

# RAPORT

**WYZWANIA I TRENDY W BRANŻY  
WARSZTATÓW SAMOCHODOWYCH**

# SPIS

## treści

Wstęp.....	3
Analiza sytuacji rynkowej .....	4
Rynek warsztatów niezależnych .....	6
Analiza rynku europejskiego.....	9
Czynniki wpływające na wybór warsztatu...	12
Oczekiwania wobec warsztatu.....	17



# WSTĘP

**Szanowni Państwo,**

ostatnie lata w sektorze serwisów samochodowych były bardzo wymagające. Pandemia COVID-19 znacząco wpłynęła na funkcjonowanie wielu firm z branży serwisowej, w tym także dealerów i warsztatów. Globalny kryzys związany z przerwaniem łańcuchów dostaw, zmniejszona produkcja samochodów oraz trudności logistyczne spowodowały, że koszt zakupu nowego pojazdu znacznie wzrósł. Mocno wydłużył się także czas oczekiwania na niego. W dłuższej perspektywie tendencje te pozwalają przypuszczać, że najbliższe lata przełożą się na wzrost popularności napraw i remontowania samochodów.

Dziś przed branżą warsztatową pojawiają się kolejne wyzwania. Do najważniejszych z pewnością należą braki kadrowe i stale rosnące koszty prowadzenia działalności, które w dobie takich zmagających się biznesów jak wysoka inflacja czy trwająca wojna w Ukrainie, są jeszcze mocniej odczuwalne.

Niniejszy raport stanowi zbiór najważniejszych informacji, trendów rynkowych oraz treści poradnikowych dla warsztatów. Publikacja wskazuje przyzwyczajenia klientów, ich wybory, preferencje, jak też tendencje, które odzwierciedlają odejście od tradycyjnego modelu napraw samochodów na rzecz serwisów niezależnych, często zrzeszonych pod wspólnym szyldem.

**Zapraszam do lektury.**

**Marta Ciesielska,**

kierownik działu sieci serwisowych  
Q Service Castrol



# ANALIZA

## sytuacji rynkowej

Pojazdy w Polsce stają się dobrem luksusowym. Według analiz rynkowych, sektor motoryzacyjny dochodzi do punktu, w którym **cenę zakupu nowych samochodów przestają być akceptowane przez klientów**. Przykładem może być segment B, w którym ubogo wyposażone auto przekracza próg 100 tys. zł.

**We wrześniu 2022 r. średnia ważona cena sprzedaży nowego samochodu osobowego wyniosła 160 171 zł.** To wzrost o 17,2%<sup>1</sup> względem tego samego miesiąca w roku poprzedzającym. W sumie w pierwszych trzech kwartałach 2022 zanotowano wzrost o **14,1%, co przełożyło się na kwotę 152 766 zł<sup>2</sup>**.

Do tej pory można było zakładać, że czynniki takie jak: konflikt w Ukrainie, problemy z dostępnością podzespołów do pojazdów czy wysoka inflacja, w pewnym momencie przestaną oddziaływać na rynek, a ceny powrócą do okresu sprzed 2019 r. To jednak tak szybko nie nastąpi, co wynika z „MotoBarometru 2022”. To doroczny raport przygotowywany przez Exact Systems

na podstawie badania realizowanego wśród menedżerów pracujących w przemyśle samochodowym w 11 krajach Europy. To w nim przewiduje się, że **w ciągu najbliższych 12 miesięcy ceny nowych samochodów na polskim rynku mogą wzrosnąć nawet o 20%<sup>3</sup>**.

Dla polskiego klienta są to poziomy niemal nie do zaakceptowania. Mimo coraz wyższego wynagrodzenia (według danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS) wzrost w ciągu roku o 14,5%<sup>4</sup>), na zakup nowego samochodu trzeba **przeznaczyć 34 miesięczne pensje<sup>5</sup>. To o trzy więcej niż w styczniu 2018 r.**

Coraz częściej wybieranym rozwiązaniem są pojazdy używane. Analizy rynkowe wykazują jednak, że również w tym sektorze sytuacja nie jest optymistyczna. Zgodnie z raportem AAA Auto w ostatnich latach branża mierzy się ze **spadkiem liczby ofert, co w efekcie przekłada się na coraz wyższe ceny pojazdów wystawianych** na sprzedaż. Statystyki wskazują, że w 2022 roku **liczba oferowanych samochodów**

<sup>1</sup> Adam Woźniak, *Auta drożeją w dramatycznym tempie. Na nowe Polacy wydają średnio 34 pensje*, dostęp online: <https://www.rp.pl/finanse/art37344981-auta-drozeja-w-dramatycznym-tempie-na-nowe-polacy-wydaja-srednio-34-pensje> [lipiec 2023 r.].

<sup>2</sup> PAP, „Rzeczpospolita”: *Na nowe auto wydajemy średnio 34 pensje*, Dostęp online: <https://www.portalsamorzadowy.pl/finanse/rzeczpospolita-na-nowe-auto-wydajemy-srednio-34-pensje,416014.html> [lipiec 2023 r.].

<sup>3</sup> Exact Systems, *2022 MotoBarometr Nastroje w automotive w Europie*, Warszawa, 2022.

<sup>4</sup> GUS, *Przeciętne zatrudnienie i wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw we wrześniu 2022 r.*, Warszawa, 2022.

<sup>5</sup> Adam Woźniak, *Auta drożeją w dramatycznym tempie. Na nowe Polacy wydają średnio 34 pensje*, dostęp online: <https://www.rp.pl/finanse/art37344981-auta-drozeja-w-dramatycznym-tempie-na-nowe-polacy-wydaja-srednio-34-pensje> [lipiec 2023 r.].



