

LIDER

SERWISU

BLACHARSKO LAKIERNICZEGO

2 26

RANKING

miesięcznika

Dealer

**Grupa
Cichy-Zasada**
Piaseczno

2

Toyota Cygan
Marki

1

**Grupa
Cichy-Zasada**
Kraków

3

PATRON RANKINGU



Tym razem zaczniemy nietypowo, bo od krótkiej lekcji historii. W ciągu 14 odsłon Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego mieliśmy okazję wyróżnić pięć firm oraz sześć warsztatów. Zwycięstwa grup Bemo, Cichy-Zasada oraz Carsedu pamięta najprawdopodobniej większość osób, które w poprzednich latach śledziły przebieg konkursu. Nie liczni obecni z nami od dawna mogą także kojarzyć trzykrotnego triumfatora z ubiegłej dekady – Summit Motors Poland / Auto Plaza, które wygrywało w okresie 2014-2016. Warszawski serwis Forda nie był jednak pierwszym zwycięzcą rankingu. Premierowa, pilotażowa edycja Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego odbyła się bowiem trzy lata wcześniej, w 2011 roku, zaś najlepszego uczestnika wy-

różniono podczas Forum ASO na scenie Centrum Konferencyjnego w Ossie. Tym pierwszym historycznym zwycięzcą była właśnie Toyota Marki. Po wielu latach zatoczyliśmy więc koło.

REGUŁY I PUNKTACJA

Zanim przejdziemy do tegorocznych finalistów, przypomnijmy krótko obowiązujące zasady. W XIV edycji rankingu podtrzymałyśmy formułę sprawdzoną od lat – w pierwszej fazie przedstawiciele firm przesyłali zgłoszenia zawierające podstawowe dane dotyczące maksymalnie dwóch swoich serwisów podlegających ocenie. Z tego grona, na podstawie uzyskanych wskaźników, wybieraliśmy 15 warsztatów, które przechodziły do

następnego etapu. Podobnie jak przed rokiem, bazowaliśmy na sześciu parametrach: średnim czasie naprawy key to key, wzroście liczby roboczogodzin płatnych, wskaźniku efektywności (rozumianym jako liczba godzin sprzedanych do godzin dostępnych), średniej liczbie zleceń na doradcę, udziale napraw powtórnych oraz średniej liczbie RBH na zlecenie. Zdecydowaliśmy się ponadto utrzymać wprowadzony przed rokiem progowy sposób liczenia punktów chroniący uczestników przed sytuacją, w której znikomym różnicom na poziomie wskaźników towarzyszyły duże różnice punktowe (upraszczając: w zmienionym modelu maksymalną liczbę punktów za dany wskaźnik może otrzymać nie jeden, lecz – w teorii – każdy serwis spełniający określony próg).

Powrót do początków

W przeszłości triumfatorzy rankingu Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego nie raz i nie dwa objawiali się zupełnie nagle, niekiedy zdobywając złoto już przy pierwszym podejściu. Przykład warsztatu należącego do Grupy Cygan pokazuje, że można inaczej – dealer w kolejnych odsłonach konkursu przesuwiał się krok po kroku do góry, sięgając szczytu w 2026 r. Co ciekawe, to nie pierwsze zwycięstwo Toyoty Marki w konkursie.



Stacje, które zakwalifikowały się do drugiej części konkursu, podlegały dodatkowo ocenie Kapituły złożonej z przedstawicieli otoczenia rynkowego warsztatów. W tym roku grono sędziowskie ponownie tworzyło 13 podmiotów (choć jego skład nieznacznie się zmienił): Akzo Nobel Refinishes Polska, A.S. Consulting, Audatex, Axalta, Surventis, Benefia Ubezpieczenia, Grupa CSV, miesięcznik „Dealer”, Info-Expert, KPI Tech, Novol, PPG Industries oraz PZU. 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.) oraz punktów przyznanych przez Kapitułę (od której

można było dostać nawet 130 pkt.) poznaliśmy wreszcie zdobywcze tegorocznych finalistów.

