

CZ TURK Oto Servis Sertifikasyonu servislerin gelişimine destek sağlıyor

CZ TURK Operasyon Direktörü Ekrem Çankırlı, İspanya'da 19 sigorta şirketi tarafından kurulan CentroZaragoza'nın 25 yıllık deneyimini CZ TURK ile Türkiye'ye taşıdıklarını söyledi. CZ TURK'ten Oto Servis Sertifikasyonu hizmeti alan servisler gelecekte umutlu.

1 987 yılında İspanya'da 19 sigorta şirketinin ortaklığıyla kurulan, araç sigortası kapsamında maddi hasarın yönetimine yönelik araştırmalar yapan ve çalışmalarıyla dünya çapında kabul gören CentroZaragoza (CZ) Türkiye'de, sigorta şirketleri oto hasar birimlerine yönelik hizmet veren veya vermek isteyen oto servislerinin standartlarını belirlemeye başladı.

CZ TURK'ün 28 Nisan 2011 tarihinde CentroZaragoza'nın kardeş şirketi olarak yüzde yüz yerli sermayeyle İstanbul'da kurulduğunu belirten Operasyon Direktörü Ekrem Çankırlı, "Amacımız, 25 yıllık araştırma çalışmalarının ardından, olgunluk dönemindeki CZ potansiyelinin kullanımını ülkemizdeki ilgili sektörlerde yaygınlaştırarak CZ tarafından geliştirilen ürün ve hizmetleri ilgililere sunmaktır. Ayrıca araç sigortası kapsamında hizmetlerimizden biri olan CZ oto servis sertifikasyonu süreci ile sigorta şirketleri hasar birimleri tarafından hizmet alınan, hasar onarımı yapılan oto servislerinin, zaman içinde kabul edilir tamir yöntemlerini uygulayan servisler haline getirilebilmesi ve bu disiplinin ilgili sektörlerde kazandırılabilmesi için destek olmaktır" dedi.

CZ OTO SERVİS SERTİFİKASYONU BELGELENDİRME SÜRECİ

CZ TURK Operasyon Direktörü Ekrem Çankırlı, CZ Oto Servis Sertifikasyonu ve belgelendirme süreci konusunda şu bilgileri verdi:

CZ TURK, otomotiv ve sigorta sektörüyle paylaştığı "CZTurk Oto Servis Sertifikasyonu" kapsamında iyi ve kaliteli hizmet vermek isteyen oto servislerine, CZ Oto Servis Sertifikası belgelendirme sürecini sunuyor.

CZ Oto Servis Sertifikası belgelendirme sürecine dahil olarak belgelendirme süreci sonunda yıldızlı CZ Oto Servis Sertifikası'nı almaya hak kazanan servisler arasında yer alabiliyor.

Servisler, kaporta, boya, şasi onarım uzmanlık alanlarına göre CZ standartları kapsamında 3 Yıldız, 4 Yıldız ve 5 Yıldız olarak sınıflandırılıyor. Beklenen koşulları sağlayanlar yıldız sınıfına ve kapsamına göre sertifika almaya hak kazanıyor.

Sigorta şirketleri, halen çalışılan mevcut servislerini ve çalışmak isteyen yeni servisleri, standardizasyon kapsamında CZ Oto Servis Sertifikası belgelendirme sürecine başvuruda bulunmaları için tavsiyede bulunabiliyor. Dolayısıyla, CZ Oto Servis Sertifikası almayı hak ederek 3, 4 veya 5 yıldızla belgelendirilen ve diğerlerine göre bir adım öne çıkan servislerin, sigorta şirketleri tarafından her geçen gün daha fazla önemsendiğini ve teşvik edildiğini görmekteyiz. Kapsamlara göre serviste asgari olması gereken unsurlar varsa uzmanlığa göre belgelendirme sayesinde servis başka uzmanlık alanlarına ek yatırım yapmadan sınıflandırılabilir (Örneğin, boyada uzmanlık almama, sadece kaporta da uzmanlık alma v.b.) Böylece küçük esnaf korunuyor, rekabet gücü arttırılıyor.

CZ Sertifikası'nın servislere sağlayacağı faydalar nedir?

Servisler, yapılan denetimler ve aldıkları eğitimler sayesinde, uluslararası standartlarda hizmet verir hale gelmekte ve hizmet kalitelerini arttırmaktadır. Belgelendirmeye birlikte servisler müşteri odaklı hizmet verebilmekte, müşteri memnuniyetine yönelik çalışmalar yapabilmektedir. CZ sertifikalı servisler, kurumsallaşma ve markalaşma yolunda önemli bir adımla rakiplerini geride bırakarak yurt dışında olduğu gibi orta ve uzun vadede gelirlerini de arttıracaktır.

CZ Oto Servis Sertifikası ne kadar süre geçerlidir?

