

Mihók Réka

*Gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási szakképzés
projektmenedzsment szakirány*

*Az M Car Solutions Kft. beszállítói és partneri kapcsolati
menedzsmentje*

2017

4. sz. melléklet: könyvtári átvétel igazolása



BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
ALKALMAZOTT TUDOMÁNYOK EGYETEME

BGE

GAZDÁLKODÁSI ÉS MENEDZSMENT SZAK

NYILATKOZAT

a szakdolgozat digitális formátumának benyújtásáról

A hallgató neve: Mihók Réka

Szak/szakirány: Gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási szakképzés projektmenedzsment

Neptun kód: EU9G0D * A szakdolgozat megvédésének dátuma (év):2017

A szakdolgozat címe: Az M Car Solutions Kft. beszállítói és partneri kapcsolati menedzsmentje

Belső (operatív) konzulens neve: Márkus Mónika

Külső (szakmai) konzulens neve: Balácsné Dr.Lendvai Marietta

Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:

Családi vállalkozás, partneri kapcsolat, beszállítók, szervizhálózat, autószervez

Benyújtott szakdolgozatom **nem titkosított / titkosított.**

(Kérjük a megfelelőt aláhúzni! Titkosított dolgozat esetén a kérelem digitális másolatának a szakdolgozat digitális formátumában szerepelnie kell.)

Hozzájárulok / nem járulok hozzá, hogy nem titkosított szakdolgozatomat az egyetem könyvtára az interneten a nyilvánosság számára közzétegye. (Kérjük a megfelelőt aláhúzni!) Hozzájárulásom - szerzői jogaim maradéktalan tiszteletben tartása mellett -nem kizárólagos és időtartamra nem korlátozott felhasználási engedély.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó és hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Dátum: Zalaegerszeg, 2017.06.13.

.....

hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

2017 JÚN 13.

Dátum:

.....

Budapesti Gazdasági Egyetem könyvtári munkatárs
Gazdálkodási Kft. Zalaegerszeg
Könyvtár
8900 Zalaegerszeg
Gasparich u. 18/a
Adószám: 15329822-2-41

I. BESZÁMOLÓ A SZAKMAI GYAKORLATRÓL

1. M Car Solutions Kft. bemutatása

A családukban édesapám, Mihók Gábor kezdett el először autójavítással foglalkozni, ő alapította meg az Autó Mihók Kft.-t 1996-ban, fő tevékenység új illetve használt gépjárművek forgalmazása volt ('96 Daewoo, '98 Volvo, 2000 Nissan) valamint az ezekkel kapcsolatos összes szolgáltatási tevékenység elvégzése az ügyfelek magas szintű kiszolgálása érdekében (autószerelés, karosszéria javítás, autófényezés, műszaki vizsga, eredetiség vizsgálat).

A cég az idők folyamán kimagasló színvonalra fejlődött, az ügyfelek elégedettsége is kiemelkedő a felmérések alapján. A Volvo gépjárművek értékesítése és szervizelési színvonala a magyarországi kereskedők legjobbjai között szerepelt. 2008-ban az értékesítési darabszám csökkenése miatt, illetve a magyar jogszabályoknak köszönhetően a szerviztevékenység magasabb forgalmat bonyolított, mint az értékesítés, ezáltal a cég nem kapta meg a tárgy illetékmentességet a gépjárművek forgalmazására. Mivel a vásárolt használtautónál átírási és egyéb költségeket kellett volna fizetni, ezért a család úgy döntött, hogy egy újabb kft-t indítunk 2009-ben, amelynek a neve M Car Solutions Kft. Ennek a kft-nek az első időszakban, az volt a fő feladata, hogy a gépjármű kereskedelmeket bonyolítsa új és használt autók esetében. 2011-től mivel az Autó Mihók Kft-t meg kellett szüntetni a válság miatt, ezért a teljes szolgáltatási volument átvette az M Car Solutions Kft. A kft. fő tevékenysége a szolgáltatás, az ügyfelek magas szintű kiszolgálása annak érdekében, hogy a kft meg tudja tartani a piacon az eddig elért pozícióját. Ennek érdekében, elemzéseket végzett beszállítói, alvállalkozói körében, mivel a cég célkitűzése, hogy csak magas szintű tevékenységet végző beszállítókkal legyen kapcsolatban. Közben folyamatos piackutatás alapján sikerült szerződéseket kötnünk különböző flotta cégekkel, mint például a Beteg szállítók, Tankerületi központtal, és egyéb szervezetekkel.

Később megkeresés érkezett az egyik legnagyobb beszállítónktól, az Inter Cars Hungária Kft.-től, hogy vegyünk részt egy magas színvonalú országos szerviz hálózatban. Mivel a cég tevékenységét nagyon régóta ismerték, az általunk végzett javítások ügyfél elégedettség szintje számukra megnyugtató volt.

A cég menedzsmentje a mai napig nagyon nagy hangsúlyt fektet az általunk javított minden típusú gépjármű diagnosztikai anyagának meglétére, hogy tovább tudjuk tartani a maximális

ügyfél elégedettséget. Lényeges, hogy megfelelő képzéseken vegyenek részt a dolgozók, és a legújabb szakmai irodalmat ismerjék a dolgozók, hogy a megfelelő piaci fejlődés aktív részesei lehessünk. Ezért lényeges szempont, hogy tagjai legyünk egy olyan szerviz hálózatnak, mely a Q Service, ahol a megfelelő információkhoz juthatunk. A Q Service átfogó képzéseket szervez például a legújabb gépjárművekben található klíma rendszerekről, benzín és dízel üzemanyag rendszerekről, hibrid rendszerekről, és várhatóan majd a jövőben az elektromos autó rendszereiről is.

Folyamatos jogi tanácsadás is folyik, amit az adott szervizpartner mindig igénybe vehet, és napra készen láthatja a legújabb jogszabályokat. Elérhető számunkra egy diagnosztikai program, mely minden típusú gépkocsinhoz megadja az adott gépkocsi karbantartási ciklusainak időpontjait km függvényben. Továbbá azt is, hogy az adott szerviznél miket kell elvégezni, mik azok a meghúzási nyomatékok és egyéb speciális dolgok, amiket hivatalosan csak egy márkaszerviz kaphatna meg. Ezáltal olyan műszaki háttérrel biztosít, amivel az Európai Unió törvények alapján akár a garanciális gépjárművek időszakos karbantartását is elvégezhetjük, és az adott márkának a garanciális javítását köteles elvégezni a márkaszerviz az általunk javított gépkocsin. Q Service hálózat nagyon sok dologban próbálja kiszolgálni szervizekbe járó ügyfeleit, például mobilitás garanciával, hogy a nyaralni szándékozó ügyfeleink azt nyugodtan megtehessek, és akár egy gépjármű meghibásodás se okozzon problémát, és ne rontsa el a nyaralásukat.

2. Gyakorlati napló

1. hét: cégszerződések áttekintése, pénztár kezelés, kapcsolattartás, időpont egyeztetés, takarítás
2. hét: kapcsolattartás, takarítás, műszaki vizsga ügyintézés, pénzek utalása, bank napi ellenőrzése, napi számlás, takarítás
3. hét: postai ügyintézés, ügyfél kommunikáció, munkalap felvétel, jelenléti ív kezelése és ellenőrzése, alkatrész átvétel, takarítás

4. hét: alkatrész átvétel, ügyfél kommunikáció, postai ügyintézés, kapcsolattartás, pénztár kezelés, pénztárgép használat, jelenléti ív kezelése, takarítás
5. hét: időpont egyeztetés, kapcsolattartás, postai ügyintézés, műszaki vizsga ügyintézés, napi számlázás, és utalás, könyvelés kezelése, előkészítése a könyvelőnek, takarítás
6. hét: kapcsolattartás, időpont egyeztetés, munkalap felvétel, pénzek utalása, bank ellenőrzése, takarítás
7. hét: műszaki ügyintézés, napi számlázás, utalás, munkalap felvétele, alkatrész átvétel, takarítás, pénztárgép kezelés
8. hét: pénzek utalása, bank napi ellenőrzése, ügyfél kommunikáció, munkafelvétel, postai ügyintézés, időpont egyeztetés, pénztár kezelés, takarítás
9. hét: könyvelés kezelése, előkészítése a könyvelőnek, ügyfél kommunikáció, műszaki vizsga ügyintézés, pénztárgép használat, munkalap felvétel, munkalap szerkesztés, dokumentumok aktualizálása, jelenléti ív kezelése, ellenőrzése, takarítás
10. hét: konkurencia elemzés előkészítése, alkatrész rendelés, alkatrész átvétel, postai ügyintézés, kapcsolattartás a beszállítókkal, pénztárgép kezelés, takarítás
11. hét: napi számla írás, pénztárgép használat, műszaki vizsga ügyintézés, konkurencia elemzés elkészítése, munkalap felvétel, takarítás
12. hét: könyvelés kezelése és előkészítése a könyvelőnek, időpont egyeztetés, pénztár kezelése pénztárgép használat, napi számlaírás, utalás, alkatrész átvétel, takarítás
13. hét: konkurencia elemzés kiküldése a beszállítóknak, kapcsolattartás, pénzek utalása, bank napi ellenőrzése, munkalap felvétel, alkatrész rendelés, alkatrész átvétel, időpont egyeztetés, takarítás
14. hét: postai ügyintézés, műszaki vizsga ügyintézés, jelenléti ív kezelése, könyvelés kezelése

A szakmai gyakorlat alatt, az egyik fő feladatomban a **napi számlázás**, illetve a **könyvelés kezelése illetve előkészítése** volt. Az általam megírt számlákhoz kapcsolódik egy munkalap, amit a gyakorlati időm alatt, átszerkesztettem, aktualizáltam, így segítettem az átláthatóságot a számlák áttekintésénél. A munkalapra kerülnek az ügyfél adatai, neve, címe, elérhetősége, valamint a tulajdonában álló, általunk javított autó adatai is. A személygépjármű rendszáma, típusa, alvázszáma, motorkódja, illetve a műszaki vizsga lejáratának dátuma kerül rá a munkalapra, hogy ha rátekint az ügyfél, esetleg eszébe jusson, hogy hamarosan lejár az autója műszaki vizsgálata is. Az adatok után feljegyzésre kerülnek az ügyfél által felsorolt hibák az autón, minek okán elhozta az szervizünkbe. Az autó problémái után egy táblázatban felsoroljuk az autón elvégzett javításokat, kicserélt alkatrészeket cikkszámokkal együtt, darabszám valamint bruttó árral feltüntetve, illetve az autón elvégzett munka bruttó óra díját is. Ezen felül sok esetben törzs ügyfeleinknek kedvezményt is biztosítunk, melyet feltüntetünk a munkalapon százalékos meghatározásban. Ezen munkalap kerül kiszámlázásra általam, melyen feltüntetem az ügyfél számlázási nevén és címén kívül, az adószámát, ha az áfa meghaladja a nettó 100.000Ft-ot, mivel 2017-től jogszabályi követelmény. A számlára felkerül az autó rendszáma illetve fajtája, majd a munkalapra felkerült alkatrészek és munkadíj illetve a kedvezmény is, bruttó, illetve nettó, valamint áfa bontásban. Az elkészült számlához csatolom a munkalapot, majd ha készpénzes a számla beütemeztem a pénztárgépbe, ha pedig utalásos, akkor feljegyzem egy táblázatba, hogy átláthatóan követni tudjuk az utalásos számlák kifizetését dátum szerint. A számlákat napi szinten egy helyre kellett gyűjteni, mind a kimenő, mind a bejövő tételeket. Hónap végén az összegyűjtött számlákat, és munkalapokat, szállító leveleket szét kellett válogatnom, majd dátum szerint sorba rendezni aszerint, hogy melyik kell a könyvelőnek, és melyik csak a mi külön nyilvántartásunkba, mint például a szállító levelek. A könyvelőnek következő hónap 10.-ig kellett kivinnem az összeszedett és sorba rakott számlákat, illetve a jelenléti ívet, valamint az általunk befizetett csekkeket. Így épült fel hónapról hónapra a napi számlázás, illetve a számlák kezelése és elküldése könyvelőnek.

