



KVALITNÍ OPRAVA POTŘEBUJE

VÍC NEŽ JEN SPRÁVNÉ DÍLY



Moderní opravy vozidel kladou stále větší nároky nejen na vybavení autoservisů, ale také na znalosti a zkušenosti mechaniků a jejich přístup ke správným technickým informacím. Jednou z cest, jak si potřebné znalosti průběžně doplňovat, jsou odborná školení. Jako příklad jsme tentokrát vybrali školení výrobce SKF, jenž v oblasti náhradních dílů patří k průkopníkům nabídky kompletních sad, které opravy vozidel zjednodušují. Jak své know-how předává zákazníkům a jakou roli v tom hrají odborná školení, jsme se zeptali Vladimíra Durleje, technického experta a lektora odborných a technických školení automobilové divize společnosti SKF.

Umějí servisy správně pracovat s informacemi?

V dnešním světě jsme permanentně pod tlakem neskutečného přívalu nejrozumnějších poznatků. Prvotním základem je orientace a výběr těch správných, protože se k nám často dostávají takové, které přijmeme jen proto, že nám vyhovují. Proto by měl mít jejich nositel a tvůrce vždy na paměti, že sdělení musí být jednoznačná, srozumitelná a užitečná. Myslím si, že většina servisních techniků a mechaniků dnes ví, že se bez relevantních materiálů neobejdou, a umějí s nimi pracovat. Ve většině případů totiž nejde jen o nějaké rozšiřování obzorů, ale spíše o nutné znalosti a údaje, bez nichž se mecha-

nik stává téměř slepým. Každopádně většina servisů umí s technickými informacemi pracovat a využívat je ve svůj prospěch i ve prospěch zákazníka.

Jak tedy společnost SKF předává technické know-how zákazníkům?

Naše poznatky sdílíme několika způsoby. Standardem jsou technické a produktové informace, které naleznete pro konkrétní výrobek v katalogu SKF, TecDoc a také u většiny prodejců ve formě PDF. Pokud tedy kontrolujete parametry výrobku nebo sady, měli byste věnovat pozornost také dokumentaci, která je u výrobku zveřejněna. Další možností je naskenování QR kódu z obalu. Tato metoda se díky rozšířenému používání

QR kódů, například v bankovníctví i běžném životě, dobře rozvíjí. Samozřejmě je možné využít také help desk nebo zaslat dotaz e-mailem.

Na našem webu **automotive.skf.com** nabízíme e-learningové kurzy a technologické centrum s videotékou. Zároveň zde můžete vyhledat konkrétní sadu nebo díl pomocí OE čísla či VIN vozidla. Z našeho pohledu nejpodstatnější videa publikujeme také na YouTube. Stále je však důležitý přímý dialog, a proto pořádáme zhruba 40 odborných školení v regionech Čech, Moravy i Slovenska prostřednictvím našich obchodních partnerů a také ve spolupráci s časopisem AutoEXPERT.

Co byste mechanikům poradil, aby uměli tuto podporu správně využít?

Každý přistupuje ke zpracování informací trochu jinak. Mechanik by měl v první řadě vždy vědět, jak opravovaný systém či agregát funguje. Znalost konstrukce a funkce je naprostým základem jakékoliv opravy. Druhým krokem je vyhodnotit, co a jak bude opravovat a co k tomu bude potřebovat. Po technické nebo produktové informaci je třeba sáhnout také v momentě, kdy zjistí, že vymontovaný díl vypadá poněkud odlišně od zakoupeného. V automobilovém světě to není nic nového a poměrně často se stává (a to nejen u SKF), že díl má změněnou konstrukci. Taková produktová změna může ovlivnit i parametry montáže dílu nebo sady. Pokud pak díl selže, může to být právě proto, že nebyla věnována dostatečná pozornost informacím, které byly k výrobku vydány.

Absolvování certifikovaných školení SKF je pak, řekl bych, takovým „koncentrátem“, který pomáhá mechanikům v orientaci a seznamuje odbornou veřejnost s těmi nejdůležitějšími konstrukcemi včetně tipů pro správnou analýzu poruch a správnou montáž.

Jaké možnosti přináší zmíněná školení autoservisům?

Odborná technická školení hrají v automobilovém průmyslu zásadní roli, protože současná vozidla jsou stále



složitější a kombinují mechanické, elektronické a softwarové technologie. Bez průběžného vzdělávání by technici a servisní pracovníci nebyli schopni držet krok s rychlým technologickým vývojem. Školení jim tak pomáhají správně diagnostikovat, opravovat a testovat agregáty a systémy vozidla, čímž snižují riziko poruch a chyb při opravách. Dobře vyškolený odborník rychleji identifikuje závady, provádí opravy s menším počtem chyb a snižuje počet případných reklamací. To vede k vyšší spokojenosti zákazníků a lepší reputaci servisu. Investice do odborného vzdělávání přináší servisům vyšší konkurenceschopnost, lepší kvalitu služeb a rychlejší adaptaci na nové technologie. V současném prostředí je však průběžné vzdělávání a certifikace spíše nutností než konkurenční výhodou.

Co je podle vás výhodnější – školení on-line, nebo klasické prezenční školení?