CZ Oto Servis Sertifikası almayı hak edip belgelenen servislerin belgelendirme süresi servisle yapılacak sözleşme kapsamında toplam 2 yıl süre ile geçerli olmaktadır. CZ TURK tarafından belgelendirme süresi olan 2 yıl boyunca başvuru değerlendirmeleri, servis denetimleri, yıllık ara gözetim



denetimleri ve servise gözlem ziyaretleri yapılmaktadır. Sertifika geçerlilik süresi içinde yapılan denetimler kapsamında serviste major hatalar tespit edilirse sertifikasyon iptal aşamasına da gelebilmektedir. Bu nedenle sertifikalandırılmış servislerin CZ standartları kapsamında kendini düzenli olarak gözden geçirmesi beklenmektedir.

CZ Oto Servis Sertifikası nasıl alınır?

CZ Oto Servis Sertifikasyonu belgelendirme süreci iki aşamadan oluşmaktadır.

Birinci aşama: Başvuru aşaması. Servise başvuru formu ile tanıtım yazısı gönderilmektedir. Servis ödeme dekontunu ve başvuru formunu CZTURK'e e-posta ile ulaştırmaktadır. Başvuru formu ile dekontu aldıktan sonra CZTURK kendi sisteminde başvuru yapan servise kayıt numarası açmakta ve servisi sürece dahil etmektedir.

Kayıt numarası açılan servise CZTURK bilgilendirme yaparak başvuru aşamasında istenilen belgeleri talep etmektedir.

Başvuru aşamasını geçen servis belgelendirme sürecine girmeye hak kazanmakta ve sürece devam için CZTURK ile sözleşme imzalayarak belgelendirme sürecine girmiş olmaktadır. Başvuru aşamasında evrakları eksik ya da tamamlayamayan servisler evraklarını bir süre içinde tamamlayana kadar beklemektedir.

Servisin evrak eksikliğini tamamlaması halinde, direkt sözleşme aşamasına geçilmektedir.

İkinci aşama: Belgelendirme aşaması; Sözleşme yapan servislerin denetim ile eğitim sahaları belirlenmektedir. Yapılan denetimler sonucu CZTURK belgelendirme komitesi kararı ile 3, 4 veya 5 yıldızla kapsamları dahilinde sınıflandırılarak belgelendirilen servislerin isimleri CZTURK tarafından sigorta sektörüne duyurulmaktadır.

CZ Oto Servis Sertifikası başvurusu nasıl ve kime yapılır?

Servisler CZ Turk resmi eposta adresi olan info@czturk.com eposta adresine başvuruda bulunabilmektedir. Servisler her zaman CZ Oto Servis Sertifikası ile ilgili teknik ve detaylı bilgiye www.otoservissertifikasi.com adresinden ulaşabilmektedir. Ayrıca gerekirse karşılıklı görüşülerek bilgilendirme de yapılabilmektedir.

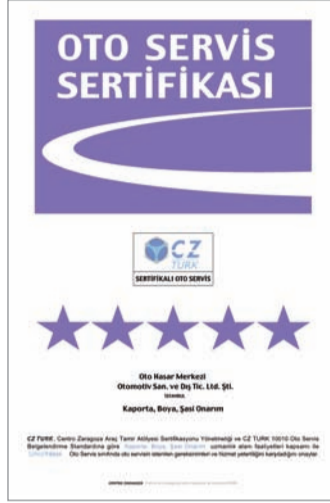
Eğitimler hangi başlıklar altında verilecek?

CZTURK Oto Servis Sertifikası'na hak kazanan yıldızlı oto servisler için sertifikasyon süresi boyunca CZTURK tarafından "sürekli kalite" eğitimleri verilmektedir. CZ Oto Servis Sertifikası almış yıldızlı servislerden; hizmet kalitesini olumlu etkileyecek

CZ OTO SERVİS SERTİFİKASI

CZ Oto Servis Sertifikası nedir? Hangi amaçla kullanılır?

CZ Oto Servis Sertifikasyonu; yurt dışında sigorta şirketlerinin gördükleri ihtiyaçtan doğmuş bulunmaktadır. CZ sertifikasyonu, sigorta sektörünün, daha önce sistemde yer alan onarım servislerince yeterli kalitede işçilik sergilenememesi, kaporta parçalarına ilişkin onarımların doğru tamir yöntemi, alt yapı ve prosesleriyle otomotiv sektörünün kabul ettiği normlarda yapılamaması ve bu sebeple hasar maliyetlerinin artışı yönündeki tespitleriyle oluşturulmuş bir yapıdır. Sertifikanın amacı, uluslararası kabul görmüş CZ Oto Servis standartlarına göre belgelendirilen, denetlenen, sürekli eğitime tabi olan, hizmet ve onarım kalitesi yüksek servislerin oluşturulması ve böylece hizmet kalitesinin artırılmasıyla birlikte hasar maliyetlerinin düşürülmesidir. Yurt dışında yerleşik hale gelen söz konusu uygulama sayesinde ulaşılmış bulunulan yüksek onarım oranlarının müşteri memnuniyetiyle birlikte ülkemizde de sağlanması için "CZ Sertifikalı Oto Servisler Haritası"nda yer alan tüm sertifikalı servislerimiz, uluslararası standartta hizmet vermeye hazır bulunmaktadır. Bu konudaki bilincin yaygınlaşması ise yurt dışında olduğu gibi ancak ülkemizde de sigorta sektörünün desteği ile mümkün olabilecektir.



bu uygulama kapsamında ilk denetimden sonra belirlenen uygunsuzluklar içinde oluşabilecek 3, 4, 5 yıldız sınıflandırmaya göre belirlenmiş bulunan 16 adet eğitimi ya da denetim sonucu çıkan eksik eğitimleri alması gerekmektedir.

