

## Nemocnice pro auta se vším všudy



**Zdání klame. Na první pohled nenápadný, dalo by se říci zastrčený autoservis Jiša je však úspěšnou firmou, která jde vlastní cestou. Svérázná filozofie majitele se projevuje nejen v neobvyklém přístupu k pracovnímu prostředí i zaměstnancům, ale také ve velmi rozsáhlých, a přesto se doplňujících aktivitách okolo aut.**

### Jak se vaše firma vyvíjela?

Historie firmy sahá v podstatě před druhou světovou válku. V těchto prostorech sídlila firma Turbína Praha, kterou vlastnil manželčin praděda, posléze děda. Pak přišla válka, děda odmítl vyrábět součástky do zbraní pro Němce a byl za to vězněn. Babička šla do Terezína, syna schovávali do konce války u známých. Továrnička se živila tím, že vyráběla malé vodní elektrárny na míru. Měli také patent na elektrikařské lišty, kterými se tahají kabely. Mimochodem zjistili jsme, že ještě v roce 1974 jejich výrobní stolice, přesunutá do Kabla Kolín, tyto lišty pořád vyráběla.

Za komunistů pak byl podnik převzat do národní správy, protože manželčin děda odmítl dělat ředitele. Nakonec byl zavřený a dva dny před propuštěním z vězení v roce 1962 zemřel. Po revoluci se nám povedlo velmi rychle získat rodinný majetek zpátky. Na Silvestra 1991 nám předávali ruinu s vytrhanými podlahami, prosekanými střechami, epoxidem

zalitym kanálem, vytrhanou elektrikou, popraskaným topením. Od 4. ledna se rozběhla rekonstrukce a 4. dubna 1992 jsme otvírali.

Na podzim 1992 jsem se domluvil s Boschem, od té doby jsme Bosch Service, posléze Bosch Car Service. A to do dnešních dnů. Mě baví opravovat auta pro lidi, nikoliv být omezený značkou. To je výhoda konceptu Bosch, proto jsem do toho chtěl jít už od začátku. A když přijde konkrétní člověk a má jakékoliv auto, jsme schopni se o něj kompletně postarat.

### Co všechno vaše aktivity zahrnují?

Děláme v podstatě všechno kolem aut. Razím filosofii, že život je celek. Do toho samozřejmě patří i péče o auta a všechno, co s tím souvisí. Od pomoci s nákupem nového i prodejem staršího auta, přes celou údržbu, která s provozem aut souvisí, samozřejmě klempířské opravy. K tomu půjčování aut a odtahová služba, která funguje 365 dní v roce a 24 hodin denně po celé Evropě, ve spolupráci se smluvním partnerem. Příjem zakázek běží 24 hodin denně, výdej po dohodě také. Otevřeno máme také 365 dní v roce. K tomu provádíme zámečnické dostavby, ať už jsou to pojízdné dílny a prodejny, speciální měřicí nebo předváděcí auta apod.

**Znamená členství v Bosch Car Service povinnou výbavu, kterou musíte upřednostnit, nebo je to zcela na vás?**

Základní minimální výbava od Bosche je předepsaná, musím ji mít, abych mohl být Bosch Car Servisem. Mám pocit, že v současné době máme všechno, co s klasickým vybavením servisu souvisí. Od testerů, heverů, všech možných přípravků až po informační systémy, bez kterých se dnes servis neobejde. Samozřejmě také školení zaměstnanců od Bosche, která jsou velmi náročná, velmi komplexní a na neuvěřitelně vysoké úrovni. V podstatě se jedná o celoživotní vzdělávání – jak mechaniků, tak přijímacích techniků a dalších lidí v servisu.

Na rozdíl od jiných autoservisů u nás nechybí ani frézka, soustruhy, plasmu, svářečky na nerez, hliník, pájení, sváření plastů, pásová pila na dělení materiálů, stáčečka, padací nůžky, hákové nůžky, prostě standardní zámečnické vybavení. Jde nám o to, abychom auta i opravovali, nejen měnili náhradní díly. Je spousta věcí, které se dají kvalifikovaně opravit.