Műszaki vizsga előkészítése is az én feladatomban volt a szakmai gyakorlatomban. Minden autónak 2 év a műszaki érvényessége, aminek lejártakor újra el kell vinni az adott személygépjárművet, vagy kisteher gépjárművet, illetve utánfutót műszakizni. A Műszaki lejárta a forgalmi hátulján feltüntetett időpont jelzi. Az ügyfél telefonos vagy személyes egyeztetés alapján időpontot kér a vizsgáztatásra, majd a vizsgáztatás napján reggel elhozza az autót, az érvényes kötelező biztosítással, és az autó forgalmijával. Amikor itt hagyja a

vizsgáztatni kívánt autót, kitöltetem vele egy meghatalmazást, mellyel felhatalmazza a vizsgáztatót, hogy az autó vizsgájában közreműködjön és elvégezhesse a szükséges vizsgálatokat. Cégünk rendelkezik vizsgajoggal, viszont jelenleg nincsen vizsgabiztosunk, így a vizsgáztatni hozott autót, másik vizsgapontra visszük el, ami az ügyfélnek természetesen semmilyen plusz költségébe nem kerül. A műszaki vizsgás autóhoz munkalapot írok, az ügyfél illetve az autó adataival, majd kinyomtatva hozzá rakom a meghatalmazáshoz. Ezek után az autót átnézik a szerelők, hogy mindennek megfeleljen a vizsgán, valamint a forgalomban biztonsággal részt tudjon venni a tulaj. Az étnézés után, ha valami problémát fedeznek fel, ügyféllel való egyeztetés után cseréljük az alkatrészeket, ha pedig az autón nincsen semmi probléma, akkor elviszik vizsgáztatni, majd amint végeznek vele érte mennek. Mikor az autót vissza hozzák a műszaki vizsgáról, megírom hozzá a számlát, melyet mi állítunk ki. A számla tartalmaz egy műszaki átvizsgálást, és egy hatósági díjat, ami ÁK-s, azaz áfa hatályon kívüli tevékenységet mutat, melyet a számla alján fel is kell tüntetni szöveggel is. A számla kiállítás után már jöhet is az ügyfél az autóért, és további két évre használhatja a forgalomban a járművet.

II. Záró dolgozat

Tartalom

1.	Bevezetés	2
2.	Az M Car Solutions Kft. tevékenységének bemutatása.....	3
2.1.	A cég szolgáltatási palettája	3
2.2.	A cég menedzsment rendszere	5
2.2.1.	A pénzügyi és számviteli rendszere	5
2.2.2.	A pénzügyi rendszer.....	6
2.2.3.	Marketingrendszer.....	7
2.2.4.	A HR rendszer.....	8
3.	Kapcsolati menedzsment a cég gyakorlatában	9
3.1.	Flotta partnereink	9
3.2.	Beszállítók.....	9
3.2.1.	Beszállítói kapcsolataink elemzése egy kérdőíves felmérés tükrében	13
3.3.	A Szervizhálózat és annak szolgáltatásai	19
4.	Újszerű megoldások, fejlesztési tervek, jövőkép	26
5.	Összefoglalás.....	30
	Irodalomjegyzék.....	34
	Melléklet	36

1. Bevezetés

A családban először édesapám kezdett el az autójavítással foglalkozni, az ő szakmája karosszéria lakatos. Ő alapította meg az Autó Mihók Kft.-t, majd később az M Car Solutions Kft.-t, ami a jelenlegi családi vállalkozásunk. Ennek a cégnek jóformán az egész család részvevője, így körülbelül másfél éve én is csatlakoztam a munkafolyamatokhoz az iskola mellett. Az irodában tevékenykedek, foglalkozok az ügyfelekkel, meghallgatom az autóikkal kapcsolatos problémáik, ha igényük van rá, beszélgetek velük, emellett pedig a cég ügyeit intézem, átveszem a szállítók által hozott alkatrészeket, számlázok, és kezelem a pénztárat és a pénztárgépet. A Kft. 2009-ben alakult, főbb tevékenységei az autószerelés, karosszéria javítás, autó fényezés, műszaki vizsga, eredetiség vizsgálat, és minden olyan probléma, mely felmerülhet egy személygépjárműnél. Az Autó Mihók Kft. révén a Kft. minden olyan információval, adattal, szerszámmal és szakértelemmel rendelkezik, amivel az ügyfeleket kimagaslóan és megbízhatóan ki tudjuk szolgálni. Rendelkezünk gyári műszerekkel, amik sokban hozzásegítenek minket ahhoz, hogy új ügyfeleink visszajáró vendégek legyenek, és a régiók pedig továbbra is megbízzanak bennünk. A Kft. folyamatos elemzéseket, kutatásokat végzett annak érdekében, hogy versenyképessége által megmaradjon magas színvonala, és a piacon eddig elért pozíciója. Az M Car Solutions Kft. komoly flotta partneri megállapodásokkal rendelkezik, ilyen cég például a Zalaegerszegi Tankerületi Központ, vagy a Human Tranzit Kft., amiknél elvárás, az üzembiztos személygépjármű park, hisz nap, mint nap szállítanak embereket a gépparkjukkal. Beszállítóinkkal jó viszonyt igyekszünk ápolni, hisz versenyképességünkben nagy szerepet játszik az, hogy a lehető legkedvezőbb áron tudjuk javítani ügyfeleink autóit. Beszállítónk például az Inter Cars Hungária Kft valamint a Láng Kft.. A gyakorlaton töltött időm alatt, elkészítettem egy kérdőívet, melyben felmértem, hogy a beszállítóink hogyan vélekednek rólunk, illetve saját magukról, és a lehetőségekről a további közös kapcsolatépítésről.

A Kft. tagja egy európai szintű szervizhálózatnak, a Q Service hálózatának, mellyel további partnereket és ügyfeleket szerzett a cég, és öregbíti hírnevünk. A hálózat segíti naprakészségünk a jogszabályokban, a fejlesztésekben, és a marketingben is.

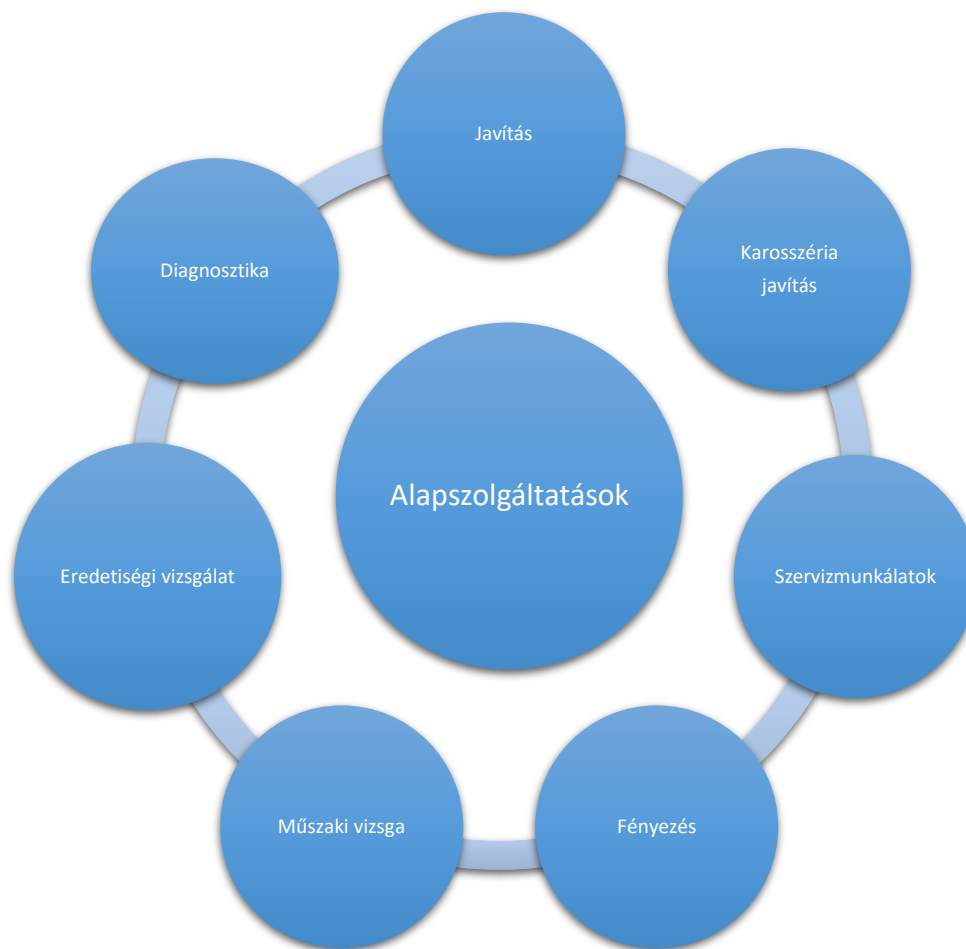
Továbbra is fejlődni kívánunk, fejleszteni kívánjuk a telephelyet. Szeretnénk új emelőket vásárolni a jelenlegiek mellé, új műhelyrészt létrehozni, illetve emelni a munkaerő számát is, hogy még gördülékenyebben folyhasson a munka.

2. Az M Car Solutions Kft. tevékenységének bemutatása

A kft. fő tevékenysége a szolgáltatás, az ügyfelek magas szintű kiszolgálása annak érdekében, hogy a kft meg tudja tartani a piacon az eddig elért pozícióját. Ennek érdekében, elemzéseket végzett beszállítói, alvállalkozói körében, mivel a cég célkitűzése, hogy csak magas szintű tevékenységet végző beszállítókkal legyen kapcsolatban.

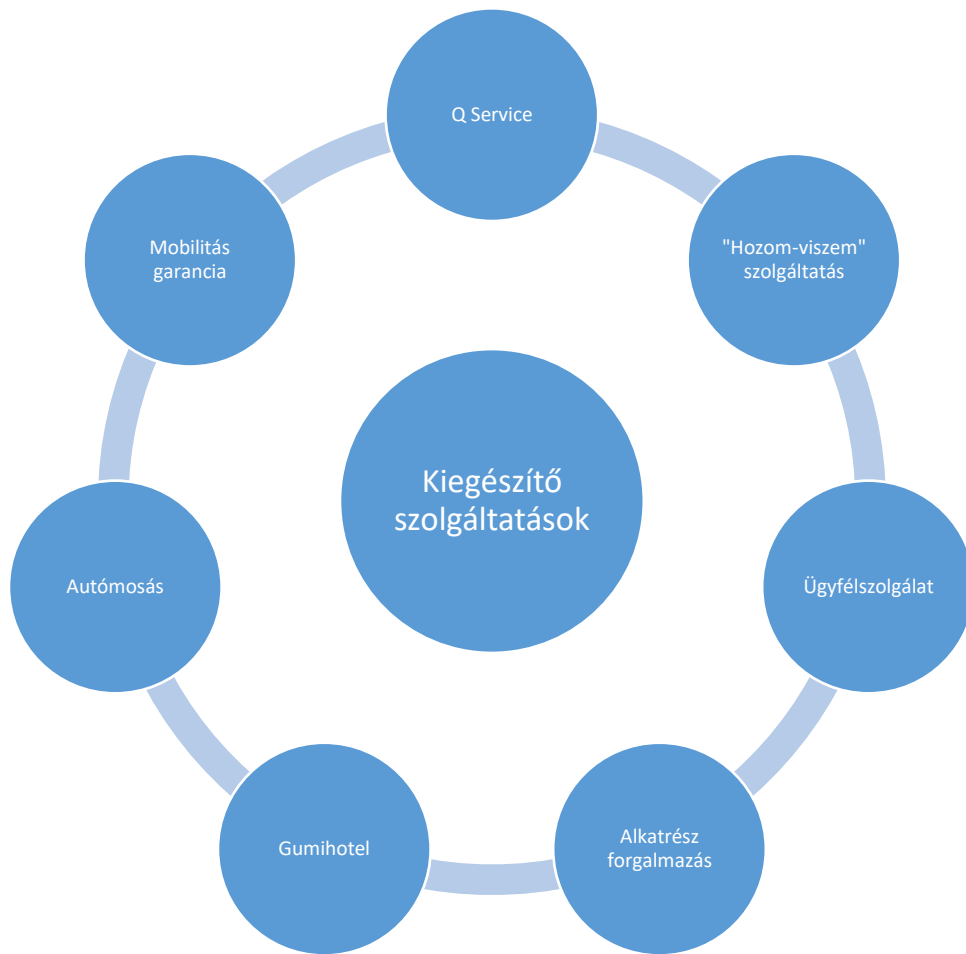
2.1. A cég szolgáltatási palettája

A vállalkozás a kezdetektől fogva törekedett arra, hogy folyamatosan bővítse a tevékenységi és a hozzá kapcsolható szolgáltatási palettát. Az alábbi ábrákon összefoglalva szemléltetem először az alapszolgáltatásokat, majd a kiegészítő szolgáltatások körét.



1. ábra: A kft. alapszolgáltatásai

Forrás: Saját szerkesztés



2. ábra: A kft. alapszolgáltatásai

Forrás: Saját szerkesztés

2.2. A cég menedzsment rendszere

2.2.1. A pénzügyi és számviteli rendszere

„Az M Car Solutions Kft. 2009-ben alakult. A gazdálkodó létrehozásának célja, hogy a meglévő erőforrások optimális kihasználásával és a szinten tartásához szükséges fejlesztésével a gazdálkodás hosszú távon jövedelmezően, a piaci igényekhez igazodóan működjön. A gazdálkodó tulajdonosai kizárólag belföldi magánszemélyek. A gazdálkodó fő tevékenységi köre a gépjármű kereskedelem.