**używanych w Polsce spadła o 25 128 sztuk<sup>6</sup>.** Dodatkowo, zgodnie z danymi Instytutu Badań Rynku Samochodowego Samar, w pierwszej połowie 2023 r. do naszego kraju **sprowadzono 385,4 tys. używanych samochodów z zagranicy – to o 4,4% mniej niż w analogicznym okresie 2022 r<sup>7</sup>.** Tendencje te mogą oznaczać, że w najbliższych latach potrzeby związane z naprawą samochodów będą rosły.

Na polskim rynku jest **ponad 22 tys. podmiotów oferujących usługi serwisowe<sup>8</sup>.** Na znaczeniu zyskują warsztaty zrzeszone w sieciach serwisowych, które oferują ujednolicone standardy i odznaczają się wysoką dbałością o klienta.

ponad

**22**  
**tys.**

**podmiotów  
oferujących  
usługi  
serwisowe**

<sup>6</sup> Maciej Badowski, *Ceny samochodów używanych przebiły kolejną granicę. Ile zapłacimy za auto z drugiej ręki?*, dostęp online: <https://strefabiznesu.pl/ceny-samochodow-uzywanych-przebili-kolejna-granice-ile-zaplacimy-za-auto-z-drugiej-reki/ar/c3-17205673> [lipiec 2023 r.].

<sup>7</sup> Marcin Kaźmierczak, *Ruch w komisach samochodowych jak na początku pandemii, a ceny używanych aut dużo wyższe*, dostęp online: <https://www.bankier.pl/moto/ruch-w-komisach-jak-na-poczatku-pandemii-a-ceny-uzywanych-aut-duzo-wyzsze-13668/> [lipiec 2023 r.].

<sup>8</sup> Gipa Automotive Aftermarket intelligence, *Badanie profesjonalistów 2022*, s.16, Warszawa, 2022.

## warsztatów niezależnych

W Polsce istnieją **22 123 aktywne warsztaty samochodowe, z czego ponad 93% stanowią niezależne serwisy (IAM)**<sup>9</sup>. Zgodnie z danymi udostępnianymi przez GiPA, **w latach 2016–2022 łączna liczba warsztatów samochodowych w naszym kraju zmniejszyła się z 25 239 do 22 123**<sup>10</sup>.

Obecnie rozróżniamy kilka rodzajów warsztatów, w zależności od oferowanych przez nie usług. W efekcie możemy podzielić je na:

- warsztaty niezależne,
- serwisy opon,
- auto centra,
- warsztaty blacharsko-lakiernicze.

ponad

**22** tys.

**aktywnych warsztatów samochodowych**

<sup>9</sup> Ibidem.

<sup>10</sup> Ibidem.

Tabela 1. Populacja warsztatów samochodowych

Kanał	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Warsztaty niezależne	18 00	17 500	16 800	16 500	15 000	15 200	15 300
Serwis opon	3 500	3 600	3 650	3 700	3 200	3 200	3 150
Auto Centra	39	38	39	38	24	–	–
Warsztaty blacharsko-lakiernicze	2 100	2 100	2 200	2 250	2 150	2 200	2 180
Kanały IAM	23 639	23 238	22 689	22 488	20 374	20 600	20 630
ASO*	1 600	1 520	1 483	1 482	1 406	1 280	1 493
Kanały OES	1 600	1 520	1 483	1 482	1 406	1 280	1 493
Ogółem	25 239	24 758	24 172	23 970	21 780	21 880	22 123

\* Liczba autoryzacji – jeden dealer może posiadać więcej niż 1 autoryzację  
Źródło: GiPA

Mimo że w ostatnich siedmiu latach ogólna liczba warsztatów działających w Polsce zmniejszała się, to w okresie **2021–2022 zaobserwowano odbicie tego trendu. Różnica jest zauważalna zwłaszcza wśród serwisów blacharsko-lakierniczych, niezależnych oraz Autoryzowanych Serwisów Obsługi (ASO).** Liczba tych ostatnich **na koniec 2022 r. wynosiła 1 493**, co było wynikiem **lepszym o 213 punktów względem roku 2021<sup>11</sup>**.

**ASO**  
**w 2022**

**1 493**

<sup>11</sup> GiPA Automotive Aftermarket intelligence, Badanie profesjonalistów 2022, s.18, Warszawa, 2022.



Trzy najliczniejsze pod względem punktów serwisowych sieci dealerskie to: **Skoda, Renault oraz Dacia**. Z kolei w gronie najistotniejszych graczy wśród sieci zrzeszających warsztaty niezależne w Polsce wymienić należy: **Q Service Castrol, Premio oraz Bosch Car Service**. W 2022 r. ich liczba wzrosła o 6% w porównaniu do 2021, co stanowi **ok. 23% ogółu warsztatów IAM**. Obecnie zakłada się, że już **1/3 wszystkich niezależnych warsztatów funkcjonujących na polskim rynku należy do sieci serwisowych**. To dowód na to, że to koncepcja działalności, która zyskuje na znaczeniu<sup>12</sup>.

