

# Czy powrót do wzoru tradycyjnej firmy rodzinnej to krok wstecz?

## praca licencjacka z zarządzania

Uważam, że w obecnej dobie, powrót taki ma bardzo wiele zalet i dużą rację bytu. Przede wszystkim przetrwanie takiej firmy w czasach tak wielkiego postępu technicznego wymusza dbałość, niekiedy przesadną, o image firmy, dbałość o jej rozwój, o klienta. To jest niekiedy jedyną możliwością przetrwania małego przedsiębiorstwa. Niemal każda firma musi liczyć się z zagrożeniem ze strony konkurencji. Na naszym terenie działa kilka dużych firm motoryzacyjnych świadczących sprzedaż i zarazem pełną obsługę przedsprzedażną, jak i posprzedażną klientów.

Z tego powodu, oferujemy naszym klientom wyższą jakość usług. Zdajemy sobie sprawę, że sukces zależy od naszego zaangażowania. Czyniąc z jakości obsługi unikalny obszar, uzyskujemy przewagę nad dużymi rywalami. Jesteśmy mniej zbiurokratyzowanym przedsiębiorstwem, bardziej elastycznym, a w związku z tym jesteśmy w stanie żywiej reagować na indywidualne potrzeby klienta oraz odpowiednio do tych potrzeb dostosowywać standardy usług czy produktów. Właściciel niewielkiej firmy naprawczej, jaką jesteśmy znacznie częściej zagląda do firmy i jest w warsztacie, niż dyrektor wykonawczy dużej korporacji. Ma w związku z tym większą możliwość rozmawiania z klientami, okazania zainteresowania ich sprawami tak, aby czuli się bardziej rozumiani.

Nasza firma prowadzi działalność przy niskich kosztach. Nie oferujemy pracownikom zbyt wielu dodatków do pensji jak np. specjalne ubezpieczenie, czy samochody służbowe, jak to czynią

firmy-giganty. Koszty reprezentacji nie są wysokie. W rezultacie jesteśmy w stanie oferować produkty tej samej jakości, co konkurencja, ale po niższej cenie. Mając bardzo dobry kontakt z klientem staramy się wyjaśnić, jak i dlaczego oferujemy im te same (lub nawet lepsze) usługi za mniejsze pieniądze. Nasza troska o klienta pomaga podnieść lojalność naszych dotychczasowych odbiorców. Moim zdaniem firmy samochodowe, które traktują usługi mechaniczne, jako serię pojedynczych transakcji, nie mają racji bytu. Nasze „być albo nie być” to budowanie takich relacji z klientami, które nie kończą się w chwili sprzedaży usługi. Utrzymujemy kontakty z klientami wysyłając im kupony zniżkowe, przypominając np. o terminie przeglądu technicznego, wysyłając oferty specjalne, kartki świąteczne itp. Największym, bowiem problemem jest pozyskanie nowego klienta i podniesienie lojalności dotychczasowych odbiorców. Żaden interes nie może istnieć bez klientów. Zabieganie o trwałe relacje z klientem, prawidłowe ich rozwijanie jest kluczem i zarazem gwarancją dalszego rozwoju małej firmy. Nie liczy się w związku z tym czas, jaki poświęcają właściciele czy pracownicy dla dobrej kondycji i organizacji przedsiębiorstwa. Zmniejszają się przy tym znacznie koszty funkcjonowania firmy, rośnie też użyteczność wychowawcza i społeczna struktury rodzinnej. Moim zdaniem nie ma istotnych przeszkód, by w ramach małych firm nie powracać do dobrych „średniowiecznych wzorów”. Obawy, że struktury te są zbyt proste w odniesieniu do stopnia skomplikowania współczesnej techniki, uważam za przesadne. Zalety małych przedsiębiorstw są bardzo korzystne i wymierne.

Niezależnie od specjalności samochodowego warsztatu, głównym i nieodzownym warunkiem jego pomyślnej działalności jest także stały dostęp do alternatywnych informacji technicznych i rynkowych. Warunki gospodarcze panujące obecnie w branży motoryzacyjnej nie sprzyjają zbyt wąskiej specjalizacji, a nawet zakład obsługujący tylko jedną markę samochodu ma do czynienia z bardzo dużym, zróżnicowanym zestawem ich typów i wersji. W związku z tym właściciel niezależnego warsztatu

naprawczego, jakim jest firma „Q-SERVICE Mechanika Pojazdowa Konstancin” często staje przed problemem dostępu do informacji technicznej potrzebnej do usunięcia usterki.

Nie jest to tylko problem warsztatów w naszym kraju. Dotyczy to całej Europy. W tym problemie przychodzi mu z pomocą firma Q-SERVICE udostępniając zbiorcze opracowania firm specjalizujących się w gromadzeniu i dystrybucji motoryzacyjnych informacji technicznych. W takich bazach w każdym miesiącu dokonuje się setki tysięcy bieżących uzupełnień i aktualizacji.