WSZYSCY W GÓRĘ

Te wyglądają zaś bardzo dobrze, czego najlepszym świadectwem jest liczba zdobytych punktów – lepiej niż przed rokiem (to jedyny możliwy punkt odniesienia z uwagi na wspomniany system progowy) poradziło sobie całe TOP15, więcej „oczek” zgromadził także zwycięzca. O czołowej dziesiątce tradycyjnie więcej piszemy na następnych stronach w części poświęconej sylwetkom laureatów, ale już teraz warto podkreślić, że Toyotę Marki jako lidera trafnie wskazało trzech członków Kapituły, a kolejnych

trzech widziało blacharnię-lakiernię Grupy Cygan ze srebrem, co w przeszłości w zasadzie się nie zdarzało. Z bardzo dobrej strony w XIV edycji konkursu pokazała się także Grupa Cichy-Zasada, która dwukrotnie sięgała po trofeum za sprawą stacji zlokalizowanej przy ul. Grochowskiej w Warszawie. Brak zwycięstwa dealer zrekompensował sobie jednak podwójną obecnością na podium. Oba warsztaty – w Piasecznie oraz podkrakowskiej Modlniczce – szły zresztą przez większą część konkursu łeb w łeb, a o ostatecznej kolejności zadecydowało zaledwie 0,5 pkt.

Szeregiem równorzędnych placówek dysponują także kolejne firmy w zestawieniu. Carsed, który w przeszłości osią-

	DEALER	LOKALIZACJA BLACHARNI-LAKIERNI	POWIERZCHNIA PRODUKTYWNA (m ²)	LICZBA KABIN	PUNKTY (wskaźniki + Kapituła)
1	TOYOTA CYGAN	Marki k. Warszawy, Al. Piłsudskiego	998	2	173,5
2	GRUPA CICHY-ZASADA	Piaseczno, ul. Techniczna	2400	2	162
3	GRUPA CICHY-ZASADA	Modlniczka k. Krakowa, ul. Handlowców	2025	2	161,5
4	CARSED	Stojadła k. Mińska Maz., ul. Warszawska	1000	2	150
5	GRUPA BEMO	Warszawa, Al. Krakowska	647	1	132
6	GRUPA KORCZYK	Bielsko-Biała, Al. Gen. Wł. Andersa	444	1	129,5
7	CRH ŻAGIEL	Lublin, ul. Orna	1458	2	119
7	DUDA-CARS	Golęczewo k. Poznania, ul. Gottlieba Daimlera	2098	2	119
9	DUDA-CARS	Wrocław, ul. Olsztyńska	1035	2	111,5
10	GRUPA PGD	Konstancin-Jeziorna, ul. Warszawska	400	1	103
11	FRANK-CARS	Częstochowa, ul. Jagiellońska	727	2	101,5
12	TOYOTA ROMANOWSKI	Kielce, ul. Radomska	1100	2	99
13	TOYOTA DOBRYGOWSKI	Byków k. Wrocławia, ul. Wrocławska	3557	3	95,5
14	GRUPA BEMO	Rzeszów, Al. Armii Krajowej	724	2	92,5
15	GRUPA PGD KATOWICE	Katowice, ul. Siemianowicka	2282	2	83

WYRÓŻNIENIA SPECJALNE



NAJWYŻEJ PUNKTOWANE WSKAŹNIKI

CICHY-ZASADA (MODLNICZKA)



NAJWIĘKSZA LICZBA NAPRAW

TOYOTA CYGAN (MARKI)



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

gał znakomite wyniki w Warszawie oraz Siedlcach, tym razem postawił na blacharnię-lakiernię w Mińsku Mazowieckim. Po ubiegłorocznym zwycięstwie warsztatu w podwarszawskich Markach Grupa Bemo wybrała sprawdzone rozwiązanie – „doświadczoną” stołeczną stację przy Al. Krakowskiej. Awans o dwa miejsca zanotowała tegoroczna „szóstka”, czyli firma Korczyk, która mogła pokusić się nawet o przeskok do TOP5. Ciekawie prezentuje się sytuacja na miejscach 7-9. Po pierwsze, taki sam wynik – 119 punktów – uzyskały firmy CRH Żagiel oraz Duda-Cars (a konkretnie oddział firmy w Gołęczewie). Po drugie, tak wysoka pozycja placówki należącej do dealera z Lublina oznacza najlepszy rezultat w historii udziałów CRH Żagiel w rankingu. Po trzecie, w bezpośrednim sąsiedztwie ponownie zmagania zakończyły oba warsztaty Duda-Cars – przed rokiem nieznacznie lepszy okazał się obiekt we Wrocławiu, tym razem wewnętrzną rywalizację wygrała stacja w Gołęczewie. TOP10 uzupełnił jeden z dwóch reprezentantów Grupy PGD – obecna w konkursie po raz pierwszy kompaktowa placówka zlokalizowana w Konstancinie-Jeziornie, która nabrała rozpędu po przejściu przez nowego właściciela.