*– Przedstawiciele sieci serwisowych coraz mocniej wykorzystują szansę dotarcia do właścicieli warsztatów niezależnych. Te, jak wskazują statystyki stanowią zdecydowaną większość serwisów samochodowych w naszym kraju. Właściciele warsztatów niewątpliwie zauważają korzyści wynikające z przynależności do sieci serwisowych, zarówno pod względem dostępnej infrastruktury, rozwiązań technologicznych czy oferty dostawców, jak również działań marketingowych i wsparcia w komunikacji z klientem – komentuje **Marek Garlicki, Dyrektor GiPA Polska**.*

Rosnące oczekiwania współczesnego odbiorcy wymagają od właścicieli serwisów samochodowych stałego podnoszenia standardów obsługi klienta oraz oferowanych usług. Sieci warsztatowe stanowią gwarancję otrzymania odpowiedniego wsparcia, zarówno w kontekście szerokiej oferty produktowej, jak również zaplecza technologicznego czy marketingowego. Oprócz możliwości współpracy ze sprawdzonymi i cenionymi dostawcami, którzy zapewniają serwisom samochodowym najlepsze technologie oraz systemy gwarancyjne, właściciele warsztatów samochodowych mogą liczyć

także na wsparcie w zakresie działań marketingowych, edukacji konsumentów, spójnej identyfikacji wizualnej czy szeroko zasięgowych działań reklamowych.

Szansą dla warsztatów jest także zyskujący na popularności tzw. „abonamentowy styl życia” – konsument coraz częściej nie kupuje samochodu na własność, ale go wynajmuje. W efekcie to nie kierowca decyduje, gdzie samochód jest naprawiany, tylko jego właściciel, np. firma leasingowa. Przynależność do sieci stwarza lepsze warunki do pozyskania także tego typu klientów.

*– Wymagania rynkowe są wyzwaniem dla serwisów, zwłaszcza niezrzeszonych. Przynależność do sieci przynosi szereg korzyści i rozwiązań, których nie trzeba od nowa implementować. Są to na przykład obszary działalności związane z marketingiem czy edukacją konsumentów. Q Service Castrol dąży do jak najlepszej współpracy z klientem zarówno prywatnym, jak i działającym w ramach floty. Trend, w którym pojazd jest eksploatowany, a nie posiadany, stał się wyznacznikiem nowych standardów – komentuje **Marta Ciesielska, kierownik działu sieci serwisowych Q Service Castrol**.*

<sup>12</sup> Ibidem.



# ANALIZA

## rynku europejskiego

**W 2012 roku w Europie do wszystkich sieci serwisowych należało ok. 60 tys. zrzeszonych warsztatów. Dziś liczba ta zwiększyła się o 15 tys.<sup>13</sup>. Ponadto, w ciągu ostatnich 10 lat przybyło też działających sieci warsztatowych – pod tym względem zanotowano wzrost o 30%, a według prognoz ekspertów w kolejnych latach ich liczba nadal będzie rosła. Według Wolk After Sales Experts, obecnie europejskim liderem w tym obszarze jest Norwegia, w której do tego typu conceptów należy 88% wszystkich autoserwisów. W Niemczech, Francji, Włoszech oraz Szwecji ponad połowa serwisów zrzeszona jest w sieciach warsztatowych.<sup>14</sup>**

Do największych i najbardziej popularnych sieci serwisowych działających w Europie należą: Eurorepar Car Service oraz Bosch Car Service. Na europejskim rynku istnieje także wiele firm związanych z konkretnymi markami samochodów. Zwiększa się również rola sieci zajmujących się naprawami i obsługą samochodów elektrycznych. W miarę wzrostu ich popularności na kontynencie, rozwija się infrastruktura serwisowa dostosowana do specyficznych potrzeb tych pojazdów.

Wspólnymi cechami większości sieci warsztatowych w Europie są wysoki standard obsługi

klienta i profesjonalne podejście do napraw. Firmy te często oferują gwarancję na wykonane usługi oraz korzystają z oryginalnych części zamiennych lub wysokiej jakości zamienników. Wiele z nich inwestuje w nowoczesne technologie i szkolenia personelu, aby być na bieżąco z najnowszymi trendami i innowacjami w branży motoryzacyjnej.

*– Castrol od kilku lat tworzy sieć warsztatów na całym świecie, wierząc, że klient szuka gwarancji standardu obsługi. Będąc globalną, rozpoznawalną marką, dajemy kierowcom pewność, że usługi realizowane w warsztatach z naszym logo będą najwyższej jakości. W tym celu prowadzimy audyty i certyfikację serwisów oraz zapewniamy gwarancję na silnik. Nie inaczej jest w Polsce, gdzie zdecydowaliśmy się połączyć siły z Inter Cars i warsztatami zrzeszonymi w ich strukturach, co zaowocowało stworzeniem profesjonalnej sieci pod wspólnym szyldem Q Service Castrol – twierdzi **Anna Wilczewska, Service and Maintenance Marketing Manager EMEA w firmie Castrol.***

<sup>13</sup> Castrol, *Liczba serwisów samochodowych zrzeszonych w conceptach sieciowych wciąż rośnie. Co może zyskać warsztat samochodowy na współpracy?*, Dostęp online: <https://biznes.newseria.pl/biuro-prasowe/motoryzacja/liczba-serwisow,b1125594923> [lipiec 2023 r.].

<sup>14</sup> Ibidem.

