

Zwiększenie stawki za RBG

Erlend Dobrowolski

Dyrektor ds. Rozwoju Grupy CSV

W swojej służbowej codzienności pracownicy Grupy CSV bardzo często spotykali się z problemami właścicieli warsztatów rzemieślniczych, serwisów autoryzowanych i wielu innych dotyczących braku rentowności serwisu. Zaniżanie stawek za roboczogodziny, udzielanie rabatów na części, cięcie kosztów dodatkowych czy zmniejszanie czasu najmu. To częste przewinienia Towarzystw Ubezpieczeniowych względem serwisów. Jak zatem urealnić stawki za roboczogodziny, zmienić na dobre realia, w których działa Twój biznes i podnieść jego rentowność?

Przeniesienie części pracy „w chmury”

Rok 2020 był niewątpliwie bardzo ciężki i wymagający dla branży napraw powypadkowych. Wiosenny lockdown spowodował znaczący spadek w liczbie zleceń. W zależności od wielkości i lokalizacji serwisy zostały zmuszone do reorganizacji swojej pracy. W najlepszej sytuacji znalazły się warsztaty posiadające kolejkę aut do naprawy, ponieważ miały możliwość brania zleceń z kolejki, dzięki czemu spadki były niewielkie, a ciągłość pracy zapewniona. W gorszym położeniu znalazły się serwisy bazujące na dużej liczbie napraw flotowych. Niewątpliwie zmiany dokonały się praktycznie w każdym zakładzie w Polsce. Niektóre branże, aby ograniczyć ryzyko zakażeń, przesłyły w całości na pracę zdalną. Serwisy nie mogą pozwolić sobie na taki komfort, ponieważ muszą działać "na miejscu", jednak wdrożenie odpowiednich rozwiązań „chmurowych” pozwala na przeniesienie sporej części procesów zarządczych oraz biurowych w obszar pracy zdalnej, co umożliwia lepszą i szybszą koordynację działań. Tym bardziej, że nadal dużym zagrożeniem dla stabilnej pracy serwisów są zakażenia wirusem, co w konsekwencji wyłącza części lub nawet całą załogę z pracy.

Nie wszystkie czynności wymagają stacjonarnej obecności pracowników. Dział formalnej likwidacji szkód może w znacznym stopniu pracować w systemie zdalnym. Samo przyjęcie i wydanie pojazdu niewątpliwie wymagają obecności pracownika warsztatu, ale już przygotowanie i obróbka dokumentów, procesowanie kosztorysu naprawy czy też korespondowanie z ubezpieczycielem mogą być realizowane zdalnie.

Realia pracy w działach BL zmieniły się na naszych oczach i to w trybie przyspieszonym. Pandemia stała się akceleratorem rozwiązań informatycznych oraz outsourcingowych a model zlecenia na zewnątrz części procesów realizowanych dotychczas wewnętrznie (np. przy współpracy z własnymi kancelariami prawnymi) stał się bardziej efektywny, a przede wszystkim mniej kosztowny.

Pokonanie barier

Rentowność serwisów na przestrzeni lat znacząco spadła. Jedną z przyczyn takiego stanu są drastycznie zaniżone stawki za roboczogodzinę. Kwoty napraw wymuszane przez Towarzystwa Ubezpieczeniowe, o zgrozo, zatrzymały się na poziomie sprzed 13 lat!

Kolejnym elementem jest brak elementarnej wiedzy pracowników warsztatu na temat budowy pojazdu i technologii naprawy, co wiąże się ze źle wykonanym dokumentem - „kosztorysem” naprawy. Brakuje w nim wielu istotnych elementów technologicznych. Bariereą stanowi również to, że w programach do wykonywania kosztorysów nie ma operacji zaimplementowanych i pracownicy wykonujący te dokumentacje nie potrafią odpowiednio zmodyfikować programu kosztorysowego do swoich potrzeb.

Ubezpieczyciele, działając z pozycji siły, zdominowali obowiązujący sposób rozliczeń z wykonawcami napraw, co wcale nie oznacza, że tak musi być. Tylko nieliczni właściciele serwisów wiedzą, że nie stoją na straconej pozycji. Nie ukrywamy, że najczęstszą barierą, z jaką mamy do czynienia jest ich obawa przed sporem z Towarzystwem Ubezpieczeniowym. Widmo zwady budzi wątpliwość, pojawiają się pytania: czy ubezpieczyciel nie będzie się „rewanżował się” i z kolei utrudniał naszą pracę czy przedłużał nadmiernie np. oględziny samochodu?

Te obawy są całkowicie bezpodstawne. TU jako podmioty ściśle nadzorowane przez Komisję Nadzoru Finansowego nie mogą sobie pozwolić na tego typu działania bez narażania się na dotkliwie konsekwencje. Dlatego też powinno się skorzystać z usług specjalistów w tej dziedzinie, aby prawidłowo wykonywać proces kosztorysowania – usługi takie są wykonywane z reguły zdalnie i pomagają także w istotny sposób w egzekwowaniu wypłat. To jedno z pierwszych działań mających na celu obronę interesu własnej firmy.

