



Przyszłość serwisu już dziś.

ODPAL SILNIK INNOWACJI

Zmodernizuj swój DMS.

Zautomatyzuj proces weryfikacji klientów serwisu.



jesteśmy partnerem z grupy

K A C Z M A R S K I
G R O U P

Serwis – to jeden z najważniejszych punktów Twoich stacji dealerskich

Serwis to serce Twojego biznesu, napędzające Twoje zyski. To właśnie tutaj budujesz lojalność klientów, którzy chętniej powracają. To właśnie w serwisie tworzysz relacje z klientami, które mogą przetrwać dłużej.

Problemy z płatnościami odroczonymi w serwisach naprawczych

Zmagasz się z nieopłaconymi fakturami, długim oczekiwaniem na płatności i brakiem przejrzystych danych finansowych? Według nas, to znak, że potrzebujesz zmian.



Przykładowe sytuacje w serwisach naprawczych

U naszych klientów zidentyfikowaliśmy kilka kluczowych problemów, które wymagają poprawy:

1 Nowy klient, brak historii

Do warsztatu samochodowego przyjeżdża klient samochodem służbowym, wymagającym naprawy. Firma kierowcy nie jest stałym klientem warsztatu, który w związku z tym oczekuje natychmiastowej zapłaty. Kierowca natomiast chciałby, aby fakturę opłacił później jego pracodawca. Warsztat nie chce ryzykować braku zapłaty, a klient musi skontaktować się z odpowiednimi osobami w swojej firmie w celu znalezienia rozwiązania. **Problemy z odroczonymi płatnościami w serwisach naprawczych to przede wszystkim wydłużenie procesu.**

2 Stały klient, nowa sytuacja

Użytkownik samochodu służbowego trafia do serwisu samochodowego. Usługa będzie wymagać zakupu części i pokrycia kosztów naprawy. Jego firma rok temu dokonała zakupu 15 samochodów u dealera. Wtedy została przez niego wysoko oceniona (finansowanie zrealizowano z leasingu bankowego), ale od tamtej pory nie dokonywała żadnych zakupów i nie korzystała z usług serwisu. Klient wymagał, aby usługę serwisową wykonać z odroczonym terminem płatności. Uzyskał zgodę. Dwa miesiące od terminu płatności faktura za usługę nadal pozostaje nieopłacona.

Stacja dealerska nie otrzymuje pieniędzy na czas. Pracownicy stacji dealerskiej próbują skontaktować się z klientem. **Brak możliwości podjęcia szybkiej decyzji**, dotyczącej odroczonego terminu płatności, utrudnia sprawną obsługę klientów.

3 Wielu klientów z opóźnieniami

Dealer posiada grupę klientów firmowych, dla których dostępne są usługi serwisowe z odroczonym terminem płatności. Faktury tych klientów cechuje duże opóźnienie płatności - często powyżej 60 dni od wskazanego terminu. W efekcie w bieżących bilansach po stronie wpływów może zabraknąć znacznych środków. **Brak narzędzi, które pozwalają na ciągłe monitorowanie stałych klientów** sprawia, że usługa zostaje wykonana, a płatności brak. Może powodować to dodatkowe zaangażowanie innych pracowników w obsługę klienta przykładowo księgowości czy pracowników monitorujących płatności.

Jakie powody tych problemów zidentyfikowaliśmy?



Brak dostępu do zautomatyzowanego rozwiązania pozwalającego ocenić ryzyko odroczonej płatności.

Stacje dealerskie najczęściej nie mają dostępu do zautomatyzowanego systemu, który bazuje na aktualnych danych rynkowych. Taki system pomaga w ocenie ryzyka związanego z opóźnieniem płatności w sposób zautomatyzowany. Może to ułatwić kwalifikację firmy do skorzystania z opcji odroczonej płatności za wykonane usługi serwisowe.



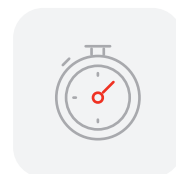
Klient po dokonaniu naprawy może nie czuć presji związanej z dokonaniem płatności, bo samochód jest sprawny, a ponadto często nie ma usystematyzowanego procesu płatności jednorazowych.

Z relacji naszych stałych klientów wynika, że płatności wobec stacji dealerskich z tytułu serwisu nie mają wysokiego priorytetu u ich klientów. Może mieć to związek ze specyfiką usługi tj. usługa wykonana = płatność może poczekać. Z drugiej strony są to też relatywnie niskie kwoty należności, które mogą być pomijane w priorytetach płatniczych. Usługa serwisowa nie jest usługą odbieraną cyklicznie po stronie klienta, a zatem brak dla niej ustandaryzowanego procesu rozliczeń, co może generować opóźnienia w obiegach dokumentów.