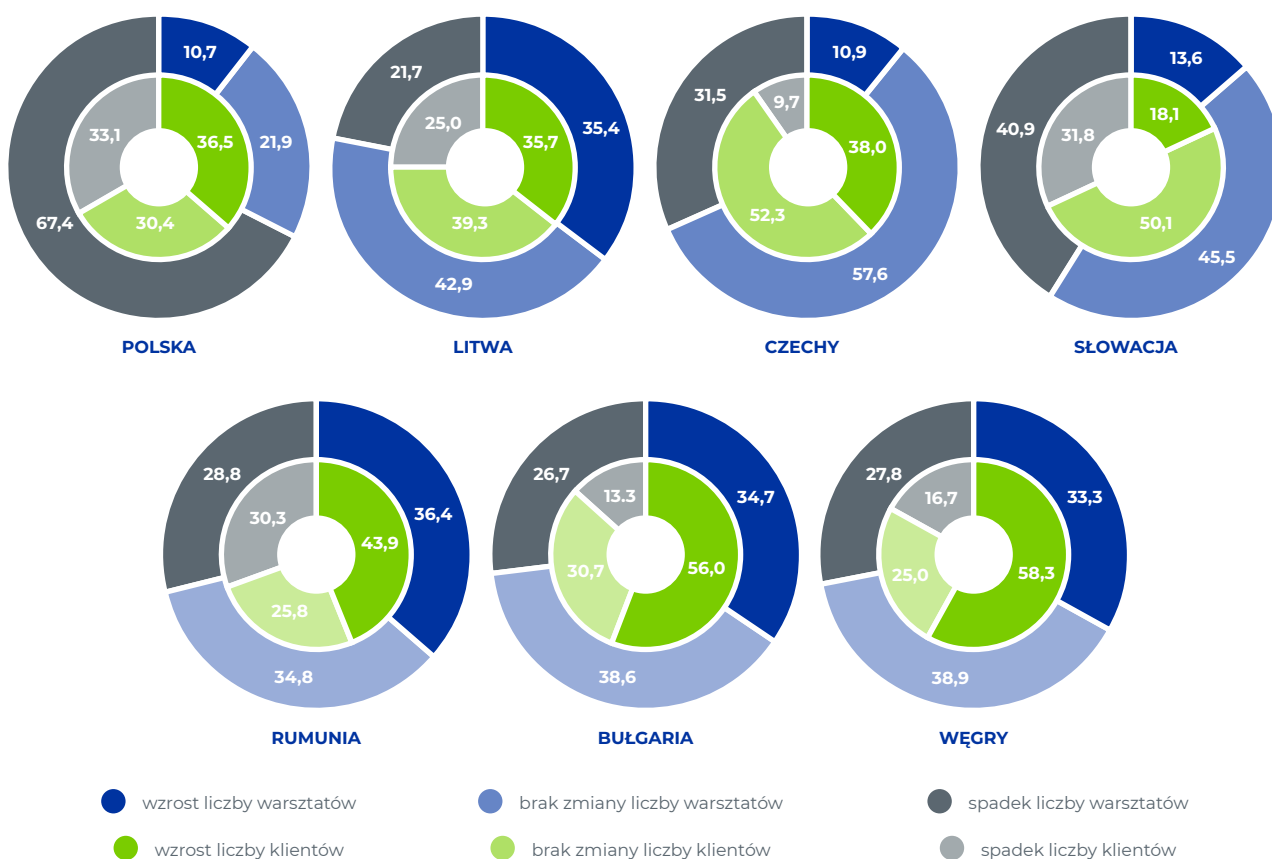
## Jak zmieniać się będzie liczba warsztatów w Europie?

Redakcja MotoFocus.pl opublikowała wyniki badania<sup>15</sup> przeprowadzonego wśród przedstawicieli europejskich serwisów, które pokazały, że **w większości państw odnotowuje się wzrost liczby klientów warsztatów samochodowych.**

Mimo to panuje przekonanie, że w przeciągu najbliższych 2 lat liczba serwisów samochodowych będzie spadać – uważa tak niemal 2/3 przedstawicieli polskich warsztatów. Sytuację w podobny sposób ocenili również Słowacy.

Nastroje związane z tym zjawiskiem są jeszcze mniej optymistyczne na Zachodzie. Przedstawiciele takich krajów jak Włochy oraz Wielka Brytania również odnotowują wzrost w zakresie liczby klientów. Nie mają jednak wątpliwości, że nadchodzące lata mogą być barierą nie do przeskoczenia dla dużej części uczestników rynku napraw. W tych państwach średni wiek eksploatowanych pojazdów jest niższy niż w Centralnej i Wschodniej Europie. W związku z tym coraz większym wyzwaniem staje się dostęp do danych naprawczych lub konieczność znacznych inwestycji sprzętowych i szkoleniowych (np. dotyczących obsługi pojazdów elektrycznych czy hybrydowych).

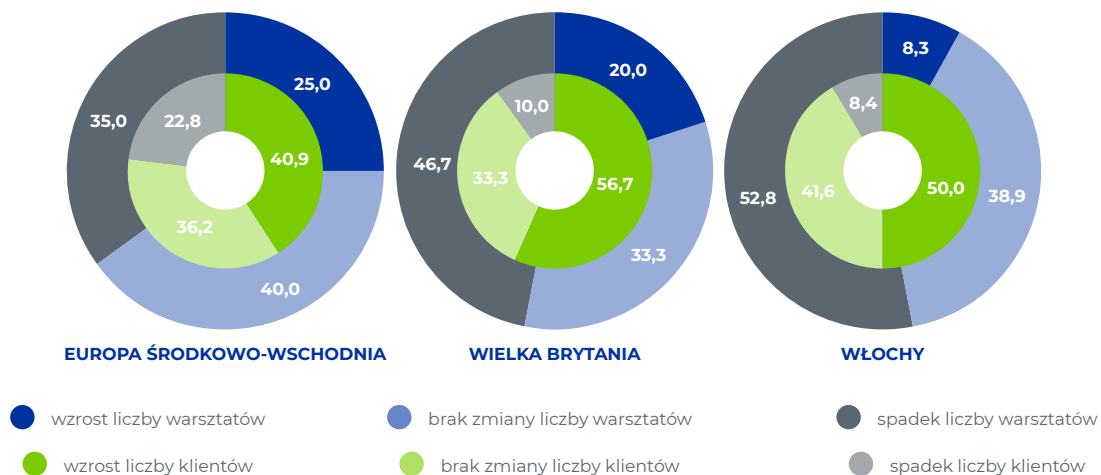
**Wykres 1. Spodziewana liczba warsztatów samochodowych w najbliższych dwóch latach oraz zmiana liczby klientów w ciągu ostatniego roku**



Źródło: MotoFocus.eu

<sup>15</sup> MotoFocus.eu, Czy europejskie warsztaty często korzystają z używanych części samochodowych?, Dostęp online: <https://motofocus.pl/czesci-samochodowe/114936/czy-europejskie-warsztaty-czesto-korzystaja-z-uzywanych-czesci-samochodowych> [lipiec 2023 r.].

