

HELLA SERVICE PARTNER

geneza, koncepcja, wdrożenie

Hella – nowoczesna firma z tradycjami

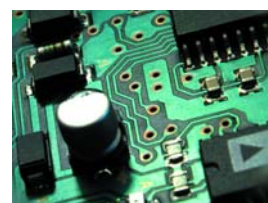
Firma HELLA działająca nieprzerwanie od ponad 100 lat jest znana i ceniona z produkcji nowoczesnych układów oświetlenia samochodowego wyznaczających nowe standardy w motoryzacji. Wystarczy wspomnieć acetylenowy reflektor z roku 1908, tylną lampę przeciwmgielną z roku 1966, reflektory projektorowe DE z soczewką zastosowane w BMW w 1983 roku, ksenonowe źródła światła z roku 1992 czy uruchomienie produkcji lamp Bi-xenon w roku 1999.

Produkty z logo Hella do pierwszego wyposażenia swoich samochodów wykorzystują producenci znanych i liczących się marek jak BMW, VW, Mercedes, MAN, Neoplan, Volvo, Opel, Seat, Skoda, Renault, Alfa Romeo, Fiat. Część produkcji skierowana jest na rynek wtórny, handlu akcesoriami, do firm tuningowych. Zakres tej oferty jest bardzo szeroki zarówno dla modeli, które już zeszły z linii produkcyjnych jak i dla pojazdów najnowszych.

Kierunki rozwoju

Potencjał produkcyjny i bogate zaplecze techniczno-badawcze firmy Hella pozwoliły zainteresować się nowymi obszarami produkcji dla motoryzacji. Rozpoczęto wytwarzanie elementów elektrotechniki samochodowej takich jak przekaźniki, regulatory napięcia, układy sterowania świecami żarowymi, moduły zapłonowe. Wraz z uruchomieniem produkcji oświetlenia ksenonowego, Hella weszła w erę elektroniki. Opanowanie technologii wytwarzania układów elektronicznych stało się impulsem do intensywnego rozwoju firmy. Hella dostarcza elektroniczne czujniki do kontroli poziomu oleju w silniku, czujniki współpracujące z układami sterowania pracą silnika, skrzyni biegów, klimatyzacji, elektroniczne pedały przyspieszania, układy zdalnego sterowania itp.

Rosnąca szybko popularność samochodowych urządzeń klimatyzacyjnych jest przyczyną najnowszych intensywnych działań firmy. Niezależne badania wykazują, że klimatyzacja, jest po systemie audio, drugim z akcesoriów najczęściej zamawianych przy zakupie nowego pojazdu. Już, co czwarty nowy samochód osobowy, a niemal każdy autobus i ciągnik siodłowy, wyposażony jest w urządzenie klimatyzacyjne. Samochodowy system klimatyzacji wymaga okresowej kontroli,





wymian filtrów, uzupełniania płynów, odkażania, regularnej wymiany zużywających się części. Rozwijający się rynek urządzeń klimatyzacyjnych stwarza zatem realne możliwości osiągnięcia zysków z handlu częściami zamiennymi i oferty usług związanych z naprawami i przeglądami tych urządzeń.



Nowe obszary działań

Podsumowując wskazane wyżej działania można ściśle określić cztery obszary tematyczne, w których firma Hella będzie mocno zaznaczyć swą obecność na rynku. Są nimi oświetlenie, elektrotechnika, elektronika samochodowa i klimatyzacja. Rozwój firmy wymaga jednak poszukiwania nowych, generujących zysk rozwiązań. Dlatego dla jeszcze ściślejszego związania użytkowników samochodów z firmą Hella i jej wyrobami, opracowano projekt działalności usługowej firmowanej własnym logo. Rozwiązaniem tym jest system warsztatowy HELLA SERVICE PARTNER. Jego zadaniem jest osiągnięcie zysku poprzez sprzedaż części zamiennych wraz z wysokokwalifikowaną usługą warsztatową. Objęcie taką ofertą samochodowych zespołów elektronicznych i części do urządzeń klimatyzacyjnych, dziedzin, w których nie działa jeszcze żadna zorganizowana sieć usługowa, sprawia, że klienci będą postrzegać system jako nowatorski i atrakcyjny.



