

► momra mindig fontos volt, hogy jól ismerjem azt a terméket, amit el akarok adni, és tájékozódjak a vevő igényei felől. Amikor a 80-as évek végén, 90-es évek elején elkezdtem foglalkozni a jármű-kereskedelemmel, akkor a tárgyalásaim kivétel nélkül úgy kezdődtek, hogy a vevőt kifaggattam a tevékenységéről, mit szállít, mit akar szállítani, és függetlenül attól, mit szándékozott venni, ahhoz a bizonyos elvégzendő fuvarhoz adtam ajánlatot. Soha nem a többletre, a drágább kivitelű járműre beszéltem rá, hanem arra, jól gondolja meg, végezzen számításokat, milyen járművet tud kitermelni a munkájával, mire van, illetve lesz fedezete. Úgy érzem, mindenkivel megtaláltam a hangot, elfogadták az érveimet, nem vették kioktatásnak tanácsaimat. Hosszú távon az idő igazolta ezt a kereskedői magatartást. 1992-ben több mint 100 járművet adtunk el, egy kezem is sok lenne megszámolni, hányan nem tudták fizetni. Akadt olyan cég, ahol ötvenével „dőltek be” autók, a vevők nem mérték fel, hogy a törlesztőrészleteket ki is kell termelni! Úgy gondolom, aki a jármű-értékesítő szakmát választja, alaposan gondolja át, hogy nagyon különböző egyéniségű ügyfelekkel kell szót érteni. Ha nem találja meg a megfelelő hangot, korlátozottak az esélyei. Sajnos az utóbbi időben azt vet-

tem észre, egyre gyakrabban fordul elő, hogy az adott szónak nincs becsülete, sőt az írásnak sincs jelentősége. Abban az időben nőtem fel, amikor ez nem így volt, és én még mindig tartom magam ahhoz, hogy a kimondott szó, a kézfogás erősebb az írásnál is!

### ZF „színekben” folytatva

A jelenhez visszatérve, nem titok, a jövőben a ZF képviselőt látjuk el. Annak ellenére, hogy ezen a területen is van legalább 20 éves tapasztalatom, ismerem a termékeket, most, mikor döntésem kell, milyen irányba induljak, az eddigi elveimet követem, azaz alaposan felmérem a várható lehetőségeket. Úgy érzem, megint olyan piacon kezdek dolgozni, amelyekben több van, mint amit ma mutat! Gondolok például a buszpiacra, amelynek feltétlen jobbnak kell lennie a jelenleginél.

Ez a piac részben azokhoz a járművekhez kötődik, amelyeknek a forgalmazásával az elmúlt 30 évben foglalkoztam, még kiegészül a személyszállító, a vasúti, az építőipari járművekkel, a bányagépekkel, de nagy lehetőség van a személyautókban is. Nem komplett járművekről van szó, hanem annak meghatározó részegységeiről, úgymint kormányművekről, futóművekről, sebességváltókról. A kormánymű a biztonságban játszik szerepet, a sebességváltó

és a futómű pedig a jármű komfortossága, üzemeltetési költségei miatt fontos, befolyásolja azokat.

A piac részéről elvárás a megbízhatóság, amelyet egyrészt maga a termék biztosít. A további fejlődés érdekében a gyár elvárja az üzemeltetési és szerviztapasztalatok visszajelzését. A megbízhatóságot másik részből a szerviz adja, olyan minőségű javítást teszünk lehetővé, ami az újjal azonos, vagy nagyon hasonló minőséget és élettartamot képes garantálni. Ennek az árát és fajlagos árát együtt kell vizsgálni. A magas színvonalú munkának magasabb az ára is, mégis a fajlagos ár kisebb. A javítási technológiába mi bevisszük az Európában ma létező legmodernebb vizsgálóeszközöket, célszámokat, berendezéseket, amelyek nélkül nem lehet biztonsággal munkát végezni.