**Wykres 2. Spodziewana liczba warsztatów samochodowych w najbliższych dwóch latach oraz zmiana liczby klientów w ciągu ostatniego roku**



Źródło: MotoFocus.eu



# CZYNNIKI

## wpływające na wybór warsztatu

W Polsce samochód jest istotnym elementem majątku gospodarstwa domowego. Potwierdzają to wyniki badania zrealizowanego przez agencję badawczą Kantar Polska na zlecenie Q Service Castrol. **Aż 41% ankietowanych zgodziło się ze stwierdzeniem, że samochód jest dla nich bardzo ważny**, co przekłada się na troskę związaną z serwisem i jego potencjalnymi naprawami. Jednocześnie, badanie potwierdziło też, że jednym z głównych problemów rynku jest **brak zaufania do warsztatów samochodowych** – 49% badanych podkreśliło, że trudno jest znaleźć im odpowiedni serwis. **Znacząca większość zmotoryzowanych wybiera warsztat, biorąc pod uwagę wcześniejsze doświadczenia**. Były to deklaracje 62% ankietowanych<sup>16</sup>.

**Przy wyborze serwisu, ważną rolę odgrywa polecenie.** W pierwszej kolejności rozważane są punkty doceniane przez znajomych czy przyjaciół. Potwierdziły to odpowiedzi 45% respondentów.

**Na znaczeniu zyskują też wyszukiwarki serwisowe, np. Motointegrator.com.** Korzysta z nich już 7% ankietowanych – dokładnie tyle samo wskazań uzyskała wyszukiwarka Google<sup>17</sup>. Główną zaletą, która skłoniła respondentów do skorzystania z tego wariantu, była możliwość znalezienia warsztatu w dogodnej lokalizacji, zapoznania się z opiniami o serwisie oraz sprawdzenia godzin otwarcia punktu napraw.

### Wykres 3. Sposób wyboru warsztatu samochodowego



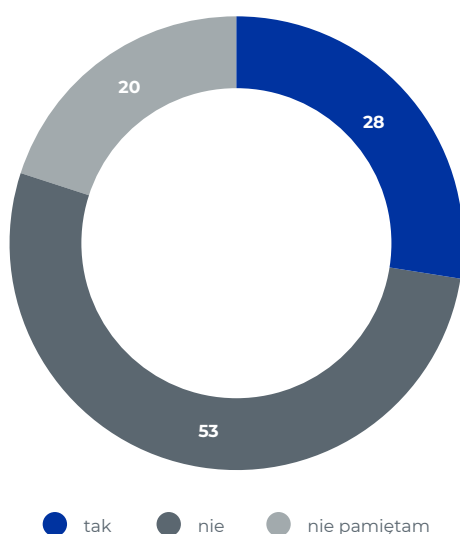
Dane w %, liczba badanych: 371

<sup>16</sup> Kantar, *Badanie znajomości i wizerunku Q Service Castrol i Motointegrator*, Warszawa, 2022 r.

<sup>17</sup> Ibidem.



**Wykres 4. Korzystanie z wyszukiwarek warsztatów samochodowych**



#### WIARYGODNOŚĆ WYSZUKIWAREK WARSZTATÓW

**61%** osób uważa, że wyszukiwarki warsztatów samochodowych to wiarygodne źródło informacji.

Dane w %, liczba badanych: 400

**Wykres 5. Powody korzystania z wyszukiwarek warsztatów samochodowych**



Dane w %, liczba badanych: 112

**Potencjał tego narzędzia został zauważony także przez sieć Q Service Castrol, która współpracuje z platformą Motointegrator.com.**

To wyszukiwarka warsztatów samochodowych, która umożliwia sprawdzenie zakresu usług

oferowanych przez konkretny warsztat należący do sieci, cennika oraz opinii innych klientów. Co więcej, platforma ta daje także możliwość umówienia naprawy swojego samochodu w dogodnym dla nas terminie.

**Wykres. 6. Ważność cech wyszukiwarek warsztatów samochodowych**

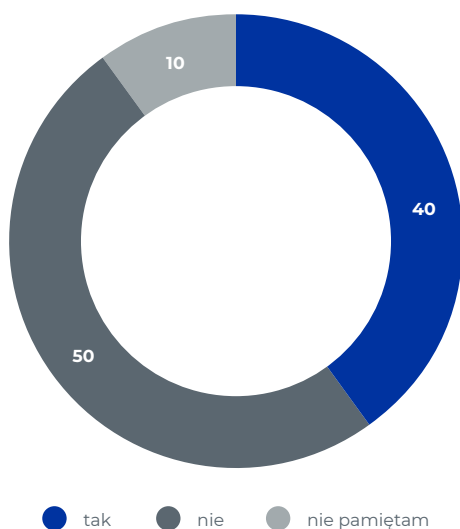


Dane w %, liczba badanych: 400

4 na 10 badanych deklaruje, że przed oddaniem auta do warsztatu szuka opinii na jego temat w Internecie. **Głównym źródłem wiedzy jest wyszukiwarka Google (60%). W drugiej kolejności badani odwiedzają natomiast fora (42%)<sup>18</sup>.**

Według klientów idealne miejsce do naprawy auta to takie, które daje gwarancję wykonanej usługi, podaje szacunkową kwotę naprawy przed jej wykonaniem, dotrzymuje umówionych terminów, informuje o etapach prac naprawczych i używa dobrych jakościowo części zamiennych.