A gazdálkodó számviteli politikájának elve, hogy a számviteli rendszer hatályos szabályozásnak, a vezetés és a tulajdonosok információ-igényeinek - a költség-haszon elv szem előtt tartásával – megfeleljen, a kimutatások a gazdálkodó vagyoni, pénzügyi és jövedelmezőségi helyzetéről megbízható és valós képet adjanak.”

(M Car Solutions Kft. Számviteli Politika- 2009.03.17)

Az M Car Solutions Kft.-nél a számlákat én állítom ki, melynek alapját egy gépi munkalap (mellékletben megtalálható) adja. A számlán vagy készpénzes, vagy utalásos fizetési lehetőséget adok meg, attól függően, hogy az ügyfél céges autót hozott-e, vagy magánszemélyként jött javíttatni szervizünkbe. A kimenő és a bejövő számlákat napról napra egy helyre gyűjtve, majd a hónap végén rendszerezve, kiválogatva, eljuttatom egy külső könyvelő irodának, akik a cég megalakulása óta kezelik és rendezik számláink.

2.2.2. A pénzügyi rendszer

A kft. különböző felméréseket végzett annak érdekében, hogy a piacon lévő hasonló tevékenységi körökkel foglalkozó cégek pénzügyi tevékenységét elemezze. El kívánta kerülni ugyanis az olyan helyzeteket, hogy nem tudja megfelelőképpen kiszolgálni az ügyfeleket, mivel ez a tevékenység nagyon komoly pénzeszközöket emészt fel, mivel egy autó középszintű javítás lehet akár 500-egymillió Ft Volvo gépkocsiknál. A kft. úgy próbálja megőrizni és a menedzsmentben könnyen áttekinthetővé tenni a napi forgalmakat, hogy a beszállítókkal olyan szerződéseket köt, már akivel ezt meg lehet oldani, hogy napi fizetést tart fent. Nem kíván utalásos számlákat befogadni, mivel az nehezíti a kft. pénzügyeinek mindennapi elemzését, ezáltal a kft. napi pénzügyi tevékenysége pillanatok alatt ellenőrizhető, áttekinthető. A beszállítói rendszerrel, ezáltal hogy azonnali készpénzfizetést tud produkálni, a legnagyobb árengedményeket tudta elérni. Ez azért nagyon lényeges, hogy egy flotta partner esetében minél nagyobb kedvezményt tudjon adni, és ezáltal stabil legyen a piacon. Olyan cég esetében nem megoldható ez, például Shell Hungária, olaj beszállítónk esetében, mivel ők csak utalásos számlát tudnak kiállítani, ott viszont törekedtünk az ártárgyalásoknál, hogy minél nagyobb kedvezményt tudjunk elérni. Ezt a kedvezményt a nagyobb forgalmi elvárások megteremtésével tudtuk megteremteni. Ennek köszönhetően például egy minőségi olaj esetében egy Volvo nagy teljesítményű olaj, egyes gépjárműben 0W30, az ügyfelünk számára 4800 Ft /L –es árat tudunk produkálni, úgy hogy ezen termék megvásárlása egy SHELL benzinkútnál 8200-ft/L.

A kft. saját pénzügyi fedezetből vásárolja meg használt gépkocsijait, amiket tovább értékesít azzal a céllal, hogy ezzel is növelje, a kft. pénzügyi alapját.

A Q servize hálózatban az Inter Cars által szállított alkatrészek forgalma alapján, bónusz program működik, aminek az a lényege, hogy a kitűzött alkatrész forgalom fölötti forgalom után plusz havi elszámolásban pénzeket lehet gyűjteni, aminek az a lényege, hogy negyed éves számítások alapján össze állítják, hogy mennyi a cég bónusz bevétele, amit 3 részre lehet felhasználni, képzési tréning, marketing és garázsipari eszközök vásárlására. Ez azért lényeges szempont, mivel ahhoz hogy a műhely színvonalasan tudjon javítani, nagyon profi szerszámokra van szükség, itt akár még a mindennapos kézi szerszámokat is beleértve, ezért a kft minden évben miután a 4 negyedéves ciklust elszámolja, nagyon komoly pénzügyi bevételre tesz szert, amivel profibbá tudja tenni a cég működését.

2.2.3. Marketingrendszer

Az M Car Solutions Kft. marketingrendszere a sok éves tapasztalaton, és kapcsolatépítésen alapul.

A cég neve illetve a szerviz hálózat logója, valamint a családunk logója jelenik meg a marketing fő részén, feliratokként, design elemekként a szerviz telephelyén. A nálunk vásárolt új, illetve használt autókra rendszerint csináltatunk rendszám tábla kereteket is, melyeken megtalálható a cég neve, telephelyének címe, illetve telefonszáma is, mellyel vásárlóink tovább reklámozzák a vállalkozásunkat.

Az eladott autókra, a jobb, illetve bal oldali irányjelző alá, egy matricát ragasztunk. Több zalai újságban is jelentetünk meg időközönként hirdetéseket, például a Zala Hírlapban, vagy a Szuperinfóban.

A Helikon rádióban is szokott futni egy rövid reklámunk, illetve tavaszi és őszi évszakokban pedig 1-1 rövid interjúval szokták felkészíteni az autósokat a szezonokra, amikben bátyám válaszol a feltett kérdésekre. és ezzel segíti a tavasz és téli átállást, hasznos tanácsokkal látja el az autósokat.

A cég telephelyén, több helyen megjelenik a Q Service hálózat logója, aminek tagja vagyunk, fehér alapon, piros Q betű, és fekete felirat, mellyel országszerte találkozhat az

ember, hisz elismert hálózat, minek tagja vagyunk. Cégünk rendelkezik még zászlókkal, prospektusokkal, amikben megtudhatja az ügyfelünk, hogy milyen alkatrészekkel, kenőanyagokkal dolgozunk, és milyen márkájú termékek kerülnek bele az autókba.

Facebookon üzemeltetünk egy oldalt, mellyel az interneten is elérhetnek minket az emberek, ez még eléggé kezdeti stádiumban van, de ami késik, nem múlik. Fejlesztjük az oldalt, hogy minél több embert elérhessen. Igyekszek minél több tartalmat megosztani, mely érdekes lehet az autókedvelők számára.

2.2.4. A HR rendszer

Cégünk nagy hangsúlyt fektet a személyzet képzettségére, valamint arra, hogy az ügyfelekkel való kommunikáció gördülékeny legyen. Emiatt elengedhetetlen a személyzet jó kommunikációs készsége. Mikro vállalkozásról beszélünk, így a HR rendszer cégünkönél nem túl meghatározó, az állásinterjú abból áll, hogy apukámmal, idősebb Mihók Gáborral ül le a nálunk dolgozni kívánó egy kisebb elbeszélgetésre, amiben kiderül, hogy milyen referenciái vannak az adott személynek, illetve, hogy képzelel el a jövőjét, milyen képzettséggel rendelkezik, amivel el kívánja foglalni a kiszemelt posztot.

3. Kapcsolati menedzsment a cég gyakorlatában

Régebben Volvo márkakereskedésként is üzemeltünk, így a hosszú évek alatt, nagy ügyfélkört tudtunk felépíteni a Volvo személygépkocsit kedvelők körében. Ennek az ügyfélkörnek a nagy része, a márkakereskedés megszűnése után is megmaradt, hisz a szakértelem, és a megbízható szervizelés továbbra is megtalálható cégünknel.

3.1. Flotta partnereink

A legnagyobb bevételt a Volvo gépkocsik szervizelése, javítása, valamint egyéb időszakos karbantartása és időszaki javítása, valamint a flotta partnerek folyamatos karbantartása jelenti. Viszont nem utolsó sorban az egyéb márkák melyeket annak idején forgalmaztunk Daewoo/ Chevrolet, Nissan Hyundai, Isuzu, SsangYong gépkocsik eladása után az ügyfelek továbbra is hűek a szervizünkhöz, mivel ismerik szervizünk minőségi szolgáltatásait.

A flotta partnereink kiválasztásánál szem előtt tartottuk, hogy nagy futás teljesítményű cégek legyenek, mivel így gyakran igénybe kell nekik venni szerviz szolgáltatásunkat, ezért lényeges a Human Transzit betegszállítók mivel átlagosan napi 5-800 km-t mennek, de ide sorolható még a Dhl, és a Q servize hálózat flotta partnerei is. Viszont nagyon lényegesnek tartjuk a tankerületi központ gépjárműveinek a karbantartását, a Krka orvos látogató kft nagyobb flottájának karbantartásának kezelését is.

3.2. Beszállítók

Annak érdekében, hogy a flotta partnereinket és az ügyfeleinket megfelelő magas szinten ki tudjuk szolgálni, nagyon komoly beszállítói rendszernek kell működni, amely úgy épül fel, hogy a legnagyobb beszállítónk az Inter Cars, mellette szerződésünk van az összes nagy alkatrész szállítóval, a Láng kft, Bárdi autó kft, Szakál-Met-al kft, Autonet kft, illetve a Orbico Hungária Kft-vel is. Ezeknél a beszállítói szerződéseknél nagyon lényeges szempont a szállítási időpontok betartása. Szerencsére Magyarországon is, az elmúlt 10 évben olyan

magas szintre fejlődött a beszállítók színvonala, mivel mindenki a piacon szeretne maradni. Maximálisan szeretnék kiszolgálni a vevőiket. Ezt próbáljuk kihasználni olyan értelemben, hogy például a felsorolt alkatrész nagykereskedők kiszállítása Budapestről napi két alkalommal, az itteni központ akár óránként kiszállítja az általunk számítógépen megrendelt alkatrészt. Mivel a felsorolt nagykereskedők számítógépes programja megtalálható cégünkönél a számítógépeken, amiken azonnal ki tudjuk választani a számunkra szükséges alkatrészt, és azonnali szállítást kérni, ami ezen felül nagyon jó még, hogy azonnal látjuk, a piacon az árakat, hogy melyik nagykereskedő milyen áron adja az adott alkatrészt. Ezáltal versenyképes árat tudunk biztosítani ügyfeleinknek, ez azért lényeges, hogy hosszú távon fent tudjuk tartani kapcsolatainkat. Ezek az országos nagy alkatrész beszállítók ellátnak bennünket minden olyan lényeges dologgal, ami az alkatrészek bevizsgálásáról, veszélyes anyag felhasználásáról és egyéb a felügyeleti szervek által előírt dolgoknak megfelelnek. Kimondottan lényeges dolog, mivel egy féktisztító spraynek a bevizsgálási adatainak is jelen kell lenni a kft telephelyén, mivel ha egy munkavédelmi ellenőrzést kapunk azt azonnal be kell tudni mutatni. A beszállítóink törekszenek arra, hogy maximálisan kiszolgáljanak bennünket, mivel a piacon mindenki a forgalomból él. A piacon a helyi kereskedelmi egységek dolgozói a forgalom alapján kapják a fizetésüket. A legnagyobb beszállítóink az Inter Cars Hungaria kft folyamatos piackutatást végez cégünkönél, hogy mik azok az alkatrészek melyek folyamatosan beépítésre kerülnek az általunk javított gépkocsikban, hogy amennyiben azonnal szükségünk van egy alkatrészt, hogy , azonnal kit tudjanak minket szolgálni, így ők is tudják növelni az általunk végzett szolgáltatás minőségét és gyorsaságát és az ügyfél elégedettségét. Itt meg kell jegyezni, hogy olyan programok vannak, hogy amennyiben többször előfordul, hogy az általunk használt alkatrész nem található a polcon, azonnal tudjuk jelezni a központnak, ahol elrendelik a kirendeltségnek, hogy tegye fel a polcra a szükséges árut. ezzel meggyorsítva a legközelebbi rendelést és kiszállítást, így mindenki elégedettségét.

Ezek mellett a beszállítói nagy cégek mellett, szerződésünk van a Volvo Ivanics Kft.-vel, akivel a Volvo gyári program alapján azonnal látjuk a saját cégünk raktárkészletét, látjuk a Volvo európai raktárkészletét és azonnal meg tudjuk rendelni másnapi szállításra a gyári alkatrészeket is. Ezek a nagykereskedelmi beszállítók külön területi képviselőket alkalmaznak, akiknek a feladata látogatásuk alkalmával tájékoztassanak bennünket a várható változásokról, akciókról, új beszállítói rendszerekről, közösen elemezzük a hiányosságokat, garanciális problémákat amennyiben előfordul, és ezáltal a központjuk azonnali képet kap

arról, hogy milyen színvonalon tudják végezni munkájukat. Ezek a rendszerek és alkatrész nagykeres megjelenésével Magyarországon is felállt egy olyan alkatrész beszállítói rendszer, amiről még 15-20 éve még csak álmodozni lehetett, ahogy nyugat Európában működtek ezek a rendszerek, szerencsére ez által a magyar autósok is ugyan azt a színvonalat kapják, mint amit ott már megszokhattak.

