

PRZYSZŁOŚĆ ZAWODU FLEET MANAGERA

„Nic nie może przecież wiecznie trwać” słowa Anny Jantar można odnieść nie tylko do spraw sfery osobistej, ale również do „życia” kontraktu auta w wynajmie długoterminowym. Czy z pozoru łatwa operacja nie jest czynnością spędzającą sen z powiek osoby zarządzającej samochodami służbowymi? Chyba każdy fleet manager przekonał się o tym, jak trudny bywa ten proces.

tekst
JACEK PAWELEC

Członek SKFS, współwłaściciel Fleetcontrol24 Sp. z o.o.

I tu jasno należy powiedzieć jedno zdanie. Żadna z firm CFM nie jest instytucją niekomercyjną. Zwrot pojazdu bywa więc dla niej momentem, w którym po raz kolejny może dodatkowo zarobić na kończącym się kontrakcie. Nie chciałbym uogólniać, bo wiem, że niekiedy ten proces przebiega zupełnie normalnie. Ważne jest, żeby obie strony pamiętały jednak o zwykłej przyzwoitości. Na co zatem fleet manager powinien zwrócić uwagę? Zawsze uważam, że im bardziej szczegółowa jest umowa leasingu, tym bezpieczniejszy jest flotowiec. Warto, aby umowa zawierała informacje nie tylko o życiu pojazdu z wynajmu, jego obsłudze, ale również ustalała zasady jego zdania. Można więc ustalić bezpłatny odbiór z siedziby firmy, kwestię oględzin przez rzeczoznawcę akceptowanego przez strony oraz proces rozliczania uszkodzeń ponadnormatywnych, kilometrów przekroczonego i niedojechanych czy przebieg

44

W idealnym świecie flotowców zwrot auta to czynność, która polegałaby jedynie na wykonaniu telefonu do leasingodawcy i umówieniu się na przekazanie samochodu. Oczywiście samo zdanie przypominałoby odbiór samochodu, czyli przekazanie kluczyków, dokumentów, spisanie stanu licznika i życzenia szczęśliwej drogi dla kierowcy, który odprowadza samochód.

Jak się domyślacie, jest inaczej. Bazując na doświadczeniu zdobytym zarówno po jednej, jak i po drugiej stronie barykady, wiem, że zwrot samochodu wygląda inaczej w różnych firmach CFM. Teoretycznie jest on zbliżony do opisanego wyżej ideału, bo po umówieniu uprawniony przez leasingodawcę pracownik odbiera samochód, opisuje jego stan i wszyscy się rozjeżdżają. Diabeł, jak zwykle, tkwi w szczegółach. Nie wszystkie firmy chcą za darmo odbierać pojazd z miejsca wskazanego przez firmę użytkującą (a place, na których auta są przechowywane przed sprzedażą na rynek wtórny często znajdują się na obrzeżach bądź przedmieściach dużych miast). Nie wszyscy też stosują przewodnik zwrotu pojazdów stworzony przez PZWLP. Poza tym stopień elastyczności procesu zwrotu także jest różny. Ta ostatnia różnica to akurat składowa wielu czynników, wynikająca m.in. z wielkości floty, faktu, czy dany

kontrakt jest odnowiony, i na koniec (bo chyba w najmniejszym stopniu) ze stopnia relacji z klientem oraz polityki firmy.



pulowego ich rozliczania. Oczywiście sama umowa to jednak nie wszystko. Nie łudźmy się, że zdając samochód użytkownika tak, jak się o tym opowiada w żartach (mówimy o autach z licznymi zadrapaniami, pogiętymi felgami i niezgłoszonymi uszkodzami) możemy liczyć na niskie koszty związane z zamknięciem kontraktu. Pamiętajmy, że równie ważna jest tutaj polityka samochodowa i nadzór nad użytkownikami. Niezależnie od tego, czy zakłada ona zdawanie pojazdu przez użytkownika czy przez flotowca, to ten ostatni musi wiedzieć najlepiej, jak użytkowane są jego samochody. Oczywiście jeśli flota jest duża, a kontrakty są odnawiane, to jedno czy dwa auta, które zostaną zwrócone w stanie pogorszonym, nie powinny być problemem. Ważne, aby nie były one wyznacznikiem tego, w jakim stanie są wszystkie samochody służbowe. Ale co wtedy, gdy nie odnawiamy kontraktu z daną firmą CFM lub firma ma kilkanaście pojazdów? Na co należy być przygotowanym?

Wiem z doświadczenia, że koszt zwrotu pojazdu (za uszkodzenia ponadnormatywne) może wynosić i 20 zł, ale także grubo ponad 3000 zł za samochód. Pamiętajmy zatem o tym, że niska rata miesięczna na kontrakcie przy wyborze nowego dostawcy może (choć nie musi) oznaczać, że te koszty muszą zostać przeniesione. Jeśli nie chcecie znaleźć się w tym górnym przedziale, to pamiętajcie, aby sprawdzać, w jakim stanie jest wasz park samochodowy. Jeśli auta są mocno eksploatowane, użytkowników jest wielu, a mimo nadzoru nad samochodami nadal nie jesteście pewni, w jakim stanie jest wasze auto, to pamiętajcie, że nasza branża wychodzi naprzeciw również tym potrzebom. Wiem, że część CFM-ów świadczy usługę oględzin samochodu przed jego finalnym zwrotem (również dzięki aplikacjom mobilnym), co pozwala na wskazanie uszkodzeń niezgodnych z przewodnikiem PZWLP. Podobne usługi możemy