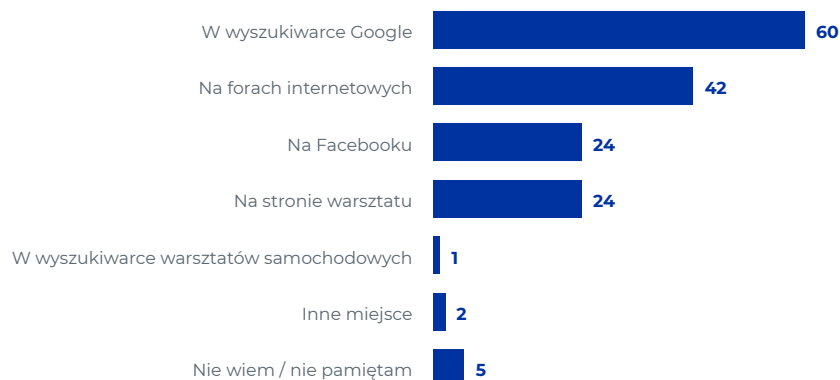
**Wykres 7. Szukanie opinii w internecie przed oddaniem auta do warsztatu samochodowego**



Dane w %, liczba badanych: 400

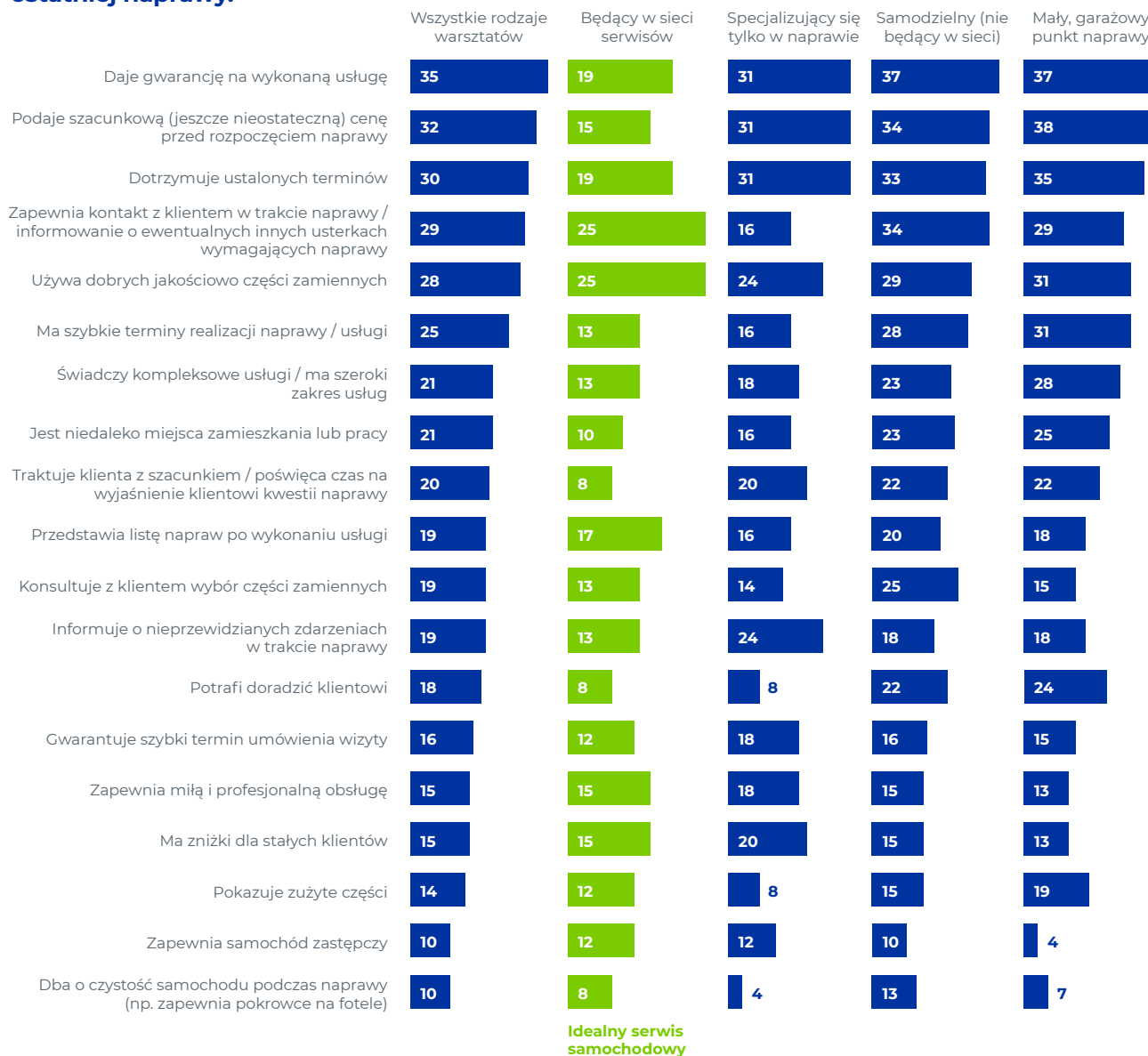
<sup>18</sup> Ibidem.