A dalej? Frank-Cars z awansem o jedno „oczko” względem poprzedniej edycji, do czego przyczynił się m.in. kolejny z rzędu wzrost liczby wykonywanych roboczogodzin oraz utrzymanie 6-dniowego czasu naprawy (co coraz większej liczbie firm sprawia kłopoty). Na miejscach 12-13 uplasowało się dwóch przedstawicieli Toyoty – grupy Romanowski oraz Dobrygow-

ski. Dla firmy wywodzącej się z Radomia oznacza to powrót do grona finalistów po roku przerwy. Powrót udany, zmierzony wzrostem większości wskaźników za sprawą inwestycji w nowe technologie oraz automatyzacji wielu procesów administracyjnych i organizacyjnych. Obecność Toyoty Dobrygowski to z kolei efekt przeprowadzki w 2025 r., w wyniku której działalność blacharsko-lakiernicza dealera została wydzielona poza struktury ASO w Długołęce pod Wrocławiem i przeniesiona do pobliskiego Bykowa. W nowym miejscu Toyota Dobrygowski uruchomiła gigantyczny obiekt dysponujący przeszło 3,5 tys. m² powierzchni produkcyjnej, trzema kabinami lakierniczymi (w branży rzecz niemal niespotykana) oraz liczną załogą, co w założeniu miało umożliwić realizację nawet do 500 napraw miesięcznie. Grono finalistów uzupełniły firmowe „dwójki” należące do grup Bemo i PGD. Oba warsztaty – rzeszowski oddział Bemo oraz stacja PGD w Katowicach – w przeszłości kilkakrotnie meldowały się w czołowej piętnastce konkursu. Nie inaczej było tym razem.

JEST LEPIEJ, ALE...

A jak w szczegółach radzili sobie uczestnicy XIV edycji rankingu? Dobrze, z wyjątkiem jednego, za to bardzo istotnego wskaźnika, do którego wrócimy na końcu. W badanym okresie – od 1 lipca 2025 r. do 30 czerwca 2026 r. – rosła zarówno liczba wykonywanych zleceń (o 14,01 proc.), jak i zafakturowanych roboczogodzin (o 17,97 proc.). Pierwszy raz w historii konkursu zdarzyło się zresztą tak, że żaden z

uczestników nie zanotował spadku liczby realizowanych RBH rok do roku (choć pojedyncze firmy przeprowadziły w tym czasie mniej napraw). Co ciekawe, o wzrostach przekraczających 10 proc. informowały nie tylko placówki nowe bądź zmodernizowane, ale także te najstarsze, co może sugerować, że dzisiaj o rozwoju segmentu decyduje nie tylko technologia, ale też organizacja pracy.

Tym bardziej że w ciągu 12 miesięcy poprawie uległ także wskaźnik efektywności – ze 119 do 123 proc. W przeszłości nie raz (i nie dwa) zastanawialiśmy się, czy maksymalizacja tego parametru nie przełoży się na niższą jakość realizowanych napraw, dlatego ubiegłoroczny spadek traktowaliśmy raczej jako rozsądną stabilizację aniżeli powód do niepokoju. Co ważne, tym razem wzrost efektywności nie wpłynął negatywnie na wskaźnik reklamacji. Wręcz przeciwnie – udział napraw powtórnych spadł do nienotowanego wcześniej pułapu 0,80 proc. (poprzedni rekord – z 2023 r. – wynosił 0,88 proc.). I w samą porę, bo przez ostatnie dwa lata trajektoria zmian tego parametru mogła budzić zaniepokojenie dealerów: w 2025 r. wskaźnik reklamacji sięgnął 1,2 proc., cofając branżę do rezultatów uzyskiwanych w poprzedniej dekadzie (w tym miejscu należy przypomnieć, że analizując wyniki zestawienia, siłą rzeczy opieramy się na nieco innej bazie zgłoszeń, dlatego mimo oczywistego trendu nie warto za bardzo przywiązywać się do dalszych miejsc „po przecinku”).