Ehhez a munkához azonban nemcsak a legkorszerűbb eszközökre van szükség, hanem tudásra, tapasztalatra. A tudás nem jön egyik napról a másikra, ezért az elmúlt években sok időt fordítottunk arra, hogy munkatársaink ott legyenek a gyári oktatásokon. Bizonyos jogosultságokat csak ezeken az oktatásokon való részvétellel lehet megszerezni. Mi eljutottunk arra a szintre, hogy szinte minden jogosultságunk megvan. A ZF képviselőt 2003 óta a

Protruck Kft. látja el. Kevesen tudják, hogy a cég régebben alakult, mint a Hungarotruck Kft., 1992-ben eredetileg a DAF magyarországi koordinációs feladataira jött létre, de idővel ezek a feladatok átkerültek a Hungarotruckhoz.

A Protruck a Hungarotruck telephelyén dolgozik, a DAF-fal kötött megállapodás szerint maradhatnánk, de már kinőtünk azt a helyet, a technikai lehetőségek is korlátozottak. Ez a tevékenység márkasemleges, ezért jogos elvárás a márkakereskedők részéről, hogy ez a cég is márkasemleges helyen legyen. Ennek az elvárásnak is eleget kell tenni. Ezért is és a folyamatosan bővülő tevékenység, a márkához méltó képviselő miatt is még az idén költözik a Protruck Kft. A ZF képviselőt a nyáron átadandó MO-s keleti szakasza mellett épül. Jelenleg 12 munkatárs dolgozik a cégnél, én leszek a 13., talán még egy-két munkatársat veszünk fel, így előreláthatóan 16-an dolgozunk majd az új, minden igényt kielégítő telephelyen.

A korábban feltett kérdésre, miszerint miért döntöttem így, a válasz: úgy gondolom, a mostani váltással még legalább 10 év aktív tevékenységgel számolhatok. Ha most nem váltottam volna, már késő lenne, mert kevés idő maradna, hogy egy új tevékenységbe kezdjek, valamit létrehozjak!

Papp Erzsébet

## JÖVŐKÉP SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉS

# Hungarotruck: 2008 is a növekedés éve lesz

## AZ ÉV SZERELŐJE VERSENY, JUBILEUMI ESZTENDŐ

Tavaly alakult meg a DAF Hungary, a DAF Trucks N.V. importőrcége, amelynek élére Pais József került. Idén, január közepén pedig arról kaptunk hírt, hogy a Hungarotruck Kft. távozó ügyvezető igazgatója helyére a tulajdonos DAF Trucks N.V. Pais Józsefet nevezte ki.

**A** DAF Hungary létrejöttét bejelentő sajtótájékoztatón 2007 nyarán az hangzott el, hogy a DAF Magyarországon – mint más országokban már megtették – különválasztja az importőri és a márkakereskedői

tevékenységet. Kívülálló számára most mégis úgy tűnik, hogy az importőri és a kereskedőcég vezetése egy kézben összpontosul.

– Erről szó sincs, stratégiailag nincs váltás a DAF részéről –



Pais József, a Hungarotruck Kft. új ügyvezető igazgatója

mondja Pais József, a Hungarotruck Kft. ügyvezető igazgatója. – Eddig a DAF Hungaryt vezet-

tem, március 1-jétől pedig a Hungarotruck Kft.-t. A közeljövőben eldől az a személyi kérdés, ki lesz a DAF Hungary vezetője. A DAF Hungary egy önálló döntési szervezet, a tervek meghozásában, a DAF kommunikáció megvalósításában vesz részt. Továbbra is az az álláspont, hogy ezeket a teendőket ne értékesítő díler lássa el.