Nasz zakład należy do skomputeryzowanych. Dlatego nośnikiem informacji są kwartalne edycje płyt CD zawierających programy serwisowe i ich stałą aktualizację przez Internet – dostarczane przez Q-SERVICE. Dotyczy to nie tylko obsługi pojazdów samochodowych. Bardzo pożyteczne są też programy komputerowe, przesyłane przez firmę Q-SERVICE do wszechstronnego stosowania w bieżącej biurowej obsłudze małych i średnich firm. Bez szczegółowych informacji na temat procedur naprawczych niemożliwe staje się nie tylko diagnozowanie i naprawa systemów elektronicznych, w jakie wyposażone są nowe samochody, ale także coraz bardziej skomplikowania staje się także bieżąca obsługa i wymiana elementów eksploatacyjnych. Warsztaty, które nie podnoszą kwalifikacji swoich pracowników, nie dbają o odpowiedni poziom wyposażenia technicznego – tracą klientów.

Przynależność do sieci warsztatów mechanicznych Q-SERVICE daje nam możliwości dalszego rozwoju pod tym względem. Co miesiąc odbywają się w Centrum Szkolenia spotkania – seminaria dotyczące konkretnych rozwiązań technicznych. Celem tych spotkań jest zapoznanie mechaników i właścicieli niezależnych serwisów z ofertą wsparcia technicznego ze strony producentów części i firm szkoleniowych. Jest to niebywała okazja do bezpośredniego poszerzania wiedzy, a przy okazji do wymiany opinii i doświadczeń wypowiedzianych przez uczestników tych szkoleń. Pełny zakres 20 szkoleń obejmował w roku 2004 całą

gamę tematów od zaawansowanej techniki elektroniki samochodowej poprzez mechanikę, aż do przepisów prawnych, marketingu jak również możliwości otrzymania unijnych dotacji dla warsztatów samochodowych.

Firma Q-SERVICE zapewnia również warszatom reklamę zarówno krajową jak i zagraniczną. Nasz warsztat jest zobligowany do prowadzenia rejestru naprawianych samochodów i wydawania książeczek gwarancyjnych ze znakiem Q-Service. Gwarancja obowiązuje i jest respektowana we wszystkich warsztatach samochodowych zrzeszonych w sieci Q-SERVICE.

Uważam że przynależność do sieci Q-SERVICE jest dla nas bardzo korzystna, ponieważ daje nam możliwości dalszego rozwoju firmy nie tylko na lokalnym terenie. Firma nasza poprzez uczestnictwo w tej sieci ma szansę zaistnieć także w strukturze europejskiej. Klient może być pewien, że nawet podróżując poza granicami naszego państwa znajdzie fachową obsługą i wsparcie z naszej strony. Firma Q-SERVICE planuje na najbliższe lata ekspansję geograficzną, dotyczącą jedynie nowych członków Unii Europejskiej, którzy jeszcze nie podjęli współpracy z siecią niezależnych warsztatów. Jednolita wizualizacja zewnętrzna omawianej sieci zarówno w kraju, jak i poza jego granicami budzi pozytywne skojarzenia, i stanowi dodatkowy atut pozyskania klientów dla mniejszych firm. Q-SERVICE jest jedną z najbardziej efektywnych międzynarodowych sieci warsztatów mechanicznych. Sukces swój zawdzięcza 3 dewizom:

- cross-fertilization (wzajemnej wymianie doświadczeń)
- business is people (biznes to ludzie)
- never one never all (nigdy wszyscy nigdy jeden)

*Cross fertylizaion* oznacza że każdy członek Q-SERVICE może uczyć się od innych, wymieniać doświadczenia i dzielić się nimi i realizować dla wspólnego dobra. *Buisnes is peope*. Pod tym stwierdzeniem zawarta jest myśl, że choć XIX wiek oznacza Internet, elektroniczną wymianę danych, telefonie komórkowa

itp. To nigdy nic nie zastąpi bezpośredniego kontaktu między jednostkami. Stąd często organizowane spotkania, wyjazdy, forum dyskusyjne, targi. *Never one never all* oznacza to, że firma na liście rekomendowanych dostawców części nie umieszcza tylko jednego dostawcy.

Szczegółowa selekcja pod względem jakości produktów i szerokości oferty sprawia że na liście tej nie znajdują się wszyscy dostawcy. Taka zasada wzmacnia pozycje firmy, która obrała orientacje przede wszystkim na jakość oferowanych produktów i usług. Współpraca w trójkącie warsztat – dystrybutor – rekomendowany dostawca sprawia, że nawet małe przedsiębiorstwo takie jak „Q-SERVICE Mechanika Pojazdowa Konstancin” może z powodzeniem funkcjonować u boku silnego partnera i mieć w nim wsparcie.

W związku ze zmianami, które zaszły z Polsce w przeciągu ostatnich kilkunastu lat, zmieniły się uwarunkowania ekonomiczne związane z instrumentami i mechanizmami rynkowymi, które to uwidoczniły nam, że przed nami oprócz możliwości rozwoju pojawiły się także i bariery.

W serwisie [dyplom.com.pl](http://dyplom.com.pl) prezentujemy obronione prace dyplomowe, które mogą służyć za wzór do napisania własnej pracy - gdyby potrzebowali jeszcze Państwo konsultacji to polecamy stronę [pisanie prac](http://pisanieprac.pl) - fachowa pomoc w pisaniu prac.