Lepiej prezentował się być może najważniejszy obecnie wskaźnik w biznesie blacharsko-lakierniczym, czyli liczba roboczogodzin wypracowywanych na każdym zleceniu. Wśród uczestników XIV edycji Lidera Serwisu wartość ta zwiększyła się o ponad pół RBH na naprawę, z 13,33 do 13,94, ale wzrost byłby zauważalny, nawet gdybyśmy za podstawę przyjęli wyniki uzyskane przez ubiegłorocznych startujących (13,56; +0,38). Oczywiście w przypadku tego wskaźnika (jak i wielu innych) średnia nie do końca odzwierciedla rzeczywistą sytuację branży – optymalny rezultat w jednej marce może pozostawiać wiele do życzenia w innej. Do tego dochodzi szereg dodatkowych czynników: stopień otwarcia się na brandy spoza autoryzacji, obsługa pojazdów użytkowych itd. Dobry wynik uczestników

rankingu jest tym bardziej godny uwagi, że w całej branży średnia liczba RBH na zlecenie zaczęła ostatnimi czasy spadać. A to niepokojący sygnał – w warunkach zaostrzonej rywalizacji o klienta łatwiej przecież zwiększyć zakres pracy wykonywanej przy już pozyskanym zleceniu, niż wywalczyć kolejną.

LEPSZY SPRZĘT, LEPSZA ORGANIZACJA

Notowane w wielu kluczowych wskaźnikach wzrosty można by złożyć na karb technologii i po części rzeczywiście tak jest. Dyrektorzy blacharni-lakierni chwalą się nowymi rozwiązaniami – automatycznymi mieszalnikami lakierów, zaawansowanymi kabinami endotermicznymi czy produktami wspierającymi jednowarstwowe lakierowanie. Kilku uczestników wskazało też na instalację nowoczesnych stref przeznaczonych do obsługi karoserii multimateriałowych, umożliwiających bezpieczną naprawę nadwozi wykonanych m.in. ze stali o wysokiej wytrzymałości i aluminium.

Nie chodzi przy tym wyłącznie o rozwiązania sprzętowe wspierające załogę produkcyjną w samym procesie naprawy, ale także o narzędzia z zakresu automatyzacji oraz sztucznej inteligencji. Dziś firmy z sektora wykorzystują AI m.in. do błyskawicznego szacowania wstępnych kosztów naprawy bądź automatycznego podejmowania zleceń. W celu zwiększenia wydajności warsztatu część stacji wdrożyła ostatnimi czasy systemy opisu zleceń. Coraz więcej dealerów szuka przy tym sposobów na cyfrową wymianę dokumentów, pozwalających wyeliminować papierowe formularze bądź druki, na przykład za sprawą podpisu elektronicznego na dokumentach szkodowych. Rosnącą popularnością cieszą się także narzędzia umożliwiające przeprowadzanie oględzin pojazdu bez konieczności wizyty klienta w serwisie.

Jednak sprowadzanie zmian wyłącznie do kwestii nowych technologii byłoby nadmiernym uproszczeniem, deprecjującym transformację, która w wielu firmach była wynikiem decyzji o charakterze organizacyjnym. A do takowych należy m.in. wprowadzenie w Gołęczewie – w celu zwiększenia przepustowości warsztatu – napraw Fast Lane dla zleceń spełniających określone parametry (związane

m.in. z limitem liczby roboczogodzin). Na ciekawe rozwiązanie postawiła Toyota Marki, uruchamiając Portal Klienta, który umożliwia dokładne śledzenie procesu na 14 etapach – od umówienia oględzin aż do wydania pojazdu. W najwyższych ocenianych stacjach zaawansowanym procesom technologicznym towarzyszą

Zaawansowane systemy ADAS, nowe materiały konstrukcyjne, większy udział samochodów elektrycznych, hybrydowych, a do tego zauważalny wzrost liczby naprawianych modeli chińskich marek wymagających od dealerów ciągłych inwestycji w sprzęt, szkolenia i certyfikacje. W czym problem? W branży panuje przekonanie, że za tem-

„Tylko pięć zgłoszonych warsztatów zeszło z czasem naprawy (key to key) poniżej 6 dni, a w granicy 5 dni zmieściły się raptem dwa”

więc często pomysłowe działania wprowadzane przez osoby zarządzające.

ŁATWIEJ NIE BĘDZIE

Nie wszystkie elementy branżowego rzemiosła uległy jednak poprawie. W poprzednich latach nie raz zwracaliśmy uwagę na wydłużenie się średniego czasu naprawy blacharsko-lakierniczej (liczonego od momentu pozostawienia auta przez klienta do wydania). Przed rokiem wartość ta wzrosła z 8,47 do 8,7 dnia i niewiele wskazuje na to, by w najbliższym czasie sytuacja miała ulec zmianie. W okresie ostatnich dwunastu miesięcy samochody spędzały w dealerskich warsztatach 8,81 dnia, choć zdarzyły się przypadki firm, w których średnia dochodziła do trzech tygodni (fakt, także z uwagi na specyfikę marki). Dość powiedzieć, że tylko pięć zgłoszonych warsztatów zeszło z czasem naprawy poniżej 6 dni, a w granicy 5 dni zmieściły się raptem dwa.