● **A néhány személyes importőrcég irányítását most egy 90 létszámú vállalat vezetésére „váltotta”.**

– A két pozíció között talán az a legnagyobb különbség, hogy a DAF Hungary alapvetően stratégiai célokat fogalmaz meg, és a jövőképet építi Magyarországon hálózati és kommunikációs



*A DAF saját tulajdonú három szervize közül az egyik a budapesti, ez segíti a közvetlen kapcsolatot a piaccal*

*A telep adottságain nem lehet változtatni, de az M0-s újabb szakaszának megnyitására felkészülnek*



területen. A Hungarotruck Kft. a napi feladatokat teljesíti értékesítésben, szervizben. Az egyik tevékenysége sokkal inkább a jövőkép kijelölése, a feladatok megvalósítása, a másik szervezetnél pedig a kemény operatív teendőkön van a hangsúly. Mindkettő véleményem szerint nagy kihívás!

**● Stratégiai változás tehát nincs és nem is lesz a DAF Trucksnál, de a Hungarotruck Kft.-nél tervez-e változtatásokat?**

– Czákó László az elmúlt 15 évben egy stabil, jól működő vállalatot épített fel. Nincsenek olyan pontok, amelyeken gyökeresen kellene változtatni, homlokegyenest az ellenkezőjét csinálni, mint eddig. A feladatom, hogyha a hálózat bővül Magyarországon, a Hungarotruck Kft. akkor is meghatározó cég legyen az országban, mind az értékesítést, mind a szerviztevékenységet tekintve.

**● Tavaly nyáron az is elhangzott, a DAF Trucks hazánkban bővíteni szándékozik a kereskedői és a szervizhálózatot. A DAF Hungary igazgatójaként a saját konkurencijának építésébe kezdett fél évvel ezelőtt. Most, hogy átkerült a „másik oldalra”, miként vélekedik korábban tervezett bővítéséről?**

– Ebben a kérdésben sincs stratégiaváltás a DAF Trucksnál. Az eredeti elképzelés maradt. A projekt nem állt le, de arra felelősséggel oda kell figyelni, hogy az illető cég számára megtérülő üzleti vállalkozás lehessen DAF járművek értékesítésével, szervizével foglalkozni.

**● A Hungarotruck Kft.-hez visszatérve, milyen feladatok várnak önre?**

– Vannak olyan projektek, amelyeket még Czákó László kezdett meg, ezek továbbvitele is a feladataim közé tartozik.

A szerviz kapacitása a maximumon van. A cél: minél hamarabb szervizbe jusson a jármű, onnan minél hamarabb elvihesse az ügyfél, hogy újra dolgozhassanak mindketten.

Ha az értékesítést tekintjük, a Hungarotrucknak mindig is megvoltak a tradicionális partnerei, akikkel továbbra is szeretnénk ezt a jó kapcsolatot fenntartani, ápolni.

Emellett az értékesítésben a másik előttünk álló nagy feladat az LF és a CF járművek értékesítésének növelése, és a vidéki, konkrétan Kelet-Magyarországon az értékesítési darabszámok növelése.

Tehát a két fő feladat a szerviz és az értékesítés. Úgy látom, a Hungarotrucknál dolgozó csapat megbirkózik ezekkel a teendőkkel. Az itt dolgozók java része már hosszú éveket töltött itt, jól összehozott csapatról van szó, egy kiválóan működő szervezetről.

**● Az értékesítési darabszámok növelésére milyen elképzelései vannak?**

– Az LF járművek esetében megkezdtük a készletezést erre az évre, hiszen ebben a szegmensben fontos, hogy az ügyfél azonnal járműhöz jusson, amikor igényli. Igénybrosztrónek pedig márciustól akciót hirdetünk, amelynek lényege, hogy +1 év meghosszabbított garanciát adunk az LF teherautóhoz. Abban bízunk, ez sok vállalkozót „csábít” DAF LF vásárlására.

Az LF szegmense a néhány évi mélypont után úgy látszik, kezd ismét magára találni, a piacon

vége némi növekedést tapasztaltunk. Hiú ábránd lenne a korábbi „magasságokba” vágni, de 5-10 százalékos növekedést nem érzünk túlzónak. Úgy véljük, a tavalyelőtti, tavalyi eladott darabszámot akár meg is duplázhathatjuk.

