

Na zaufanie trzeba zasłużyć

Ze współwłaścicielami firmy Kunert Poladowo, założycielem Walerianem Kunertem i jego synem Mateuszem Kunertem, rozmawia Tomasz Towpik.

Spotykamy się na pokazie nowych ciągników Deutz-Fahr zorganizowanym przez waszą firmę. Jednak nie tylko sprzedaż jest jej wizytówką.

W tym roku doceniono serwis firmy Kunert Poladowo. Jak trzeba budować ten ważny dział w firmie, aby był na tak wysokim poziomie jak u was?

Walerian Kunert (W.K.): – Zgadza się, w tym roku podczas wystawy Agro Show w Bednarach otrzymaliśmy pierwszą nagrodę w konkursie Serwis na Medal. Cieszy nas to, że jesteśmy postrzegani przez pryzmat dobrego serwisu. Tak naprawdę nasza firma wyrosła na tej podstawie. Staramy się od początku, aby rolnicy, którzy są naszymi klientami, nie tylko korzystali z naszego serwisu w ramach gwarancji, ale także aby ufali nam przy naprawach starszego sprzętu. Uważam, że najważniejsze w działaniu jest podejście do rolnika, który przychodzi do nas. Dlatego ja nie odgradzam się od nikogo za zamkniętymi drzwiami biura. Nawet nie mam swojego specjalnego miejsca w firmie, staram się zawsze usiąść tam, gdzie jest wolne krzesło i rozmawiać z rolnikami.



Walerian Kunert podczas wizytacji firmy przez komisję konkursową „Serwis na Medal”, tłumaczył, że podstawą każdego serwisu są odpowiednio wykształceni mechanicy. O ich poziom wiedzy w firmie Kunert Poladowo dba się szczególnie i tworzy warunki do podnoszenia kwalifikacji.



– Walerian Kunert wraz z synem Mateuszem podczas pokazów pracy ciągników Deutz-Fahr często sami rozmawiali z rolnikami. Ci ostatni traktowali pana Waleriana jak dobrego znajomego, który szczerze doradzi.

Mateusz Kunert (M.K.): – Ta nagroda wyraźnie mówi nam, że dbając o jakość wykonywania napraw i obsługi serwisowej maszyn naszych klientów, wybraliśmy właściwą drogę i koncentrując się tylko na sprzedaży, stracilibyśmy to zaufanie rolników, które udało się uzyskać do tej pory.

Zatem wyrażenie, że pierwszą maszynę sprzedaje dział handlowy, a następnie serwis, to jednak nie puste słowa?

W.K.: – Oczywiście. Można nawet powiedzieć, że to, czy rolnik wróci do nas, niekoniecznie po kolejną maszynę, ale choćby po to, aby zadbać o te, które już ma, zależy bezpośrednio od tego, czy jest zadowolony z serwisowania czy napraw jego maszyn. Aby temu podołać, cały czas rozwijamy serwis nie tylko pod względem nowych miejsc warsztatowych, ale też wyposażenia.

Jesteście przedstawicielem kilku znanych producentów maszyn. Czy przy takiej działalności serwis nie skupia się tylko na obsłudze nowych maszyn, które wy sprzedaliście?

W.K.: – Oczywiście, że nie. Chcemy, aby rolnik przychodził do nas naprawiać sprzęt niezależnie od jego marki, a nawet wieku. Stąd nasze inwestycje w maszyny, którymi niewiele serwisów może się pochwalić, jak np. maszyny do wymiarowania i planowania głowic silników czy sprzęt do sprawdzania i regulacji pomp wtryskowych, a nawet szlifowania wałów korbowych.

M.K.: – Serwis w przypadku naszej firmy to znacznie szersze pojęcie. Chcemy ułatwić naszym klientom dostęp do oferowanych usług, a także usprawnić korzystanie z nich. Między innymi w tym celu uruchomiliśmy w tym roku internetowy sklep z częściami zamiennymi do maszyn, od wielu lat także oferujemy możliwość płacenia za naprawy i części zamienne kartą płatniczą. Dla nas serwis to znacznie więcej niż obsługa serwisowa sprzętu w okresie gwarancyjnym i nie zamierzamy się do takiego zakresu ograniczać.