




XV DYSKUSYJNE  
FORUM  
UBEZPIECZEŃ  
KOMUNIKACYJNYCH  
2022

  
PCCP  
POLSKA IZBA SERWISÓW  
NAPRAWCZYCH

OGÓLNOPOLSKI  
KONGRES  
SERWISÓW  
NAPRAWCZYCH

**8 GRUDNIA 2022**  
UNIEJÓW, APARTHOTEL TERMY UNIEJÓW



XV DYSKUSYJNE FORUM UBEZPIECZEŃ KOMUNIKACYJNYCH  
I OGÓLNOPOLSKI KONGRES SERWISÓW NAPRAWCZYCH

# „Obrona Serwisu przed narzucaniem rabatów i kreowanie cen rynkowych”

**Łukasz Szarama**

# Ceny rynkowe vs ceny kreowane

1. **Cena rynkowa** – to najwyższa cena, po jakiej kupujący chce i jest w stanie nabyć określone dobro, a także najniższą, na jaką może zgodzić się sprzedający.
2. Mechanizmy kreowania cen „rynkowych”:
  - korygowanie kosztorysów + faktury warsztatów
  - sztuczna stawka za rbg – umowy z bonusami
    - sztuczna stawka najmu i usług assistanse
  - posługiwanie się „martwymi” umowami na rabaty

# Obrona serwisu przed rabatami i cenami kreowanymi

- ustal próg straty powyżej której kierujesz sprawę do Kancelarii Prawnej,
  - korzystaj tylko z wyspecjalizowanych Kancelarii Prawnych,
- informuj KNF, UOKiK, Rzecznika Finansowego i lokalnych Posłów/Senatorów,
  - wymieniaj doświadczenia, pytaj i pisz do organizacji, „udzielaj się”,
  - przesyłaj udokumentowane nadużycia i nieuzasadnione korekty,
  - umieść ceny detaliczne usług na stronie www i w swoim biurze,
- licz ile uważasz, ale uwidaczniaj rabat na fakturze (np. po korekcie TU),
  - nie psuj rynku fikcyjnymi i martwymi umowami,
  - nie bierz udziału w zмовach rynkowych + izoluj takie podmioty,
    - certyfikuj stawkę oraz proces naprawy,
    - ustal i udowodnij co wyróżnia Twój serwis na rynku lokalnym,
- wprowadź aktywną obsługę merytoryczną szkody z „wywiadem” w TU.

# Przykładowy „wywiad” – dostawców części zamiennych

1. Czy z oferty może skorzystać serwis czy tylko poszkodowany?
2. Na kogo jest wystawiana faktura i kto jest płatnikiem?
3. Kto jest gwarantem jakości towaru w tym konsekwencji jego użycia (np. PJ/PC) ?
4. Kto odpowiada za dostawę (terminowość, ewentualne uszkodzenia) ?
5. Kto ma przyjąć części, gdzie zmagazynować i wydać i kogo to koszt ?
6. Kto ponosi koszty w razie złej jakości części i problemów w dostawie (np. poj. zastępczy) ?
7. Kto ma zutylizować opakowania lub nie atrakcyjne wymienione części (na kogo koszt) ?
8. Jaki oferują rabat od cen detalicznych, termin płatności ?
9. Czy gwarantują wsparcie technologiczne (np. dane regulacyjne, procedury, itp.) ?
10. Czy dysponują certyfikatami części o jakości Q, P, PJ, PC, itd... ?
11. Jak wynagradzany jest dostawca za sprzedaż części przez TU?
12. Wniosek o warunki gwarancji i miejsce ich rozpatrywania.
13. Kto ma ustalać zakres potrzebnych części i ich poprawność doboru (poszkodowany/serwis) ?

# Przykładowy wywiad dostawców materiałów lakierniczych

## Wątki dodatkowe:

1. Czy są to lakiery wodorozcieńczalne zgodne z LZO ?
2. Jaki jest ich producent + dowód dopuszczenia ich przez producenta pojazdu.
3. Kto ma ponieść koszty utylizacji i emisji do środowiska ?
4. Do którego elementu zamierzają dobrać lakier i kto odpowiada za poprawność zdalnego doboru?
5. W jakim czasie dostarczą produkty w razie, gdyby któregoś zabrakło - od momentu zgłoszenia ?
6. Czy mają transport dostosowany do kart technicznych produktów (np. temperatura) ?
7. Kto i w jaki sposób ma określić wszystkie potrzebne materiały lakiernicze i pomocnicze ?
8. Czy i kto ma wykonać próbkę lakieru ?
9. Czy próbka lakieru nie powinna być wykonana takim pistoletem lak. jak lakierowanie w serwisie ?
10. Czy wszystkie materiały lakiernicze pochodzą z jednej linii lakierniczej ?
11. Czy dostawca zapewnia bezpłatne szkolenia i pomoc technika w razie problemów ?
12. Kto ponosi koszty magazynowania substancji niebezpiecznych ?

# Przykładowy wywiad dla warsztatu Sieci Naprawczej

## Dodatkowo:

1. Adres wykonywania naprawy i informacja o planowanym terminie jej zakończenia.
2. Jaka stawka i czy była certyfikowana?
3. Czy w związku ze szkodą serwis fakturuje inne koszty na TU i mające związek z wystąpieniem szkody (np. koszty marketingowe, najem, ryczałty, ect...)?
  4. Kto jest gwarantem naprawy, jakie są warunki gwarancji i jej czas.
5. Czy serwis posiada zgłoszenie wszystkich kodów odpadów do WIOŚ jakie wystąpią w naprawie?
6. W jaki sposób serwis uzyska dostęp do aktualnej technologii i procedur naprawczych?
  7. Certyfikat od dostawcy lakierów wodnych.
  8. Certyfikat systemu jakości.
9. Czy serwis wykonuje usługę D2D i jazdy próbnej po naprawie – jeśli tak to nr polisy, która obejmuje tą usługę?
10. Czy ich sprzęt ma homologacje do obsługi danej marki pojazdów a programy komputerowe licencje?
  11. Jakie warunki techniczne (udźwig, wysokość wjazdu, itd.)?
12. Czy warsztat posiada uaktualniony system np. pomiarowy nadwozia, geometrii, ADAS, PassThru, itd...
  13. Jakie szkolenia odbył serwis w zakresie obejmującym naprawę?
14. Czy serwis ma uprawnienia w zakresie obsługi pojazdów elektrycznych z dopuszczeniem narzędzi?
  15. Czy poszkodowany otrzyma zdjęcia po pasowaniu i przed lakierowaniem?
16. Czy poszkodowany otrzyma wgląd w faktury zakupu części celem identyfikacji ich jakości i zdjęcia z naprawy?
  17. Czy poszkodowany otrzyma pomoc prawną w procesie szkody?
  18. Deklaracja serwisu, że zrobi w cenie wskazanej przez TU.

Dziękuję za uwagę 😊

[lukasz@szarama.com.pl](mailto:lukasz@szarama.com.pl)



**KAIZEN**

Grupa Ekspertów Motoryzacyjnych