**● Az LF szegmensén kívül melyik kategóriát övezi nagyobb figyelem 2008-ban?**

– Az év második felében a többtengelyes CF járművek értékesítésére helyezünk nagyobb hangsúlyt, viszont valószínű, nem akcióval. A népszerűsítést bemutatókkal, road show jellegű rendezvényekkel szándékozzuk megvalósítani, ezekre összpontosítjuk erőnket.

Pár évvel ezelőtt nagyon sikeres volt a szegmens, nagyon várjuk, hogy maga a piac fejlődjön, ahová ezek a járművek szükségesek. Ez nagy részben függ az állami megrendelésektől, az útépítésektől, a nagy beruházásoktól.

Többtengelyes önjáró alvázak kategóriájában azért létezik olyan terület, ahol van lehetőség a fejlődésre, ezek a kommunális és a speciális felépítményű járművek. A DAF alvázak tökéletesen alkalmasak az ezekkel a járművekkel végzett feladatokra. Az első lépés az lenne, hogy referenciákkal tudjunk rendelkezni, ehhez szeretnénk megtalálni a megfelelő partnert. Be tudnák bizonyítani, DAF és felépítménye kitűnő párost képes alkotni.

A Hungarotruck Kft. részéről az értékesítési csapat készen áll a megnövekedett feladatok ellátására. A csapat teljes, a hiányzó területekre új munkatársak léptek be. Az értékesítési vezető Naszvetter Péter, vidéken is dolgoznak értékesítők Sárváron,

Pécsett, Szegeden és Nyíregyházán. Alapvetően arra törekszünk, hogy az értékesítők a szervizdíler telephelyén tevékenykedjenek. Ha az ügyfél úgy kívánja, a szervizdílernél történik a járműátadás, nem kell Budapestre, a Hungarotruckhoz eljönni az új DAF-ért.

**● Az XF sorozatot – joggal – sikertörténetnek tartja a DAF. Ön szerint meddig tart még ez az óriási kereslet?**

– A DAF XF egész Európában sikeres, az összes gyártási kapacitás lekötött sok-sok hónappal előre. A szakma úgy véli, 2008 még egyértelműen a növekedés éve lesz, 2009–2010-ben enyhe visszaesés várható, aztán ismét fellendülés következhet.

Nemcsak a gyártási kapacitás van a maximumán, de ez a helyzet kihívás a DAF-díler és a helyi szervezetek számára is. A DAF-nál is téma, hogy a gyártási kapacitás további növelése már csak újabb gyártóegységekkel képzelhető el. A legkézenfekvőbb a jelenlegi gyártóegységek bővítése.

**● Ennek a stratégiának a része a Herceghalom határában épülő, szinte gigantikus DAF (Paccar) alkatrészraktár?**

– Az a raktár 700 kilométeres körzetben lesz hivatott ellátni a DAF szervezeteket, az egész hálózatot érinti! Nyilvánvalóan a DAF ezzel a raktárral „közelebb jött” a kelet- és észak-európai szervezetekhez.

Magyarországon is az ügyfél-elégedettségi oldalról sokat várunk a raktárbázis tavaszi nyitásától. Ha a herceghalmi raktár felépül, az árukészlete megegyezik az eindhoveni központi raktáréval. Így ha valamely alkatrész esetleg hiányozna a Hungarotruck szervizből, ▶

► akkor akár egy napon belül is elérhető lesz. De ha igény mutatkozik, akár napi két szállítás sem elképzelhetetlen. Ezzel ügygondolom, az egyes teherautómárkák közül a DAF biztosítja majd a legjobb alkatrészellátást.

