



**AUTOSERVISY
V ČESKÉ REPUBLICE
OČIMA SERVISŮ**

2015

ANALÝZA

OBSAH

	ÚVOD	04
	STRUKTURA RESPONDENTŮ	06
	STRUKTURA RESPONDENTŮ DLE TYPU PROVOZOVNY	07
	STRUKTURA RESPONDENTŮ DLE VĚKU	07
	STRUKTURA RESPONDENTŮ DLE VLASTNICKÉ A PRACOVNÍ POZICE	08
	VYBAVENÍ SERVISŮ	09
	VELIKOST PLOCHY SERVISU	10
	PŘIJÍMACÍ KANCELÁŘ PRO KLIENTY	11
	POČET STÁNÍ	11
	VYBAVENÍ SERVISU	12
	PROVOZ SERVISU	13
	POSKYTOVANÉ A PROVÁDĚNÉ SLUŽBY	14
	SPECIALIZACE SERVISU	15
	NÁHRADNÍ VOZIDLO PRO KLIENTA	15
	SKLAD NÁHRADNÍCH DÍLŮ - SOUČÁST SERVISU	16
	PRŮMĚRNÝ POČET OBSLOUŽENÝCH KLIENTŮ	16
	PRŮMĚRNÁ CENA HODINOVÉ PRÁCE	17
	PRŮMĚRNÁ CENA PRÁCE A TYP FIRMY	18
	POČÍTAČ V SERVISU - ZPŮSOB VYUŽITÍ	19
	TYPY POUŽÍVANÝCH KATALOGŮ	20
	ÚČAST SERVISU V SERVISNÍM KONCEPTU	20

OBSAH

PROČ SE VYPLATÍ PŘISTOUPIT K SERVISNÍMU KONCEPTU	21
PRACOVNÍ DOBA SERVISU	22
SOBOTNÍ PRACOVNÍ DOBA SERVISU	23
 DODAVATELÉ A NÁHRADNÍ DÍLY	24
KRITÉRIA VÝBĚRU DODAVATELE DÍLŮ	25
KRITÉRIA NÁKUPU NÁHRADNÍCH DÍLŮ	26
KDE SERVIS NAKUPUJE NÁHRADNÍ DÍLY	27
RYCHLOST A ČETNOST DODÁVEK ZBOŽÍ	28
MĚSÍČNÍ OBRAT V NÁHRADNÍCH DÍLECH	29
ZPŮSOB OBJEDNÁVÁNÍ DÍLŮ	29
 SERVISY DLE LIDSKÉHO ASPEKTU	30
MOTIVACE K PRÁCI	31
POČET ZAMĚSTNANCŮ	31
POČET ZAMĚSTNANCŮ A POČET DENNĚ OBSLOUŽENÝCH KLIENTŮ	32
KLÍČ K ÚSPĚCHU PŘI PROVOZOVÁNÍ SERVISU	33
PROBLÉMY SPOJENÉ S PROVOZOVANOU ČINNOSTÍ	33
 ZHODNOCENÍ	34
 DOLOŽKA, KONTAKT	35

MOTOFOCUS

MotoFocus je analytická firma, která se specializuje na výzkumy motoristického trhu. Tato specializace Vám umožní podílet se na využívání analýz motoristického trhu a zároveň i vy se můžete stát hlavním přispívatelem při vytváření výsledku těchto analýz.

- ▶ stále budeme rozšiřovat naši nabídku při použití novátorských technologických postupů se zaměřením na našeho klienta
- ▶ k potřebám klienta přistupujeme individuálně
- ▶ pracujeme ve shodě s profesionální etikou a nejvyššími standardy výzkumné branže
- ▶ jsme přesvědčeni, že spolupráce s námi bude pro Vás příjemnou zkušeností
- ▶ nabízíme rovněž možnost mezinárodních analýz

TÝM

MotoFocus Group to je tým kreativních odborníků, plných nadšení a zaangažovaných analytiků s novátorským přístupem k průzkumu trhu. Díky našim znalostem z marketingu, sociologie a psychologie dokážeme i ty nejtěžší zadání prezentovat srozumitelným jazykem.

PROJEKTY

Projektové analýzy jsou autorským projektem skupiny MotoFocus. Jsou to výzkumy a analýzy zaměřené na jednotlivé produktové skupiny, nezávislé servisy a servisní koncepty. Výsledky produktových analýz na rozdíl analýz ad hoc nejsou připravovány pro jednotlivé klienty. Jejich cena je dostupnější a širší výzkumu obsáhlejší.

ANALÝZA AD HOC

MotoFocus nabízí analýzy šité na míru a doladěné do individuálních potřeb každého klienta. Garantujeme spolupráci na každém stupni procesu analýz. Naše služba pro Vás nekončí jen dodáním hotových analýz, ale můžete od nás očekávat expertní poradenství, přípravu Vámi požadovaných analýz a pomoc při řešení Vašich problémů.

CÍL ANALÝZY

Předkládáme již druhou analýzu motoristických servisů na území České republiky. Cílem této analýzy je zmapovat, jak jsou servisy vybaveny, jak probíhá jejich provoz, kdo jsou jejich dodavatelé, jakým způsobem nakupují náhradní díly, jaké služby nabízejí svým zákazníkům a s čím se potýkají při své činnosti. Obsahuje unikátní porovnání s rokem 2010, kdy byla provedena identická analýza. Informace uvedené v analýze budou potřebné a mohou pomoci v plánování prodejních aktivit firem prodávající náhradní díly, taktéž firem zabývajících se prodejem servisního vybavení. Na tuto analýzu budou navazovat další, mapující další činnosti autoservisů a bude také sledován vývoj po dalších letech.

KOMU JE ANALÝZA URČENA

Analýza je určena pro široké spektrum odběratelů, počínaje vedením distributorských a výrobních firem v motoristické branži, po osoby řídící obchodní a marketingové aktivity firmy.

METODOLOGIE PRŮZKUMU

Analýza probíhala na vzorku 265 respondentů, kteří vlastní, nebo provozují nezávislý nebo autorizovaný autoservis, případně autoservis s prodejnou na území České republiky. Údaje byly získány metodou CAWI - Computer Assisted Web Interviewing (Metoda sběru dat dotazováním na webovém formuláři) a metodou CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing (Metoda sběru dat telefonickým dotazováním za pomoci počítače). Všechny případy neobjektivních odpovědí byly odstraněny.

STRUKTURA RESPONDENTŮ DLE VLASTNICKÉ A PRACOVNÍ POZICE

STRUKTURA RESPONDENTŮ

70,2%

Majitel

19,2%

Zaměstnanec

1,8%

Nájemce

8,8%

Vedoucí
servisu

DOLOŽKA

Nabyvatel této analýzy se zavazuje tuto analýzu dále neprodávat ani kopírovat, vcelku ani po částech. Není možno ji veřejně publikovat a využít vcelku nebo po částech s cílem finančního zisku bez písemného svolení firmy MotoFocus EU s.r.o.

Výjimkou je využití těchto materiálů během školení určené klientům a pracovníkům firmy, která tuto analýzu zakoupila (s uvedením zdroje).

KONTAKT



René Szotek

jednatel



+420 777 77 44 66



rene.szotek@motofocus.eu



Marta Patzelová

Key Account Manager



+420 602 70 89 97



marta.patzelova@motofocus.eu



MotoFocus EU s.r.o.

Mládežnická 584

735 31 Bohumín - Skřečůň