

“ Ο σωστός επαγγελματίας του χώρου πρέπει να ακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις ”

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος, υπεύθυνος τεχνικής εκπαίδευσης συνεργείων στην εταιρία Spare Service

« Με την ευκαιρία της ανάληψης των καθηκόντων του κ. Παναγιώτη Δημητρακόπουλου στο τμήμα τεχνικής εκπαίδευσης, στην εταιρία Spare Service, είχαμε τη δυνατότητα να συνομιλήσουμε μαζί του.

Ο κ. Δημητρακόπουλος έχει μακρά επαγγελματική εμπειρία στο χώρο του αυτοκινήτου έχοντας τα τελευταία 18 χρόνια απασχοληθεί σαν τεχνικός σύμβουλος σε ολοκληρωμένα συγκροτήματα δικτύου πώλησης συντήρησης αυτοκινήτων. Τα 12 τελευταία ήταν υπεύθυνος τεχνικού τμήματος και εκπαίδευσης after market σε εισαγωγικές εταιρίες ανταλλακτικών και αυτοκινήτων.

Autospecialist: Θα θέλατε να μας πείτε λίγα λόγια για την εταιρεία Spare Service. Πόσα χρόνια δραστηριοποιείται στο χώρο, το αντικείμενό της, κ.λπ.

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Η ίδρυση της Spare Service έγινε το 1989 με σκοπό αρχικά την χονδρική πώληση ανταλλακτικών αυτοκινήτων. Η πετυχη-

μένη και ανοδική πορεία της επέτρεψε να επεκταθεί αργά και με σταθερά βήματα.

Έγινε δημοφιλής στο χώρο των ελεύθερων συνεργείων και το 1998 πραγματοποιήθηκε η μεγάλη επιθυμία των εταιρών δηλαδή το πρώτο κέντρο σεμιναρίων στην Ελλάδα από εταιρία ανταλλακτικών αυτοκινήτων.

Στους τομείς αυτούς δραστηριοποιείται μέχρι και σήμερα συνεργαζόμενη πάντα με σημαντικά ονόματα του χώρου των ανταλλακτικών, των μηχανημάτων διάγνωσης και εξοπλισμού συνεργείου.

Autospecialist: Η εταιρεία σας έχει ξεκινήσει μία σειρά σεμιναρίων. Θα θέλατε να μας μιλήσετε αρχικά για το σκοπό αυτών των σεμιναρίων;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος:

Η πρόοδος της τεχνολογίας στο χώρο είναι επιθετική. Το όλο θέμα πηγάζει από την πεποίθησή μας ότι πρέπει να συμβάλουμε στην τεχνική ενημέρωση των συνεργείων με στόχο την ποιοτική παροχή υπηρεσιών προς τον χρήστη του οχήματος. Έτσι πιστεύουμε ότι παρέχουμε μία πιο ολοκληρωμένη πρόταση προς τους πελάτες μας χωρίς αυτή να περιορίζεται μόνο στα ανταλλακτικά.

Autospecialist: Πόσο καιρό διεξάγονται; **Παναγιώτης Δημητρακόπουλος:**

Η Spare Service θα έλεγα ότι έχει «δεθεί» με τη διεξαγωγή τεχνικών σεμιναρίων από το ξεκίνημα της σαν εταιρία, η υλοποίηση του κέντρου σεμιναρίων έγινε το 1998.

Autospecialist: Σε ποιους απευθύνονται;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος:

Σε όλους τους επαγγελματίες τεχνικούς, μηχανικούς ή ηλεκτρολόγους αυτοκινήτων που εμπλέκονται στη συντήρηση και επισκευή.

Autospecialist: Ποια είναι η κύρια θεματολογία και ποια τα κριτήρια επιλογής;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Ότι νεότερο καινοτόμο εμφανίζεται στο χώρο πιστεύουμε ότι πρέπει να αποτελεί αντικείμενο μελέτης, σημαντικό κριτήριο για να εντάξουμε κάτι στη θεματολογία μας οπωσδήποτε είναι ο βαθμός παρουσίας του στο χώρο των επισκευαστών.

Επιθυμούμε έτσι τα θέματα μας να είναι ρεαλιστικά ώστε και άμεσα χρησιμα. Επίσης λαμβάνουμε πάντα υπόψη μας και την επιθυμία των συμμετεχόντων.

