ZA AE SE PTAL: Jaromír Martinec **FOTO:** Omoda & Jaecoo



ROZHOVOR NA TÉMA:

S NOVÝMI ZNAČKAMI PŘICHÁZÍ I VLASTNÍ SERVISNÍ SÍŤ

Vstup automobilových značek Omoda & Jaecoo z koncernu Chery na český trh není jen otázkou nabídky nových modelů. S rostoucím počtem prodaných vozů nabývá na významu také to, jaké zázemí bude mít zákazník k dispozici po jejich koupi. Vedle dostupnosti servisu jde především o odbornou připravenost techniků, zásobování náhradními díly a technickou podporu při řešení oprav.



Na otázky odpovídá Igor Duszek, aftersales operations manager Omoda & Jaecoo Česká republika.

Můžete na začátek obě značky představit? Na koho cílí a jaké mají obchodní cíle a plány?

Omoda & Jaecoo v České republice vystupují jako společná dvojznačka koncernu Chery. Rozdělení do dvou modelových řad nám umožňuje přesněji oslovit zákazníky podle jejich potřeb a preferencí. Značka Omoda klade důraz na výrazný design, moderní technologie a užitnou hodnotu pro každodenní život. Značka Jaecoo oslovuje zákazníky, kteří hledají robustněji pojaté SUV, praktičnost a komfort.

Z technického hlediska mají obě modelové řady mnoho společného: využívají sdílené systémy a komponenty koncer-

nu Chery. Rozdílné názvy tedy neznamenají dvě oddělené obchodní a servisní sítě. Vozy Omoda i Jaecoo naši partneři prodávají a servisují společně, na základě jedné dealerské smlouvy. S tímto společným modelem počítáme i při dalším rozvoji naší dealerské sítě.

Na českém trhu nabízíme benzinové i elektrifikované vozy. Naším cílem je dál rozvíjet nabídku pro různé skupiny zákazníků a současně jim poskytovat dostupný odborný servis po celou dobu používání vozu.

V Česku se nám podařilo rychle vyrůst, ale samotný prodej není měřítkem dlouhodobého úspěchu. Chceme být značkami, kterým budou zákazníci důvěřovat i po letech provozu. Proto jsme současně s modelovou nabídkou rozvinuli také hustou servisní síť, výbornou dostupnost dílů a profesionální technickou podporu přímo v České republice.



Představili jste servisní síť – z jakých subjektů se skládá? Je její současná podoba cílovým stavem, nebo plánujete další rozšíření?

Naši síť tvoří především zavedené české automobilové společnosti, které mají vlastní servisní provozy a zkušenosti s prodejem i následnou péčí o zákazníky. Často jde o partnery, kteří již řadu let zastupují jiné automobilové značky. Přinášejí tedy nejen vybavené dílny, ale také zkušené servisní poradce, techniky a zavedené pracovní postupy. Na těchto základech pak společně budujeme odbornost potřebnou pro modely Omoda a Jaecoo.

PLACENÁ INZERCE



Při výběru partnera se nedíváme pouze na to, zda nám na mapě chybí určité město. Posuzujeme také kapacitu servisu, technické vybavení, kvalifikaci zaměstnanců a připravenost průběžně investovat do školení a diagnostiky. Naše nabídka zahrnuje různé typy pohonů včetně hybridních, plug-in hybridních a elektrických vozů. Servis proto musí být připravený jak na běžnou údržbu, tak na diagnostiku složitějších elektronických a vysokonapěťových systémů.

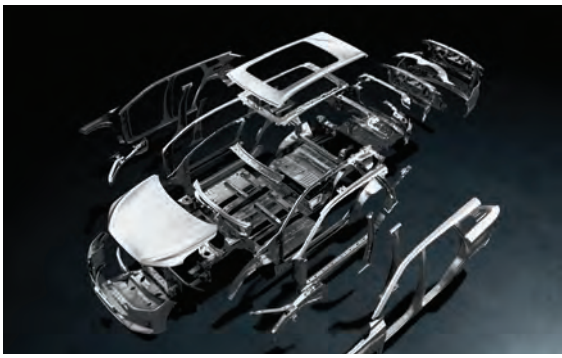
V České republice dnes máme více než 30 autorizovaných servisních míst, takže z geografického hlediska pokrýváme prakticky celou zemi. Servisní síť budeme dál cíleně rozšiřovat tam, kde roste počet našich zákazníků nebo kde další servisní místo zlepší dostupnost péče. Současně chceme rozvíjet stávající provozy – jejich kapacitu, odbornost techniků a rychlost, jakou dokážou zákazníkovi pomoci.

