wskaźnikiem efektywności sięgającym 130 proc., niskim udziałem napraw powtórnych rzędu 0,6 proc., a do tego wzrostem przerobu tak w kontekście liczby samych zleceń, jak i ich „kaloryczności”. Godny odnotowania jest również niezwykle krótki czas realizacji zleceń, zamykający się w przypadku obu zgłoszonych placówek w obrębie niecałych pięciu dni. Autem, które trafia do warsztatu na pierwsze oględziny, zajmuje się pracownik dedykowany do rozbiórek samochodów i ich przygotowania do oględzin przez kosztorysantów, zaś sam pojazd idzie do naprawy dopiero po zaakceptowaniu kosztorysu. W efekcie w warsztatach Grupy Cichy-Zasada praktycznie nie dochodzi do przestojów wywoływanych np. brakiem części – wszyst-

ko jest przygotowywane zawczasu. Zarządzający biznesem blacharsko-lakierniczym są ponadto otwarci na nowe technologie – wyposażenie stacji w Modlniczce całkiem niedawno uzupełnił system PPG Linq.


119,5
PKT.

8 Grupa Korczyk Bielsko-Biała

Z powierzchnią produkcyjną rzędu 444 m² bielski warsztat należy do najmniejszych w naszym zestawieniu. Ograniczona przestrzeń po raz kolejny nie przeszkodziła jednak dealerowi w zwiększeniu licz-

by realizowanych zleceń, i to bez ubytków jakościowych: firma od lat utrzymuje bliski zera wskaźnik napraw powtórnych, godny uwagi także ze względu na rosnącą z roku na rok średnią liczbę RBH na każdym zleceniu. Ta w ciągu roku zwiększyła się bowiem o pełną roboczogodzinę. O podobnym sukcesie trudno byłoby myśleć bez szkoleń pracowniczych, do których osoby nadzorujące pracę warsztatu przywiązują ogromną wagę. Nie chodzi przy tym jedynie o najbardziej podstawowe czynności – załoga stacji z al. gen. Władysława Andersa zdobywa dodatkowe kwalifikacje związane m.in. ze zmianami zachodzącymi w samych autach. Niewykluczone jednak, że w niedalekiej przyszłości przedstawiciele Grupy Korczyk będą musieli zacząć myśleć o przeprowadzce – renoma bielskiego warsztatu i wynikający z niej wzrost liczby klientów sprawiły, że niewielka stacja zbliża się powoli do granicy możliwości.



9 Grupa Bemo Rzeszów

Choć rzeszowska blacharnia-lakiernia dealera nie może pochwalić się gabarytami mareckiego oddziału Grupy Bemo, kompaktowe rozmiary nadrabia niezwykle doświadczoną kadrą, której zawdzięcza bardzo dobrą opinię na rzeszowskim rynku potwierdzoną znakomitymi parametrami. W ciągu ostatnich kilkunastu miesięcy stacja poprawiła większość kluczowych wskaźników efektywności – w tym średnią liczbę RBH na zlecenie, czas naprawy, ale także liczbę realizowanych zleceń. Co ciekawe, w tym okresie dealer nie przestawał zatrudniać – i to w obu placówkach zgło-

szonych do tegorocznego rankingu, co niejako zaprzecza rynkowym trendom i dowodzi, że branża nie jest wcale skazana wyłącznie na obronę dotychczasowych rezultatów. Działania w tym zakresie nie były zresztą przypadkowe – dealer postanowił odciążyć nieco doradców (w przeszłości liczba miesięcznych napraw przypadających na pojedynczego doradcę należała w Grupie Bemo do najwyższych w branży), by ci mieli więcej czasu na przepracowanie każdego zlecenia, co w efekcie doprowadziło do dalszego wzrostu średniej liczby RBH fakturowanych na pojazd.

109,5
PKT.

10 Grupa Wróbel Będzieszyn

Stary gracz, nowa stacja. W przeszłości dealer związany z Mercedesem i Mazdą niejednokrotnie brał udział w rankingu Lidera Serwisu, reprezentowany każdorazowo przez blacharnię-lakiernię zlokalizowaną w Pietrzykowicach. W XIII edycji konkursu firma postawiła jednak na niedawno otwarty obiekt w Będzieszynie k. Gdańska. Obiekt specyficzny, w którym istotną rolę odgrywają pojazdy ciężarowe i dostawcze. Charakterystyka stacji wpływa na jej wskaźniki – dłuższy czas napraw, z którym wiąże się rekordowo wysoka liczba roboczogodzin realizowanych na zlecenie: to prawie 25 RBH na

każdy pojazd. W ostatnich miesiącach nowoczesny warsztat notował znaczny wzrost przerobu i można się spodziewać, że w najbliższym czasie ten trend zostanie podtrzymany, tym bardziej że zarządzający stacją mają możliwość wygenerowania dodatkowej przestrzeni, gdyby wymagała tego potrzeba. Być może największą siłą pomorskiego oddziału jest jednak jego załoga: choć skompletowanie kadry nie było zadaniem łatwym, dziś przedstawiciele firmy przyznają, że wszystko funkcjonuje jak w zegarku, czego chyba najlepszym dowodem jest imponujący wzrost wskaźnika efektywności – z 86 do 123 proc.

102
PKT.



Członkowie Kapituły



MAREK BARTOSIAK
GRUPA CSV



TOMASZ BETKA
MIESIĘCZNIK DEALER



WALDEMAR DOLNY
Akzo Nobel Car Refinishes Polska



ARTUR FEDORCZYK
AXALTA



JAROSŁAW KORDOWSKI
Allianz Polska



MARIUSZ KUROWSKI
BENEFIA Ubezpieczenia



WOJCIECH KUŚMIREK
NOVOL



MACIEJ LORENTOWICZ
PZU



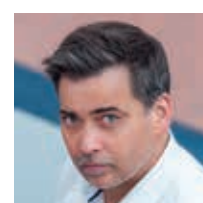
TOMASZ RENIK
Audentax



ANDRZEJ SADOWSKI
A.S. Consulting



MARCIN WALCZAK
BASF



ADRIAN WINKLER
PPG INDUSTRIES



DARIUSZ WOŁOSZKA
INFO-EKSPERT