Autospecialist: Πιο είναι το συνοπτικό πρόγραμμα;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Το πρόγραμμα για το πρώτο εξάμηνο της χρονιάς έχει ανακοινωθεί και έχει να κάνει με τύπους και συστήματα αυτοκινήτων. Τα θέματα συγκεντρώνουν τα χαρακτηριστικά που σας περιέγραψα και η αίσθηση που έχουμε πάρει από τους συνεργάτες μας τεχνικούς που θα τα παρακολουθήσουν είναι πολύ θετική.

Autospecialist: Ποια είναι η διάρκεια τους;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Πέντε με έξι ώρες, ανάλογα με το θέμα μπορεί να έχουμε ολόημερα ή και δύο ημερών.

Autospecialist: Πιστεύετε πως τα σεμινάρια και γενικότερα η εκπαίδευση, θα πρέπει να προσφέρονται στους πελάτες μίας εταιρίας για να μπορέσει να έχει μέλλον;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Το μέλλον μιας εταιρίας μπορεί να εξαρτάται από πολλὰ και ίσως να μη σχετίζεται με το θέμα αυτό, το θεωρώ όμως πρόσθετη αξία μεγάλης βαρύτητας. Τουλάχιστον από όποιες εταιρίες εφαρμόζεται η τεχνική εκπαίδευση, σίγουρα λειτουργεί ενισχυτικά στις εμπορικές της δραστηριότητες.

Autospecialist: Τι είναι αυτό που σας έχει κάνει εντύπωση όσο καιρό ασχολείστε με το αντικείμενο; Υπάρχει κάποιο γεγονός που θεωρείτε ότι είναι αξιοσημείωτο και θα θέλατε να το αναφέρετε;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Πάντα μου κάνει εντύπωση το γεγονός ότι όσο πιο προηγμένης τεχνολογίας είναι τα σύγχρονα αυτοκίνητα και παρόλο που η πο-

λυπλοκότητα των εργασιών που εκτελούνται από τα διάφορα συστήματά τους είναι αυξημένη, η συντήρηση ή η αντικατάσταση των περισσότερων εξαρτημάτων είναι πάρα πολύ απλή. Το πιο σύνθετο μέρος και το κυριότερο θα έλεγα ότι είναι η επιτυχής διάγνωση. Τα τελευταία χρόνια βλέπω να το αντιλαμβάνεται αυτό και να συμφωνεί στην επένδυση γνώσεων και ειδικού εξοπλισμού το μεγαλύτερο μέρος των τεχνικών επισκευαστών. Σαν αποτέλεσμα έχουμε όλο και πιο ποιοτική παροχή υπηρεσιών προς τον χρήστη του αυτοκινήτου.

Autospecialist: Υπάρχει η «φήμη» πως οι ανεξάρτητοι επισκευαστές δεν δείχνουν μεγάλο ενδιαφέρον για μάθηση, πώς το σχολιάζετε εσείς αυτό;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Δεν θα μπορούσα να συμφωνήσω όταν έχω κάνει την προηγούμενη διαπίστωση αλλιώς και όταν βλέπω ότι ανεξάρτητοι επισκευαστές που έχουν στόχο να παραμείνουν κοντά στην τεχνολογία, επενδύουν τα τελευταία χρόνια σε εγκαταστάσεις, σε πολύ ειδικά και ακριβά μηχανήματα και κυρίως σε γνώσεις, ακόμα και σε προγράμματα τεχνικών δεδομένων, απλά γιατί έχουν καταλάβει ότι ο σωστός επαγγελματίας του χώρου πρέπει να ακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις. Αυτό το βλέπω καθημερινά και μπορώ να πω με βεβαιότητα ότι η τάση είναι αύξουσα.



Technical Support

Autospecialist: Ποιο είναι το όφελος για κάποιον που θα παρακολουθήσει τα σεμινάρια που διοργανώνει η εταιρία σας; **Παναγιώτης Δημητρακόπουλος:** Τα σεμινάρια έχουν μια ροή, δηλαδή ακολουθούν τις εξελίξεις στο αντικείμενο άρα το θετικό για κάποιον που τα παρακολουθεί είναι πιστεύω η απουσία κενών στην τεχνολογία, της οποίας η εξέλιξη είναι θεαματικά γρήγορη. Δε θα ήταν λοιπόν καλή ιδέα για κάποιον τεχνικό να αφήσει τις γνώσεις του με μεγάλα κενά. Σήμερα αυτό φαίνεται μεγάλο ανταγωνιστικό μειονέκτημα αλλά και δύσκολο να καλυφθεί όταν έχει πάρει μεγάλες διαστάσεις.