Pro majitele vozu je rozhodující skutečná zkušenost: Jak rychle dostane termín, zda servis správně určí příčinu závady, má k dispozici potřebné informace a díly a dokáže opravu kvalitně dokončit. Právě podle toho posuzujeme, zda naše servisní síť funguje dobře.

Budujete servisní síť současně na stejných místech s prodejní sítí, nebo bude mít samostatné širší pokrytí?
Prodej a servis u nás zpravidla zajišťuje stejný autorizovaný partner. Je to přirozené i pro zákazníka: tam, kde si vůz vybere a převezme, se může později obrátit také s pravidelnou údržbou nebo opravou. Jak už jsem zmínil, modely Omoda a Jaecoo u nás tvoří společnou nabídku, kterou partneři prodávají a servisují v rámci jedné dealerské smlouvy.

Při plánování sítě ale nestačí sledovat pouze rozmístění prodejen. Prodej nového vozu je jednorázová událost, zatímco servis zákazník potřebuje opakovaně a často i v místě, kde žije nebo pracuje. Proto samostatně vyhodnocujeme vzdálenost k nejbližšímu servisu, jeho kapacitu a to, jak se v jednotlivých regionech vyvíjí počet provozovaných vozů.





Při současném servisním pokrytí se proto soustředíme zejména na kapacitu a dostupnost v jednotlivých regionech. Pokud se v některé oblasti ukáže potřeba další kapacity, budeme hledat řešení, které zákazníkům skutečně zkrátí cestu nebo čekání na termín. Může jít o posílení stávajícího partnera, případně o další autorizované servisní místo podle konkrétní situace v regionu.

Jak zajišťujete vzdělávání mechaniků v této servisní síti?
Vzdělávání techniků začíná ještě předtím, než servis začne naše vozy opravovat. Mechanici autorizované sítě procházejí produktovým a technickým školením podle standardů výrobce. Seznamují se s konstrukcí jednotlivých modelů, servisními postupy a diagnostikou, ale také s bezpečnostními pravidly pro práci na hybridních, plug-in hybridních a elektrických vozech. Získané znalosti následně ověřujeme certifikací.

Školení nevnímáme jako jednorázovou podmínku pro zahájení spolupráce. S každým novým modelem, pohonem, technickým postupem nebo aktualizací softwaru přicházejí další informace, které se musí dostat až k lidem v dílně. Proto na úvodní přípravu navazují průběžná produktová a technická školení. Stejně důležité je, aby technici věděli, kde najdou aktuální dokumentaci a jak postupovat, pokud se při opravě setkají s méně obvyklou závadou.

Velkou výhodou je náš vlastní český poprodejní tým s velmi zkušenou technickou podporou. Servis tak při řešení složitějšího případu komunikuje přímo s kolegy, kteří znají naše modely i podmínky české servisní sítě. Pokud případ vyžaduje další odborné posouzení, zapojujeme specialisty výrobce.

Naším cílem je, aby mechanik nezůstal s komplikovanou opravou sám. Potřebuje mít k dispozici správný servisní postup, odpovídající diagnostické vybavení a možnost konzultovat své zjištění s technickou podporou. Právě propojení školení, aktuálních informací a pomoci při konkrétní opravě považuji za základ kvalitního servisu.

Chcete opravy vozů obou značek soustředit především do autorizované sítě, nebo počítáte i se spoluprací s nezávislými servisy, například při dodávkách náhradních dílů a technických informací?
Naší prioritou je vybudovat silnou a dostupnou autorizovanou servisní síť pro naše modelové řady. Právě do ní soustředíme školení techniků, diagnostické vybavení, přímou technickou podporu a logistiku náhradních dílů. Autorizované servisy zajišťují záruční opravy a servisní kampaně a jsou připravené řešit i složitější technické případy, včetně vozů s elektrifikovaným pohonem.