A dlaczego to takie ważne? Bo, jak przekonują przedstawiciele branży, presja na zwiększenie tempa realizacji zleceń (oczywiście przy jednoczesnym zachowaniu odpowiedniej jakości) pozostaje dziś istotnym wyzwaniem, przed którym stoi segment napraw blacharsko-lakierniczych. Dyrektorzy warsztatów zwracają uwagę, że rosnące oczekiwania w tym zakresie płyną już nie tylko ze strony towarystów ubezpieczeniowych, ale także od samych producentów (nie wspominając o coraz bardziej wymagających klientach).

Jednym z najpoważniejszych problemów branży staje się ponadto rosnąca złożoność napraw nowoczesnych pojazdów.

pem rozwoju technologii producentów nie nadążają kosztorysy ubezpieczeniowe, które nie zawsze uwzględniają rzeczywisty czas pracy oraz ceny materiałów, co bezpośrednio wpływa na marżę oraz rentowność segmentu. Dodajmy do tego wyzwania, z którymi branża mierzy się od lat – rosnące koszty działalności oraz trudności z pozyskaniem, ale też utrzymaniem doświadczonych blacharzy i lakierników (problem bodaj najczęściej wymieniany przez uczestników rankingu), a otrzymamy układankę, w której poszczególne elementy coraz mniej zdają się do siebie pasować.

TYLKO DLA ORŁÓW

Silne wolumenowo lata w segmencie sprzedaży nowych aut mogą tymczasowo ograniczyć konsekwencje wynikające z niższej szkodowości samochodów wyposażonych w zaawansowane systemy bezpieczeństwa, ale w dłuższym terminie branża zacznie odczuwać negatywne skutki zmian. Kto poniesie ich koszty? Wyniki XIV edycji rankingu pokazują, że dziś największe wzrosty notują czołowi przedstawiciele sektora, i to do nich często należy inicjatywa w zakresie inwestycji w nowe technologie. Szeroko pojęta konsolidacja w branży dealerskiej dotyka dziś wszystkich obszarów biznesowej działalności – segment napraw blacharsko-lakierniczych nie jest tu żadnym wyjątkiem. Łatwiej zatem nie będzie. Ale najlepsi mogą na trudniejszym rynku jeszcze powiększyć przewagę. ▀

OPRACOWAŁ:
ARTUR BIAŁEK

173,5
PKT.

1 Toyota Cygan Marki

Po 15 latach korona najlepszego wróciła do premierowego zwycięzcy rankingu Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego. Niespodzianka? Niekoniecznie, bo na tegoroczny sukces stołecznego przedstawiciela Toyoty zanosilo się już od kilku lat, gdy firma zaczęła wdrażać liczne zmiany obejmujące zarówno organizację pracy, jak i inwestycje w nowe technologie. Skutki transformacji mogliśmy śledzić w zasadzie z roku na rok, czego potwierdzeniem była seria awansów – skuteczny atak na pozycję lidera warsztat zlokalizowany w podwarszawskich Markach przeprowadził rok po zajęciu trzeciego miejsca. Jedną z ciekawszych inicjatyw dealera było stworzenie w pełni automatycznego magazynu części w lakierni (obecnie przygotowywane jest

podobne rozwiązanie dla blacharni). Zasada, którą kierują się zarządzający firmą, jest prosta: to części mają czekać na samochód, a nie samochód na części. Uwagę zwraca także uruchomiony niedawno Portal Klienta, pozwalający na bieżąco śledzić, co dzieje się z samochodem od umówienia oględzin, przez kolejne etapy naprawy, aż do wydania pojazdu. W efekcie klient nie musi dzwonić i pytać o status – zamiast tego ma stały dostęp do najważniejszych informacji dotyczących zlecenia. Ujednolicanie procesów, cyfrowy obieg, automatyzacja oraz dążenie do eliminacji czynności, które zabierają czas, nie generując przy tym wartości dodanej, sprawiły, że firma szybciej naprawia samochody i sprawniej wykorzystuje możliwości całego zakładu.