## Wykres 8. Źródła wyszukiwanych opinii



Dane w %, liczba badanych: 159

## Wykres 9. Badanie osób, które korzystały z danego rodzaju warsztatu samochodowego podczas ostatniej naprawy.



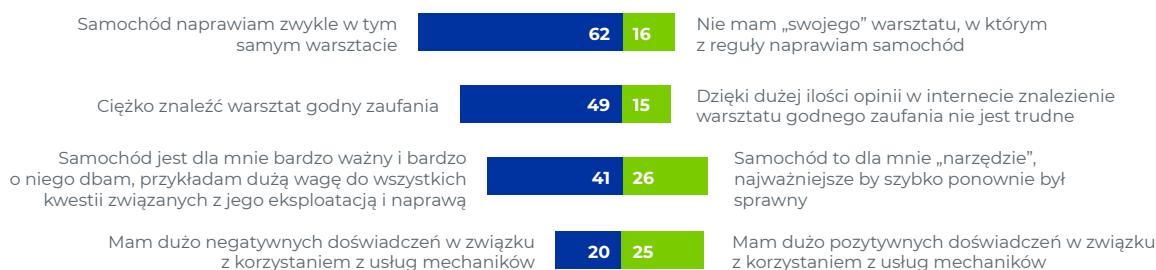
Dane w %, zaprezentowano wskazanie o wartości ≥ 10 p. p. dla wszystkich rodzajów warsztatów samochodowych

– Wybór warsztatu samochodowego jest jedną z ważniejszych decyzji podejmowanych przez klienta. Zła oznacza nie tylko niezadowolenie, ale także konieczność ponownej wizyty, która często wiąże się z dodatkowymi wydatkami. W dobie powszechnego dostępu do informacji, wyszukanie opinii na temat danego punktu nie stanowi wyzwania. Tym bardziej kluczowe jest dbanie o najlepsze zdanie klientów, ale i zapewnienie im wysokiej jakości oferowanych usług. W Q Service Castrol jesteśmy świadomi wyzwań, jakie przed nami stoją. Dla nas liczy się każdy, dlatego poszczególne naprawy czy usługi wykonujemy z należytą precyzją i najwyższą jakością. To niezbędne, by klienci do nas wracali i z zaufaniem powierzali swoje

pojazdy – komentuje Marta Ciesielska, kierownik działu sieci serwisowych Q Service Castrol.

Jak pokazały wyniki badania przeprowadzonego przez Kantar Polska, klienci warsztatów samochodowych są lojalni. Aż **62% badanych wskazało, że swój pojazd serwisuje zawsze w tym samym miejscu**<sup>19</sup>. Z kolei 49% ankietowanych stwierdziło, że raczej ciężko jest znaleźć warsztat godny zaufania. Dla klientów ważne jest, by serwis dawał gwarancję wykonanej usługi, podawał szacunkową kwotę naprawy przed jej wykonaniem, dotrzymywał umówionych terminów, informował o etapach prac naprawczych oraz używał dobrych jakościowo części zamiennych. Jeśli ten spełni powyższe warunki, istnieje szansa, że zyska lojalnych klientów.

#### Wykres 10. Badanie Kantar – kwestie związane z naprawą auta i wyborem warsztatu samochodowego.



Dane w %, liczba badanych: 400



<sup>19</sup> Ibidem.



# OCZEKIWANIA

## wobec warsztatu

Badanie zrealizowane na zlecenie Q Service Castrol obejmowało także zmapowanie oczekiwań klientów względem obsługi w warsztatach samochodowych.

Wśród kluczowych czynników mających wpływ na wybór wymienić można: **odległość serwisu od miejsca zamieszkania, dotrzymywanie ustalonych terminów, profesjonalne doradztwo, określenie szacunkowych kosztów przed wykonaniem usługi, zapewnienie dobrego kontaktu z klientem czy kompleksowe świadczenie usług**. Istotna jest również transparentność, w tym np. pokazywanie zużytych części, zapewnienie samochodu zastępczego, konsultacje w sprawie części zamiennych oraz zniżki dla stałych klientów.

**Coraz większe znaczenie mają także nowoczesne rozwiązania i udogodnienia**. Dobrze widziana jest możliwość umawiania wizyt on-line, co w wielu przypadkach wymaga jedynie szybkiego wypełnienia formularza, bez konieczności dzwonienia na infolinię. Istotną rolę zaczynają odgrywać też aplikacje, które umożliwiają m.in. dostęp do historii serwisowania samochodu wraz z zaleceniami działań przy kolejnej wizycie.