To ovšem neznamená, že chceme majitelům vozů určovat jedinou možnou volbu pro každou opravu nebo údržbu. Rozhodnutí zákazníka respektujeme. Naší odpovědností je zajistit, aby v celé České republice měl k dispozici autorizovaný servis, který zná jeho vůz, má potřebné vybavení a může se při řešení závady opřít o podporu českého týmu i výrobce.

Samostatný obchodní program zaměřený na dodávky dílů a technickou podporu nezávislým opravnám nyní nepřipravujeme. Rozvoj autorizované sítě a kvalita služeb pro její zákazníky jsou v této fázi naší hlavní prioritou. Ve vztahu k ostatním účastníkům trhu však samozřejmě postupujeme v souladu s platnými evropskými pravidly.

Když debatujeme o náhradních dílech a technických datech – to jsou klíčové aspekty jakékoliv opravy –, jak máte zajištěnu distribuci dílů a sdílení technických informací?
Souhlasím. Sebelépe vybavená dílna zákazníkovi nepomůže, pokud technik nemá správné informace nebo čeká týdny na potřebnou součástku. Proto jsme dostupnost dílů a technické zázemí vybudovali už při startu prodejních a servisních aktivit našich značek.

Základem zásobování našich autorizovaných servisů je centrální sklad společnosti Grand Automotive v maďarském Győru. Jeho poloha nám umožňuje rychle obsluhovat český trh: 98 % potřebných náhradních dílů dokážeme dodat do českého servisu do 24 hodin. Pro zákazníka to znamená, že u běžné opravy často není nutné čekat na díl ze vzdáleného výrobního závodu. Samozřejmě rozlišujeme mezi dodáním dílu a dokončením opravy; to závisí také na výsledku diagnostiky a rozsahu potřebných prací.

Győr navíc není jedinou možností. Pokud díl není právě tam, ověřujeme jeho dostupnost v dalších evropských skladech značek koncernu Chery. V Evropě máme k dispozici síť celkem deseti skladů (včetně Győru) a podle dostupnosti lze díly přesouvat mezi jednotlivými zeměmi. Teprve pokud součástka není dostupná v Evropě, řešíme dodání přímo z hlavního skladu výrobce v Číně. U dílů, které lze přepravit letecky, trvá dodání obvykle 14 dní.

Specifickou skupinou jsou vysokonapěťové akumulátory a některé komponenty airbagového systému, jejichž letecká přeprava podléhá bezpečnostním omezením nebo není možná. Doplňování těchto zásob námořní cestou trvá déle. Proto dostupnost těchto komponent v evropských skladech sledujeme se zvláštní pozorností a jejich zásoby řešíme s výrobcem průběžně. Výhodou je také technická koncepce koncernu Chery, protože řada osvědčených vnitřních komponentů se používá napříč modely a značkami. Díky tomu lze zásoby plánovat pro více vozů a zajistit tak, že potřebná součástka bude v Evropě dostupná.

Druhou polovinou celé rovnice jsou technické informace. Naši autorizovaní partneři pracují s katalogem dílů, servisními postupy, technickou dokumentací a diagnostickým vybavením určeným pro naše modely. Když narazí na složitější závadu, mají přímou podporu českého technického týmu, který úzce spolupracuje se specialisty výrobce. Mechanik tak má nejen informace v systému, ale také možnost konzultovat konkrétní případ s lidmi, kteří mu pomohou určit další postup.

Pro mě je to důležitý rozdíl mezi pouhým slibem, že se o auto postaráme, a skutečně fungujícím servisním zázemím. Máme síť vyškolených techniků, centrální sklad, další možnosti zásobování a technickou podporu přímo v České republice. Tyto části musí fungovat společně, aby se vůz mohl co nejdříve vrátit zákazníkovi. ■

PLACENÁ INZERCE

