

# JUNKERS

**1** Marka Junkers ma 16 Centrów Serwisowych usytuowanych w miastach wojewódzkich oraz 400 Autoryzowanych Serwisantów na terenie całego kraju: ogólnopolski numer serwisowy 801 300 810 zapewniający Klientowi kontakt z najbliższym Centrum Serwisowym

**2** Kandydat na Autoryzowanego Serwisanta Junkers powinien nadesłać do firmy Robert Bosch list motywacyjny i kwestionariusz; treści zawarte w tych dokumentach muszą odnosić się do stawianych wymagań:

- prowadzenie własnej działalności gospodarczej (serwisowej);
- aktualne uprawnienia gazowe i elektrycznie E;
- Deklaracja inwestycji ok. 10 000-15 000 zł w magazyn części zamiennych;
- własny samochód (forma oklejenia zgodna z RBPL);
- wykształcenie branżowe, elektroniczne lub elektrotechniczne;
- referencje z firm branżowych;
- dyspozycyjność (tylko działalność serwisową);
- fachowość, umiejętności manualne (pomiar elektroniki, jazda próbna z ASJ 2-3 dni);
- posiadanie niezbędnych narzędzi (analityczny palnik, multimetr itd.).

Kandydat na serwisanta musi ponadto ukończyć z wynikiem pozytywnym 3-etapowy cykl szkoleń trwających w sumie 7 dni.

**3** Uprawnienia autoryzacyjne nadawane są za pierwszym razem na rok, a następnie już bezterminowo. Corocznie jednak odbywają się spotkania szkoleniowo-weryfikacyjne, w trakcie których oceniany jest poziom wiedzy teoretycznej i praktycznej serwisanta. Tylko pozytywne zaliczenie weryfikacji daje możli-



wość utrzymania uprawnień autoryzacyjnych. Spotkania szkoleniowo-weryfikacyjne są bezpłatne (płatne są jedynie weryfikacje poprawkowe). Każdy serwisant musi obligatoryjnie uczestniczyć także w szkoleniach z nowo wprowadzanych produktów (szkolenia także bezpłatne). Płatny jest jednak cykl wstępnych szkoleń autoryzacyjnych, po których zakończeniu kandydat na serwisanta otrzymuje po raz pierwszy autoryzację serwisową marki. Poza posiadaną przez serwisanta wiedzę firma ocenia także jakość jego pracy (na podstawie wyników badań satysfakcji klientów) oraz jego aktywność i zaangażowanie.

**4** Serwisant otrzymuje:

- dostęp do regionalnych magazynów części zamiennych z możliwością osobistego odbioru (w większości przypadków części są dostępne „od ręki” bez konieczności składania wcześniejszego zamówienia),
- rabatowanie na części zamienne,
- pomoc i doradztwo techniczne u Regionalnych Koordynatorów Serwisu,
- możliwość skorzystania z zaplecza technicznego Centrów Szkoleniowych,
- dostęp do dedykowanej strony.

Autoryzacja serwisowa to przysłowiowa węd-

ka. Wielkość dochodów serwisanta zależy od jego aktywności na rynku, współpracy z instalatorami oraz oczywiście od jakości świadczonych usług. Główne źródła dochodu serwisanta to okresowe konserwacje i przeglądy przedłużające gwarancje, za które serwisant rozlicza się bezpośrednio z użytkownikiem. Producent gwarantuje zaś serwisantom odpłatne wykonywanie usług pierwszego uruchomienia kotłów oraz ewentualne naprawy gwarancyjne.

**5** Wyróżniający się serwisanci oraz wiodące firmy serwisowe zapraszani są na organizowane corocznie dwudniowe imprezy integracyjne. Podczas takich spotkań odbywających się w atrakcyjnych miejscach w kraju jest możliwość poznania ciekawych miejsc i ludzi oraz oczywiście dobrej zabawy. Wszyscy otrzymują upominki, a najlepsi zostają wyróżnieni dyplomami oraz statuetkami „Top serwisanta”.

Firma wspiera także finansowo oznakowywanie i oklejanie samochodów serwisowych.

**6** Klient ostateczny ma możliwość zawarcia umowy konserwacyjnej u producenta lub bez zbędnych formalności także bezpośrednio u serwisanta.