162
PKT.

2 Grupa Cichy-Zasada Piaseczno

Drugie miejsce przed rokiem, drugie miejsce w roku obecnym. Blacharnia-lakiernia należąca do lidera polskiego rynku sprzedaży nowych aut ponownie potwierdziła, że nie ma w zasadzie słabych stron. W okresie, gdy rosnący stopień skomplikowania samochodów oraz okresowe braki części sprawiają, że w wielu firmach czas realizacji naprawy w ostatnich latach zaczął rosnąć, w obu zgłoszonych warsztatach Grupy Cichy-Zasada dealer zamyka zlecenia średnio w czasie niecałych pięciu dni. Tak wysokie tempo jest możliwe dzięki zaawansowanym systemom oraz kompetencjom pracowników, którzy po każdej przeprowadzonej naprawie mogą m.in. samodzielnie dokonać kalibracji systemu, bez konieczności czekania na dostępność diagnosty. Dealer dba ponadto o to, by załoga dysponowała na miejscu wszystkimi kluczowymi narzędziami, dzięki czemu proces naprawy nie wiąże się z dodatkowym transportem. Ale na uwagę zasługują także działania o charakterze „miękkim” – firma rozmawia z kosztorysantami choćby na takie tematy jak wypalenie zawodowe, aby zbudować w załodze świadomość problemów i tego, jak sobie z nimi ra-

dzić. Dzięki temu pracownicy czują się „zaopiekowani”, a morale w zespole rośnie.



3 Grupa Cichy-Zasada Kraków

Stację w Modlniczce pod Krakowem śmiało można by określić mianem „bliźniaczej” względem warsztatu w Piasecznie. I nie chodzi tylko o osiągnięte przez blacharnię-lakiernię wskaźniki oraz przerób (choć tu warto zaznaczyć, że gdybyśmy kierowali się wyłącznie punktowymi wskaźnikami, to właśnie krakowski warsztat



odebrałby laur zwycięzcy). Niemal identycznie prezentują się również parametry techniczne – liczebność załogi oraz powierzchnia produkcyjna. I to właśnie ten ostatni element stał się ostatnimi czasy największym problemem placówki. Aby zaradzić niedostatecznej przestrzeni, zarządzający GCZ podjęli jednak w 2026 r. decyzję o budowaniu antresoli, która pozwoliła zwiększyć przestrzeń magazynową. Co ciekawe, dealer na podobne rozwiązania stawiał już w przeszłości, gdy sąsiadująca zabudowa uniemożliwiała rozwój „wszerz”. Opisując działalność blacharsko-lakierniczą Grupy Cichy-Zasada, nie można wreszcie nie wspomnieć o narzędziu do automatycznej weryfikacji kalkulacji, które firma zaczęła rozwijać w poprzednich latach. Projekt, który pierwotnie obejmował tylko kilka najważniejszych punktów w kosztorysie, nabrał rozpędu i dziś pozwala skutecznie weryfikować jakość przygotowywanych wycen na znacznie większą skalę.

161,5
PKT.

4 Carsed Mińsk Mazowiecki

W przeszłości stołecznego dealera, od dekad związanej z Grupą Volkswagen, reprezentowały w konkursie obiekty zlokalizowane w Warszawie oraz Siedlcach. W roku bieżącym firma postawiła jednak na swój najstarszy warsztat, uruchomiony w 2007 r. w Mińsku Mazowieckim. Obiekt przeszedł na przestrzeni ostatnich dwóch lat długą drogę: zwiększenie powierzchni o 300 m² umożliwiło dostawienie drugiej kabiny lakierniczej, zaś wprowadzenie w pełni automatycznego dozownika lakieru pozwoliło poprawić wydajność, tym bardziej że załoga szybko przekonała się do nowej technologii. Silną stroną blacharni-lakierni

jest ponadto czas naprawy, który zarządzającym udało się skrócić także za pomocą prostych rozwiązań – niektóre z rozebranych aut przesunięto do wewnątrz, co ograniczyło konieczność ich dodatkowego zabezpieczenia na przykład w momencie dłuższego oczekiwania na części. A skoro o częściach mowa – niespełna rok temu firma otworzyła się na szersze grono dostawców oferujących produkty wszystkich marek, co w przypadku warsztatu w Mińsku Mazowieckim ma niebagatelne znaczenie – udział brandów spoza autoryzacji jest tu wyższy od firmowej średniej, także dzięki doskonałej reputacji stacji wśród lokalnych klientów.

