

# Najważniejsze

## – zadowolony klient

Rozmawiamy z Aleksandrem Wnękiem, dyrektorem zarządzającym firmy Dyszkiewicz w Konstancinie-Jeziornie.

Mija nas uśmiechnięta Pani... czy zyscy wychodzą tacy zadowoleni Państwa serwisu?

Wierzę, że tak, bo naszym naczelnym celem jest to, by właśnie klient końcowy był zadowolony z usługi, którą dla niego wykonujemy. W naszej działalności w szczególności koncentrujemy się na zleceniach indywidualnych, czyli tych, które bezpośrednio się z nami kontaktują. Ich satysfakcja przekłada się bowiem w widoczny sposób na kolejne zlecenia. To przecież znana i stara reguła mówi o tym, że ktoś, kto jest zadowolony z usługi, powróci w to samo miejsce, a może także poleci ją innym.

■ Jaki procent Państwa klientów stanowi klient indywidualny?

Ta grupa klientów to około 50% obsługiwanych przez nas zleceń. A w dzisiejszych czasach jest szalenie ważnym, by o dodatkowe zlecenia umieć zadbać i postarać się

je przyciągnąć do siebie. Dlatego ciągle staramy się opracowywać i wdrażać specjalne formy uatrakcyjnienia naszej oferty serwisowej.

■ Na przykład?

Niedawno wprowadziliśmy bardzo dobre odebrany program, który nazwaliśmy

„Programem specjalnego rabatowania”. Polega on na tym, iż naprawa wykonywana jest wyłącznie z zastosowaniem oryginalnych części zamiennych, natomiast cena, którą płaci klient, jest bardzo rozsądna. Dlatego też zgłaszają się do nas klienci, którzy preferują szukanie wykonawcy naprawy na własną rękę i płacą z własnej kie-

szeni. Generujemy dzięki temu dodatkowy ruch i zapewniamy przychód. A nowe programy i promocje zwykle przyciągają klientów. Mamy wśród nich wielu, którzy dokładnie znają ceny rynkowe usług, porównują je i doceniają fakt, że chcemy ich zachęcić do wykonania naprawy właśnie u nas.

■ Rozumiem, że tacy klienci wiedzą, że oddając tu samochód mogą polegać na fachowej naprawie.

Oczywiście. Proszę pamiętać, że firma Dyszkiewicz rozwija się i buduje relacje z klientami od wielu lat. Rozpoczęliśmy od stacji kontroli pojazdów, potem był mały serwis, który przekształcił się w pełny serwis

dzięki temu możemy wykonać w imieniu klienta wszystkie czynności, dając mu poczucie, że o niego dbamy w każdym calu. Dziś czas kosztuje jeszcze więcej niż kiedyś i zdając sobie z tego sprawę wiemy, że naprawa nie może być jedynie fachowa, ale również szybka. Szybkie procedury, płynna współpraca z partnerami i szybkie skuteczne technologie napraw.

■ Dbają Państwo nie tylko chyba o komfort klienta, ale również o zdrowie, prawda?

Nawiązujemy, rozumiem, do znanego faktu, kiedy to budowaliśmy lakiernię? Naszymi sąsiadami były osiedle i szkoła. Po-



– Współpraca z ubezpieczycielami zapewnia kompleksową obsługę klienta – podkreśla Aleksander Wnęk.



Stala, wyszkolona kadra to wielka siła.



Firma Dyszkiewicz planuje dalszy rozwój.

**TOOLS NEO**  
INNOVATE NOW

**TRWAŁOŚĆ  
GWARANTOWANA**

**Narzędzia mechaniczne NEO:  
najlepsze materiały,  
nowoczesne technologie,  
25 lat gwarancji.**

*polecam*  
**Janek Chmielewski**  
dwukrotny Rajdowy  
Samochodowy Mistrz Polski

Zasady gwarancji na narzędzia mechaniczne NEO dostępne na stronie [www.neo-tools.com](http://www.neo-tools.com)

z blachami i lakiernią. Jesteśmy dealerem Renault, ale również Seata. Ponadto, prowadzimy działalność już nie tylko w jednej lokalizacji. Jednak chciałbym podkreślić, że pod „dobrą usługą” kryją się ludzie, którzy dla nas pracują. Jest to stała kadra, praktycznie niezmienna od lat. W tym tkwi nasza wielka siła, ponieważ to właśnie gwarantuje niezmienny poziom usług.

■ Ale wiadomo, że zmieniają się wymogi producentów, technologie, produkty, urządzenia, przepisy...

Przykładamy wielką wagę do szkoleń naszych pracowników, bo wiemy właśnie, że ich wiedza i umiejętności muszą być wciąż uzupełniane i aktualne. Priorytetem dla nas jest to, by teoretyczna wiedza z zakresu ubezpieczeń, techniki i technologii była zdobywana regularnie i wykorzystywana w praktyce. Na przykład, blacharze i lakiernicy są objęci programami szkoleniowymi i mają certyfikaty Renault. Oznacza to, że spełniamy wymogi producenta dotyczące wykonania naprawy na nawet najnowszych konstrukcjach, co jest – jak wiemy – jest coraz bardziej skomplikowanym procesem.

■ ...czyli klient praktycznie przyjeżdża i potem bez obaw odbiera naprawiony już samochód.

Zgadza się. Działamy kompleksowo, również dzięki temu, że współpracujemy z wiodącymi towarzystwami ubezpieczeniowymi. Jest to szalenie ważne, ponieważ

wiem szczerze, że nie moglibyśmy rozwinąć naszej działalności, gdyby nie fakt, że dostawca lakierów – Standox, zaoferował nam zastosowanie technologii wodorozcieńczalnej. Było to 8 lat temu i proszę wierzyć, że byliśmy pionierami w tym rejonie, stosując takie rozwiązanie. Jest to szczególnie ważne w tych okolicach, ponieważ Konstancin to przecież miejsce mające status uzdrowiska.

■ Jednym słowem – profesjonalna kadra i współpraca z partnerami przekłada się na sukces.

Absolutnie tak. Pomerstwo polega właśnie na tym, że możemy oczekiwać pomocy i sugestii, gdy potrzebujemy wprowadzić lepsze rozwiązania. Na przykład zmodernizować zaplecze techniczne czy też zoptymalizować zarządzanie materiałami. Przykładowo, Standox zaproponował program, który ułatwia pracę magazynową podpowiadając i kreując zamówienie. A rezultat widać od razu – nie było żadnej alarmowej sytuacji, w której potrzebowalibyśmy nagle zamówić jakieś pigmenty. Dla mnie ważne są regularne dostawy i brak potrzeby trzymania dużych zapasów, bo to wszystko przecież kosztuje.

■ Plany na przyszłość?

Na pewno dalszy rozwój i inwestycje, ale to zresztą będzie już niedługo widać, więc nie zdradzam szczegółów.

■ Dziękuję za rozmowę.