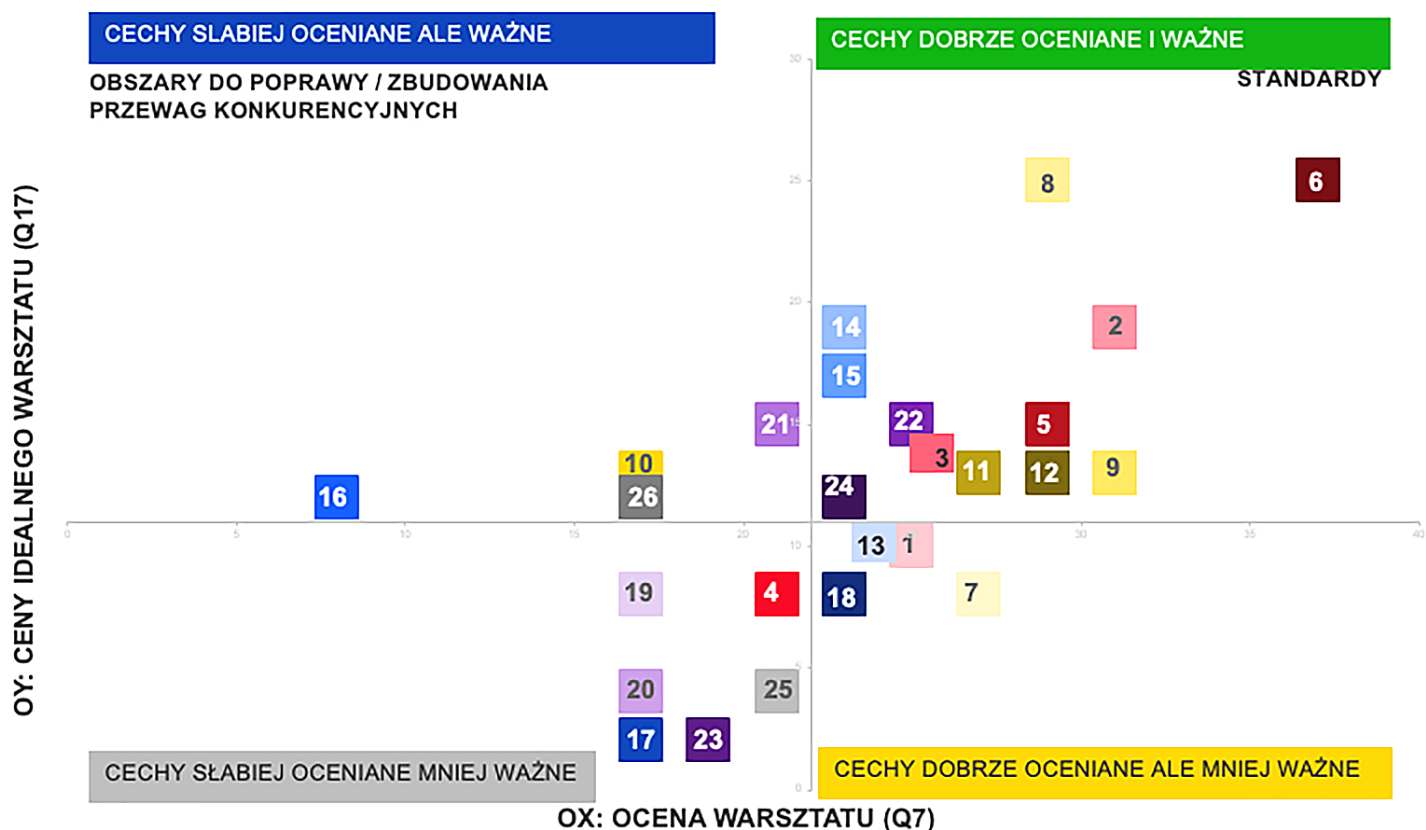
Innym czynnikiem, który przyciąga klientów, jest również **wygląd warsztatu**. Poza strefą przyjęć, gdzie już standardem jest kawa, herbata i wygodne fotele, należy pamiętać także o zadbanych i sprawnych narzędziach oraz postawić nacisk na elementy pozwalające zachować

czystość pojazdu. Mowa m.in. o specjalistycznych matach ochronnych zabezpieczających karoserię, foliach na siedzenia czy kierownicę oraz papierowych dywanikach.

**Wraz z rozwojem motoryzacji konieczne jest też wdrażanie nowych umiejętności wśród pracowników oraz rozszerzanie oferty serwisowej**. Kluczowe są szkolenia kadry w zakresie obsługi urządzeń diagnostycznych i serwisowania pojazdów, a także coraz ważniejsze, dotyczące uprawnień do obsługi pojazdów elektrycznych. Wynika to z faktu rosnącej liczby pojazdów zelektryfikowanych. Obecnie część nowych samochodów posiada układ wysokiego napięcia, który wymaga specjalnych uprawnień Bezpieczeństwa i Higieny Pracy (BHP).

**W osiągnięciu wysokiego poziomu jakości serwisu istotne jest wsparcie profesjonalnej, zewnętrznej firmy, która prowadzi audyt**. Cykliczny przegląd procedur oraz jakości, a także dbałość o detale (wykorzystywanie specjalistycznych narzędzi i procedur naprawczych zgodnych ze sztuką warsztatową) stanowi jeden z kluczowych elementów rynkowego sukcesu. W ramach certyfikacji przeprowadza się weryfikację procesów serwisowych i naprawczych pojazdów pod kątem zgodności z wymaganiami producenta lub importera.

Rycina 1. Badanie oceny cech idealnego warsztatu samochodowego



N=52

Zaprezentowano wskazanie, które dla pytania Q7 wynosiły  $\geq 10$  p. p. dla wszystkich rodzajów warsztatów samochodowych, liczba badanych: 52



#### Komentarz eksperta:

*Aktualna sytuacja w naszym kraju, jak i w całej Europie zmusza przedsiębiorców do podejmowania różnych kroków mających na celu utrzymanie rentowności swoich biznesów. Nie inaczej jest w przypadku warsztatów samochodowych, które systematycznie podnoszą ceny oferowanych przez siebie usług. Jak wskazują dane MotoFocus.pl, do tej pory była to podwyżka od kilku do kilkunastu procent. Mimo to, warsztaty nie odczuły „odpływu” klientów. Zapotrzebowanie na usługi warsztatowe wciąż jest bardzo wysokie, rosną też jednak oczekiwania i potrzeby klientów. Dlatego pewnym jest, że branża serwisów samochodowych będzie się w najbliższym czasie dynamicznie zmieniać.*

**Alfred Franke, wieloletni prezes SDCM i osoba działająca w obronie  
interesów rynku aftermarketowego, MotoFocus.pl**