Badania pokazują, że bariery stawiane są nie tylko przez właścicieli serwisów, ale też bardzo często przez pracowni-

ków. Ci najczęściej obawiają się opuszczenia swojej własnej strefy komfortu, gdyż po prostu boją się zmian. Przyzwyczaili się do rutyny, stałych czynności pracy wykonywanej od lat, przez co często działali bezrefleksyjnie. W momencie kiedy pojawia się nowe zadanie, inne od tego, które wykonywali lub tylko zmienione, pojawiają się obiekcje przed nowymi poleceniami, dokumentami, sposobem komunikacji, czy też współpracą z nowymi osobami, z którymi ta komunikacja musi się odbywać.

Obawy i lęki wynikające ze zmiany są bardzo często „przelewane” na właścicieli firmy, którzy z kolei dodają do nich swoje własne, najczęściej dotyczące finansów. Dla nich ważne są pytania: ile to będzie ich kosztować, na jak długo muszą zamrozić pieniądze, a co, jeśli przegrają? Śmiało można więc stwierdzić, że te wszystkie argumenty dla wielu okazują się barierą nie do przekroczenia.

Jednakże pamiętajmy, że nowe, może okazać się ciekawe i satysfakcjonujące. Pokonując ograniczenia, schematy oraz rutynę, dajemy szansę na rozwój osobisty, oraz często możliwość pokonania nawet własnych lęków i ograniczeń. I najważniejsze – nową zmianę wprowadza się po to, aby usprawnić pracę.

Doskonale zdając sobie sprawę z tych barier, należy szukać rozwiązań zapewniające pełen komfort w sytuacji, która komfortowa wydawałoby się być nie może.

1 Dlaczego to może być nowoczesne?

1. Ułatwia i skraca proces czynności. Warsztat (klient) za pośrednictwem platformy elektronicznej, ma możliwość zrealizowania wielozadaniowego procesu szkody w jednym miejscu. Wprowadzenie nowej szkody sprowadza się jedynie do podania danych po numerze szkody z programu do kosztorysowania, bez konieczności wpisywania tych samych informacji w kilku systemach. Wiedząc, że pracownicy serwisów mają sporo obowiązków, dlatego wszystkie czynności powinny zostać uproszczone do minimum.

Tak przygotowana sprawa trafia do kancelarii, gdzie dzięki nowoczesnemu systemowi IT, każdy etap jej procesowania zostaje maksymalnie uproszczony.

“ **Jeśli serwis przekazałby 50 napraw w miesiącu, roczna kwota płatności, które nie trafiają na konto serwisu, a zostają po stronie ubezpieczyciela może przekroczyć wartość 650 000 zł**

„No dobrze, a co z moimi obawami?” – zapyta właściciel serwisu.

– Przejmujemy ryzyko i obawy Szefa serwisu.

Jako przedsiębiorcy wiemy, jak ważne jest właściwe zarządzanie przepływami finansowymi w firmie. Serwis jako podmiot wykonujący naprawy, już na wstępie inwestuje ogromne środki, kupuje części i materiały potrzebne do naprawy pojazdu itp. Wystawiając fakturę za wykonaną pracę, oczekuje więc terminowej zapłaty pełnej kwoty. Tymczasem serwis otrzymuje przelewem zaniżoną sumę, która została ograniczona do stawek za roboczogodzinę narzuconą przez Towarzystwo Ubezpieczeniowe, dodatkowo uwzględniającą rabat na części, które zdaniem ubezpieczyciela można było nabyć taniej. Taka sytuacja wywołałaby zdziwienie u właścicieli innych biznesów, a w serwisach blacharsko lakierniczych jest ona nagminna i niestety każdy zdążył się do niej przyzwyczaić.

Obawy o kwestie finansowe są więc uzasadnione.

2. Reprezentowanie serwisu przez sądami oraz TU. Dzięki odpowiednio przygotowanym dokumentom, kancelaria staje się stroną w postępowaniu, opłaca wszelkie koszty związane z prowadzeniem sporu (opłaty sądowe, biegłych sądowych), a także całkowicie bierze na siebie ryzyko niepowodzenia i związane z tym koszty. Gdyby się nie udało, jedyną konsekwencją dla serwisu naprawczego byłaby konieczność wystawienia faktury korygującej.

Liczy mówią same za siebie

Według obserwacji, średnia kwota zaniżonej płatności za FV to ok. 1 100 PLN.

Jeśli serwis przekazałby 50 napraw w miesiącu, roczna kwota płatności, które nie trafiają na konto serwisu, a zostają po stronie ubezpieczyciela może przekroczyć wartość 650 000 zł.

W przypadku serwisu przekazującego około 100 napraw miesięcznie, przekraczamy 1 000 000 zł (słownie: jeden milion złotych) utraconego przychodu (sic!). Rozliczony przychód staje się Twoim zyskiem. Dlaczego? -ponieważ koszty nie rosną a my jedynie zwiększamy stawki za prace, które i tak są wykonywane. ■

“ **Rentowność serwisów na przestrzeni lat znacząco spadła. Jedną z przyczyn takiego stanu są drastycznie zaniżone stawki za roboczogodzinę. Kwoty napraw wymuszane przez Towarzystwa Ubezpieczeniowe, o zgrozo, zatrzymały się na poziomie sprzed 13 lat!**