

ROZHOVOR S GREGOREM BILIKEM

Praha, 11.1.2016

Operativní leasing se může na první pohled jevit jako konzervativní produkt, ovšem Gregor Bilik je přesvědčen o opaku. Generální ředitel společnosti Arval CZ vidí v tomto odvětví potenciál vymýšlet pro klienty stále nové služby. Přitom si zakládá především na dlouhodobé spolupráci nejen s velkými a středními firmami, ale také s menšími subjekty.



Jaké služby Arval v rámci operativního leasingu poskytuje?

Operativní leasing je podle mě především o zabezpečení veškerých služeb spojených s provozem vozidel, od vyjednání podmínek s dodavateli přes objednání vozidla, zajištění servisu a pneuservisu až po prodej ojetého vozidla na konci leasingu. Přes devadesát pět procent klientů využívá služeb komplexní správy. Společně s klientem připravujeme i strategii úspor na delší časové období. Záleží jen na něm, které služby bude chtít využít.

Zní to jako skvělá nabídka především pro firmy s velkým počtem automobilů. Vyplatí se operativní leasing i menším firmám?

Přebíráme za firmy veškerá rizika, což je silný argument jak pro velkou, tak i malou firmu. Pokud se vám například porouchá motor, opravíme ho. Pokud se vám spálí spojka, vyměníme ji. Vše u nás máte garantováno. Každá společnost potřebuje mít cash flow, a pokud malou společnost s jedním autem potká během roku velký servisní zásah na autě za sto padesát tisíc, může to pro ni být i likvidační. Pokud ale ví, že pronájem vozu stojí měsíčně stejnou částku po dobu 3-4 let, může si naplánovat svůj byznys bez rizika. Na segment menších firem se v současné době více zaměřujeme a máme připravenou bohatou nabídku služeb.

Operativní leasing je klasicky dlouhodobý, na tři až čtyři roky. Je ve vaší nabídce i leasing na kratší období?

Ano, v průběhu loňského roku jsme spustili střednědobý pronájem, neboli Mid Term Rental, který poskytujeme na jeden až dvacet čtyři měsíců. Pokud si klienti objednají nové vozidlo, dodací lhůta může být i osm měsíců. Na překlenutí tohoto období slouží právě Mid Term Rental. Dalším příkladem může být třeba potřeba vozidla pro projektového manažera, který pro klienta pracuje omezenou dobu. V takových případech firmy volí obvykle autopůjčovnu, která je však cenově nevýhodná. Proto jsme v Arvalu vytvořili produkt, v rámci něhož jsme nakoupili do vlastního fleetu vozidla, která pak výhodně půjčujeme klientům na střednědobý pronájem.

Jaké jsou výhody střednědobého pronájmu?

Cena je daleko příznivější než u firem poskytující krátkodobou půjčovnu vozidel. Mezi největší benefity neomezený nájezd kilometrů bez vlivu na cenu. Vozidlo lze využívat libovolně dlouhou dobu a vrátit prakticky kdykoli. Platí jen, že čím déle jej využíváte, tím máte levnější splátku. Momentálně takto půjčujeme 120 vozidel a v roce 2016 plánujeme jeho rozšíření na tři sta vozů.

PRESS RELEASE 1/2016
ARVAL CZ



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

ROZHOVOR S GREGOREM BILIKEM

Plánuje Arval nabízet operativní leasing i fyzickým osobám?

Hodně značek se do této oblasti vrhlo střemhlav, nicméně dle mého názoru na to trh ještě není připravený. Podobně, jako tomu bylo před deseti lety, kdy o operativním leasingu věděly především velké nadnárodní společnosti. Přitom dnes se jedná o běžnou formu financování vozidel většiny firem. Myslím, že uplyne ještě nějaký čas, než se operativní leasing stane běžnou praxí pořizování vozidel soukromých osob.

Uvedli jste v průběhu roku 2015 na trh nějaké další novinky?

Těch byla celá řada. Mezi nejzajímavější bych zmínil online reporting s názvem Arval Connect. Ten umožňuje fleet managerům online přehled o jejich vozovém parku. Najdete v něm aktualizované informace o objednaných vozidlech, o termínech jejich dodání, o nákladech na vozy a mnoho dalšího. Troufám si tvrdit, že tento druh online reportingu nemá na trhu v našem oboru nikdo. Máme k dispozici i online nástroj pro komunikaci s koncovými uživateli vozidel - řidiči.

Když mluvíte o zlepšování služeb, jak fungují týmy starající se o klienty?