150
PKT.

5 Grupa Bemo Warszawa

Najbardziej utytułowana firma w rankingu Lidera Serwisu Blacharsko-Lakierniczego tym razem dała odpocząć zwycięskiej stacji sprzed roku, stawiając zamiast tego na warsztat, który tworzył historię konkursu w latach 2017-2021. Pomimo upływu lat warszawska stacja nadal imponuje wskaźnikami – zwłaszcza efektywnością dochodzącą do 150 proc. oraz średnią liczbą zleceń realizowanych przez każdego doradcę. Co ciekawe, w uzyskiwaniu wysokich parametrów placówce przy al. Krakowskiej nie przeszkadza nawet obecność tylko jednej kabiny lakierniczej, choć zarządzający segmentem napraw powypadkowych przyznają, że możliwości rozbudowy stacji, czy to wzdłuż, czy też wwyż, pozostają ograniczone (także z uwagi na pobliskie... lotnisko). Do zmian doszło natomiast na poziomie technologicznym, po tym jak Grupa Bemo wdrożyła proces automatycznego podejmowania zleceń, dzięki któremu wyeliminowała dowolność przyjmowania

szkód przez doradców na etapie telefonu bądź zgłoszenia. Wprowadzenie bota przyczyniło się więc do dalszego zwiększenia przerobu, wynikającego po części z faktu, że dealer chętnie podejmuje się zleceń także w przypadku marek spoza portfela, w tym chińskich.



132
PKT.

129,5
PKT.

6 Grupa Korczyk Bielsko-Biała

Choć w najnowszej edycji rankingu warsztat zlokalizowany przy Al. Gen. Władysława Andersa utracił status najmniejszego spośród zgłoszonych stacji, blacharnia-lakiernia Grupy Korczyk ponownie udowadnia, że kompaktowe rozmiary nie stanowią przeszkody w uzyskiwaniu znakomitych wyników. Stacja po raz kolejny zwiększyła przerób oraz liczbę RBH przypadających na statystyczne zlecenie. Skróceniu uległ ponadto średni czas naprawy auta. Do osiągnięcia lepszych wyników przyczyniło się m.in. utworzenie stanowiska kierownika hali, który przejął część

rutynowych zadań od blacharzy oraz doradców, pozwalając im skupić się na podstawowych obowiązkach. Na sukces bielskiego warsztatu niewątpliwie wpłynęły również dbałość o szczegóły i podejście, które trafnie obrazuje sentencja: „Duże pieniądze zaczynają się od małych kwot. Duże koszty biorą się z lekceważenia drobiazgów”. W rezultacie pracownicy przywiązują szczególną uwagę nie tylko do jakości napraw, ale też do precyzyjnego kosztorysowania, dzięki czemu na statystyczne zlecenie realizowane przez stację przypadało przeszło 15 roboczogodzin.

119
PKT.

7 CRH Żagiel Auto Lublin

Znakomity debiut w gronie finalistów rankingu stał się udziałem jednej z najnowszych placówek, które uczestniczyły w konkursie. Nowo wybudowana hala w Lublinie została oddana do użytku w 2023 r. i od tego momentu stale się rozwija. W ramach modernizacji na terenie placówki uruchomiono strefę multimateriałową, która w momencie instalacji była, zdaniem przedstawicieli firmy, jedynym tego typu specjalistycznym stanowiskiem w Lublinie. W ostatnim czasie warsztat – do tej pory związany ze Skodą i z Hondą – rozszerzył zakres autoryzacji o marki należące do VW Group: Volkswagena Samochody Osobowe, Cuprę oraz Seata, a do tego chińskiego JAC-a. Dziś blacharnia-lakiernia przy ul. Ornej może pochwalić się bardzo dobrą efektywnością oraz wskaźnikiem liczby RBH na zlecenie, wynikającym po części także z utrzymywania bardzo dobrych relacji z towarzystwami ubezpieczeniowymi – przedstawiciele firmy wychodzą

z założenia, że partnerska współpraca w tym zakresie pozwala wypracować regularność pozytywnie przekładającą się na wyniki.


119
PKT.

7 Duda-Cars Gołęczewo

I znowu razem. Warsztaty Duda-Cars zakończyły ranking w bezpośrednim sąsiedztwie, choć w tegorocznej odsłonie nieco lepiej wiodło się stacji w Gołęczewie. A skoro obie stacje dzieliło tak niewiele, to zacznijmy od tego, co oba oddziały łączy, czyli m.in. od uzupełnienia załogi o koordynatora ds. kosztorysowania. W zeszłym roku zarządzający firmą doszli do wniosku, że utworzenie nowego stanowiska pozwoli wypracować wspólne standardy, które obowiązywałyby we wszystkich oddziałach. Ale zadania koordynatora nie ograniczają się do nadzoru – ważnym elementem nowej funkcji jest dbanie

o to, by w żadnym z warsztatów nie dochodziło do spiętrzenia się prac prowadzącego do przestojów (zaradzić temu ma m.in. „przesuwanie” kosztorysów między warsztatami). Inicjatywą równie ciekawą jest wdrożenie ścieżki fast-lane dla mniejszych zleceń (jednym z warunków jest tu liczba RBH nie większa niż 12). Auta wymagające ograniczonych napraw są specjalnie oznaczane i traktowane priorytetowo, aby jak najszybciej trafić do klienta, dzięki czemu ten nie musi korzystać z auta zastępczego. Przed rokiem zastanawialiśmy się, czy stację w Gołęczewie stać na kolejne wzrosty. Okazało się, że jak najbardziej.

