

Zawód serwisanta niejedno ma imię. Jak nim zostać?

O pracy serwisanta w branży elektronarzędzi opowiada mechanik Sebastian Strzelecki.



Zuzanna Chyła: Co oznacza dla Ciebie zawód serwisanta?

Serwisant, to dla mnie pracownik odpowiedzialny za poprawne funkcjonowanie produkowanych narzędzi. Ja przede wszystkim jestem mechanikiem, który swoją pracę traktuje zadaniowo. Do moich obowiązków należy wykonywanie okresowych przeglądów technicznych, wykonywanie zleconych napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych oraz przygotowywanie narzędzia, w taki sposób aby wrócił do klienta gotowy do ponownej pracy.

Z.Ch.: Serwisem jakich narzędzi obecnie się zajmujesz?

Obecnie pracuje na stanowisku, gdzie zajmuje się serwisem Kapexów, ukośnic, i pilarek stolikowych.

Z.Ch.: Jak wygląda serwis tych narzędzi?

Najpierw zaczynamy od kątowników precyzyjnych, a później docinamy je do tego stopnia żeby ramka, którą tworzymy po docięciu była idealna. Zależy nam na perfekcji, bo jesteśmy świadomi oczekiwań klientów co do naszych narzędzi. Jedni klienci używają Kapexów do „cięższych” zadań, a inni do bardziej precyzyjnych prac. To czego nauczyłem się w tej pracy, to że wymagania klientów ciągle się zmieniają, coraz częściej kładą nacisk na dokładne cięcia wysokiej jakości, więc nasz serwis musi być najlepszy.

Z.Ch.: Kiedy pierwszy raz dowiedziałeś się o Festool?

Podczas pracy w serwisie innej firmy. Wówczas Festool cały czas pojawiał się w gazetach branżowych, których jestem czytelnikiem.

Z.Ch.: Porównując oba serwisy, czy jesteś w stanie wskazać różnice pomiędzy nimi?

Nie potrafię porównać tych dwóch serwisów. Po przejściu do serwisu Festool odkryłem narzędzia na nowo i zrozumiałem, że mogą one służyć do robienia fajnych rzeczy. Zupełnie zmienił się mój punkt postrzegania tego jak używa się narzędzia, a dzięki temu sam zacząłem majsterkować.

**Z.Ch.: Zdradź nam co dokładnie majsterkujesz?**

Czego ja u siebie w domu nie zrobiłem! Zaczynając od dwóch łazienek, mebli, pokoju syna, kuchni, tarasu, schodów na automatycznym nawadnianiu ogrodu kończąc. Teraz przyszedł czas na szafę w sypialni. W tym roku kupiłem dla siebie Domino, żeby ciągle nie wypożyczać go z firmy – dodam, że

jako pracownicy Festool mamy taką możliwość. Dzięki majsterkowaniu dużo bardziej zacząłem doceniać pracę fachowców, bo widzę jak ciężka to praca, tym bardziej, że oczekiwania klientów stale rosną. Pomimo tego, że nie robię takich rzeczy jak nasi klienci, to dużo łatwiej jest mi zrozumieć ich wymagania.



Z.Ch.: Gdybyś nie zmienił pracy i nie przeszedł do Festool, to myślisz, że podjąłbyś się remontu domu?

Myślę, że nie. Tutaj przede wszystkim mam bogaty zasób narzędzi, a nie oszukujmy się – bez narzędzi człowiek nic nie zrobi.

Z.Ch.: Jakie są narzędzia bez których nie wyobrażasz sobie remontu?

Młotowiertarka, szlifierka kątowna i nasza ukośnica. To moje niezwodne trio, które żadnych prac się nie boi.

Z.Ch.: W serwisie Festool działa coś takiego jak Sitecall, na czym on polega?

To aplikacja, dzięki której możemy bezpośrednio połączyć się z użytkownikiem narzędzi Festool i pokazywać mu na ekranie części narzędzi, zaznaczać je. Jest to świetne rozwiązanie jeśli użytkownik ma jakieś pytanie o narzędzie, wtedy my możemy odpowiedzieć na nie i wszystko mu wytłumaczyć.

Z.Ch.: Pracując tyle lat jako mechanik jakie zmiany w branży dostrzegasz?

Świadomość sprzedawców w Polsce zaczyna się zmieniać i mówię tu ogólnie o wszystkich branżach. Zaczynają dostrzegać wagę serwisu i tego jak bardzo istotna jest obsługa klienta już po sprzedaży. Tak samo my w Festool cały czas udoskonalamy i rozwijamy te działy. Ostatnio mieliśmy szkolenie, na którym padło zdanie, że my powinniśmy być bohaterami. Wziąłem to zdanie sobie do serca, ale muszę uważać bo chciałbym wszystkich uszczęśliwić, a wiem, że to nie jest możliwe.

Z.Ch.: Co sprawia Ci radość w pracy?

Po prostu lubię robić to co robię, sama moja praca sprawia mi ogromną radość.

Z.Ch.: Czy mógłbyś zdradzić jakiś smaczek serwisowy?

Myślę, że to my, mechanicy jesteśmy tym smaczkiem. My nigdy nie zostawimy klientów samych sobie. Dlatego dzwoniemy do nich i pomagamy jak tylko możemy. Zależy nam na zadowoleniu klienta i tym, żeby narzędzia wracały do nas, tylko na przegląd oraz wymianę części eksploatacyjnych.