

W najlepszym serwisie MAN-a...



Jest w Kaliszu taki serwis samochodów ciężarowych, który nigdy nie narzeka na brak pracy, a klienci trafiają do niego, chociaż dojazd na ul. Owsianą nie jest najłatwiejszy. I trudno się temu dziwić, bo przez ostatnie lata regularnie zdobywa tytuł najlepszego serwisu MAN-a w Polsce, a czasami przywozi też laury z konfrontacji z autoryzowanymi obiektami z całego świata. Ten serwis prowadzi firma AGRO-STAR Tadeusz Nogaj.

Dobra opinia klientów z południowej Wielkopolski, w której leży najstarsze polskie miasto, poparta jest opiniami fachowców, czyli różnych organizacji kontrolujących jakość pracy serwisów i warsztatów samochodowych. Ich certyfikaty i świadectwa zdobyła cała ścianę obszernego salonu recepcyjnego kaliskiej firmy, a i tak nie zmieściły się na niej wszystkie. Wiszą tam tylko najważniejsze, a wśród nich oczywiście autoryzacja MAN-a, a także ISO, AQAP i koncesja MSWiA dopuszczająca do obsługi w tym obiekcie pojazdy wojskowe i policyjne. A to naprawdę rzadkość. Przewoźnicy nie muszą się też martwić, że mechanicy z AGRO-STAR-u obsługują tylko ciężarówki – firma ma też autoryzacje producentów naczepek (Schwarz Müller, Kässbohrer i Wielton) oraz różnego rodzaju podzespołów i urządzeń pracujących w dzisiejszych samochodach ciężarowych, autobusach, zabudowach, naczepach i przyczepach (m.in. WABCO, Knorr i Haldexa).

Z AGRO DO MOTO

Historia firmy rozpoczęła się... – Kiedy Mazowiecki powiedział „Polacy, bierzcie sprawy w swoje ręce” – mówi **Tadeusz Nogaj**, właściciel AGRO-STAR-u. – Wcześniej kontynuowałem w tym miejscu rodzinną tradycję, czyli zajmowałem się ogrodnictwem, chociaż od szesnastu lat ciągnęło mnie do samochodów i mechaniki. Stąd pierwszy człon nazwy – AGRO. Dotąd bowiem samochody i dłubanie w nich było moją pasją, a ogrodnictwo przynosiło pieniądze. Wtedy, w 1989 roku, kiedy dokoła wszystko się zmieniało, i ja postanowiłem, że teraz moim sposobem na życie będzie samochodziarstwo.

Zmiana ustrojowa otworzyła nowe możliwości przed przedsiębiorczymi ludźmi i Tadeusz Nogaj postanowił zamienić dłubanie w ziemi na dłubanie w samochodach. To były jednak zupełnie inne czasy. W sklepach nadal niemal niczego nie było. Nie można też było, ot tak, kupić sobie samochodu potrzebnego do działalności transportowej. – Ponieważ, jak to

czasami wspominam, wychował mnie po części warsztat PKS-u i potrafiłem złożyć od początku do końca ciężarówkę marki Star, stanowiącą wtedy podstawę polskiego transportu, postanowiłem zająć się ich remontami i montażem – dodaje Tadeusz Nogaj. – Chętnych do powierzenia mi tego zadania w okolicy nie brakowało – tu zawsze było ogrodnicze zagłębienie i prawie każdy miał taki samochód albo potrzebował nowego. W 1990 roku założyłem firmę, w której w nazwie jako drugi człon znalazł się Star. Życie szybko zweryfikowało moją chęć do osobistego składania samochodów – stale brakowało części, więc całe tygodnie spędzałem w Starachowicach, pełniąc rolę zaopatrzeniowca – kupowałem części do Stara od fabryki i jej dostawców, mój wspólnik w Kaliszu zbierał na nie zamówienia i sprzedawał, a nasi mechanicy składali samochody. Trzeba pamiętać, że wtedy nie było komórek, faksów i poczty elektronicznej. Nasza łączność opierała się na „międzymiastowej” na poczcie



Tadeusz Nogaj, właściciel AGRO-STAR-u. Biznesmen z konieczności, mechanik z powołania i wyboru. A po godzinach strzelec w kaliskim Bractwie Kurkowym (dwa razy wybrany jego królem), społecznik i myśliwy.

w Starachowicach! Doszło do tego, że miałem tam więcej znajomych niż w rodzinnym mieście.

OD STARA DO MAN-A

Firma jednak szybko się rozwijała. Zauważyła to także dyrekcja fabryki w Starachowicach i w 1993 roku sama zaproponowała

AGRO-STAR Tadeusz Nogaj S.J. KALENDARIUM

2008.02 – zdobycie pierwszego miejsca w ankiecie klientów „Najlepszy serwis MAN w Polsce w 2007 roku” (badanie przeprowadzone zostało przez zewnętrzną firmę audytorską z Niemiec) wdrożenie systemu dopłat na zakup pojazdów i realizację inwestycji w infrastrukturę CNG i LNG (skierowane do władz samorządowych, przedsiębiorców i osób fizycznych)

2009.02 – zdobycie pierwszego miejsca w Polsce oraz czwartego w Europie w konkursie na najlepszy warsztat MAN SERVICE Quality Award – edycja 2008

2011.02 – zdobycie pierwszego miejsca w ankiecie klientów „Najlepszy serwis MAN w Polsce w 2010 roku” (badanie przeprowadzone zostało przez zewnętrzną firmę audytorską)

2012.02 – zdobycie pierwszego miejsca w ankiecie klientów „Najlepszy serwis MAN w Polsce w 2011 roku” (badanie przeprowadzone zostało przez zewnętrzną firmę audytorską)