A Shell olaj magyarországi vezérképviselétével többek között azért kötöttük meg a szerződést, mivel a felméréseink alapján az olaj minőség felel meg a kft minőségének legjobban. A Shell áldoz a legkomolyabban a kenőanyag fejlesztésekre, például meg kell említenem, hogy egyedülállóan a Shellnek van olyan olaj terméke mely egy Saudarábiai gyárban készül, ahol földgázból állítják elő a kenőanyagot, és utána a különböző gépkocsi márkák specifikációjának megfelelően adalékolják az adalékanyagot, hogy minél tökéletesebb kenést biztosítsanak a motornak. Ennek az olajnak fő jellemzője, hogy hideg állapotban olyan, mint a víz, viszont ahogy melegszik a gépkocsi motorja az olaj úgy sűrűsödik ezáltal hideg állapotban is maximális kenést biztosít, és meleg motor esetében sem lép fel olaj fogyasztás. Emellett az új futás teljesítmények, amiket kiterjesztettek, 30-40 ezer km-re ez az olaj maximálisan tudja biztosítani. többek között olyan adalékanyaggal van ellátva, mely a motorok belső terében használat miatt lerakódó kocsz és korom mennyiségét leoldja és eltávolítja, így biztosít a motornak egy tiszta üzemmódot. A tökéletes működést elősegítve sokkal jobbak a gépkocsi környezetre nehezedő káros anyag kibocsátásának paraméterei, Ezek miatt a dolgok miatt nyugodt szívvel tudjuk ajánlani ügyfeleinknek, mert tudjuk, hogy az használatával egy hosszú teljesítményt tudunk biztosítani a gépkocsi motorjának, ami nem utolsó szempont egy flottapartner vagy egy nagy teljesítményű Volvo motor esetében, ahol akár 1 millió km-feletti futás teljesítményt is elérnek a gépkocsik.

A Shell magyarországi képvisellete a marketing tevékenységre, promócióra is nagy hangsúlyt fektet. Biztosít a cég dolgozóinak munkaruhát és egyéb marketing eszközöket, használati tárgyakat, olajkiöntőt, olajpumpát a nagy kiserelésű termékekhez, irodai munkát segítő eszközöket is adnak, illetve nagy hangsúlyt fektet a gépjárművek belső tisztaságának megőrzésére is, ülésvédőt, illetve belépő szőnyegvédőt biztosít, hogy ügyfeleink maximális elégedettséggel távozhassanak szervizünkben.

A márka nagyon nagy hangsúlyt fektet az imidzsre is, ezzel megkönnyíti számunkra is az olaj forgalmazását, mivel mindenki ismeri a Shell nevet, a Formula és egyéb autós verseny sorozatokkal kapcsolatban is.

Cégünk színvonalas szolgáltatását nagyban befolyásolja az a tény, hogy a műhely felszereltsége nyugati színvonalú, itt lényeges szempont a kulturált megjelenés is, ahol megfelelő emelő berendezések biztosítják a mindennapos karbantartást és a nagyobb javítási munkákat. A szerelési munkákat 5 db emelő berendezésen, 1 műszaki soron, ahol a műszaki vizsgát végezzük, itt a közlekedés felügyelet által, összes előírt berendezés megtalálható, fékpad, lengéscsillapító vizsgáló, nyúzópad, környezetvédelmi ellenőrző rendszerek, füstgáz kibocsátás ellenőrzés. A műhely központi elszívó rendszerrel rendelkezik. Kézi szerszámaink nagyon magas minőségű szerszámok, melyeket az Inter Cars programban vásárolunk és folyamatosan cseréljük az elkopott szerszámokat. A szerszámok mellett soroljuk fel, például a számítógép rendszert, ami a műhelyben található, hogy az adott szerelő azonnal naprakész információhoz jusson a javításon lévő gépkocsiról, mivel az q service olyan műszaki háttérrel biztosít, amelyben azonnal meg tudjuk nézni az adott gépkocsira vonatkozó műszaki adatokat és javítási segédletet, robbantott ábrákat. Az általunk régebben forgalmazott márkák esetében (Volvo Daewoo Chevrolet Hyundai, Nissan) márkákhoz gyári műszerekkel rendelkezünk és gyári célszerszámokkal, valamint az egyéb márkákhoz a legprofibb Bosch műszerrel és a piacon található egyéb diagnosztikai programokkal rendelkezünk.

A karosszéria javításhoz egy külön műhelyben egyengető paddal, ponthegesztővel és speciális javító eszközökkel rendelkezünk, hogy a sérült gépkocsik magas szinten való javítását el tudjuk végezni. Karosszéria javításban is nagyon lényegesnek tartjuk, hogy az új karosszéria változatok például alumínium karosszéria és egyéb dolgok technológiájának meg tudjunk felelni, ezeknek a javításához rendelkezünk az adott szerszámokkal.

Nagyon lényeges dolog, környezet védelmi előírásoknak megfelelő külön veszélyes anyagraktár, melyben megfelelő képen tudjuk kezelni a fáradt olajat, a különböző vegyi áruk csomagolási anyagait, melyeket a Shell szerződésünk alapján köteles elszállítani ezáltal megszabadít bennünket egy nagyon súlyos teherrel, miszerint nem kell külön díjat fizetni a megsemmisítést egyéb cégeknek, hanem a Shell ingyen felvállalja ezt az olaj rendelésünk fejében.

3.2.1. Beszállítói kapcsolataink elemzése egy kérdőíves felmérés tükrében

Kutatás célja: Beszállítóinkkal töltöttem ki egy kisebb kérdőívet, melyben azt mértem fel, hogy mit gondolnak, milyen kapcsolatban állak az M Car Solutions Kft.-vel. 6 legnagyobb beszállítóknak küldtem el a kérdőívet, akikből 5-en küldték vissza az anonim közvélemény kutatást.

Kutatás célcsoportja: az M Car Solutions Kft. főbb beszállítói, így a Láng Kft., Autonet Kft., Inter Cars Hungária Kft., Orbico Hungary Kft., a Szakál-Met-Al Kft., illetve az Ivanics Kft.

Mintavétel módja: teljeskörű (valamennyi beszállítónak kiküldésre került a kérdőív)

A kutatás módszere: online kérdőíves felmérés

Kérdőívem első pár kérdésével a kitöltő cég pár általános adatát kérdeztem meg, miszerint

- mennyi a cég éves árbevétele,
- mióta működik a cég, illetve
- a kitöltő személy cégen belül betöltött pozíciója.

Ezen általános kérdések után, rátértem a cégük, illetve az M Car Solutions Kft. kapcsolatára, hisz legfontosabb, hogy beszállítóink ugyanúgy elégedettek legyenek velünk, mint mi velük. A kérdőív ezután a kitöltő cégének véleményezésére irányult. Értékelést vártam az alábbi szempontokra:

- a szállítási idő betartására,
- a rugalmasságukra,
- egyedi igények kielégítésének képességére, s
- az esetleges problémás ügyek kezelésére is.

Mindemellett fontosnak tartottam azt, hogy végezzenek önértékelést az általuk nyújtott minőségről, garanciavállalásról, az áraikról, és természetesen az ügyfélszolgálatuk színvonaláról, hisz a mai világban elengedhetetlen, hogy naprakész, és ügyfélbarát

politikával rendelkezzenek a cégek. A kérdőív utolsó kérdései arra vonatkoztak, hogy kedvezmény feltételeikben mennyire tudnak esetleg még vonzóbbak lenni, itt a legbővebb válasz arra mutatott rá, hogy ha cégünk növeli a rendelését az adott cégénél, abban az esetben, a két cég vezetői újabb tárgyalások révén érhetnek el nagyobb kedvezményeket.

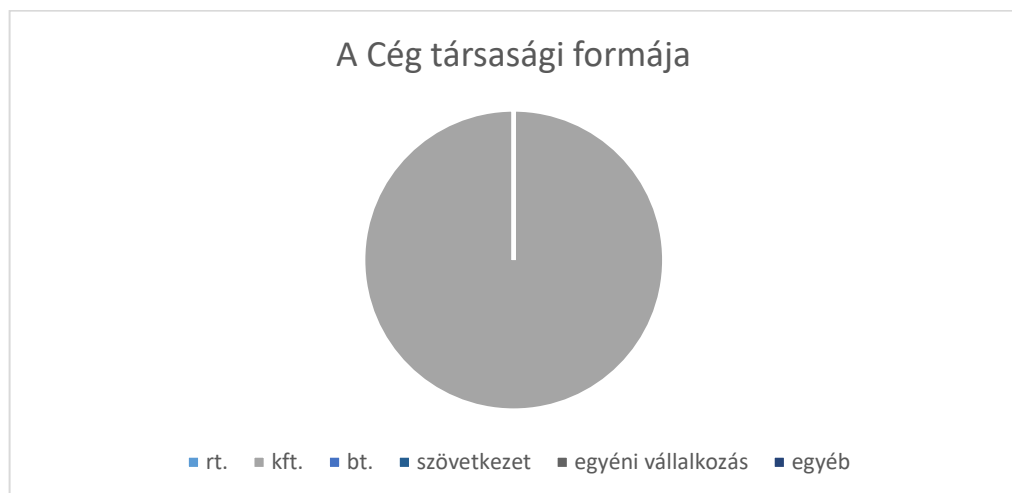
A kutatás lebonyolításának időintervalluma: 2017. április 24.-étől, 2017. május 4.-éig zajlott.

A kutatás eredményeinek bemutatása

Úgy gondolom, hogy a kérdőívemben megkérdezett cégek nagy részének dolgozói elégedettek, cégükkel. Cégek jó eredménnyel szállítják az alkatrészeket, ügyelnek a minőségre, és a lehető leg versenykéesebbek szeretnének lenni.

A megkérdezett cégek főbb ismérvei:

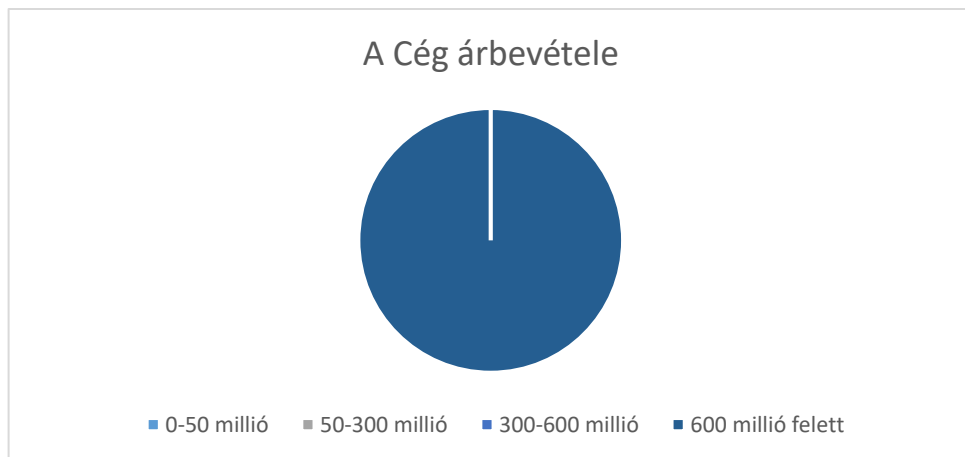
- A kitöltő cégek társasági formája egytől egyig Kft.



3. ábra: A cégek társasági formái

Forrás: Saját szerkesztés, primer kutatás alapján

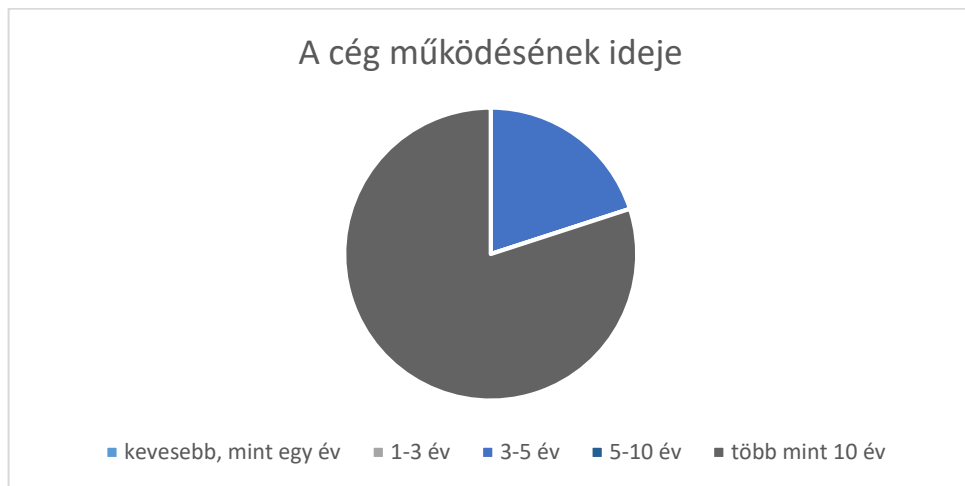
- Minden cég éves árbevétele meghaladja a 600 millió forintot.



4. ábra: A cégek árbevétele

Forrás: Saját szerkesztés, primer kutatás alapján

- A kitöltő cégek közül 4 cég több mint 10 éves múlttal rendelkezik, egy pedig 3-5 éves intervallumban határozta meg működésének eddigi idejét.