9 Duda-Cars Wrocław

Wrocławski obiekt dealera związanego z Merce-
desem już w poprzednich edycjach konkursu
wyróżniał się znakomitą wartością liczby RBH
realizowanych na każdym zleceniu, którego poziom
zadowoliliby z pewnością każdą inną stację. Przy
Olsztyńskiej zauważono jednak, że w tej materii
nadal da się zrobić więcej, zaś efektem jest średnia
na poziomie niemal 19 RBH na naprawę. W wypra-
cowaniu tak wysokiej wartości pomogły zmiany or-
ganizacyjne – oddział we Wrocławiu poszedł drogą
nakreśloną wcześniej przez Gołęczewo, wprowadzając funkcję kosztorysanta, co z jednej strony po-

zwoliło zwiększyć dokładność przygotowywanych
wycen, zaś z drugiej – odciążało doradców, którzy
w przeszłości musieli godzić pracę nad kosztorysa-
mi z obsługą klienta. Stacja wprowadziła ponadto
zaawansowane narzędzia wspierające zarządzanie
pracą zarówno na hali produkcyjnej, jak i w obsza-
rze biurowym, umożliwiając jeszcze bardziej precy-
zyjny pomiar wskaźników KPI, a do tego – tworząc
podstawę do pogłębionej analizy procesów, podej-
mowania trafniejszych decyzji operacyjnych oraz
skutecznej identyfikacji i eliminacji tzw. wąskich
gardel.

111,5
PKT.

10 Grupa PGD Konstancin-Jeziorna

Wiele obiektów uczestniczących w rankin-
gu Lidera Serwisu to stacje znajdujące się albo u
szczytu swoich możliwości, albo w fazie zaawan-
sowanego rozwoju. W przypadku niewielkiej bla-
charni-lakierni w Konstancinie-Jeziornej (tylko
400 m² powierzchni produkcyjnej) sprawy mają się
jeszcze inaczej. Bo owszem, warsztat rozwija się
bardzo szybko, ale jego transformacja rozpoczęła
się dopiero na początku 2025 r., gdy oddział prze-
jęła Grupa PGD. Przedstawiciele jednej z czołowych
firm dealerskich nad Wisłą natychmiast wzięli się

do roboty i w ciągu zaledwie kilkunastu miesięcy
poprawili, i to wyraźnie, wszystkie wskaźniki. Re-
organizacja objęła systemy wynagrodzeń, moty-
wacyjne, ale także nie do końca efektywny proces
napraw oraz obsługę klienta. Skutkiem było m.in.
skrócenie średniego czasu realizacji zlecenia, któ-
ry w analizowanym okresie zredukowano aż o trzy
dni. Co ciekawe, dziś załogę produkcyjną warsztatu
(blacharze, lakiernicy) tworzą jedynie trzy osoby –
kierując się wyłącznie osiąganymi wynikami, trud-
no byłoby w to uwierzyć.

103
PKT.



Członkowie Kapituły



MAREK BARTOSIAK
GRUPA CSV



TOMASZ BETKA
MIESIĘCZNIK DEALER



WALDEMAR DOLNY
Akzo Nobel Car Refinishes



MARIUSZ KUROWSKI
BENEFIA Ubezpieczenia



WOJCIECH KUŚMIREK
NOVOL



MACIEJ LORENTOWICZ
PZU



TOMASZ RENIK
Audatex



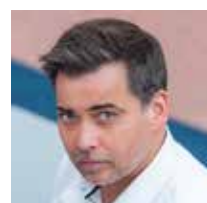
ANDRZEJ SADOWSKI
A.S. Consulting



MARIUSZ SAFARZYŃSKI
AXALTA



MARCIN WALCZAK
SURVENTIS



ADRIAN WINKLER
PPG INDUSTRIES



MICHAŁ WĄSIK
KPI TECH



DARIUSZ WOŁOSZKA
INFO-EKSPERT