

B R A N Ż A • R Y N E K • L U D Z I E

KWIECIEŃ-MAJ | 4 | 2023 ISSN 2082-7555

Dealer



Magorzata Żelichowska

Główne zmienne w dostawczych? Podaż, ceny i przepisy

TEMAT MIESIĄCA

Własny klient - zadanie do odrobienia

SIEĆ DEALERSKA

Pusto na mapie

DEBATA: DEALERSKI BIAŁYSTOK

Stabilnie, choć bez szaleństw

Główne zmienne w dostawczych? Podaż, ceny i przepisy

O przyczynach niższej sprzedaży pojazdów użytkowych, wyzwaniach tego segmentu oraz jego złożoności – rozmawiamy z Małgorzatą Żelichowską, członkiem zarządu i dyrektorem ds. handlu w firmie Auto Zięba, katowickim dealerstwie Renault, Dacii oraz Isuzu

Małgorzata Żelichowska

Zczego biorą się ostatnie spadki w autach dostawczych? W 2022 r. segment stracił w Polsce prawie 16 proc. sprzedaży. Ten rok też jest na razie mocno przeciętny, bo mimo wzrostu w osobówkach, pojazdy użytkowe do 3,5 ton spadły od stycznia do maja o około 2 proc. To o tyle dziwne, że wcześniej „dostawczaki” rosły aż miło, szybko odrabiając straty z pandemii i już w 2021 r. poprawiając swój wolumen z 2019. Co się zmieniło? Ostatnie lata to nieustające zawirowania na całym rynku samochodowym, ale segment aut użytkowych jawi się tu jako szczególnie złożony. Po pierwsze, problemy i wyzwania, z jakimi boryka się nasza branża w obszarze pojazdów osobowych, w „dostawczakach” są zwykle spotęgowane. Weźmy kwestię dostępności. Wiadomo, niewystarczająca podaż aut dotknęła oba segmenty, ale w samochodach dostawczych dochodzi nierzadko potrzeba wykonania odpowiedniej zabudowy, a więc kolejne ogniwo w niestabilnych w ostatnim czasie łańcuchach dostaw. Albo elektromobilność, czyli gigantyczna praca dla całej motoryzacji. Jeśli jest to wyzwanie dla osobówek, to co powiedzieć o autach dostawczych, które pokonują nierzadko po kilkaset tysięcy kilometrów rocznie? Poza tym – i to po drugie – do bolączek ogólnobranżowych dochodzą w pojazdach użytkowych kolejne: problemy firm transportowych, dla których flota jest absolutnie podstawowym narzędziem pracy, czy nadciągające przepisy dotyczące obowiązku instalacji tachografów w pojazdach do 3,5 t.

Spróbujmy omówić te tematy szerzej. Zacznijmy od dostępności produktu, która mniej więcej od ostatniego kwartału zeszłego roku ulega stopniowej poprawie, ale – jak słyszymy od dealerów – w pierwszej kolejności w osobówkach. Czy spadki rejestracji w pojazdach dostawczych to wciąż bardziej efekt niskiej podaży czy słabszego popytu?

Jeśli chodzi o poprzedni rok, karty rozdawała dostępność – mogą się oczywiście odnosić do naszej firmy i sieci Renault. Obecnie popyt na samochody staje się faktycznie zauważalnie niższy, choć i podaż, przynajmniej w niektórych modelach czy segmentach, pozostaje ograniczona. Jedno jest zresztą silnie powiązane z drugim, gdyż konsekwencje niskiej podaży aut z przeszłości będziemy odczuwać nawet wtedy, gdy produkcja wróci do normy.

Co ma pani na myśli?

Chodzi o to, że część firm, zwłaszcza dużych, która normalnie, zgodnie z harmonogramem leasingu czy wynajmu, wymieniałaby swoją flotę w 2021 i 2022 r., nie mogła tego zrobić ze względu na brak samochodów. W związku z tym, co rozumiały, decydowała się na wykup bądź przedłużanie obowiązujących umów. A skoro dany przed-

siębiorca „parafował” już umowę na przykład na kolejne dwa lata, to wymieni auto – czy częściej: większą partię aut – dopiero po tym okresie, a nie za pół roku, gdy poprawi się produkcja. Podobnie przy wykupie pojazdu – skoro już ktoś zainwestował we flotę samochodową własne środki, to nie będzie się spieszył z jej wymianą. Uważam, że między innymi stąd wzięła się niższa sprzedaż aut dostawczych w ostatnich kwartałach – bo spora grupa firm po prostu przesunęła termin zakupu samochodu o rok czy dwa. Słowem, problemy z podażą zaburzyły nam cykl wymiany.

