

**PIU** - str. 8



Rozmowa  
z Joanną Nadzikiewicz

**Assistance komunikacyjny**  
- ewolucja i kierunki rozwoju

str. 3

# Assistance komunikacyjny – ewolucja i kierunki rozwoju

**Bożena M. Dołęgowska-Wysocka: Jak przebiegała Pani kariera zawodowa?**

**Joanna Nadzikiewicz:** – Pierwszą pracę podjęłam już podczas studiów, udzielając korepetycji oraz ucząc języka angielskiego w społecznej szkole podstawowej. Następnie związałam się z firmą FCE Credit (dawniej Ford Credit), początkowo piastując stanowisko kierownika działu kredytów dealerskich. Następnie objęłam nowo utworzone stanowisko kierownika ds. ubezpieczeń, gdzie przygotowywałam m.in. jeden z pierwszych na rynku dealerskich pakietów ubezpieczeń komunikacyjnych. W Europ Assistance Polska pracuję od przeszło dwóch lat. Odpowiadam za współpracę z klientami z rynku motoryzacyjnego, towarzystwami ubezpieczeniowymi oraz towarzystwami leasingowymi.

**Co jest dla Pani najważniejsze w pracy?**

– Skupiam się na zbudowaniu pozytywnych i długotrwałych relacji z moimi współpracownikami oraz klientami firmy. Pozwala mi to na pełne zrozumienie oczekiwań naszych klientów, z drugiej zaś strony, na efektywne realizowanie zobowiązań, jakie Europ Assistance Polska podejmuje, podpisując kontrakt z klientem korporacyjnym. Dzięki takiemu podejściu możemy przygotować szyte na miarę programy zgodne z oczekiwaniami naszych klientów oraz dostarczać usługi najwyższej jakości. To zaś jest źródłem mojej satysfakcji w pracy.

**Zajmuje się Pani głównie klientami z branży motoryzacyjnej. Skąd zainteresowanie u Pani tą tematyką, ostatecznie nie takie częste wśród kobiet?**

– Samochodami interesuję się od wczesnego dzieciństwa i zawsze miały u mnie pierwszeństwo przed lalkami. Jestem wielką entuzjastką pojazdów, ciekawą nowinek motoryzacyjnych, jednak w użytkowanym przez siebie aucie cenię przede wszystkim wygodę i funkcjonalność. Zawodowo zaś uważam rynek motoryzacyjny w Polsce za jeden z najciekawszych rozwijających się sektorów. Obserwując od wielu lat wzrosty i spadki sprzedaży samochodów nowych i używanych, jak również zmieniające się oczekiwania klientów w zakresie produktów „okołosamochodowych”, takich jak usługi finansowe czy ubezpieczeniowe, jestem zadowolona, że mogę uczestniczyć w rozwoju tego rynku i pomagam budować programy odpowiadające rosnącemu zapotrzebowaniu klientów.

**Co to jest truck assistance?**

– Truck assistance jest to program assistance samochodowego dla pojazdów ciężarowych o masie powyżej 3,5 t. Europ Assistance wprowadziła ten program, wychodząc naprzeciw rosnącemu oczekiwaniom rynku transportu ciężkiego, jak również w odpowiedzi na zapotrzebowania naszych klientów, głównie firm leasingowych.

**Czy w tym zakresie macie silną konkurencję w Polsce?**

– Choć pierwszą tego typu umowę podpisaliśmy w czerwcu 2007 r., to już w kolejnych miesiącach zdobyliśmy kolejne kontrakty i obecnie jesteśmy niekwestionowanym liderem na rynku polskim w zakresie truck assistance. Obsługujemy wiodące firmy leasingowe oraz zarządzające flotą pojazdów ciężarowych.

**Jaki jest generalny cel tego typu usługi? Po co go wyróżniać z innych podobnych, oferowanych dla samochodów osobowych?**

– Jakkolwiek celem oferowanych usług truck assistance jest, podobnie jak w przypadku pojazdów osobowych, zapewnienie natychmiastowej pomocy w przypadku zdarzenia powodującego unieruchomienie pojazdu, zakres świad-



## Rozmowa z Joanną Nadzikiewicz, dyrektorem handlowym, Europ Assistance Polska

czeń dla samochodów ciężarowych oraz sposób ich realizacji jest inny.

Kierowca samochodu ciężarowego, któremu przydarzyła się na drodze awaria bądź kolizja, jest w o wiele trudniejszej sytuacji, niż kierowca samochodu osobowego. Rozmiar szkody jest często znacznie większy, a pomoc samemu sobie w zasadzie niemożliwa.

Do świadczenia usług truck assistance potrzebny jest też inny sprzęt specjalistyczny (np. dźwigi, pojazdy do holowania), dlatego dysponujemy tutaj odrębną siecią usługodawców.