System partnerski

HELLA SERVICE PARTNER z założenia jest regionalnym systemem partnerskim. Obejmuje on krajowego przedstawiciela firmy Hella, współpracujących z nim dystrybutorów oraz sieci specjalistycznych warsztatów zaopatrujących się w części, narzędzia i akcesoria u dystrybutorów produktów Hella.



W naszym kraju organizatorem i opiekunem systemu warsztatowego Hella Service Partner jest Hella Polska. Rolą dystrybutorów Hella Polska jest wyszukiwanie, rekomendowanie, zaopatrywanie i opieka nad warsztatami, które podejmą działania w ramach systemu. Z kolei warsztaty przystępujące do sieci Hella Service Partner zobowiązane będą do stosowania, w obrębie wybranej (z czterech proponowanych modułów) działalności, części firmy Hella dostarczanych tylko przez dystrybutorów Hella Polska.

Rekomendację do sieci Hella Service Partner otrzymają te warsztaty, które spełniają podstawowe wymagania określone przez organizatora systemu. Chodzi głównie o kwalifikacje pracowników, wyposażenie niezbędne do zapewnienia należytego poziomu usług w obrębie





wybranych modułów, odpowiedni wygląd placówki, sposób obsługi klientów, chęć uczestnictwa w akcjach marketingowych.

Elastyczna umowa

Przystąpienie do systemu warsztatowego Hella Service Partner, to zawarcie trójstronnej umowy partnerskiej między Hella Polska, dystrybutorem i warsztatem. Umowa udziału w systemie Hella Service Partner będzie zawierana na okres jednego roku z możliwością przedłużenia. Przedłużenie umowy będzie następowało na podstawie oceny warsztatu dokonanej przez przedstawiciela Hella Polska. Dokładna ocena przeprowadzana będzie raz w roku. Organizator przewiduje jednak częstsze kontakty swoich przedstawicieli z dystrybutorami i warsztatami w celu zbierania bieżących danych o funkcjonowaniu systemu i jego doskonalenia.

Uczestnictwo w systemie Hella Service Partner nie ma klauzuli wyłączności, o ile oferowane usługi i sposób zaopatrzenia warsztatu w części nie kolidują z wymaganiami umowy Hella Service Partner. Warsztat może należeć do innej dowolnej sieci, mieć autoryzację dowolnego producenta samochodów, prowadzić oprócz usługowej również działalność handlową. Elastyczność organizacyjna Hella Service Partner przejawia się również w sposobie oznakowania warsztatu, który może, ale nie musi wykorzystywać znaki i elementy oferowane przez organizatora sieci.

Hella Polska proponuje warsztatom cztery moduły tematyczne: Elektrotechnika, Elektronika, Klimatyzacja i Oświetlenie. Warsztat może wybrać jeden lub więcej modułów do swej oferty usługowej.

Pakiety startowe

Dla warsztatów, które zawarły umowę uczestnictwa w systemie Hella Service Partner Hella Polska przygotowała pakiety startowe. Ich zadaniem jest ujednolicenie wizerunku placówek należących do sieci, w celu jednoznacznego rozpoznawania ich przez klientów i kojarzenia z silnym, znanym i liczącym się na rynku partnerem. W przypadku modułu klimatyzacji zawartość pakietu startowego ułatwia wykonywanie przeglądów wszystkich typów samochodowych urządzeń klimatyzacyjnych.

Pakiety przekazywane będą warsztatom bez opłat po podpisaniu umowy. W skład pakietu startowego wchodzi wspólny dla wszystkich warsztatów zestaw wizualizacji i dedykowane dla każdego modułu elementy tematyczne.





Zestaw wizualizacji, zależnie od woli warsztatu, może, ale nie musi być wykorzystywany. Organizator zaleca jednak jego stosowanie.