Ile wynosi standardowo okres wymiany pojazdu w segmencie aut użytkowych?

Jeśli mówimy o kliencie „dealerskim”, do tego dużo jeżdżącym, są to zwykle 2–3 lata, czyli wyraźnie krócej niż w „osobówkach”. Przedłużenie umowy użytkowania samochodu o wspomniane dwa lata, oznacza więc de facto, że straciliśmy jako dealer jedną sprzedaż.

Ale idąc tym tropem, w następnych latach powinna się w którymś momencie pojawić rejestracyjna „górką” – gdy standardową sprzedaż aut wspomogą „zaległe” wymiany.

Gdyby na rynku nie było innych zmiennych, zapewne tak. Natomiast dostępność nie jest jedynym elementem, który wpływa na sprzedaż, zwłaszcza długofalowo. Firmy użytkujące samochody dostawcze podzieliłabym na dwie grupy: przedsiębiorstwa transportowe oraz pozostałe, często mniejsze działalności biznesowe. Te pierwsze rzeczywiście będą w miarę regularnie wymieniać swoją flotę – muszą to robić, aby sprawnie prowadzić biznes. I tu faktycznie może być jakaś „górką”. Ale już firmy spoza transportu zaczynają kalkulować: może jeszcze poczekać, może pojeździć dotychczasowym autem rok, dwa lata, trzy? Oczywiście wpływ na takie podejście mają też obecne ceny pojazdów, czyli kolejny element, który radykalnie zmienia naszą branżę. Gdy przedstawiamy klientowi ofertę na nowy samochód, to jego reakcja, nawet mimo ogólnego wzrostu świadomości, nie jest z reguły dobra – zwłaszcza jeżeli swoje ostatnie auto dostawcze kupował jeszcze przed Covidem.

To spróbujmy konkretnie: o ile urosły od 2019 r. ceny popularnych modeli Renault?

Weźmy nasze flagowe „dostawczaki”. W 2019 r. Renault Trafic 120 KM zaczynał się cennikowo od niecałych 70 tys. zł netto, dziś, wersja z silnikiem 130 KM, to już minimum 110 tys. Przy Masterze furgonie – kiedyś 170 KM, obecnie 150 KM – różnica jest mniejsza: w 2019 r. trzeba było zapłacić za niego nieco ponad 85 tys. zł netto, teraz niespełna 100 tys. netto. Ale już Master z podwoziem i zabudową kosztuje zdecydowanie więcej: niecałe

90 tys. zł netto w 2019 r. vs 155,5 tys. w 2023. Jeśli więc ktoś „przegapił” ostatnie trzy lata, może się zdziwić – i nie ma już mowy o takich rabatach, jakie klienci otrzymywali w 2018 czy 2019 r.

Wracając do samej dostępności, macie dziś na stoku „wolne” auta dostawcze?

Bardzo sporadycznie. Są klienci, którzy z przyczyn finansowych rezygnują z odbioru – wtedy pojawiają się pojazdy dostępne od ręki, ale to do słownie pojedyncze przypadki. Poza tym, wolnych „dostawczaków” na stoku w zasadzie nie mamy. To prawda, że sytuacja w segmencie aut osobowych jest pod tym względem zdecydowanie lepsza – co nie znaczy, że idealna. Jeśli zaś chodzi o dostawcze, podaż pozostaje mocno zróżnicowana: z podwoziami do zabudowy nie ma dziś w Renault większych kłopotów, ale już w przypadku furgonów, i to zarówno Mastera, jak i Trafica, wciąż zderzamy się z ograniczoną dostępnością i limitami na poziomie produkcji, szczególnie przy zamówieniach na kilkanaście czy kilkadziesiąt aut.

Idźmy dalej. Wspomniała pani, że na samochody użytkowe wpływa szereg spraw, które w osobówkach nie mają znaczenia. Koronnym przykładem są przepisy o tachografach.

Zgadza się, obowiązek wprowadzenia tachografów w samochodach dostawczych do 3,5 t to zasadnicza zmiana, która wpłynie na popyt w tym segmencie. Wiemy, o co chodzi – konieczność stosowania wobec kierowców pełnych norm dotyczących czasu jazdy, przerw itd. W praktyce oznacza to dla firm transportowych albo zatrudnianie dodatkowych osób, czyli koszty, albo mniejsze obroty związane z ograniczeniem liczby kursów. I teraz tak, rzeczone przepisy mają wejść w życie w 2026 r., więc niby zostało jeszcze sporo czasu. Ale przytoczę tu historię z życia: jeden z naszych strategicznych klientów już teraz założył sobie, że wymiana floty, którą przeprowadzi w bieżącym roku, będzie... ostatnią, bo przed 2026 r. w dużej mierze przejdzie na transport ciężki – właśnie w reakcji na nowe regulacje. Dla nas oznacza to niestety, że nie możemy kontraktować z taką firmą samochodów na kolejne lata.