To je samozřejmě individuální, ale přímá účast na školení je z mého pohledu stále efektivnější než školení přes obrazovku. Důležité je věnovat pozornost aktuálním technickým výzvám. Proto se na našich školeních nesetkáte stále jen se stejnými tématy. Byť je nutné připomínat určité základy, je zároveň nezbytné informovat zákazníky o změnách a novinkách. Navíc je na školeních prostor pro širokou diskusi a nám jako výrobcí přináší tato setkání neocenitelnou zpětnou vazbu. Právě díky tomuto dialogu můžeme spoustu věcí měnit ve prospěch zákazníků, kteří naše výrobky kupují a montují.

Krátká on-line školení pak slouží spíše k podrobnější analýze konkrétních operací a detailů, které je



PLACENÁ INZERCE

**KYB****KOMPLETNÍ ŘEŠENÍ
ODPRUŽENÍ KOLA.**

S více než 100 lety zkušeností v automobilovém průmyslu nyní **KYB** rozšiřuje svou produktovou řadu o kompletní řešení odpružení kola. Kromě tlumičů, vinutých pružin, montážních sad a ochranných sad nyní **KYB** sortiment zahrnuje i příčná ramena, tyčky stabilizátoru, konce řídicích tyčí, spojovací tyče a kulové čepy.

**PRÉMIOVÁ KVALITA OD VÝROBCE,
KTERÉMU MŮŽETE DŮVĚŘOVAT.**Original
Equipment
Manufacturer

kyb-europe.com



KYSuspension



KYB-Europe



KYBEurope



potřeba upřesnit. To ovšem neznamená, že jsou méně důležitá. Jen by měla navazovat na hlavní certifikovaná školení.

Je cílem školení pouze prohlubování odborných znalostí?

Nejde jen o jejich prohlubování, ale jde zároveň o cestu k rozvoji na profesionální úrovni. Autoservis je služba a zároveň prostředek podnikání, který má generovat prostředky pro své fungování a samozřejmě také zisk. Aby vše dobře fungovalo, musí si jít naproti dvě věci – spokojenost zákazníka a jeho pozitivní zkušenost se servisem a na druhé straně odbornost spojená s komplexním přístupem k opravě a poskytované službě.

Učím posluchače, aby nejen vyměnili vadný díl, ale také analyzovali celkový stav dotčených agregátů a správně identifikovali souvislosti. Tím lze zabránit tomu, že se vůz po krátkém čase vrátí se závadou, kterou mechanik

sice zaznamenal, ale zákazníka na ni neupozornil nebo ji neřešil. Kvůli takovému přístupu může servis přijít o zákazníka a ztracená důvěra se pak získává zpět jen velmi těžko.

Tento přístup si lze osvojit, ale ne každý mechanik si jeho význam plně uvědomuje. Cílem našich školení je proto propojit odbornost a precizní práci s kvalitní službou zákazníkovi. Právě v tom podle mě spočívá skutečná profesionalita.

S jakými problémy z praxe se při seminářích nejčastěji setkáváte?

Je jich mnoho. K těm triviálním lze zařadit výměnu rozvodů bez čerpadla chlazení, což v minulosti patřilo k běžným postupům. Zde je vidět jasná absence analytického přemýšlení nad problémem. Jak moc je pravděpodobné, že čerpadlo chlazení vydrží další interval? Naštěstí tento postup již téměř vymizel.

Dalšími příklady jsou výměna pouze jedné pružiny, vysávání vzduchových filtrů, vracení původních náplní do vozidla, výměna kompletní hnací hřídele kvůli poškození jedné manžety nebo třeba vymazání závady bez širšího zkoumání, proč se vlastně výstražka objevila.

Pokud servis pracuje komplexně a nebojí se správně komunikovat se zákazníkem, dostaví se spokojenost na obou stranách a zákazník nabude přesvědčení, že jeho vůz je v dobrých rukou a na správném místě. A o to přece jde.

Můžete být konkrétnější a přiblížit, jaké oblasti vaše školení pokrývají?

Mezi základní určitě patří seminář Mechanika, který se věnuje konstrukci a montáži dílů pohonu, ložisek, zavěšení a řízení a také brzdovému systému. Druhá oblast má název Motorová chirurgie a věnuje se systémům časování řemenem a řetězem. To vše je ještě rozšířeno o základy tribologie a systémy pomocného pohonu. Dalším tématem je vedení a profit servisu, které je určeno majitelům malých a středních servisů. Pro příští rok připravujeme rozšíření také o problematiku elektromobility.

Kde mohou zájemci získat informace o jednotlivých seminářích?

Nejjednodušší cestou je sledovat informace našich distributorů, kteří přehled i obsah našich školení zveřejňují na svých stránkách. Všichni zájemci jsou vítáni a věřím, že se budou vracet, jak to v mnoha případech vídám u posluchačů v Česku i na Slovensku. ■

PLACENÁ INZERCE



Vyrobeno v Česku



Montážní vosky FERWAX

- ✓ tři varianty kluznosti
- ✓ optimální rychlost zasychání
- ✓ nezanechává stopy
- ✓ extra nízká spotřeba


www.ferdus.cz

Pro Váš autoservis a pneuservis