Ennek a nagyságrendekkel jobb ügyfélkiszolgáláson túl pénzügyi előnye is jelentős. Eddig a szervizek annak a tudatában készültek, hogy hetente kétszer kapnak árut. Nyártól nincs szükség komolyabb készletezésre, gyorsabban forog a raktárkészlet, kevesebb pénz áll az alkatrészben.

● **A sok zöldmezős beruházáshoz képest a Hungarotruck a hajdani Hungarocamion egyik telephelyén, a „hozott anyagból” gazdálkodott. Előnytelené vált fekvésén javít majd a közelben lévő M0-s. Készülnek valamivel erre az új helyzetre?**

– Értékesítés szempontjából nem hiszem, hogy az M0-s változást hoz, annál inkább hatással lesz a szerviztevékenységre. Magyarország tranzitország jellege a következő években még tovább erősödik. Egyre inkább szükség lesz a nyelvismeretre. Manapság már nem elég, ha valaki jó munkafeltevő vagy kiváló szerelő, idővel követelmény, hogy nyelvtudással is rendelkezzen. A jelenlegi állomány számára ezért angol nyelvtanfolyamot szervezünk, és ugyanezt kértük a szervizdílerektől, a vidéki partnereinktől is. A DAF által nyújtott támogatással a munkafeltevő és a garanciális ügyintéző, az ügyfélszolgálatban részt vevő kollégák részesülnek angol nyelvoktatásban.

Az M0-s újabb szakaszának megnyitása mindenképpen több leforgalmat hoz a szerviznek. A telep adottságain nem tudunk változtatni, de a megnövekvő for-

galmat kezelni kell, előnyünkre kell kihasználni. Plusz műszak(ok) beállításával, adott esetben szerelők felvételével, jobb munkaszervezéssel mi készen állunk az M0-s avatására.

A szervizterületen a verseny egyre erősebb. Már nemcsak országon belül versenyez egyik szerviz a másikkal, hanem a budapesti akár román vagy bolgár szervizzel, hiszen Romániában és Bulgáriában már nyugat-európai szintű DAF szervizek találhatóak. Ez nagy kihívás számunkra, kezelni kell tudnunk a nemzetközi ügyfélkört.

● **A szerviz várhatóan nagyobb forgalmánál készülnek még valamivel az M0-s „fogadására”?**

– Valószínű több hazai és főleg nemzetközi ügyfél érkezik hozzánk. Számukra szeretnénk megfelelő, pihenésre, kikapcsolódásra alkalmas helyet találni. Igyekszünk kényelmessé tenni azokat az órákat, amiket a jármű elkészültéig nálunk tölt. Olyan helyre gondoltunk, ahol akár aludni tud, de ha inkább internetezni akar, azt is megteheti. Eddig is volt sofőrpihenő zuhanyozási lehetőséggel, a délben érkezők étkezési jegyet kaptak, de ezt a szolgáltatást bővíteni szeretnénk az említett módon.

● **A Hungarotruck Kft. szervize a DAF Trucks N.V. tulajdonában van. Jelent-e valamiféle előnyt a saját tulajdoni állapot?**

– A DAF-nak három saját tulajdonú szervize van, Frankfurtban, Prágában és Budapesten. A legfiatalabb a frankfurti, a DAF szeretett volna példát mutatni egy olyan referenciaszervizzel, amelyet nulláról indít. Azért a Hungarotruck szerviznek sincs oka szégyenkezni, hiszen 15 éve folyamatosan fejlődik, a DAF egyik legsta-

bilabb szervize. Ezért sok vendéget is hoz a Hungarotruckhoz a DAF. Ha a herceghalmi alkatrészcentrum is elkészül, Magyarországon még inkább reflektorfénybe kerül.

A DAF-nak alapvetően nem stratégiai célja, hogy tömegesen saját szervizei legyenek. Az említett háromra azért van szükség, mert ezek rálátást biztosítanak a piacra.