2013.02 – zdobycie pierwszego miejsca w międzynarodowym konkursie na najlepszy warsztat MAN SERVICE Quality Award edycja 2012

2013.11 – zdobycie pierwszego miejsca w Regionie Wschód (spośród 65 serwisów) po 3 etapie konkursu MAN – SQA 2013/2014

2014.03 – historyczny awans do finałowej rundy konkursu MAN-SQA 2013/2014 – po raz pierwszy polski serwis został zaproszony do finału w Berlinie, plasując się na 4 miejscu po 4 etapie konkursu (w kwietniu 2014 w finale ogólnopolskim Agro-Star zajął bardzo wysokie 14 miejsce)

2015.09 – zdobycie kolejny już raz pierwszego miejsca w Polsce w konkursie MAN SERVICE Quality Award i tym samym pozyskanie tytułu „Najlepszy Serwis MAN w Polsce” – edycja 2015

2017.05 – po raz kolejny zdobycie pierwszego miejsca w Polsce w konkursie MAN SERVICE Quality Award i tym samym pozyskanie tytułu „Najlepszy Serwis MAN w Polsce” – edycja 2016/17

wielkopolskiemu przedsiębiorcy autoryzację na sprzedaż i serwisowanie Starów w Kaliszu. W sieci dealerskiej znalazły się 24 firmy z całego kraju. A AGRO-STAR już dwa lata później, w 1995 roku, był najlepszym sprzedawcą w Polsce i ustanowił rekord sprzedaży. Rosło też znaczenie serwisu, a właściciel zaczął się liczyć na lokalnym rynku samochodowym. Następne lata przyniosły firmie rozwój i stabilizację, jednak wraz ze zmianami gospodarczymi i politycznymi Polską zainteresowali się giganci motoryzacji. Pojawiły się przedstawicielstwa zachodnich producentów ciężarówek, a wraz z tym słabnąć zaczęło znaczenie i sprzedaż fabryki w Starachowicach. Pod koniec lat 90. zainteresował się nią MAN i po długich pertraktacjach w końcu ją kupił. Dealerzy Stara, niejako z klucza, znaleźli się w sieci MAN-a. – Po pierwszym roku było nas już tylko dwunastu, po następnym sześciu, a po trzech latach zostałem sam – opowiada Tadeusz Nogaj. – Wejście w nową organizację było dla nas jednak dobrą lekcją biznesu. W polityce MAN-a od początku podobną mi się rzetelność kupiecka

– nikt nie chciał nas wykorzystać. Szczególnie muszę tu wspomnieć bardzo zasłużoną dla MAN-a w Polsce postać prezesa Hansa Güntera Heitzera, którego wsparcie bardzo nam pomogło.

ROBIĄ SWOJE

Przez kilka lat AGRO-STAR sprzedawał i serwisował pojazdy MAN, nie zaprzestał też swojej poprzedniej specjalizacji – remontów ciężarówek Star. Przez te ponad ćwierć wieku wykonał ich niemal 270. Od 2005 roku firma zajmuje się tylko serwisowaniem i naprawami pojazdów, ale na jej terenie nadal znajduje się regionalne biuro handlowe MAN-a. Kilka lat temu wybudowała nowoczesny, spełniający wysokie standardy niemieckiego producenta i świetnie wyposażony obiekt o powierzchni ponad 2000 m², mieszczący halę serwisową z kilkoma pełnowymiarowymi stanowiskami przejazdowymi, magazyn części zamiennych (kilkadziesiąt tysięcy pozycji asortymentowych), część socjalną i biurową. Przy serwisie jest także pomieszczenie dla kierowców oczekujących na napra-



W hali kaliskiego serwisu nigdy nie jest pusto.



Wykwalifikowana załoga to oczko w głowie właściciela. W prowadzeniu firmy pomagają mu prokurent spółki Damian Jannasz (z prawej) i Karol Kędzia, kierownik serwisu.

wę (wygodne kanapy, telewizor, czasopisma, bilard, automat z napojami) i dwa pokoje hotelowe z łazienkami, gdy naprawa jest poważniejsza i muszą przenocować. – Praca kierowcy jest bardzo ciężka, więc kiedy czekają aż uprąmy się z robotą, musimy im zapewnić godne warunki wypoczynku – mówi właściciel AGRO-STAR-u.

Mimo że Kalisz nie leży dzisiaj przy najważniejszych szlakach komunikacyjnych, ten serwis na brak klientów nie narzeka. Wysokie kwalifikacje i umiejętności kaliskich mechaników (na tych stanowiskach pracują nawet ludzie z inżynierskimi dyplomami) i stabilność załogi to oczko w głowie właściciela. – Ja sam jestem człowiekiem z „kanatu” – śmieje się Tadeusz Nogaj. – To życie i prowadzenie firmy sprawiły, że częściej siedzę przy biurku, ale doskonale rozumiem ludzi, którzy

pracują w warsztacie. Jest między nami nić porozumienia. W naszej załodze jest wielu pracowników z ponad dwudziestoletnim stażem. Poza tym dbamy o napływ świeżej krwi – od wielu lat jesteśmy patronem Zespołu Szkół Samochodowych w Kaliszu. Jego uczniowie regularnie mają u nas praktyki, więc wiemy, kogo warto potem zatrudnić.

Efekt starań właściciela i solidnej pracy załogi to od 2008 roku zwycięstwa niemal we wszystkich konkursach na najlepszy serwis marki MAN w Polsce, a także parę sukcesów na rynku międzynarodowym. Wartość tych tytułów jest o tyle istotna, że przynajmniej niezależne organizacje badające opinie klientów. To ich zdanie jest tu najważniejsze. – My po prostu robimy swoje, a tak to jakoś wychodzi – dodaje z uśmiechem Tadeusz Nogaj.

Tekst i zdjęcia Sławomir Rummel