odnaleźć odpłatnie u firm zrzeszających rzeczoznawców. Oni nie tylko wskażą, które z uszkodzeń są nieakceptowalne, ale również oszacują, jaki koszt wiąże się ze zwrotem pojazdu w tym stanie, zgodnie z przewodnikiem PZWLP stosowanym przez większość CFM. Jeśli chcemy naprawić pojazd nie zgłaszając szkód, wówczas możemy oczywiście skorzystać z pełnoprawnych warsztatów blacharskich, jak również z firm zajmujących się naprawą tzw. smart, która pozwala na likwidację mniejszych uszkodzeń w ekonomiczny sposób. Znają one również zasady zwrotów w poszczególnych CFM-ach i mogą doradzić, na co jeszcze należy zwrócić uwagę. Pamiętajmy jednak, że nadzór i zdrowy rozsądek należy zachować również w korzystaniu z takich rozwiązań, ponieważ może okazać się, że zdanie samochodu z uszkodzeniem jakiegoś elementu może być tańsze (po uwzględnieniu amortyzacji) niż jego naprawa. Co, jeśli zapomnieliśmy o nadzorze i przygotowaniu do zwrotu samochodu? No cóż... Pozostaje jedynie negocjować, ale nie spodziewajmy się, że ktoś za ładne oczy zrezygnuje ze swojego przychodu. Jak wspomniałem, firmy CFM nie działają non profit. Co innego, jeśli dany wynajmujący nie stosuje przewodnika zwrotów. Tutaj nadzór nad całym procesem jest niezbędny, ponieważ może okazać się, że np. nie uwzględniono amortyzacji, stawki za roboczogodzinę są zawyżone, część uszkodzeń jest normatywna i nie ma siły, aby na 5-letnim kontrakcie nie znaleźć choćby odprysku. Tu warto walczyć o swoje, bo koszty można obniżyć w ekstremalnych przypadkach nawet o połowę. No dobra, ale czy jest sens zwracać uwagę na koszty związane z zwrotem pojazdów, jeśli jako rekiny negocjacji wynegocjowaliśmy dla swojej firmy najlepszą stawkę? Przykładowo dla małej firmy z 15 samochodami średni koszt zwrotu pojazdów po 3 latach wyniósł 2000 zł. Nie jest to

kwota za samochód po gradobiciu, a jedynie kwota za brudne siedzenia, nieidealną karoserię i odprysk na szybie. Łatwo więc policzyć, że łącznie koszty zdania wszystkich aut to 30 000 zł, co dla tak małej floty jest dość dużym kosztem, którego można było uniknąć. Gdyby przeliczyć to na raty, byłaby ona droższa o 55 zł miesięcznie. I choćby na tym przykładzie można wnioskować, że warto korzystać z flotowców bądź firm, które coraz częściej świadczą usługi związane z doradztwem dotyczącym zarządzaniem samochodami służbowymi.

Nie poruszyłem jeszcze kwestii, jak nadzorować swoją flotę, aby ww. koszty negatywnie nas nie zaskoczyły. Nie jest to fizyka kwantowa i, jak to zwykle w życiu bywa, sukces zależy od prostych czynności wykonywanych systematycznie. Sprawdzajmy, jeśli mamy taką okazję, czy dane samochody nie są uszkodzone, czy szkody są zgłaszane na bieżąco, czy użytkownicy nie eksploatują aut w sposób nie naturalny, oraz jaki jest ich stan licznika. Sprawdzajmy, jakie rozwiązania i nowinki niesie rynek branży motoryzacyjnej, oraz jak ewoluują umowy w konkretnych CFM. Pamiętajmy o możliwości rotacji użytkowników, aby nie przekroczyć limitów kilometrów zakładanych przy umowie. Wiem, że nie każda polityka samochodowa pozwala na takie zamiany, ale w tej sytuacji pozostaje nam jeszcze możliwość modyfikacji kontraktu w czasie, gdy jest on aktywny. Im wcześniej dostrzeżemy nieprawidłowości w eksploatacji samochodów służbowych, tym większe mamy szanse, aby na koniec kontraktu uniknąć głupiej wpadki.

Z opisanych tu przypadków można wnioskować, że CFM to firmy, które tylko szukają okazji, aby na nas zarobić. Ja jednak rozumiem ich postępowanie, o ile zachowane są granice rozsądku. Przecież wynajmowane samochody są ich własnością i od stanu, w jakim zostaną zwrócone, zależy ich zysk ze sprzedaży. Nie dziwny się więc, że w ten sposób bronią się przed nadmiernym wykorzystaniem ich samochodów. Na ich miejscu prawdopodobnie zrobilibyśmy to samo, a sam proces zdania pojazdu nie zawsze jest wyznacznikiem dla całej współpracy z daną firmą.

Chyba najlepszym podsumowaniem tego wywodu jest uwaga, abyśmy niezależnie od formy finansowania samochodów służbowych dbali o nie jak o swoje własne, ponieważ ta czuła opieka może przynieść spore oszczędności.

Wiem z doświadczenia, że koszt zwrotu pojazdu (za uszkodzenia ponadnormatywne) może wynosić i 20 zł, ale także grubo ponad 3000 zł za samochód.
