



# Mądry Polak... po szkodzie cz. 3

Po wakacyjnej przerwie kontynuujemy temat związany z podnoszeniem rentowności blacharni-lakierni. Zdaniem Witolda Żemajtysa, prezesa spółki CNP, elementem zaniedbywanym przez wielu dealerów jest staranne przygotowanie kosztorysu.

**W**poprzednich tekście skupialiśmy się na tym, jak ważne w całym procesie likwidacji szkód jest zastosowanie rynkowej stawki roboczogodziny. Jednak nie mniej ważna jest kalkulacja kosztów naprawy.

Praca nad rentownością nie jest łatwa, w szczególności jeśli dealer popełnia błędy przy sporządzaniu dokumentacji lub nie zachowuje jej ciągłości. Serwisom, z którymi współpracuję, sugeruję, by były tak przygotowane, jakby każde wykonywane przez nie zlecenie miało znaleźć finał w sądzie. Jeżeli w ten sposób wyrobi się odpowiednie nawyki, po pewnym czasie ma się zupełnie inny – zdecydowanie większy – komfort pracy, bo doradców zupełnie nie interesuje to, czy zakład ubezpieczeń zgadza się ze sporządzaną kalkulacją.

## O jakich nawykach pan myśli?

Przede wszystkim o dbałości w przygotowaniu podstawowego dokumentu, jakim w procesie likwidacji szkody jest treść zlecenia naprawy. Powinno znaleźć się w nim wszystko, co później zostanie uwzględnione w kalkulacji kosztów naprawy, a co jeszcze później zostanie faktycznie wykonane przez dealera. Mam tu na myśli zastosowaną stawkę roboczogodziny, rodzaj części użytych do naprawy, ale też wszelkie koszty związane z czynnościami dodatkowymi, towarzyszącymi naprawie. To między innymi holowanie auta, konserwacja, mycie – czyli wszystko to, o czym mówią rekomendacje Ogólnopolskiej Motoryzacyjnej Rady Technicznej. Ale dopóki zakres tych procedur nie zostanie uwzględniony w zleceniu naprawy, które podpisuje poszkodowany, dopóty koszty z nimi związane nie mają prawa znaleźć się w kalkulacji.

## Doradcy serwisowi zapominają uwzględnić rekomendacje OMRT w zleceniu i kosztorysie?

Powody, dla których dokumenty nie zawierają wszystkich czynności, które wykonuje dealer, są różne. Albo pracownicy faktycznie o nich nie pamiętają, albo wiedzą z góry, że ubezpieczyciel ich nie zaakceptuje, co w praktyce najczęściej powoduje, że kosztorysant ma więcej pracy, ponieważ musi poprawiać – przygotowaną de facto prawidłowo – kalkulację. Serwisom, z którymi współpracujemy, rekomendujemy, by przed wysłaniem kosztorysu do zakładu ubezpieczeń, za każdym razem sprawdziła go inna osoba, najlepiej kierownik. Sprawdzeniu powinna podlegać metoda lakierowania nadwozia i plastyków, narzut na materiały lakiernicze, konserwacja oraz normalia. U naszych partnerów przynosi to duże korzyści finansowe, nawet w ramach uzgodnionej z ubezpieczycielem stawki roboczogodziny. Wspomniane powyżej elementy oraz koszty dodatkowe, które wynikają z rekomendacji OMRT, wynoszą średnio 400 zł netto na każdą kalkulację. W niektórych firmach wdrożenie tej zmiany wymaga jednak również modyfikacji systemu wynagrodzenia doradców serwisowych. Jeśli otrzymuje on wynagrodzenie wyłącznie za zlecenia, za które wpłynęła pełna kwota

odszkodowania, nie będzie miał żadnego interesu w tym, by uwzględnić w kalkulacji koszty, których nie akceptuje zakład ubezpieczeń, bo wynagrodzenie doradcy za takie zlecenie będzie sporne.

## Czy wszyscy dealerzy mogą liczyć na dodatkowe zyski, wynikające z uwzględnienia w kosztorysach pełnej listy czynności rekomendowanych przez Radę?

Od razu zaznaczę, że nie jest to skierowane do wszystkich dealerów. Po pierwsze, nie skorzystają na tym dealerzy, którzy nie mają własnych blacharni-lakierni i w tym obszarze korzystają z usług podwykonawców. Te firmy i tak zarabiają na różnicy między kwotą wypłacaną przez zakład ubezpieczeń a stawką płaconą podwykonawcy. Nie spodziewam się też, by na dokładnym przygotowaniu kosztorysów więcej zarobili dealerzy, którzy nastawiają się przede wszystkim na umowy o współpracy z ubezpieczycielami i ten model likwidacji szkód stosują w przypadku więcej niż 80 proc. wszystkich zleceń. Z naszych rekomendacji w największym stopniu skorzystają ci dealerzy, którzy co najmniej 40-50 proc. zleceń wykonują na warunkach „wolnorynkowych”, gdzie zakład ubezpieczeń jest traktowany jako forma zapłaty za zlecaną naprawę. ●

Skolimy • Monitorujemy • Egzekwujemy

Zeskanuj QR kod i odwiedź stronę CNP. Zarejestruj się i bezpłatnie pobierz aplikację, w której wydrukujesz prawidłowe zlecenie naprawy!