**V dílnách mě zaujala různá vylepšení. Třeba ponky máte potažené nerezem. Proč?**

Zaprvé proto, že nerez mám rád. Zadruhé proto, že je to nejjednodušší údržba. Nerez je v podstatě materiál téměř na věky věků.

Ono vůbec všechno souvisí se vším, máme v servisu i nerezová vrata, která jsme si vyráběli sami. Materiál je sice o něco dražší, ale vrata si vyrobíme ve vlastní režii. Už se nemusí natírat, stříkat dutiny, kde kondenzuje voda a hlavně se nemusí za deset až patnáct let vzít, vybourat a nahradit novými. Z dlouhodobého hlediska je to nejlevnější možné řešení. Hodně mě inspiroval Baťa, a tak se snažíme, na rozdíl od současných světových trendů, všechno dělat téměř na věky věků. Vycházím z toho, že můj prapředek postavil statek, který přes komunistickou éru téměř neutrpěl. Je to neustále bytelná, funkční stavba. A přijde mi, že to má v životě smysl.

**Všiml jsem si také vylepšení ve formě různých stropních podávacích kolejnic na pneumatické nářadí. To je vlastní**

### patent, nebo jste se taky někde inspiroval?

Ne, to nás nějak napadlo. Když se třeba vyřezávají čelní skla, jde o to, aby se nepoškodil lak. Pokud se přes blatník a kapotu válí vzduchová hadice, tak to rozhodně autu neprospívá. I když se přikrývá ochrannými pomůckami, nemám rád, když se po autě něco zbytečně válí. Proto všechno visí od shora, je to nejjednodušší a nejšetrnější varianta. Člověk se třeba nezdržuje s prodlužováký, prostě je to všechno na svém místě.

### Jak se vyvíjela zaměstnanost? Předpokládám, že ze začátku to byla rodinná firma, ale teď jsem viděl spoustu lidí.

Myslím, že rodinná firma jsme pořád, protože jsme začínali sami dva s manželkou. První měsíc jsem byl sám, druhý měsíc jsme byli dva, třetí měsíc tři, a tak dál...

Po revoluci se mi vlastně dařilo tvořit pracovní místa tak, jak klukům ubývala. Je to možná anomální, ale já jsem to považoval za velmi dobré – v podstatě jsem zaměstnával lidi, kteří dělali v ČSAD nebo v různých firemních autoopravnách. Tedy ne lidi z klasických autoservisů. Výhodou bylo i to, že jsem před revolucí měl na starosti větší množství nákladácků, mezi tím i osobáky, takže jsem přesně věděl, co od servisu nechci. Třeba generální opravy jsme si zadávali smluvně, takže jsem byl jednak v roli zákazníka, a jednak v roli opravce.

### Můžeme to shrnout? Co tedy od servisu nechcete?

Na něco si hrát, protože speciálně před revolucí se mně třeba „povedlo“ jednu Tatru 148 převzít až na poosmé. Při prvním předávání to byla od firmy, která pro nás v té době generálky zajišťovala nebo si spíše hrála na to, že generálku udělala, fakticky Potěmkinova vesnice. Čili chci spolehlivost, pravdu, na nic si nehrát. A pokud to alespoň trochu technologicky lze – dodržovat termíny.

### Jaký recept máte na udržení kvalitních lidí?

Největším bohatstvím firmy jsou spolupracovníci. Proto nechci mít zaměstnance, ale spolupracovníky. Vztah, který spolu máme navázán, beru jako dlouhodobý, někdy až téměř příbuzenský.

Kdokoliv má jakýkoliv problém, může přijít a nepamatuji se, že bychom někdy nenašli řešení. Samozřejmě to funguje i naopak - když se dostanu do nouze já, kolegové mě podrží taky. Navíc si myslím, že co se týče spolupracovníků, tak je to i o pověsti firmy, protože nemáme problémy s přibíráním nových zaměstnanců, vlastně si je vybíráme.