Jakie mogą być konsekwencje dla Twojej stacji dealerskiej?



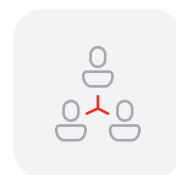
Poirytowanie klientów biznesowych Twojego serwisu. W skrajnych przypadkach rezygnacja z usługi.



Strata czasu Twoich pracowników – ratowanie tematu i ustalanie najlepszych możliwych opcji dla klienta w oparciu o niewystarczające i często nieaktualne dane. Brak szybkich ścieżek decyzyjnych.



Wysokokwotowe braki w bilansach stacji dealerskich po stronie wpływów. Duże wartości sumaryczne kwot, które są ujęte po stronie przychodu, ale nie bilansują się po stronie wpłat.



Brak standardów działania pomiędzy serwisami, należącymi często do tej samej grupy dealerskiej, znajdujących się w różnej lokalizacji. Co jeśli księgowa jest na urlopie? Co kiedy wydaje nam się, że klient wciąż jest dobry (popatrz na ilość restrukturyzacji, upadłości, balansowanie na granicy rentowności z powodu niskich marż wielu polskich firm)?

Uwaga!



Możesz uniknąć tych problemów już przy pierwszym kontakcie klienta z serwisem, dokonując małej zmiany w swoim procesie obsługi klienta.

Rozwiązanie problemu

W Twoim DMSie, wspólnie ze wspierającym Cię dostawcą oprogramowania lub firmą, która wykonuje dla Ciebie adaptację systemu, uruchomimy:

Prosty system decyzyjny

Automatyzacja rekomendacji, która na bazie rynkowych i aktualnych danych z poziomu „karty klienta” wyświetli szybką rekomendację działania:

- kolor zielony (brak przeciwwskazań do oferowania odroczonej płatności),
- kolor żółty (niewielkie ryzyko, ale nie krytyczne),
- kolor czerwony (ryzyko wystąpienia problemów płatniczych),
- kolor czarny (klient nie prowadzi aktywnej działalności gospodarczej).

System informacyjny

Dla wykonanych już usług wdrożymy prosty i intuicyjny system znaków informujących o współpracy z KRD BIG S.A. z poziomu faktur wystawianych dla klientów serwisu. Zbudujemy efektywną ścieżkę upominawczą i dodamy wpis dłużnika do bazy KRD BIG S.A. jako element dyscyplinujący szczególnie uciążliwych klientów.

Standaryzację procesów

Ustandaryzowanie procesów obsługi płatności w całej sieci dealerskiej pozwoli na bardziej spójne i efektywne zarządzanie należnościami oraz ograniczy ryzyko braku ich uregulowania.

Czas realizacji i koszty

Wdrożenie od strony technologicznej po naszej stronie to jedynie **kilka dni pracy**. Dla Twojej firmy to niewielka zmiana, ale większe efekty i niższe koszty.

Koszty zależne są od liczby klientów Twojego serwisu i ilości zweryfikowanych kontrahentów. Wielokrotnie niższe od efektów.

Dlaczego warto?

- ✓ **zwiększysz satysfakcję** z usprawnionego procesu rozliczeń (odroczone płatności jest standardem w relacji B2B)
- ✓ **zmniejszysz ilość płatności opóźnionych i poprawisz wskaźnik płynności finansowej** Twoich stacji
- ✓ **ograniczysz ryzyko** braku płatności po stronie klientów serwisu przy zachowaniu wysokich poziomów akceptacji
- ✓ **ustandaryzujesz procesy** w tym obszarze dla wszystkich punktów obsługi serwisowej, należących do Twojej sieci

Zastanawiasz się, jak usprawnić procesy związane z płatnościami

i poprawić relacje z klientami?

Podczas rozmowy przedstawię Ci sprawdzone przeze mnie metody.



Daniel Bialik

Od ponad 22 lat stale rozwijam swoje umiejętności, które przede wszystkim koncentrują się na komunikacji z klientem. Od 14 lat działam w branży automotive, a od 2022 roku w Kaczmarz Group zajmuję się obsługą dealerów samochodowych, stacji serwisowych oraz dystrybutorów części. Moje doświadczenie pozwala mi budować trwałe relacje biznesowe, wspierać klientów w ich strategicznych decyzjach i w osiągniętych celach.

Skontaktuj się ze mną!



725 990 292



d.bialik@krd.pl