



Vítazom súťaže Servis roku 2020 je AVE-moto

Bratislava
18. 5. 2021

Spoločnosť MAN na Slovensku má za sebou nultý ročník súťaže o titul Servis roku. V konkurencii ôsmich servisov dosiahla najviac bodov spoločnosť AVE-moto a získala putovnú trofej aj poukaz na firemnú akciu pre celý víťazný tím.

MAN Truck & Bus Slovakia s.r.o.
Rožňavská 24/A
821 04 Bratislava

V prípade potreby bližších informácií kontaktujte:
Ing. Michal Jedlička
Michal.Jedlicka@man.eu

www.mantruckandbus.sk

- **Inovovaná súťaž „Servis roka“ má za sebou úvodný ročník**
- **Prvým držiteľom putovnej trofeje sa stala firma AVE-moto z Nového Mesta nad Váhom**
- **Ceny prišiel odovzdať Jan Kohlmeier, generálny riaditeľ a konateľ spoločnosti MAN Truck & Bus Slovakia**

Pohľad do „kuchyne“ súťaže nám sprostredkoval Peter Gabalec, manažér pre popredajné služby v MAN Truck & Bus Slovakia: „Spustili sme nultý ročník súťaže Servis roku, ktorým zhruba po desaťročnej prestávke voľne pokračujeme v iniciatíve oddelenia popredajných služieb. Nultý preto, že súťaž sme aktualizovali tento rok. Titul Servis roka odráža kvality servisného partnera z hľadiska jeho prístupu k zákazníkom aj z pohľadu plnenia požiadaviek, ktoré má na zmluvných partnerov importér.“

Zaostrené na kvalitu služieb

Definovaných je osem kritérií, podľa ktorých sa bude hodnotiť kvalita práce servisov. Najdôležitejším kritériom v hodnotení je výsledok prieskumu spokojnosti zákazníkov, kde sa podľa metodiky uplatňovanej vo všetkých servisoch MAN na celom svete, a teda aj u nás, zisťuje hodnota CXI (Customer Experience Index). Čiže vyhodnocujú sa referencie zákazníkov súvisiace s kvalitou poskytovaných služieb. Ďalším významným kritériom je miera plnenia obratu náhradných dielcov za kalendárny rok. Aby boli podmienky pre všetkých rovnaké, obrat sa hodnotí na základe potenciálu vozidiel MAN vo veku do desať rokov, ktorým jednotlivé servisy poskytujú



služby vo svojich spádových oblastiach. Prakticky je to miera plnenia plánu predaja náhradných dielcov. Tretím kritériom sú výsledky auditu plnenia servisných štandardov – v tejto „disciplíne“ mohol servis získať takmer 25 % z celkového maximálneho počtu udeľovaných bodov. Nasledujúce tri kritériá sa týkajú spolupráce servisu s výrobcom, resp. importérom: Spracovanie záručných protokolov – tento proces by mal prebiehať hladko, bez chýb a plnenie záručných podmienok musí byť opodstatnené. Doba spracovania záruk – čiže čas od prijatia vozidla cez dodanie dielcov a vykonanie prác až po finálne zaslanie záručných protokolov importérovi. Pri hodnotení využívania služby MAN ServiceCare sa boduje, ako často servisný partner vstupuje do tohto portálu – zmyslom tejto služby je proaktívne kontaktovať zákazníka MAN v súvislosti s jeho plánovanými termínmi údržby, ale aj neplánovanými poruchami, ktoré sa na vozidlách môžu objavovať. Kritérium „Marketshare“ tiež súvisí s obratom náhradných dielcov a vyhodnocuje sa, koľko originálnych komponentov sa predalo v spádovej oblasti servisného partnera.

Spoločnosť MAN sa na Slovensku prostredníctvom servisných partnerov stará takmer o 6000 vozidiel MAN a NEOPLAN vo veku do 10 rokov (samozrejme, opravujú aj staršie vozidlá). Čo sa týka spokojnosti so službami a spätnej väzby, vlani importér komunikoval s 280 zákazníkmi – vždy po ich aktuálnej návšteve servisu. V rámci celej MAN Group sa pritom používa jednotná metodika a určitý algoritmus výberu, pričom túto komunikáciu s klientmi zabezpečuje profesionálna agentúra prostredníctvom telefonického prieskumu spokojnosti.

Putovná trofej aj finančná prémia

Aké sú teda výsledky súťaže Servis roka 2020? Opäť hovorí Peter Gabalec: „S náskokom pred druhým v poradí vyhral servis AVE-moto so ziskom 514 bodov, ale medzi druhým a tretím servisom bol rozdiel iba 2 body. Hodnotili sme všetkých sedem zmluvných servisných partnerov MAN a jeden vlastný servis. Kritériá súťaže sme nastavili tak, aby rešpektovali špecifické podmienky servisného partnera v jeho regióne, a teda aby boli pre všetkých spravodlivé.

Vítaz sa na jeden rok stal držiteľom putovnej trofeje. Predpokladáme, že ocenenie poslúži aj ako punc kvality a bude vystavené v prijímacom priestore servisu ako vizitka jeho know-how a výbornej kvality práce v rámci siete servisov MAN na Slovensku v danom roku. Boli by sme radi, keby súťaž motivovala všetky servisy MAN a bola v prvom rade záležitosťou prestíže.



Samozrejme, tie najlepšie tímy získajú aj určité bonusy. A príslovečnou „čerešňou na torte“ je darčeková poukážka pre víťaza v hodnote 1500 eur – príspevok napríklad na firemnú akciu pre najlepšieho servisného partnera a jeho zamestnancov.“

„Minulý rok bol naozaj komplikovaný. Špeciálne sa to týkalo práve servisov aj zamestnancov, ktorí dokázali byť k dispozícii zákazníkom, hoci situácia nebola stabilná a všetko bolo neisté. O to viac vám chcem srdečne poblahoželať k tomuto oceneniu,“ vyslovil uznanie pri odovzdávaní trofeje Jan Kohlmeier, generálny riaditeľ a konateľ spoločnosti MAN Truck & Bus Slovakia.

„Robíme všetko preto, aby bol zákazník spokojný. Ale nečakal som, že budeme servis roka. Samozrejme, že ocenenie ma veľmi potešilo a keď som sa to dozvedel, aj som zatlieskal. Jasné, že o radosť som sa podelil s kolegami v servise a všetkým som poďakoval. Verím, že do leta sa situácia s pandemiou uvoľní a potom víťazstvo spoločne oslávime – máme na to aj ďalší dôvod: 25. výročie založenia nášho servisu,“ povedal Ladislav Masár, konateľ spoločnosti AVE-moto.

Na snímkach

01 – Jan Kohlmeier, generálny riaditeľ a konateľ spoločnosti MAN Truck & Bus Slovakia, Ladislav Masár, konateľ spoločnosti AVE-moto a Peter Gabalec, manažér pre popredajné služby v MAN Truck & Bus Slovakia (zľava doprava).

02 – Jan Kohlmeier, generálny riaditeľ a konateľ spoločnosti MAN Truck & Bus Slovakia, gratuluje k úspechu Ladislavovi Masárovi, konateľovi spoločnosti AVE-moto.

03 – Putovná trofej s vygravírovaným menom prvého víťaza súťaže.

Presse-Information **MAN Truck & Bus**



autobusy, vznetové aj plynové motory, a tiež služby súvisiace s nákladnou dopravou a prepravou osôb. MAN Truck & Bus je podnikom spoločnosti TRATON SE a na celom svete zamestnáva vyše 37 000 pracovníkov.