

KŘIŠŤÁLOVOU KOULI NEBRAT:



KARKULKU DO SERVISU NEPOSÍLEJTE

Další článek našeho spolupracovníka Josefa Förstera přináší pohled do zákulisí práce vedoucích servisů, garančních techniků a servisních poradců. Zároveň ukazuje, že úspěch servisu nestojí jen na technologiích, ale především na lidech, kteří denně zvládají tlak zákazníků i vlastního týmu.

Jistě všichni dobře znáte pohádku o vlkovi a Karkulce. Les, návštěva babičky a tak podobně. Proč dnes začínám právě pohádkou? Abych vám nasvítil nejdůležitější pracovníky ve vašem dealerství, servise a jejich unikátní dovednosti. Nebývalé to v ostatních oblastech. Tak se klidně posaďte a můžeme začít.

Karkulku neposílej

Jistě nejen já sleduji podcasty lidí, kteří ve své oblasti něčeho dosáhli. Při jednom z nich jsem uslyšel následující rčení: „Potřebuješ-li poslat někoho do lesa, neposílej Karkulku. Pošli vlka.“ Můj volný překlad je, máš-li nějaký těžký úkol, neposílej křehkou bytost, pošli problém vyřešit někoho vhodného a schopného. Tolik úvodem.

Ředitel poprodejních služeb (vedoucí servisu)

To je za mě nezáviděníhodná funkce. Vyžadující multi-funkčního člověka. Povahou své práce stojí mezi vedením,

majitelem, pracovníky a zákazníky. Technicky a legislativně zdatný. Protože kdo jiný nakonec odvrátí tu katastrofu po kontrole dozorových orgánů? Personalista, přestože kolikrát mají velké firmy svoje HR oddělení. Nakonec je to on, kdo „proseje“ užší finále žadatelů o práci a vybere toho opravdu nejvhodnějšího, který ve firmě ve zdraví přežije zkušební lhůtu. Jako by to nebylo málo, on je ten, který řeší veškeré potíže se zákazníky a urovnává potenciální spory. Zdatně vyjednává za firmu, v případě autorizovaného zastoupení i vše potřebné s importem. Obchodní cíle, plnění. Dosažení bonusů. Návštěvy všech těch povinně nepovinných konferencí a workshopů, kde se na něj valí další a další úkoly. Aby byl udržován ve stálé pracovní teplotě, rozhodlo se vedení nasadit nový SW (DMS), který prochází celou, ale opravdu celou firmou, a to si pište, že tahle verze nedosahuje zdaleka úrovně původního DMS a musí se ještě rok dodělat. Přežil-li ředitel toto období, je z něj už symbolický vlk. Známe takové, co zažili přechody na nové DMS třikrát. Proč? Protože změnili zaměstnání a zapomněli se při vstupním



pohovoru zeptat. A úplně závěrem, dělá podklady k výplátám. Což je vyložené akt hrdinství.

Dobrý vedoucí servisu je vzácný. A právě proto je i zranitelný. Propadají workaholismu, nedovedou spravedlivě rozdělit čas mezi rodinu a práci. Často jsem se u nich setkal s tzv. vyhořením. Přitom stačí sledovat varovné signály. Machiavelli ve Vladaři píše, že *souchotiny se na začátku poznávají těžko, ale léčí snadno; na konci se poznávají snadno, ale léčí těžko.*

Garanční technik

Nezažil jsem za své praxe více exponovaného člověka, než je garanční technik. Jak se říká, v prodeji dodávají zákazníkům jen radost v podobě nového auta. V servisu je to jako u zubaře, podvědomě čekáte, co vám objeví a kolik to bude stát. A když už se nějaká závada objeví, záleží hodně na samotném zákazníkovi, jaký má pomyslný práh bolesti a jak snáší to, že bude bez svého vozidla. Někteří to snášejí překvapivě lehce. Někteří však nepřekvapivě těžce. A to to ještě popisují eufemisticky. Tady jde dennodenně o boj o duševní zdraví. Často je to jen v hlavě garančního technika. Mylně se totiž domnívá, že ta zášť, která od některých reklam-

ujících směrem k nim jde, není vůbec osobní a namířena proti nim. Znal jsem jednoho takového a ten skončil po této stresující práci na těžké operaci srdce. Má to i pozitivní sdělení. Už to nebere osobně a stále je po dvaceti letech praxe garančním technikem.

Mimo dobré duševní zdraví je garanční technik druhý po vedoucím servisu, který musí mít mnoho dobrých dovedností z různých oblastí. Technické povědomí o autech, dar improvizace, protože když už to skončí servisem, a zejména opakovaně, žádná rutina to nebude.

I když má za zády podporu značky se všemi současnými výdobytky. To, že musí umět vyjít s lidmi na dílně, je ten nejmenší požadavek, aby vůbec mohl v tomto prostředí existovat. A na závěr, proč sám voják v poli? Protože až přijede garanční auditor, zůstane na vše spolu se servisní dokumentací sám. Žádní mechanici, diagnostici, skladníci ani servisní poradci mu nepomůžou. A že audit přijde, je jisté jako to, že po noci přichází den.

Servisní poradce (přejímací technik)

Je to člověk, za kterým, když je dobrý, chodí zákazníci sami. Jako za pověstným recepákem v seriálu Čtvrtá hvězda. Čím si jejich přízeň zasloužil? Kombinací vlastností a dovedností. Je spolehlivý, drží slovo, sám volá. Má pod kontrolou dílnu. Není v jejím vleku, protože to je složitý organismus. Umí improvizovat, protože servis, to není knihovna, kde je všechno dáno a statické. Servis je živý organismus. Mnoho pracovníků, různých profesí. Někteří se nemají rádi a rádi, když mohou, něco druhým provedou. O kaliči vody v některém z dalších článků. Do toho technická složitost aut. O které v laické veřejnosti panují naprosto zkreslené informace. Dyk to jen připojíte na diagnostiku a za pět minut to máte hotové... i se zkušební jízdou, dodávám já.

Krátká odbočka. Čekal jsem v ordinaci na výsledky a na obrazovce na stěně běžel dokument o zvířátkách a ve spodní části běžely titulky: „Prosíme pacienty, aby nezařadávali do chytré inteligence dotazy ke svému zdravotnímu stavu a už vůbec aby se takovými radami řídili. Vždy vyhledejte odbornou lékařskou pomoc. Konec hlášení.“ Neboli vždy vyhledejte odbornou pomoc. Tedy i v případě vašeho vozu.

Intermezzo

Tak a jak to vypadá u vás? Karkulka, Karkulka, Karkulka, vlk a fluktuace? Nebo vlk, vlk, vlk a stabilní kolektiv a spokojení zákazníci, i když si tady nemůžou dovolit co předtím u konkurence? Kam mimochodem přestali jezdit, protože u vás si připadají jako u profesionálů.

Závěr

Dobří lidé ze servisu neodcházejí ze dne na den. Nejdřív ztichnou. Pak přestanou věřit, že se něco změní. A nakonec odejdou do jiného lesa. Kdo by taky nechtěl mít v revíru zkušeného vlka. ■