Több versenytársunknál saját tulajdonú hálózat van, a DAF Trucks a külső vállalkozók által működtetett hálózat mellett tette el a voksot. De hogy ne veszítse el a piaccal a közvetlen kapcsolatot, a rálátást arra, képből legyen miképp működik a diler, hogyan alakul a dileri margin, hozhatók-e a tervszámok, milyen feltételekkel értékesíthetők a járművek – ezért nem asztal mellől diktál, hanem van saját tulajdonú dílere, mintegy piaci visszaigazolásként.

● **Saját tulajdonú cégeként még azt is elnézi, hogy például a Hungarotrucknál nem csak DAF járműveket javítanak?**

– Törekvés is a „one-stop” – azaz hogy ne csak a vontatót tudjuk javítani, hanem a pótkocsikat, felépítményeket is. Az úgynevezett TRP csoport minden olyan gyártmányhoz is biztosít alkatrészt, ami nem DAF. A jövőben még a felépítménygyártásban, a felépítmények-pótkocsik javításában látok fejlődési lehetőséget.

Egyébként jelenleg is több olyan flottánk van, ahol teljes körű szolgáltatást biztosítunk.

● **A Hungarotruck Vidor utcai bejárata közvetlen közelében járművek, zászlók hívják fel a figyelmet a társaság használtautó-értékesítési tevékenységére. Mindenhonnan azt halljuk, nem csak új, használt autók sincsenek a piacon.**

– Ez egy olyan projekt, amelyre idén nagyobb hangsúlyt fektetünk. Az elmúlt két évben valóban nem volt egyszerű dolog használt járműhöz hozzájutni. Bár a DAF Trucksnak van eleve használtautó-programja, most úgy tűnik, a Hungarotruck úgy-

félbázisából adódóan több használt jármű is visszakerül hozzánk. Ezek felkészítése az eladásra, az értékesítésük kiemelt projekt 2008-ban. Nagyon fontos: gyári szervizként úgy tudjuk felkészíteni a járműveket, hogy kifogástalan minőségű DAF-ként kerüljenek új tulajdonosukhoz. Ezek nem kétes eredetű járművek, hanem eddigi életükben is DAF szerviz által figyelemmel kísérték, javították. Az általunk használt járműként kínált DAF-ok ügyfeleinktől kerülnek ismét forgalomba, 100 százalékosan megbízható autók. Remélhetőleg garanciát jelent, hogy általunk figyelemmel kísért járművekről van szó. Célunk, hogy a járművek Magyarországon, magyar vállalkozóknál maradjanak!

Dolgozunk használtautó-akción. A használt járműveknél, csak úgy, mint az újaknál, abszolút ügyfélhez szabott az ajánlat.

● **Ha a szervizben dolgozókra több feladat hárul, van-e lehetőségük a továbbképzésre – esetleg az anyavállalatnál?**

– Az elmúlt évben több szerelőnk is dolgozott a DAF gyárban, munkájukról dicsérettel nyilatkoztak a gyáriak. Ha az említett angol nyelvtanfolyam sikeres lesz, valószínű, többen mehetnek külföldi szervizbe tapasztalatcserére.

Addig is szeretnénk a szerelők munkájáról visszajelzést kapni. Idén elindítjuk az Év szerelője versenyeket, amely elméleti és gyakorlati megmérettetés lesz. Az első helyezett szerelő ellátogathat a DAF gyárba, és még a nyereményútra egy hosszú hétvégére Hollandiába. Reméljük, egészséges versenyt tudunk kialakítani a szervizben dolgozók között.

● **Jubileumi évben vette át a Hungarotruck vezetését, idén 15 éves lesz a kft.**

– Úgy gondolom, kevés olyan cég van Magyarországon a szakmában, amely másfél évtizede folyamatosan, töretlenül fejlődik. A Hungarotruck Kft. ezek közé tartozik. Ezt szeretnénk az év során méltóképp megünnepelni, közösen az ügyfelekkel, partnerekkel.

Papp E.