5. ábra: A cégek működésének ideje

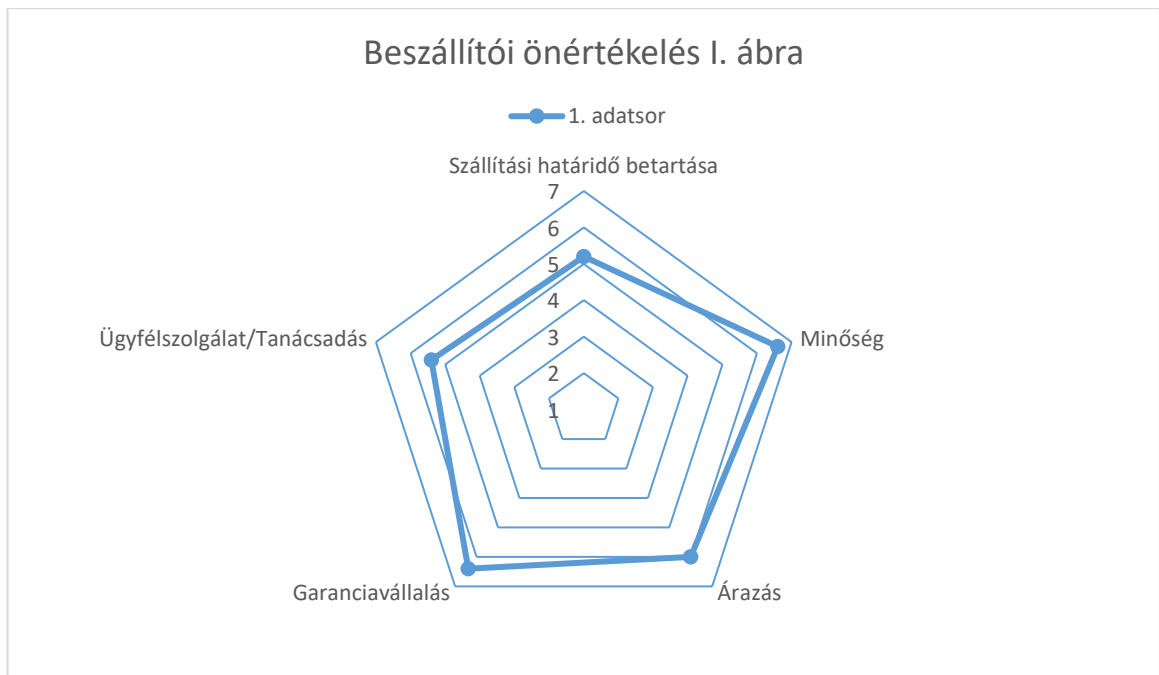
Forrás: Saját szerkesztés, primer kutatás alapján

- A kitöltő személyek a cégek alkalmazottjaiként dolgoznak.



6. ábra: Kitöltő személye

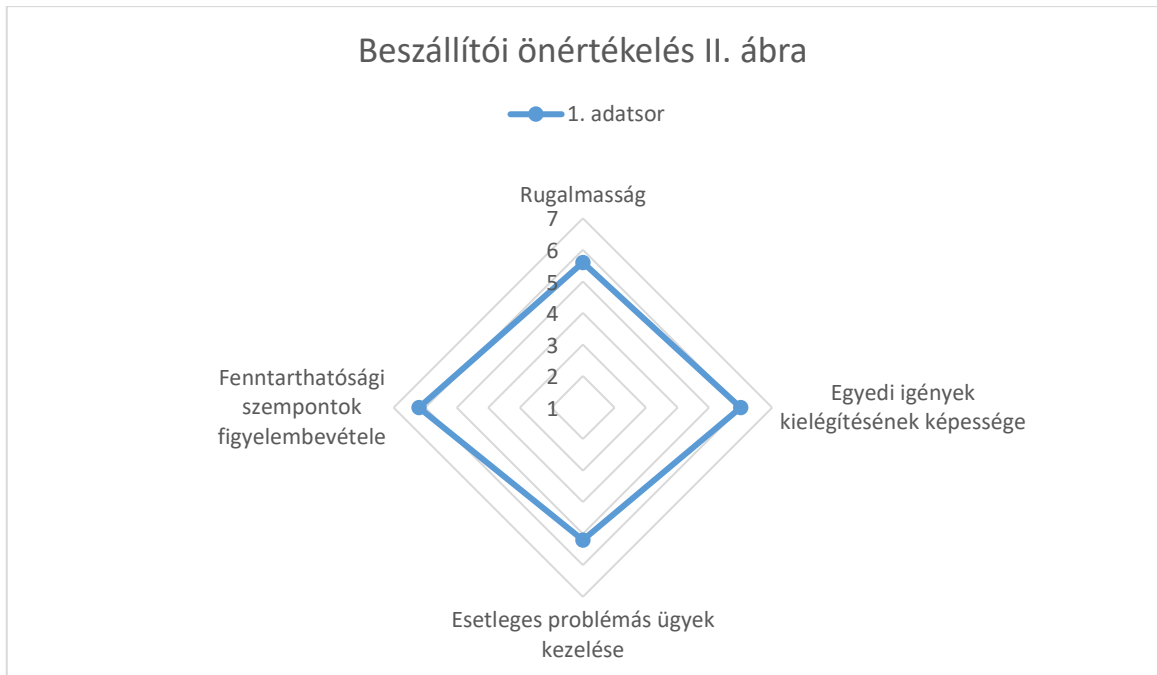
Forrás: Saját szerkesztés, primer kutatás alapján



7. ábra: A beszállítói önértékelés -I.

Forrás: Saját szerkesztés, primer kutatás alapján

A 3. ábra alapján, az összes cég törekszik arra, hogy a minőségük mindig megfelelő legyen, ne legyen rá panasz. A minőség mellett a garanciavállalás lett még a legkiemelkedőbb, mivel nagyon fontos számukra, és számunkra is, hogy ha valami probléma van az alkatrészekkel, gyorsan, probléma mentesen és gördülékenyen történjen a csere. Az eredmények azt mutatják, hogy a cégek viszonylagos hátránya az ügyfélszolgálat és a tanácsadás. Ezzel egyet tudunk érteni, mivel sokszor van olyan probléma egyes cégeknél, hogy az ügyfélszolgálat nem veszi fel a telefont, vagy nem is érti, hogy mit is szeretnénk tőlük, vagy rossz alkatrészt küld ki nekünk. Ezekre a problémákra megpróbálnak figyelni, reméljük fejlődés lesz megfigyelhető ezentúl.



8. ábra: A beszállítói önértékelés -II.

Forrás: Saját szerkesztés, primer kutatás alapján

A negyedik ábra alapján, úgy gondolom, hogy a beszállítóknak, az esetleges problémák ügyek kezelése nem mindig sikerül kiválóan, van, amikor problémát okoz az intézésük. Ezt tapasztaljuk néhol mi is, egyes esetekben eléggé nehézkesen történik meg az ügyintézés. A kérdőívet kitöltő cégek között volt olyan, aki a cég rugalmasságát rosszra értékelte, valószínűleg voltak bizonyos problémák, amiket nem tudtak eléggé simulékonyan elvégezni. Az eddigi munkában töltött időm alatt, én is tapasztaltam, hogy akadt olyan beszállító, akivel nem mindig sikerült elintézni néhány alkatrész visszaküldését, jóváírását úgy, ahogy illett volna. A fenntarthatósági szempontok figyelembevétele, illetve az egyedi igények kielégítésének képességét minden cég megfelelően jónak ítélte meg, ezzel mi se tudunk vitatkozni ezen szempontok alapján elégedettek vagyunk beszállítóinkkal.

3.3.A Szervizhálózat és annak szolgáltatásai



9. kép: A kft. logója¹

„Az Inter Cars Hungária Kft. szervezője a magyarországi Q-SERVICE szervizhálózatnak, mely először a Cseh Köztársaságban és Szlovákiában debütált az új évezred hajnalán. Mára már több mint 500 szerviz csatlakozott a koncepcióhoz, az előbb említett két országon kívül Lengyelországban, Romániában, Horvátországban, Bulgáriában és Magyarországon. A koncepció lényege, hogy "full service" ("teljes kiszolgálás") szolgáltatást nyújt az ügyfeleknek. Nem titkolt szándékunk, hogy a Q-Service a márkaszervizek alternatívája kíván lenni, de a mai viszonyokhoz alkalmazkodva.” (<http://www.q-service.hu/mi-a-q-service/> 2017.05.30.)

¹ (Forrás: <http://www.q-service.hu/data/na-stiahnutie/qservice-logo.jpg>, 2017.05.29.)



10. ábra: A Q Service hálózattal pénzt takaríthat meg.

Forrás: <http://www.q-service.hu/mi-a-q-service/> 2017.05.29.

A cég legnagyobb beszállítója az Inter Cars Hungária kft, amely, kelet Európa legnagyobb alkatrész forgalmazója, lengyelországi anyaközponttal. Ez a kelet európai hálózat létrehozott egy Q Service hálózatot, amely az ország egyik legnagyobb márkafüggetlen profi szervizhálózatává nőtte ki magát hazánkban is. Az ország minden megyéjében, megyeszékhelyén megtalálhatóak a hálózattal kapcsolatban álló szervizek. Q service rendszer olyan háttérképzést és információs rendszert biztosít a hálózatban levőknek, amely a mai forgalomban lévő gépkocsik javításához és szakszerű szervizeléséhez elengedhetetlen.

A hálózat fő célja az, hogy segítségünkkel a megrendelőink a lehető leggazdaságosabban, de mégis a szakma szabályainak megfelelően tudják üzemeltetni járműveiket. Ennek érdekében minden Q-SERVICE rendelkezik olyan adatbázissal, műszaki információval, ami garantálja az átvizsgálások, javítások szakszerűségét.



11. ábra: A Q Service hálózat segítőkész.

Forrás: <http://www.q-service.hu/mi-a-q-service/> 2017.05.29.

A szervizhálózat magyarországi elterjedtségének fő célja, a teljes magyarországi lefedettség, a flottakezelők elnyerése, mivel a flottakezelők csak olyan szerviz hálózatokkal kötnek szerződést, melyeknél teljes a lefedettség az ország egész területén.

A hálózatban csak olyan szervizek kerülhetnek be, akik megfelelnek az Inter Cars elvárásának, ennek megfelelően auditot végeztek el az adott szervizzel, melynek, szakmai színvonalának meg kell felelni az általuk előírtaknak.

Az auditon a következő feltételeknek kellett megfelelni. Megfelelő ügyfélszolgálat, minimum 4 beállásos műhely, alapvető szervizfelszereltség, kézi szerszámok és egyéb szerszámok, megfelelő pénzügyi alap, és a dolgozók magas szintű szakmai képzettsége.



12.ábra: Komoly auditnak kell megfelelni

Forrás: <http://www.q-service.hu/mi-a-q-service/> 2017.05.29.

Q Service képzései

Q service hálózatnak az erőssége a magas szintű képzése. A hálózati vezetés ősszel megtervezi a következő év képzési tervét, a képzésben olyan cégek vesznek részt, mint a fő gyártók, fékjavítók, klímajavítók, Bosch, Hella, Sach, ezeket a képzési terveket az év elején közzé teszik és lehetőség nyílik arra, hogy a kft megtervezzék a dolgozói képzését egész évre. ezeket a képzéseket különböző csoportokban szervezik, hogy minél kevesebb legyen a kiesett munkaidő és képzés. A műszaki képzésekhez legtöbbször gyakorlati képzések is

párosulnak. Ezáltal folyamatos információt szereznek a szervizek az új termékekről és technológiákról.

Nagyon lényeges információ még, hogy a Q Service belső oldalán, ahova csak a partnerek tudnak belépni belső kódjuk alapján, folyamatos jogi tanácsokat vehetnek igénybe a mindenkor szabályváltozásokról a gépjármű fenntartó tevékenység (1/1990.(IX.29.) KHVM rendelet) személyi és dologi feltételeiről:

- (6/1990.IV.12.) KöHÉM) a közúti járművek forgalomba helyezésének és forgalomba tartásának műszaki feltételeiről,
- (21/15.(VIII.28.) NGM) egyes munkavédelmi tárgyú miniszteri rendeletek jogharmonizációs célú módosításáról, valamint egyes foglalkoztatási és szakképzési tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról,
- (124/2005. (XII.29.) GKM) a közúti közlekedésben használt menetíró készülékekről,
- a (151/2003.(IX.22.) az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról,
- a (249/2004.VIII.27.) az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról,
- a 225/2015.(VII.7.) rendelet a veszélyes hulladékkal kapcsolatos egyes tevékenységek részletes szabályairól,
- (280/2011.(XII.20.) rendelet a gyakorlati képzés költségeinek a szakképzési hozzájárulás terhére történő elszámolásnál figyelembe vehető gyakorlati képzési normatívák mértékéről és a csökkentő tétel számításáról, valamint,
- a (328/2009. (XII.29.) rendelet a szakiskolai tanulmányi ösztöndíjról

rendeleteiről nyújtanak nekünk segítséget.