**Czy ta usługa ma jakieś modyfikacje, warianty?**

– Tak. Produkt zawsze dopasowywany jest do wymagań konkretnego klienta.

W wariantcie podstawowym oferujemy pomoc po wypadku drogowym na terenie Polski. Wariant rozszerzony zawiera pomoc po wypadku również na terenie Europy, a w tym w części europejskiej Rosji, co jest istotne dla tych klientów, którzy prowadzą działalność w tamtych regionie. Wariant luksusowy może obejmować także pomoc na wypadek awarii, zarówno w Polsce, jak i za granicą. Podstawowym świadczeniem jest tutaj oczywiście próba usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia, jednakże przy zachowaniu świadomości, że zakres takiej naprawy jest dość ograniczony. Może się to sprowadzać do pomocy po drobnej awarii, wymiany żarówki lub koła. Dużo istotniejsza jest usługa holowania pojazdu do warsztatu mogącego dokonać naprawy. Dodatkowo po wypadku drogowym Europ Assistance Polska organizuje i pokrywa koszty podnoszenia pojazdu np. po usunięciu się z drogi. Oferujemy również pomoc medyczną dla załogi pojazdu, zakwaterowanie

to rozszerzonych. Zawierają one nieraz bardzo bogaty pakiet świadczeń i są przeznaczone dla klientów, którzy cenią sobie kompleksowe usługi i wygodę w każdej sytuacji.

Europ Assistance przygotowuje pakiety assistance, za każdym razem dopasowując je do profilu i oczekiwań swoich klientów. Inne potrzeby ma klient indywidualny, a inne flotowy, dla którego samochód jest najczęściej narzędziem pracy i w takim przypadku priorytetem jest zapewnienie mobilności w każdej sytuacji.

**A może Pani nam podać nieco szczegółów?**

– Na przykład ostatnio dla jednego klienta z branży Car Fleet Management przygotowaliśmy specjalny pakiet dla pojazdów dostawczych, w którym w przypadku unieruchomienia pojazdu gwarantujemy podstawienie zastępczego pojazdu dostawczego. Ma to ogromne znaczenie dla naszego klienta, który wykorzystuje swoją flotę do przewożenia towarów, a każdy dzień ewentualnego przestoju oznacza ogromne straty.

**Czy assistance ustabilizowało się, czy ciągle poszukuje nowych rozwiązań?**

– Z naszych doświadczeń wynika, że assistance samochodowy w sposób naturalny ewoluuje. W wyniku rosnącego zapotrzebowania rynku powstają nowe produkty, stąd choćby truck assistance, będący odpowiedzią na oczekiwania dynamicznie rozwijającego się sektora transportu ciężkiego.

**Do kogo szczególnie skierowana jest usługa truck assistance?**

– Do użytkowników pojazdów ciężarowych. Jest ona uzupełnieniem assistance oferowanego przez producentów tych pojazdów. Aktualnie na naszym rynku oferowana jest przeważnie przez firmy finansujące zakup pojazdów ciężarowych. Ponieważ jest to wciąż produkt stosunkowo nowy, jest stosowany jako istotny element przewagi konkurencyjnej.

**Jaką siecią dysponuje Europ Assistance Polska w zakresie truck assistance?**

– Przygotowując się do uruchomienia każdego programu assistance Europ Assistance Polska niezwykle starannie selekcjonuje dostawców takich usług. Tak też było w przypadku truck assistance. Aktualnie w Polsce dysponujemy siecią ponad 100 usługodawców, posiadających sprzęt niezbędny do oferowania usług, m.in. dźwigi i holowniki. Dostawcy ci podlegają takim samym surowym kryteriom doboru co dostawcy usług assistance dla pojazdów osobowych. Standardowo badana jest również jakość dostarczanych usług. Poza granicami Polski mamy do dyspozycji sieć usługodawców naszych zagranicznych filii.

**Jakie są perspektywy rynku usług assistance komunikacyjnego? Jak się rozwija w chwili obecnej?**

– Obecnie konkurencja na rynku usług assistance samochodowego powinna i będzie miała miejsce w zakresie jakości. Poza bardzo ważnym zakresem oferowanych świadczeń dla finalnego odbiorcy, najistotniejszy jest poziom realizowanych świadczeń. Ocena usługi rozpoczyna się już w momencie odebrania telefonu przez operatora Centrum Alarmowego. Europ Assistance Polska przykłada ogromną wagę do nieustannego podnoszenia jakości usług. Odbywa się to m.in. przez staranny proces doboru pracowników oraz usługodawców. Prowadzone są szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne, wdrażane systemy motywacyjne, jak również narzędzia do badania satysfakcji klientów.

**Dziękuję za rozmowę.**

**Bożena M. Dołęgowska-Wysocka**