Składa się on z:

- podświetlanej tablicy montowanej na ścianie budynku
- flagi (może być stosowana zamiennie lub łącznie z tablicą)
- nalepek
- transparentu określającego zakres usług
- podkładki do pisania
- zestawu bloczków do opis usterek zgłaszanych przez klientów (odmienne dla każdego modułu tematycznego)
- segregatora na karty informacji i porad technicznych



Każdy z modułów ma swój indywidualny zestaw tematyczny.



Moduł Oświetlenia

Moduł Elektrotechniki

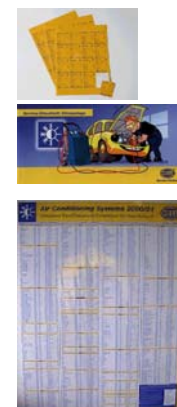
Moduł Elektroniki:

- bloczki do opisu zgłaszanych przez klientów usterek i rejestracji wykonanych czynności warsztatowych



Moduł Klimatyzacji:

- nalepki do wpisania terminu następnego przeglądu okresowego naklejane pod maską silnika
- książeczka dla klienta zawierająca podstawowe informacje o zasadach korzystania i serwisowania klimatyzacji w samochodzie z miejscem na potwierdzenia wykonanych przeglądów i napraw
- plakat zawierający dane o pojemnościach i stosowanych materiałach eksploatacyjnych w urządzeniach klimatyzacyjnych dla poszczególnych marek i modeli samochodów



- zestaw narzędzi podstawowych:
 - termometr elektroniczny
 - lampa UV
 - wykrywacz nieszczelności „spot-gun”
 - komplet uszczelek typu O-ring
 - preparat dezynfekujący
 - olej PAO
 - klucz do zaworów
 - preparat do usuwania substancji stosowanej do wykrywania nieszczelności
 - rękawice ochronne
 - okulary ochronne



W przypadku rozwiązania umowy uczestnictwa w sieci Hella Service Partner warsztat zobowiązany jest zwrócić otrzymane elementy pakietu wizualizacji (tablica, flaga, transparent). Elementy pakietów Oświetlenia, Elektrotechniki i Elektroniki nie podlegają zwrotowi i nie będą rozliczane w inny sposób.

W przypadku pakietu klimatyzacji, jeżeli umowa przynależności do sieci Hella Service Partner zostanie rozwiązana lub gdy warsztat nie osiągnie wymaganych umową obrotów, będzie obciążony kwotą wynoszącą 1200,00 zł (netto) stanowiącą 70% wartości przekazanego zestawu narzędzi.

Wymagany obrót

Partnerska umowa udziału w systemie warsztatowym Hella Service Partner nakład na warsztat obowiązek dokonywania zakupów części i akcesoriów niezbędnych do prowadzenia usług w wybranych pakietach tematycznych u dokładnie określonego dystrybutora Hella Polska. Hella Polska zakłada, że warsztat przystępujący do sieci osiągnie w ciągu pierwszego roku działalności obrót (zakup części i akcesoriów netto) wynoszący minimum 5000 zł netto dla każdego wybranego modułu.

Wielkość obrotu minimalnego dla kolejnych lat działania warsztatu w sieci Hella Service Partner organizator sieci będzie ustalał każdorazowo przy przedłużaniu umowy przynależności do systemu warsztatowego Hella Service Partner.

Działania promocyjne dla warsztatów

Dla zwiększenia aktywności działań warsztatów w ramach Hella Service Partner, Hella Polska wprowadza system bonusowy. Polega on na naliczaniu premii od zakupów u dystrybutora produktów Hella.



Premia naliczana jest niezależnie dla każdego modułu co rok i może być wykorzystana do zakupu narzędzi lub akcesoriów oświetleniowych oferowanych przez Hella Polska. Kwota premii stanowić będzie przy zamiennie jej na narzędzia 2%, a przy zamianie na akcesoria oświetleniowe 5%, sumy netto faktur z okresu rozliczeniowego. Premia przysługuje warsztatom, które w okresie rozliczeniowym przekroczyły obrót założony dla danego modułu umową uczestnictwa w Hella Service Partner. Jeżeli warsztat wybrał więcej niż jeden moduł to premia jest sumą kwot naliczonych dla każdego modułu.