Emellett van még egy nagyon hasznos segítség, a különböző cégnyilvántartási, klímás tevékenység ellenőrzése, egyéni vállalkozások nyilvántartása, IC cseredarabos termékek visszavételének feltételrendszere, ajánlatkérő web szoftverek, nemzeti közlekedési hatóság új jogszabályai és az autószerelők országos egyesületének tervei és tájékoztatásai szerepelnek még az oldalon.

Folyamatosan letölthetők olyan műszaki adatok, amelyeket a nagy gyártók és szállítók helyeznek el az oldalon, hogy ott is folyamatosan új információkhoz juthassunk. Ilyenek például a műszaki adatok, Bosch, Ina, Continental.

Bónusz rendszer:

A Forgalom folyamatos szinten tartása és növekedése érdekében, egy bónusz rendszert alakítottak ki a Q Service hálózatnak, ami alapján a megfelelő alkatrész árreszen felül, különböző bónusz csomagokat hoztak létre.

Az első fő csomag, a szerződésben elért forgalom feletti összegek után járó bónusz forgalom, amit negyedévente értékelnek, amit képzési tréning, és garázsipari eszközök vásárlására és marketingre lehet felhasználni.

A második csomag egy nyaralási csomag, az elért forgalom pontszámai alapján VIP utazási programot hirdettek. Amelyben a különböző gyűjtött pontszámok alapján, utakon lehet részt venni. A megrendelések alapján minden bejegyzett nettó 1200 Ft vásárlási összeg után 1 pontot írnak jóvá, ez a pontgyűjtés az adott év Jan 1-étől Dec. 31.-ig gyűjthető. Ezzel a VIP Premium programmal, a következő utakon lehet részt venni például a 2014-15ös évre visszatekintve: 7000 pont esetén Lichteinseini 2 fős síelés volt lehetséges, Bronz út pihenés májusban, Horvátországban 2 fő részére 7000 pont, 9000 pont esetén máltai pihenés két fő részére. A Silver út pihenés júniusban, Görögországban 9000 pontért két fő részére, de természetesen érdemes volt minél nagyobb forgalmat bonyolítani, mert ezáltal akár 17000 pontért ellátogathattunk a mesés Indiába, vagy ennyi pontért akár Kubába is. Ezen kívül különböző 2-3 hónapos programokba lehet benevezni, ilyen egy plusz tavaszi program, ahol hogy élvezetesebb legyen a nyár különböző ajándékokat lehet nyerni a forgalom után, például kondér-kondér tartóval, has izomerősítő gép, sörcsap, kerékpár, vagy akár robogót is kaphatunk ajándékba.

A nyár végétől az év végére indul a hangolódás, ahol több alkalommal a forgalom után, fél sertéseket kaphatunk ajándékba, ami nagyon hasznos az év végi záró bulinál felhasználhatjuk, süthetünk, főzhetünk, és ezzel is erősítjük a csapat összetartását.

Mobilitás garancia

Természetesen az ügyfelek meglegedésére is kitalált a szerviz hálózat egy nagyon hasznos dolgot, a nyári nyaralások idején biztonságosan eljussanak a tervezett uticélunkhoz, erre kitalálták a mobilitás garanciát, aminek a lényege az, hogy menjen be Q Servicebe és vizsgáltsa át a gépkocsiját. 1900 forintért, és miután a gépjárművön mindent rendben talált a szerviz elvégzi az ügyfél regisztrációt, amiben feltölti a rendszerbe a gépjárművet és a tulajdonos adatait ez Június 1-től szept. végéig vehető igénybe, vagy az átvizsgálástól számított 5000 km-ig. Ez a szolgáltatás azt jelenti, hogy amennyiben az utunk során valami probléma adódik, abban az esetben ingyenesen szállítja az autómentő a kijelölt következő Q Serviceig ahol a javítást kedvezményes áron elvégzik, így segítik, hogy minél zökkenő mentesebben élvezhesse nyaralását, amennyiben komolyabb a probléma úgy csere autót biztosít a javítás idejére. ezzel elősegítve Q Servicek megbízhatóságát.

Magyarországon először került megrendezésre az Inter Cars Expo, szakmai kiállítás.

Q service hálózat vezetőinek 3 napos konferenciát tartottak, tájékoztatást kaptak a magyarországi nagy alkatrész raktárbázis létrehozásáról, bejárhatták az egész alkatrész bázist, hogy saját szemükkal lássák azt a hatalmas mennyiségű alkatrészt, ami a magyar szervizek rendelkezésére áll. ezzel biztosítva a folyamatos alkatrész kiszállítást. A három nap folyamán előadásokon vettek részt, ahova meghívták a nagy alkatrész beszállítókat, akik előadásokat tarthattak a termékeikről, a magyarországi autószerelők országos szervezetének vezetőségét, akik előadást tartottak a szakmában kialakult helyzetről és a várható változásokról, a különböző európai uniós irányelvekről a munkalap és a garanciális változásokról. Meghívták még a nemzetközi közlekedési hatóság vezetőit, akik egyéb műszaki információkkal és a közúti gépjárműveken előírt változásokról tájékoztatták a résztvevőket.

A vezetők mellett az ország egész területéről vittek fel a szervizekből meghívott dolgozókat, buszokkal, akiket Pest egész területén szállásoltak el jobbnál jobb szállodákban.

Az előadások mellett különböző programok és kikapcsolódás várta a résztvevőket. Az alkatrész standoknál különböző kis ügyességi játékokkal lehetett nyereményeket szerezni, termékmintákhoz jutni. színvonalas bemutatókkal kápráztatták az ügyfeleket, és a további szórakozásra vágyók pedig az udvaron Gymkhana Drift bemutatót élvezhettek.

Az expo zárásaként nagyon színvonalas kikapcsolódást találtak ki, komoly fellépőkkel a Tüskecsarnokban. A fellépők között szerepelt Polgár Peti, Déli Side, Animal Canibals illetve egy Omega nagykoncerten is részt lehetett venni az est hátralevő részében.

Az expo nagy sikerére hivatkozva megígérték, hogy ez a nagy kiállítás megrendezésre kerül immár Magyarországon az elkövetkező években továbbra is.

4. Újszerű megoldások, fejlesztési tervek, jövőkép

A Vállalkozás rövid, illetve hosszú távú tervei, fejlesztései

Ahogy eddig is, szervizünk az előző évben is fejlesztette, frissítette szerszámkészletét illetve felszereltségét. Megvételre került két szerszámkocsi, melyekben új szerszámok tömkelege található meg, így segítve szervizünk naprakészségét. Ezen felül beruháztunk lézeres hőmérőbe, mellyel szerelőink nagyobb hatékonysággal tudják munkájuk végezni, mivel néha 1-2 apró jelen múlik egy autó hibájának felismerése, például ezzel ki lehet szűrni a hűtő eltömődését, mivel ha nem cirkulál, nincs megfelelő hűtése a motornak, vagy akár a katalizátor helyes működését, mivel méréseket végeznek a katalizátoron, így ki lehet szűrni, hogy megfelelő hőfokon működik-e a katalizátor vagy nem. A hibák kiküszöbölése és felismerésének érdekében még modernebb diagnosztikai készüléket vásároltunk, mellyel számítógép nélkül, már telefonnal is össze tud kapcsolódni a szerelő az autó elektronikájával, szoftverével, így tesztvezetés közben folyamatában tudja felfedezni a problémákat. Nemrégiben pedig beszerzésre került egy szerszámkészlet, mellyel karosszériai javítások, jégkárát és kisebb horpadások javítását tudjuk elvégezni fényezés nélkül, ezzel megőrizve az autó eredeti festését, így kiküszöbölve az autó érték vesztesét.

Az eddigieket folytatva, szeretnénk fejleszteni tevékenységünket, egy meglévő 400 m² es üzemcsarnok fejlesztésével kishaszongépjármű javító bázist szeretnénk kialakítani, ahova megfelelő méretű emelőket vásárolnánk, kialakítanánk a légelszívást, mivel nagyon nagy igény mutatkozik a kishaszongépjárművek minőségi javítására, ezáltal üzleti potenciát látunk e tevékenység beindításában, mivel ezt most is végezzük, ezáltal látjuk üzleti hasznát. Mivel ezek a gépjárművek nap, mint nap nagyon sokat közlekednek, így nagy a szervizigényük ezért elvárt náluk a gyakori javítás. Ebből következik, hogy növelni tudjuk a cég forgalmát úgy eladott munkaórában, mint az alkatrész eladásban, emiatt pedig még stabilabb helyzetbe fog kerülni cégünk. Szeretnénk még bővíteni szerelői állományunkat, mivel a gazdasági válság következtében egy nagy úr keletkezett a hazai gépjárművek javításában, újra nagy mértékben megindult a külföldről behozott gépjárművek darabszáma, ezen gépjárművek állapota pedig sajnos közel nem olyan jó, mint ahogy a vásárlók gondolták, a használat során kiderül, hogy nagyon sok javításra van szükség a személygépjárműveken. Nagy igény van a javítási tevékenységre, míg pár évvel ezelőtt

viszonylag kevés behozott autót javítottunk, mára már megsokszorozódott ezen autók száma.

Sajnos a vásárlók nagy része abban a hitben van, hogy nagyon jó üzletet csinált vásárlásakor, de sajnos utána szembesül, hogy a gépjármű azért volt olcsó, mert a műszaki állapota nagyon rossz, a javítás során feltárt hibák után szembesülnek azzal, hogy tulajdonképpen mit is vásároltak. Eme hiba kiküszöbölhető lenne, ha a vásárlásaik előtt, átvizsgáltatnák a megvásárolni kívánt gépjárművet egy megbízható szervizben, így valós képet kaphatnának az autó állapotáról. De mivel ez nagyon sok esetben nem történik meg, marad az utólagos tűzoltás.

Terveink között szerepel az ügyfélszolgálat fejlesztése, a számítógéppark korszerűsítése, és a naprakészség javítása, hogy a műszaki információkhoz még gyorsabban hozzá tudjunk jutni. Külső megjelenésben is fejlesztéseket szeretnénk végre hajtani, a Q Service által előírt különböző design elemek kihelyezése, totem oszlop, tetőre felső fleez elhelyezés, ablak matricák felragasztása, hogy távolról feltűnjön a változás, és ezzel is ösztönözzük a szolgáltatásainkat igénybe vevő potenciális ügyfelek látogatását.

- **Ügyfélszolgálat:**

Nagyon lényegesnek tartjuk, hogy az első találkozás milyen benyomást tesz, ezáltal úgy próbáltuk kialakítani az ügyfélszolgálatot, hogy mindenki otthonosan, és jól érezze magát, míg várja a gépkocsija elkészültét, Wi-fi hálózat van kiépítve, a fiatalok illetve az üzletemberek részére, hogy a várakozás alatt is megfelelő képpen tudjanak dolgozni, napra készek maradhassanak. Az ügyfélszolgálaton kávéautomata, és hideg üdítők bő választékával tudunk kedveskedni az ügyfeleknek. Amennyiben nem kívánja igénybe venni az ügyfélvárót, van, egy hozom-viszem szolgáltatásunk, amivel a kívánt helyre elvisszük, és mikor elkészült a gépkocsija érte megyünk így megkönnyítve ezzel a mozgását, munkáját.

- Munka és alkatrész garancia

Minden komoly vállalkozás nagyon nagy hangsúlyt fektet arra, hogy az általa elvégzett munka magas színvonalú megbízható és jó minőségű legyen, de természetesen, aki munkát végez, az hibázhat jelszóval cégünk elve, az, hogyha hibázunk, azonnal kijavítsunk az ügyfél meglegedésére, ami szerencsére a magasan kvalifikált dolgozóink esetében nagyon kis százalékú. Természetesen amennyiben előfordul, vezetésünk azt az elvet vallja, hogy a hiba rögvest kijavításra kerüljön az ügyfél javára.

Az alkatrész garancia már egy szerteágazóbb dolog, mivel különböző összegű és típusú alkatrészeknél más-más garanciális feltételek vannak az általános garancia mellett. 20000 Ft összegű alkatrészeknél általános az Európai Unió által előírt jogszabályok a mérvadóak, így ezek természetesen Magyarországon is érvényesek, a gyártók 6 hónap garanciát vállalnak termékeikre. A legtöbb esetben a szerviz saját költségén kicseréli az alkatrészt, majd utána érvényesíti a garanciát az adott gyártón, itt partner az Inter Cars beszállító, ő segít közvetíteni a gyártó és a szerviz között, hogy minél rugalmasabban legyenek megoldva a garanciális problémák. De nagyon sok esetben sajnos csökkentik a termékekre a garanciát például akkumulátorok esetében a természetes 2 évről 1 évre csökkentették az alkatrész garanciát. Ezzel arra lehet következtetni, hogy sajnos a válság óta gyengült az alkatrészek minősége, s abban bízunk, hogy újra helyreálnak a gazdasági tényezők úgy javul az alkatrészek minősége, és kevesebb problémával kell szembesülnünk. Ezeket a garanciális problémákat minden esetben megpróbálja szervizünk olyan szinten kezelni, hogy ez az ügyfeleknek minél kisebb kellemetlenséget okozzon, és elégedettségük ne csökkenjen, hisz nem mi tehetünk róla.