Autospecialist: Ποια θεωρείτε πως είναι η μεγαλύτερη έλλειψη του συνεργείου σήμερα; **Παναγιώτης Δημητρακόπουλος:** Η τεχνική κατάρτιση όπως ανέφερα, νομίζω όμως ότι είναι σε καλό δρόμο. Έχει καλό επίπεδο που αυξάνεται. Αυτό το θετικό για να αποδώσει σωστά χρειάζεται και μια πολύ προσεγγμένη και με κανόνες διαχείριση των πελατών από το συνεργείο. Δηλαδή από την συζήτηση του τεχνικού με τον πελάτη του στην υποδοχή του οχήματος μέχρι τη σωστή πληροφόρηση του πελάτη ενδιάμεσα όσο η συντήρηση-επισκευή είναι σε εξέλιξη, βεβαίως στην τελική φάση της παράδοσης και κάτι πολύ σημαντικό, μέχρι την παρακολούθηση της ικανοποίησης του πελάτη μετά την αποχώρηση του οχήματος. Το γνωστό "follow up". Επίσης η οργάνωση

“ Το πιο σύνθετο μέρος και το κυριότερο θα έλεγα ότι είναι η επιτυχής διάγνωση. Τα τελευταία χρόνια βλέπω να το αντιλαμβάνεται αυτό και να συμφωνεί στην επένδυση γνώσεων και ειδικού εξοπλισμού το μεγαλύτερο μέρος των τεχνικών επισκευαστών. ”

με έντυπο υλικό το οποίο βοηθά στην παρουσίαση και κατανόηση των εργασιών που έγιναν, δίνει την εικόνα ενός οργανωμένου συνεργείου αλλά και αυξάνει την εμπιστοσύνη. Αυτό το θέμα νομίζω ότι χρειάζεται ενίσχυση στο συνεργείο σήμερα και το θεωρώ πολύ σημαντικό γιατί όταν αυτό αποτυγχάνει συνήθως αδικείται η κατ'εξοχή δουλειά που μπορεί να έχει γίνει στη συντήρηση του οχήματος.

Autospecialist: Οι εποχές είναι δύσκολες και τα ανεξάρτητα συνεργεία έχουν πληγεί από την κρίση σε σημείο που δεν πάει άλλο. Πολλά έχουν ήδη κλείσει και άλλα

είναι στο όριο. Εσείς πως σχολιάζετε την κατάσταση που έχει δημιουργηθεί σήμερα; Θεωρείτε ότι μπορούμε να ελπίζουμε για ένα καλύτερο μέλλον για το χώρο του συνεργείου;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Οι συνθήκες είναι δυσμενείς και αυτό δεν αμφισβητείται, η αισιοδοξία μου για το μέλλον πηγάζει από το γεγονός ότι τώρα πολλοί ιδιοκτήτες αυτοκινήτων μαθαίνουν ότι υπάρχουν καλά ανεξάρτητα συνεργεία που προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες. Νομίζω ότι για μία επιτυχημένη πορεία το προφίλ θα πρέπει να συναντά τις έννοιες Τεχνική Κατάρτιση, Οργάνωση, Εμφάνιση, Ποιότητα εργασιών, Ανταγωνιστικές τιμές. Η ανάληψη που μπορεί να γίνει στο προαναφερθέντα είναι τεράστια αλλά και η προσοχή που θα δείξουν τα συνεργεία σε αυτούς τους τομείς ίσως να καθορίσει και την πορεία τους στο μέλλον.

Autospecialist: Ποιοι είναι οι στόχοι σας για το μέλλον;

Παναγιώτης Δημητρακόπουλος: Θέλουμε να παρέχουμε στα συνεργεία - συνεργάτες μας ένα όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένο πακέτο από επιλογές ποιοτικών ανταλλακτικών και τεχνικές υπηρεσίες. Αλλά αυτή τη στιγμή ήδη δουλεύουμε πάνω στο θέμα της τεχνικής κάλυψης και υπηρεσιών. Όπως όλα δείχνουν οδεύουμε στην ολοκλήρωση του και σε σύντομο χρονικό διάστημα θα έχουμε να ανακοινώσουμε κάτι νέο σχετικά με την υπηρεσία Spare Technical Support. 🚗