### Vychováváte si vlastní pracovníky, nebo je berete již hotové?

Co to je hotový pracovník? Když se člověk vyučí, řekněme automechanikem, má nějaké znalosti. V okamžiku, kdy přijde do praxe, tak to chápu tak, že nemá vzdělání žádné a v podstatě se začíná učit znova. Souvisí to se systémem firmy, se systémem oprav a údržby atd., protože jedna věc je technologie, druhá věc je systém. Nový člověk je přidělen k mechanikovi, který mu vysvětlí systém, který u nás funguje. V okamžiku, kdy jakoby začíná být samostatný, jde na velkou dílnu, kde je mu neustále přidělen jeden konkrétní člověk, který mu pomáhá radou a kontroluje ho. Teprve potom, když získá definitivu – to znamená, že je schopen fungovat samostatně, teprve začíná dělat sám na autech. Samozřejmě se to odvíjí ze začátku od lehčích oprav, složitější někdo kontroluje atd.

### Kolik tedy nyní zaměstnáváte, jak říkáte, téměř rodinných příslušníků, a v jakých profesích?

Celkově pětadesát. Automechaniky, autoelektrikáře, autoklempíře, zámeční-

ky, jednoho truhláře, přijímací techniky, tři asistentky pro příjem zakázek, dále mám elitní účetní jednotku (to je náš terminus technicus), zásobování, řidiče odtahovek, člověka, který má na starosti autopůjčovnu a další.

### Přijímáte 24 hodin denně, ale jak je to s pracemi v servisu?

Pracovní doba první směny je od 6 do 14.30, druhá nastupuje v 13.30 a jede do 21.30. Samozřejmě není možné mít celou dobu otevřeno, musí být nějaká technologická doba přípravy, výroby a organizace servisu atd. To znamená, že pro zákazníky máme otevřeno ve všední den od 7 ráno do 8 večer. V sobotu a neděli od 8 do 18. Vždycky je potřeba ráno i večer hodina, až hodina a půl na to, abychom byli připraveni pro zákazníky. Večer uklidit, připravit...

### Jak se vám daří získávat zakázky od pojišťoven, jak se podařilo vybudovat systém a na základě čeho to začalo dobře fungovat?

Je to dlouhodobý vývoj. Po revoluci to byla opravdu divočina, pojišťovny se učily chovat standardním evropským způsobem a my taky. Je to všechno o fair-play, o poctivosti. Mám pocit, že podstatný zvrat a zlom s pojišťovnami nastal v okamžiku, kdy třeba přišlo krupobití a od pojišťovny byla napsaná výměna střechovice, kapoty a jedné strany dveří a blatníků. Nejlepší metodou je cínování našich dědů, takže místo toho, abychom měnili díly a de facto poškozovali auto, tak se





prohlubně od krup vycínaly a auto se poslalo do laku. Pro pojišťovny je to levnější řešení, pro zákazníka nedošlo k žádnému poškození vozu. A taky přístup, pojišťovny mohou kdykoliv přijít, cokoli zkontrolovat, nemám žádná tajemství. Postupně jsme tak měli smlouvy s prakticky se všemi významnými pojišťovnami, s většinou máme online propojení. Sami si nabíráme škody, sami je likvidujeme, většina oprav probíhá na krycí dopisy. Nepamatuji si, že by za posledních čtyřech, pět let k nějakému problému s pojišťovnou došlo. Maximálně komunikačnímu, a pak je to o vysvětlení. Pojišťovny dneska fungují naprosto skvěle. Malý příklad, který svědčí o velmi kulturním pojišťovacím prostředí u nás - na první svátek vánoční jsme před desátou dopoledne přijali žádost na krycí dopis na nemalou opravu za řádově sto padesát tisíc korun. V poledne byl v mailu krycí dopis a zákazníkovi jsme po obědě auto vydávali. V Čechách.