- Környezetvédelem

Nagyon sokan nem tudják, hogy az autós világban az Európai Unió által előírt gépjárművek gyártásánál milyen százalékos újrahasznosítási arányt állapított meg az Európai Unió. Ez azt jelenti, hogy, a gyártóknak folyamatosan törekedni kell arra, hogy az előállított gépjárművek újrahasznosított aránya elérje a 90%-ot. Szerencsére ebben a gyártók nagyon pozitívan állnak, hiszen ez hamarosan már teljes egészében megtörténik. Valamint mivel az alkatrész gyártók szállítják be a gyáraknak így, azoknak ugyanúgy újrahasznosíthatónak kell lenniük. Ezért alakították ki a cseredarabos rendszert. Azt jelenti, hogy az alkatrészek nagy részét, a

szervizeknek vissza kell adni az alkatrész gyártóknak, hogy ők ezt újra hasznosítsák így csökkentve a környezetvédelmi terhelést amellelt, hogy ez elég sok problémát okoz a szervizeknek, megnyugtató számunkra, hogy ilyen lépésekre szükség van, hiszen gyermekeink jövője lényeges számunkra is, hogy minél tisztább környezetben nőjenek fel. Ezt a cseredarabos visszaküldést a gyártók oly módon építették fel, hogy az alkatrészek árába egy plusz cseredarabos árat építettek be, amit a szerviz utána kap vissza, amikor leadja a gyártónak a lecserélt alkatrészt.

5. Összefoglalás

A vállalkozás alapszolgáltatásai közé tartozik a gépjármű javítás, a karosszéria javítás, szervizmunkálatok, a motor diagnosztika, valamint a fényezés, és a műszaki vizsga illetve az eredetiség vizsgálat. Ezek mellett természetesen további kiegészítő szolgáltatásaink, is vannak, mint a „hozom-viszem” szolgáltatás, az ügyfélszolgálat segítőkészsége, el tudjuk raktározni az éppen nem használt gumikat, melyeknek külön raktárunk van.

Az M Car Solutions Kft. úgy próbálja megőrizni és a menedzsmentben könnyen áttekinthetővé tenni a napi forgalmakat, hogy a beszállítókkal olyan szerződéseket köt, már akivel ezt meg lehet oldani, hogy napi fizetést tart fent, nem kíván utalásos számlákat befogadni, mivel ez nehezíti a pénzügyek áttekinthetőségét. Mivel a beszállítói rendszerrel készpénzfizetési megegyezés van, a lehető legnagyobb árengedményeket tudtuk elérni. Cégünk saját pénzügyi fedezetből vásárolja meg használt gépkocsijait, amiket tovább értékesítési céllal tesz, hogy ezzel is növelje a pénzügyi alapját.

Marketing rendszerünk a sok éves tapasztalaton, és a kapcsolatépítésen alapul. Mind a Helikon rádióban, mind a Facebookon is megtalálhatják cégünk reklámjait, vagy akár a városi újságok egyes számaiban fedezheti fel az olvasó hirdetésünk. Q Service hálózat tagjaként egyes hirdetések magá a hálózat fizet, támogatja a kft-t zászlókkal, prospektusokkal az alkatrészekről és a kenőanyagokról, hisz így a kevésbé hozzáértő ügyfél is áttekintheti részletesen azt, hogy a belekerülő alkatrész hogyan is működik.

A kft. nagy hangsúlyt fektet a személyzet képzettségére és a megbízhatóságára. Csak olyan munkatér veszünk fel, akiben a vezetőség megbízik, mivel egy ügyfél se szeretné, ha eltűnnének az autóból a dolgai, vagy nem lenne teljességgel biztonságos a megjavított autó. Ügyfélkörünket 1996 óta építjük, és ápoljuk, mivel több márkát is árultunk, mint például Volvo, Daewoo (majd később névváltása után Chevrolet), Hyundai, Nissan. Megelégedett ügyfeleink jelenlegi szervizünkben is kitartanak mellettünk. A magánszemélyeken kívül, flottás cégekkel kötöttünk szerződéseket, akiknél szem előtt tartottuk, hogy nagy futás teljesítményű cégek legyenek, mivel így gyakran igénybe veszik szolgáltatásainkat. Lényeges partnerünk a Human Tranzit Kft, akik Zala megyében a betegszállítást végzik, így van, hogy napi 5-800 km-t tesznek meg. Fontosnak tartom, hogy flotta partnereink elégedettek legyenek velünk, hisz ezek a cégek komoly háttérrel rendelkeznek, és bizalmuk felénk megtisztelő.

Maximálisan szeretnénk kiszolgálni vevőinket, így komoly beszállítói körrel rendelkezünk. Beszállítóink az Inter Cars Hungária Kft, a Láng Kft, és még sokan mások, akik kiváló alkatrészekkel tudnak szolgálni számunkra, legtöbbször versenyképes árral. Legnagyobb beszállítónk az Inter Cars Hungária Kft, akikkel már több éve remek megállapodásunk van, nagy kedvezményeket biztosítanak, mivel a szervizhálózatuknak tagja vagyunk. Volvok terén is remek beszállítóval rendelkezünk, az Ivanics Kft. biztosít számunkra gyári alkatrészeket, mivel ügyfélkörünk nagy része jelenleg is ezen személygépjárművekből adódik. Shell olajunkat az Orbico Hungária Kft.-től rendeljük, hisz a motornak elengedhetetlen a jó kenőolaj, és a Shell új földgáz alapú kenőanyagai kimagasló eredményeket értek el tesztelésük során. Mióta újra Shell olajokat rakunk a motorokba, az olajsár csökkent, vagy meg is szűnt a korábban problémákkal küzdő autóknál.

Cégünk magas színvonalát nagyban befolyásolja az a tény, hogy műhely felszereltségünk nyugati színvonalú. Műszereink és szerszámaink biztosítják, hogy teljeskörű ellátást biztosítsunk ügyfeleink számára.

A 6 legnagyobb beszállítómmal gyakorlati időm alatt kitölttettem egy kérdőívet, melyben azt mértem fel, hogy mit gondolnak, milyen kapcsolatban állnak az M Car Solutions Kft.-vel, illetve milyen szintűnek tartják saját cégüket. Egy online felületen készítettem el a kérdőívet, melyet e-mailben küldtem el a cégek kapcsolattartóinak. Kérdőívem első kérdéseiben kitértem arra, hogy cégüknek milyen az éves árbevétele, mióta működik a cégük, illetve a kitöltő személyének mi a cégben elfoglalt pozíciója. Az általános kérdések után rátértem arra, hogy mennyire elégedettek velünk, hisz oda-vissza fontos az elégedettség a partnerek között. Kérdőívem következő részében a cégek saját magukra vonatkozó kérdéssort olvashattak. Értékelniük kellett Likert-skálán, hogy az adott pontokban mennyire elégedettek magukkal. Kértem a szállítási idő betartásának pontozását, rugalmasságukra vonatkozóan, és az egyedi igények kielégítésének képességére vonatkozóan is a pontozásuk. Fontosnak tartottam, hogy végezzenek önértékelést az általuk nyújtott minőségről, áraikról és naprakészségükről is. A kérdőívek beérkezése után kielemeztem a kapott eredményeket, és arra jutottam, hogy a cégek nagyrészt elégedettek kínált szolgáltatásaik minőségével, áraikat jónak ítélik meg versenytársaikhoz képest. Igyekeznek fejleszteni a jelenleg elmaradottabb területeiket, egyes cégeknél például az ügyfélszolgálatukat.

A kft. a Q Service hálózat tagja, mely Európa szerte elterjedt szervizhálózat. Megtalálható Lengyelországban, Szlovákiában, Romániában, Horvátországban, Bulgáriában és Magyarországon is. Konceptiójának lényege az ügyfelek teljes kiszolgálása, így mi

tökéletesen illeszkedünk a hálózat profiljába. A Q Service hálózat célja, a teljes magyarországi lefedettség létrehozása. Biztosít képzéseket, hogy naprakész szerelők dolgozhassanak szervizeiben, információkat biztosít a legújabb jogszabályokról, mind előadások formájában, mind a honlapjukon, amit a hálózat tagjai egyedi hozzáféréssel érhetnek el. Erről az oldalról folyamatos műszaki információkat tölthetünk le a különböző cégek, mint például a Bosch, Continental fejlesztéseiről.

A hálózat bónuszrendszert üzemeltet, mellyel még jobban ösztönzik tagjaikat. Pontgyűjtési akciókat hirdetnek, amikkel értékes szerszámokat, vagy akár szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó eszközöket vehetünk a gyűjtött pontokon. A kft hozza az előre meghatározott napi, illetve heti kvótát, így majdnem mindig sikerül a kellő pontokat összegyűjtenünk a nyeremények megszerzéséhez. A pontgyűjtés segít a csapatépítésben is, ősszel általában olyan akciót hirdet meg a hálózat, hogy a pontok gyűjtésével fél sertést lehet nyerni, így a szerviz a nyereményből sütögetést tart, hogy ne csak a munka a munka legyen a fő, hanem jó kapcsolat is legyen meg a dolgozók között.

Mobilitás Garanciát minden nyáron elérhetővé teszik az ügyfeleknek, ez azt jelenti, hogy egy kedvezményes áron belül, biztosít minden Q Service átvizsgálást, és beregisztrálják az ügyfél adatait valamint az autót, így ha bármi probléma adódik az autóval azokban az országokban ahol a hálózat működik, ingyenes autómentés biztosított, valamint csereautó, ha nem megoldható azonnal a probléma.

Úgy gondolom, hogy a Q service hálózat kimagasló a maga nemében, biztosít az ügyfeleinek mindent, amivel létrehozza a biztonságos, komfortos közlekedést. Számunkra minden olyan eszközt megad, amivel még jobbak lehetünk, magasabb minőségű szolgáltatást nyújthatunk ügyfélkörünknek.

Vállalkozásunk az elmúlt időszakban is nagy fejlődésen ment keresztül, szerszám készletünk nagy bővítésen ment át, régi eszközöket cseréltünk korszerűbb újabbra, valamint beszereztünk olyan szerszámokat is, melyekkel nem rendelkezünk eddig. új szerszámkocsikkal szereltük fel a szerelő műhelyt, a karosszéria lakatos műhelyt pedig jégkáros illetve horpadás kisedő szerszámkészlettel, mellyel kiküszöbölhető a fényezés, így az eredeti fényezést tarthatjuk meg a károsodott idomon.

Bővítést tervezünk egy 400 m²-es üzemcsarnok fejlesztéssel, ahol kisteher gépjárművek szervizelését és javítását végeznénk, mivel nagy kereslet van a piacon ezen gépjárművek szervizelését illetően, így tudnák tovább növelni bevételeinket. Tervezzük továbbá ügyfélszolgálatunk, számítógépparkunk korszerűsítését, hogy a lehető leggyorsabban

tudjunk információkkal szolgálni ügyfeleinknek. A telephely egész területén elhelyezésre kerülnek a Q Service előírt design elemei, mind a totem oszlopon, mind az ablakokon.

Terveinkben szerepel továbbra is fenntartani a munka és alkatrész garancia szolgáltatásunkat, hisz ügyfeleink megérdemlik, a kiváló alkatrészeket és a pontos munkát és odafigyelést. Környezetvédelemre egyre nagyobb figyelmet fordítanak az autógyártók és az alkatrész gyártók, előírják számukra, hogy újrahasznosítható alkatrészeket csináljanak, tervezzenek az autókba, ezáltal nekünk is előírtan figyelniünk kell, hogy visszajussanak az elhasznált alkatrészek a gyártóhoz. Beszállítóink rendeléseink fejében elszállítják a veszélyes anyagokat, így tárolásuk nem jelent számunkra problémát, és környezetünkre is tudunk jobban ügyelni.

Összességében úgy gondolom, hogy édesapám jól döntött, amikor ezt a pályát választotta hivatásul. Tisztességesen megdolgozott azért, hogy lehessen egy vállalkozása, amit egy nap teljes egészében át fognak venni gyerekei, és tovább fogják vinni mindazt, amit megteremtett a hosszú évek alatt. A vállalkozás úgy gondolom tökéletes példa arra, hogy miként épül fel egy családi vállalkozás, amelyben mindenkinek megvan a saját szerepköre. Arra is rávilágítottam, hogy a családi összefogás mellett milyen fontos a beszállítói-és partneri kapcsolatmenedzsment.