Premię można odbierać po każdym naliczeniu lub kumulować. Rozliczenie jej dokonywane będzie bezpośrednio między warsztatem i HP. System bonusowy obejmuje pakiet klimatyzacji, elektrotechniki i elektroniki z wyłączeniem modułu oświetlenia.

Wsparcie techniczne dla uczestników systemu HSP

Hella Polska będzie wspierać warsztaty uczestniczące w sieci Hella Service Partner materiałami informacyjno-technicznymi i szkoleniami.

Materiały informacyjno-techniczne mają dwójaki charakter. Są nimi informacje techniczne oraz porady techniczne. Informacje techniczne zawierają dane o nowych wyrobach, akcesoriach, narzędziach, zmianach w ich konstrukcji, funkcjonalności, zastosowaniu, jakości. Porady techniczne opisują metody rozwiązywania często pojawiających się problemów w pracy warsztatowej. Materiały te będą przekazywane bezpośrednio do warsztatów w formie kart, dla których przygotowano specjalny segregator w ogólnym pakiecie startowym. Każda karta dotyczy jednego rozwiązania dla konkretnej marki i modelu samochodu.

W działaniach wspierających system warsztatowy Hella Service Partner Hella Polska przewiduje organizację specjalistycznych szkoleń dotyczących tematyki poszczególnych modułów. Szkolenia prowadzić będą fachowcy z dużą praktyką zawodową z zakresu tematyki oferowanej w modułach Hella Service Partner. W szkoleniach przewidywany jest też udział przedstawicieli centrali Hella z Lippstadt.

Korzyści dla Partnerów

Wdrożenie systemu warsztatowego Hella Service Partner ma przed sobą kilka zadań.

- **Po pierwsze** chodzi o wejście firmy Hella w nowe obszary z ofertą części, akcesoriów i narzędzi. Hella Service Partner jest pierwszą z sieci warsztatowych





oferującą usługi o wysokiej specjalizacji przeznaczone dla nowoczesnych i jeszcze nie wyeksploatowanych pojazdów, co daje przewagę nad konkurentami.

- **Po drugie** umożliwia użytkownikom samochodów, szczególnie nowszych generacji (elektronika, klimatyzacja), łatwiejszy i tańszy dostęp do wyspecjalizowanych usług niż w stacjach autoryzowanych. Jest to bardzo ważne dla użytkowników pojazdów, których samochody zakończyły okres gwarancji.
- **Po trzecie** pozwala należącym do Hella Service Partner warsztatom na rozszerzenie oferty usług, zdobycie nowych klientów, zwiększenie obrotów. W tym aspekcie szczególne znaczenie i „wartość” oferują pakiety Elektronika i Klimatyzacja. Elektronika – warsztaty tradycyjne, bez urządzeń diagnostycznych i dostępu do zamienników oryginalnych części nie są w stanie nic zrobić, a samochodów ze sterownikami elektronicznymi na rynku jest coraz więcej. Klimatyzacja – przegląd i konserwacja urządzenia klimatyzacyjnego jest konieczna minimum raz w roku. Podstawowy zakres prac to wymiana filtra kabinowego, kontrola szczelności instalacji, kontrola działania pompy i jej sprzęgła, uzupełnienie płynów, odkażanie skraplacza. Do wykonania takiego przeglądu wystarcza pakiet startowy modułu Klimatyzacja, zyskuje opłata za roboczogodziny.
- **Dla dystrybutorów** budowa sieci podległych warsztatów to zwiększenie obrotów, pozyskanie nowych odbiorców, umocnienie na rynku i możliwość zwiększenia oferty towarowej.

Niezależne działania każdego z partnerów w objętych przez Hella Service Partner dziedzinach mogą przynieść niewielkie zyski obciążone wysokim poziomem inwestycji i nakładem pracy. Działanie wspólne stworzy silną, rozpoznawalną, dobrze kojarzoną przez klientów sieć warsztatową oferującą wyspecjalizowane i poszukiwane na rynku usługi.