**Zmínil jste také půjčování, odtahy apod. To už jsou u servisu, řekněme, nadstandardní služby. Proč jste se vlastně pustil i do toho?**

No protože život je celek. A tvrdím, že co si člověk dokáže vysnit, to dokáže realizovat. Chtěl jsem být k dispozici lidem všude a pořád. Autoservis chápu jako nemocnici pro auta. Konec konců i určitá organizace servisu je převzatá z oddělení ARO v nemocnici Na Bulovce, kde žena nějakou dobu pracovala. Primář Zítka jej měl zorganizované tak báječným způsobem, že nebylo nic jednoduššího než

jeho systém převzít. To, že se dostane kdokoli, kdykoli do jakékoli svízelné situace a může zvednout telefon a dovolat se 24 hodin denně, o tom si myslím, že to tak prostě má být. Noční doba je samozřejmě vyplněná ostrahou, která tu ale působí sedmáct let, stejní lidé, a ti už samozřejmě umí zorganizovat odtah, přijmout zakázku, v leccems poradit. A jsou schopni se i v noci dovolat člověka, který má dispečink. Jsou s ním schopni leccos konzultovat.

**Náhradní díly nejen vyměňujete, ale také opravujete. Členství v konceptu znamená povinnost brát doporučené díly, nebo máte volnou ruku?**

Je to gentleman agreement – to, co má Bosch na skladě a jsme schopni v reálném čase získat, bereme od něj. Co nemá, si můžeme zajistit kdekoli. Filozofie Bosche říká, že cílem je spokojený zákazník. Ten je víc než brzdové destičky a kotouče od Bosche, záleží na tom, že zákazník potřebuje v konkrétním autě v konkrétním čase odjet. Nicméně všichni naši dodavatelé nám dávají áčkové náhradní díly, tedy kvalitu srovnatelnou s originálními.

**Jak se v této souvislosti díváte na fungování blokové výjimky?**

Nám hodně pomohla. Protože před blokovou výjimkou se zákazník dozvěděl, že když olej s filtrem vymění u nás, tak přichází o záruku. To je samozřejmě v rozporu se selským rozumem. Pokud například v určitém období u kombi-

vých octavií prorezávaly páte dveře, tak proto, že byly filtr, oleje, brzdové destičky vyměněny jinde než u Škodovky, tím pádem dotyčný servis ručil i za prorezavělé dveře. Tohle bloková výjimka odstranila. Zákazník k nám přijede s autem, ať už v záruce je, či není, my záruční opravy řešíme se značkou. Maličkost, se kterou nemá smysl ztrácet čas a ke značce jezdit, zdarma opravíme. Tvrdím, že zákazník má u nás minimálně stejné podmínky, jako dává zastoupení značky pro Českou republiku, a podle reakcí zákazníků si troufám tvrdit, že i lepší.

**Zakázky tedy nemáte problém získávat?**

Zaplat' pánbůh ne. Většinou máme plné parkoviště.

**Jak dlouho se auto tady u vás, samozřejmě v závislosti na míře závady, průměrně zdrží?**

To je velmi těžká otázka. Pokud přijede zákazník s nějakou drobností, snažíme se to vyřešit na počkání. Nicméně takovýchto oprav mnoho není. Většinou je to tak, že se snažíme, aby ráno přijelo auto na běžnou údržbu a večer odjíždělo. A pokud jsou to větší opravy, je to potom otázka jejího rozsahu a dostupnosti náhradních dílů. Taky záleží na volbě značky, kterou zákazník zvolí, a podle toho se potom odvíjí doba opravy. Když to řeknu ad absurdum, pokud někdo přijede s Rolls Roycem, logicky je doba čekání na náhradní díly delší než na fabii.

**Existuje nějaké auto, které byste nepřijali na opravu?**

Ano. Šrot, který je nebezpečný a nemá smysl jej opravovat.

**Takže stovcáčky, favority apod.?**

Ne, nejmůžeme, jde jen o technický stav auta. Každý rok se domluvíme se zákazníky, že auto už se nebude opravovat, že se sešrotuje nebo prodá na náhradní díly. Každý rok je takovýchto aut deset až dvacet. A samozřejmě potom zákazníkovi navrhuje řešení, co dál. Jak zvládnout stav, že najednou přišel o auto. Ať už mu jiné na nějakou chvíli půjčíme nebo obstaráme apod.

*Zdroj Autoservis*