Irodalomjegyzék

FELHASZNÁLT NYOMTATOTT IRODALOM:

- **CHIKÁN, A.**(2008): VÁLLALATGAZDASÁGTAN
Budapest Aula kiadó
ISBN 978-963-9698-60-4
- **LITTLE, ED – MARANDI, EBI** (2005): Kapcsolati marketing
Budapest: Akadémiai Kiadó, 224 p.
ISBN 963-058-282-1
- **FORD, D.**(2003): BUSINESS MARKETING
Budapest KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft.
ISBN 963 224 696 9
- **Józsa, L.** (2003): Marketingstratégia
Budapest KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft.
ISBN 963 224 703 5

JOGSZABÁLYOK:

- Q SERVICE HÁLÓZAT TAGJAINAK FENNTARTOTT OLDALRÓL
[HTTP://WWW.Q-SERVICE.HU/AUTOSERVIS/LEGISLATIVA/](http://www.q-service.hu/autoservis/legislativa/)
LETÖLTÉS IDEJE:2017.05.18.

FOLYÓIRATOK:

- OPUS ET EDUCATIO 3. ÉVFOLYAM 4. SZÁM, ZERÉNYI KÁROLY: A LIKERT-SKÁLA ADTA LEHETŐSÉGEK ÉS KORLÁTOK
[HTTP://EPA.OSZK.HU/02700/02724/00009/PDF/EPA02724_OPUS_ET_EDUCATIO_2016_04_470-478.PDF](http://epa.oszk.hu/02700/02724/00009/pdf/EPA02724_opus_et_educatio_2016_04_470-478.pdf)
Letöltés ideje: 2017.04.30.
- ESSE BÁLINT. 90.SZ.MŰHELYTANULMÁNY, A BESZÁLLÍTÓ-KIVÁLASZTÁSI DÖNTÉSI SZEMPONTJAI, 2008 FEBRUÁR
Letöltés ideje: 2017.04.18.

INTERNETES FORRÁSOK, FELHASZNÁLT OLDALAK:

- [HTTP://WWW.Q-SERVICE.HU/MI-A-Q-SERVICE/](http://www.q-service.hu/mi-a-q-service/)

FELHASZNÁLÁS DÁTUMA: 2017.05.29.

- [HTTP://WWW.Q-SERVICE.HU/DATA/NA-STIAHNUTIE/QSERVICE-LOGO.JPG](http://www.q-service.hu/data/na-stiahnutie/qservice-logo.jpg)

LETÖLTÉS IDEJE: 2017.05.29.

- [HTTPS://WWW.CEGINFO.HU/CEG-ADATLAP/M-CAR-SOLUTIONS-KERESKEDELMI-ES-SZOLGALTATO-KFT-0109916184.HTML#CEGKIVONAT](https://www.ceginfo.hu/ceg-adatlap/m-car-solutions-kereskedelmi-es-szolgaltato-kft-0109916184.html#CEGKIVONAT)

FELHASZNÁLÁS DÁTUMA: 2017.05.18.

- [HTTP://WWW.KERDOIVEM.HU/KERDOIV/939617567/](http://www.kerdoivem.hu/kerdoiv/939617567/)

KÉRDŐÍV KITÖLTHETŐSÉGÉNEK DÁTUMA: 2017.04.19.-2017.05.04

BELSŐ CÉGES ANYAG

- M CAR SOLUTIONS KFT. SZÁMVITELI POLITIKA 2009.03.17.
SZÁMVITELI POLITIKA - ÁLTALÁNOS RÉSZ 1. OLDAL

Melléklet

M CAR SOLUTIONS KFT		MUNKAMEGRENDELŐ			
8900 Zalaegerszeg					
Mező utca 46.					
E-mail cím: mcar@mcar.hu					
Tel: 92/316-945					
Megrendelő adatai		Megrendelés dátuma:			
Név:		Elk.várh.dátuma:			
Cím:		Várható költség:			
Telefonszám:					
E-mail cím:					
Gépkocsi adatai:					
Rendszám:		Motorszám:			
Típus:		Kilóméteróra:			
Alvázszám:		Műszaki vizsga érv.:			
Megrendelt munka leírása, problémák:					
A vállalási szabályzatban foglaltakat elfogadom, az alábbi munkát megrendelem:					
	Megnevezés	Cikkszám	mennyi.	ár/db	bruttó
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					0 Ft
a gépkocsit javításra átvettem:		a gépkocsit javításra átadtam:			
átvevő		Megrendelő			
A fenti alkatrészeket beépítettem, a megrendelt munkát szakszerűen elvégeztem:					
szereelő aláírása					



BGE

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
ALKALMAZOTT TUDOMÁNYOK EGYETEME

GAZDÁLKODÁSI KAR ZALAEGERSZEG

SZERZŐI NYILATKOZAT

Alulírott, Mihók Réka büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerzés során.

Zalaegerszeg, 2017.06.13.

Mihók Réka sk.

Mihók Réka

ÖSSZEFOGLALÁS (benyújtandó két példányban)

Az M Car Solutions Kft. beszállítói és partneri kapcsolati menedzsmentje

Mihók Réka

Gazdálkodás és menedzsment/ Projektmenedzsment

Családi vállalkozásunk az M Car Solutions Kft. 2009-ben alakult, édesapám előző vállalkozása az Autó Mihók Kft. volt, melyet 1996-ban alapított. A kft fő tevékenysége a szolgáltatás, az ügyfelek magas szintű kiszolgálása annak érdekében, hogy meg tudja tartani a piacon az eddig elért pozícióját. Ennek érdekében elemzéseket végzett beszállítói, alvállalkozói körében, mivel a cég célkitűzése, hogy csak magas szintű tevékenységet végző beszállítókkal legyen kapcsolatban. Alapszolgáltatásaink közé sorolandó a gépjármű javítás, karosszéria javítás, különböző szervizmunkálatok, fényezés, diagnosztika, műszaki vizsga és eredetiség vizsgálat. Kiegészítő szolgáltatásaink közé tartozik a „hozom-viszem” szolgáltatás, a gumihotel, az autómosás, illetve a Mobilitás Garancia is.

A kft úgy próbálja megőrizni és a menedzsmentben könnyen áttekinthetővé tenni a napi forgalmakat, hogy a beszállítókkal olyan szerződéseket köt, hogy napi fizetést tart fent. Nem kíván a szükségesnél több utalásos számlát befogadni, mivel az nehezíti pénzügyeinek mindennapi elemzését, ebből adódóan pedig a napi pénzügyi tevékenység ellenőrizhető, áttekinthető.

Az M Car Solutions Kft. marketingrendszere a sok éves tapasztalaton, és kapcsolatépítésen alapul. Mind a Helikon rádióban, mind a Facebookon is megtalálhatják cégünk reklámjait, vagy akár a városi újságok egyes számaiban fedezheti fel az olvasó hirdetésünk. Q Service hálózat tagjaként egyes hirdetések magá a hálózat fizet, támogatja a kft-t zászlókkal, prospektusokkal az alkatrészekről és a kenőanyagokról, így az ügyfél míg szervizeljük a gépkocsiját, tájékozódhat az aktuális termékekről.

Cégünk nagy hangsúlyt fektet a személyzet képzettségére és a megbízhatóságára. Csak olyan munkaerőt veszünk fel, akiben a vezetőség megbízik, mivel egy ügyfél se szeretné, ha eltűnnének az autóból a dolgai, vagy nem lenne teljességgel biztonságos a megjavított autó. Régebben Volvo márkakereskedésként is üzemeltünk, így a hosszú évek alatt, nagy ügyfélkört tudtunk felépíteni a Volvo személygépkocsit kedvelők körében, és ennek az ügyfélkörnek a nagy része, a márkakereskedés megszűnése után is megmaradt, hisz a szakértelem és a megbízható szervizelés továbbra is megtalálható cégünknel. A magánszemélyeken kívül, flottás cégekkel kötöttünk szerződéseket, akiknél szem előtt tartottuk, hogy nagy futás teljesítményű cégek legyenek. Lényeges partnerünk a Zalaegerszegi Tankerületi Központ, illetve a Human Tranzit Kft., akik Zala megyében a betegszállítást végzik, így van, hogy napi 5-800 km-t tesznek meg. Fontosnak tartom, hogy

flotta partnereink elégedettek legyenek velünk, hisz ezek a cégek komoly háttérrel rendelkeznek, és bizalmuk felénk megtisztelő.

Maximálisan szeretnénk kiszolgálni vevőinket, így nagy beszállítói körrel rendelkezünk. Beszállítóink az Inter Cars Hungária Kft., a Láng Kft., Orbico Hungária Kft., és még sokan mások, akik kiváló alkatrészekkel tudnak szolgálni számunkra, legtöbbször versenyképes árral.

Cégünk magas színvonalát nagyban befolyásolja az a tény, hogy műhely felszereltségünk nyugati színvonalú. Műszereink és szerszámaink biztosítják, hogy teljeskörű ellátást biztosítsunk ügyfeleink számára.

Beszállítóinkkal egy kérdőívet költettem ki, melyben azt mértem fel, hogy mit gondolnak cégeink kapcsolatáról, illetve milyen szintűnek tartják saját cégüket. Kérdőívem első pár kérdésével a kitöltő pár általános adatát kérdeztem meg, miszerint mennyi a cég éves árbevétele, mióta működik a cég, illetve a kitöltő személy cégen belül betöltött pozíciója érdekelt. Az általános kérdések után érdeklődésem a kitöltő cégének véleményezésére irányult. Értékelést vártam például a szállítási idő betartására, a rugalmasságukra, minőségekre illetve az ügyfélszolgálatukra is.

A kft a Q Service hálózat tagja, mely Európa szerte elterjedt profi márkafüggetlen szervizhálózat. Lényegesnek tartjuk, hogy megfelelő képzéseken vegyenek részt dolgozóink, és a legújabb szakmai irodalmat ismerjék a dolgozók, hogy a megfelelő piaci fejlődés aktív részesei lehessünk. Ezért lényeges szempont, hogy tagjai legyünk egy olyan szerviz hálózatnak, mint a Q Service, ahol a megfelelő információkhoz juthatunk. A Q Service átfogó képzéseket szervez, képzik dolgozóink. Folyamatos jogi tanácsadás is folyik, amit az adott szervizpartner mindig igénybe vehet, és napra készen láthatja a legújabb jogszabályokat.

Q Service hálózat nagyon sok dologban próbálja kiszolgálni szervizekbe járó ügyfeleit, például Mobilitás Garanciával, hogy a nyaralni vágyó ügyfeleink nyugodtan pihenhessenek, és ne okozzon nekik bosszúságot egy gépjármű meghibásodás se.

Úgy gondolom, hogy a Q Service hálózat kimagasló a maga nemében, biztosít az ügyfeleinek mindent, amivel létrehozza a biztonságos, komfortos közlekedést. Számunkra minden olyan eszközt megad, amivel még jobbak lehetünk, magasabb minőségű szolgáltatást nyújthatunk ügyfélkörünknek.

Vállalkozásunk az elmúlt időben is meghatározó fejlődésen ment keresztül, korszerűsítettük szerszámainkat, beszereztünk új szerszámkocsikat, jégkár és horpadás kisedő szerszámkészletet, mellyel legtöbbször kiküszöbölhető a fénnyezés, így az eredeti fénnyezést tarthatjuk meg a károsodott idomon.

Bővítést tervezünk egy 400 m²-es üzemcsarnok fejlesztéssel, ahol kisteher gépjárművek szervizelését és javítását végeznénk, mivel nagy kereslet van a piacon erre nézve, így tovább tudnánk növelni bevételeinket. Tervezzük továbbá ügyfélszolgálatunk korszerűsítését, hogy a lehető leggyorsabban tudjunk információkkal szolgálni ügyfeleinknek. A telephely egész területén elhelyezésre kerülnek a Q Service előírt design elemei.

Terveinkben szerepel továbbra is fenntartani a munka és alkatrész garancia szolgáltatásunkat, hisz ügyfeleink megérdemlik, a kiváló alkatrészeket és a pontos munkát és odafigyelést. Környezetvédelemre egyre nagyobb figyelmet fordítanak az autógyártók és az alkatrész gyártók, előírják számunkra, hogy újrahasznosítható alkatrészeket kell csinálniuk. Így nekünk is előírtan figyelniük kell, hogy visszajussanak az elhasználódott alkatrészek a gyártóhoz. Beszállítóink rendeléseink fejében elszállítják a veszélyes anyagokat, így tárolásuk nem jelent számunkra problémát, és környezetünkre is tudunk jobban ügyelni.

Összességében úgy gondolom, hogy édesapám jól döntött, amikor ezt a pályát választotta hivatásul. Tisztességesen megdolgozott azért, hogy lehessen egy vállalkozása, amit egy nap teljes egészében át fognak venni gyerekei, és tovább fogják vinni mindazt, amit megteremtett a hosszú évek alatt. A vállalkozás úgy gondolom tökéletes példa arra, hogy miként épül fel egy családi vállalkozás, amelyben mindenkinek megvan a saját szerepköre, Arra is rávilágítottam, hogy a családi összefogás mellett milyen fontos a beszállítói-és partneri kapcsolatmenedzsment.