Bu eğitimler CZ TURK tarafından verilebileceği gibi servis tarafından tercih edilecek başka bir kuruluştan da sağlanabilmektedir. Eğitimlerdeki amaç oto servislerinin iş kalitesinin yükseltilmesi ile servisin teorik ve uygulamalı güncel servis uygulamalarına / bilgilerine sahip olmasını sağlamaktır.

'AMAÇ KALİTE ÇİZGİSİNİ YÜKSELTMEK'

Sertifikasyon çalışmalarıyla ilgili bir değerlendirme yapan CZ TURK Operasyon Direktörü Ekrem Çankırlı, "CZ TURK olarak Kaporta, Boya, Şasi Onarım uzmanlık alanları kapsamında 3, 4, 5 yıldızlı CZ Oto Servis Sertifikasyonunun sigorta ve otomotiv sektörüne kaliteli hizmet ile müşteri memnuniyeti getirmesini diliyoruz. Sertifikalanmaya namzet oto servislerimizi bir an önce CZ Oto Servis Sertifikası almaya davet ediyoruz. Sertifikasyonun amacı; Sigorta sektörüne hizmet veren oto servislerimizin kalite çizgisini üst seviyelere çıkarmak ve onların hizmetlerini 3, 4, 5 yıldızla taçlandırarak, uluslararası normlarla çalışan oto servis olabilmelerine destek sağlamak" dedi.

Çankırlı şöyle devam etti: "CZ Oto Servis Sertifikasyonuna ülkemizin her yanından başvurular sürüyor ve her geçen gün hizmet kalitesini doğrulamak isteyen servis sayısı artıyor. Haksız rekabetin önüne geçerek, kabul edilir ve olumlu bir rekabet ortamı yaratacağı düşünülen süreç içine dahil olan servislerimiz belgelerini aldıktan sonra bir üst yıldıza geçebilmek için çalışmalarına şimdiden başlamış bulunuyor."

CZ TURK için ne dediler?

CZ TURK'le çalışan sertifikasyon sürecine dahil olmuş servislerin değerlendirmeleri şöyle:

MURAT AKAY - KIRMAK OTO GENEL MÜDÜRÜ - İSTANBUL:

"CZ Türk CZ OTO SERVİS SERTİFİKASYONU VE TEDARİKÇİ SERTİFİKASYONU sürecinin, sistemin kurallarının dağılmaya yüz tuttuğu ve haksız rekabetin gün geçtikçe arttığı bir ortamda, önemli bir oyuncu, daha doğrusu belirleyici bir faktör olarak karşımıza çıkması oldukça sevindirici. Tüm bu çalışma ve gayretlerin, sektörün gelişimi için çok faydalı olacağı ve standartları yukarıya taşıyacağı tartışılmaz bir gerçek, emeği geçen herkese teşekkür ederiz."



ALPARSLAN ÖZYILMAZ - İBA OTOMOTİV GENEL MÜDÜRÜ - ANKARA:

CZ OTO SERVİS SERTİFİKASYONU sürecinde "CZ geldi röntgen filmimizi çektirdi ve önümüze koydu, biz de gereken tedavi yöntemini geliştirerek sağlığını kavuştuk diyebilirim. CZ'den önce doğru bildiğimiz yanlışları ve hiç bilmediğimiz doğruları öğrendik ve uygulamaya başladık."



ERDAL YILMAZ - EVREN OTO SERVİS MÜDÜRÜ- İSTANBUL:

"Tek eksiğimiz standartları belirleyecek önderlik edecek lider oluşum eksikliğimizdi. CZ OTO SERVİS SERTİFİKASYONU bize mesleğimizi daha iyi nasıl icra ve istişare edilebiliriz konusunu konuşurmaya başlattı. Amacımız sadece belgeyi almak değil sürekliliğini devam ettirerek, gelişimimizle daimi kılmak."



MEHMET ERHAMZA - SERPAR SERHAT OTOMOTİV - İSTANBUL:

"CZ OTO SERVİS SERTİFİKASYONU ile, ilk defa sigorta sektöründe farklı algılanmamızı sağlayacak ve iş akışımızı düzene sokacak bir sisteme sahip olacağımızı düşündüm. Çalışan personelin sağlığı, çevreye duyarlılık, atölyedeki aydınlatmanın ışık değeri, müşteri aracı teslim alımından teslim edilmesine kadar çok detaylı bir süreç ve prosedür olduğunu ve bunların uygulanmasında sıfır toleransla denetlemenin yapıldığını yaşadık. Sertifikayı aldıktan sonra öncelikle müşterilerimize verdiğimiz hizmet kalitesinin ve yapılan işlemlerin belgelendirilmesi sürecinde çok faydasını gördük."