Vytvořili jsme týmy, které tvoří vždy dvanáct zaměstnanců. Čtyři lidé pracují interně jako account manažeři a vně je dalších osm zaměstnanců zajišťujících back office. Každý account manažer se stará přibližně o tisíc vozidel, zatímco back office zajišťuje pojištění, hlášení pojistných událostí, objednává vozidla, stará se o jejich předání, na starost má i veškerý servis. Těchto dvanáct lidí se stará přibližně o sto padesát klientů. A pokud pracovní kapacitu týmu tímto způsobem naplníme, vytváříme další. Máme díky tomu nejrychlejší reakční dobu na kalkulace, objednávky a jiné požadavky klientů.

Tento systém tedy hodnotíte jako úspěšný?

Rozhodně. Klienti jsou nadšení, a dokonce zavádějí podobnou strukturu i ve svých firmách. Každý si musí najít svůj systém. My máme v Evropě tímto způsobem organizované pobočky skoro ve všech zemích a funguje to velmi dobře. Během sedmi let praxe Account týmů dosahujeme vysoké spokojenosti klientů i značné motivace zaměstnanců, kteří pozitivně vnímají týmovou zodpovědnost za péči o klienty.

Mluvil jste o tom, že je důležitá především dlouhodobá spolupráce. Kterého klienta máte v portfoliu nejdéle?

Prvním zákazníkem Arvalu byl Procter & Gamble. V našem portfoliu máme momentálně sedm set padesát klientů. A jaký máme recept na dlouhodobou spolupráci? Klíčový je pravidelný kontakt s klientem, schopnost naslouchat, co potřebuje a kde mu můžeme pomoci. Zpětná vazba je velmi důležitá. Následně hledat cesty, řešení a inovace, abychom zlepšovali služby. A nakonec je potřeba věnovat se motivaci a rozvoji zaměstnanců. Všechny tři body považuji za silné stránky Arvalu. To nám umožňuje i při velkém růstu firmy fungovat jako dynamická a flexibilní firma.

Když je u vás klient třináctý rok, je z jeho strany tlak na ceny?

Tlak na cenu je vyvíjen neustále nejen klienty na nás, ale i námi na naše dodavatele. Proto se snažíme zužovat síť servisních partnerů na ty nejlepší tak, abychom klientovi nabídli kvalitní službu za příznivou cenu. Jen pro příklad mohu uvést, že dnes považujeme za samozřejmé, že má klient při čekání na přezutí pneumatik k dispozici občerstvení a wifi. Partnery a dodavatele monitorujeme, zda jejich přístup ke klientovi byl vstřícný a profesionální. Na oplátku jim za tyto kvalitní služby dodáváme byznys a každoročně jim navyšujeme obrát o patnáct a více procent.

PRESS RELEASE 1/2016
ARVAL CZ



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.

ROZHOVOR S GREGOREM BILIKEM

Které indikátory jsou podle vás při zřizování operativního leasingu pro firmy stěžejní?

Největší tlak je podle mě na náklady a na snižování počtu zaměstnanců. Spolupracovali jsme i s firmou, která měla na Slovensku téměř sto lidí, kteří se starali o vozový park s dva a půl tisíci vozidel. Cílem bylo převzít celou správu a dokázat to s dvaceti lidmi. Povedlo se. Změnili jsme procesy a zvýšili efektivitu práce. Dalšími indikátory jsou administrativa a operativa, která firmy často zatěžuje. Ideální je v takovém případě přesunout operativu co nejvíce na leasingovou společnost.

Přelom roku je vždy ve znamení bilancování. V čem byl uplynulý rok pro Vaši společnost specifický?

Naše vedení ve Francii nám vytyčilo velmi ambiciózní cíle, se kterými jsme se museli vypořádat. Bylo nezbytné najít nové cesty businessu. Díky značnému úsilí a novým aktivitám se nám podařil nárůst vozového parku o téměř dvacet čtyři procent. Vzhledem ke skutečnosti, že trh narostl o sedm procent, je dosažené číslo opravdu velkým úspěchem. Na konci roku jsme provozovali přes 15 600 vozidel. Jsme jedinou leasingovou společností na českém trhu, která od svého založení bez přestávky roste. Na to jsem opravdu hrdý a vážím si energie a entusiasmů zaměstnanců naší firmy.

V čem je podle vás budoucnost operativního leasingu?

Operativní leasing je podle mě vhodný pro každého, tudíž do budoucna určitě i pro fyzické osoby. Myslím, že mladá generace nechce věci vlastnit, ale chce je užívat. Nechtějí platit hypotéku na dům dvacet nebo třicet let, nechtějí být zatíženi leasingem vozidla na čtyři pět let a následně se starat o prodej. Vše je dnes rychlé, digitální, snadno dostupné. Proto se bude očekávat i snadné a flexibilní využívání vozidel. Pokud bych hovořil o plánech Arvalu pro rok 2016, naše předsevzetí je přesáhnout hranici 17 500 vozidel ve fleetu.

PRESS RELEASE 1/2016
ARVAL CZ



ARVAL
BNP PARIBAS GROUP

We care about cars. We care about you.