Przechodzenie z floty dostawczych do 3,5 t na tabor ciężarowy może być powszechne?

Obawiam się, że będzie to dla nas odczuwalne, natomiast trzeba sobie zdawać sprawę, że transport ciężki nie obsłuży wszystkiego, więc samochody do 3,5 tony nadal będą potrzebne i będą jeździć. Znow, wiele zależy od specyfiki czy wielkości konkretnego biznesu. Podałam przykład klienta z branży transportowej, który myśli o wymianie floty na ciężarówki, ale są też firmy, przede wszystkim większe, o ugruntowanej pozycji



na rynku, które już zapowiedziały, że zostają przy „dostawczakach”, czyli – chcąc nie chcąc – dostosują się do przepisów. Najtrudniej będą miały najmniejsze firmy, które nie mogą sobie pozwolić na podnoszenie kosztów. W ich wypadku nie da się wykluczyć nawet ograniczenia działalności. **Tak czy inaczej, konkluzja jest dla dealerów raczej mało optymistyczna, bo w branży transportowej będzie jeździć mniej pojazdów dostawczych do 3,5 ton – nie wiemy co najwyżej, o ile mniej. Jakie działania „obronne” mogą podejmować stacje dealerskie?**

Moim zdaniem podstawą jest tu dywersyfikacja portfela klientów, czyli możliwie szerokie wyjście poza branżę transportową. Przewidujemy, że aut dostawczych jeżdżących po całej Europie będzie zapewne nieco mniej. Dlatego w firmie Auto Zięba stawiamy mocno na specjalistyczne zabudowy z bardzo różnych sektorów biznesu: od kamperów, przez izotermy i chłodnie, lawety, aż po samochody dla służb komunalnych czy pojazdy pogrzebowe. Myślę, że nie skłamię, jeśli powiem, że w zasadzie nie ma dziś branż, dla której, wspólnie z

FOT.
- Nasz największy kapitał to doświadczony zespół, który potrafi obsłużyć klienta biznesowego na naprawdę wysokim poziomie - uważa Małgorzata Żelichowska

Renault i firmami zabudowującymi, nie byłibyśmy w stanie przygotować odpowiedniego nadwozia. Chodzi o produkty szyte na miarę, często dość niestandardowe, których realizację – połączoną z profesjonalną obsługą klienta biznesowego – przedsiębiorcy potrafią docenić.

Produkcję zabudów realizujecie wyłącznie we współpracy z firmami zewnętrznymi?

Tak, natomiast każda z nich jest wcześniej certyfikowana przez centralę Renault. Szczerze? Taki model współpracy to nasz olbrzymi atut, choćby pod kątem gwarancji na wykonaną zabudowę, co przy poziomie skomplikowania niektórych zleceń odgrywa niebagatelną rolę. Poza tym, każda z certyfikowanych firm posiada odpowiednią homologację, technologię czy logistykę, zapewniającą nam jako dealerowi bezpośredni transport pojazdów, a także późniejszą sprawną obsługę serwisową. Segment zabudów oceniam jako nawet bardziej złożony niż same dostawcze, więc dobór właściwego partnera jest tu absolutnie kluczowy.

To weźmy jeszcze na tapet temat elektryfikacji, której wdrażanie, co sama pani przyznała, będzie w autach użytkowych sporo trudniejsze niż w osobówkach. Jak wygląda dziś oferta modelowa Renault w tym segmencie – i co na to sami klienci?

Obecnie mamy w sprzedaży elektrycznego Mastera oraz model Kangoo Van. Fakt, wyzwań w tej dziedzinie nie brakuje. Pierwszym są – kolejny raz – ceny, bo na przykład Master E-Tech furgon kosztuje katalogowo ponad 280 tys. zł netto. Druga rzecz to oczywiście specyfika segmentu „dostawczaków”, gdzie zasięg ma zwykle jeszcze większe znaczenie niż w autach osobowych. Stąd rozwój elektromobilności na przykład w busach przeznaczonych do transportu dalekobieżnego może napotykać na wiele pytań i wątpliwości. Sama chciałabym wiedzieć, w którą stronę – i jak szybko – pójdzie rynek. Na tę chwilę dość naturalną niszą dla elektrycznych aut użytkowych są przede wszystkim instytucje publiczne, służby miejskie czy komunalne, czyli mówiąc wprost – klienci, którzy nie robią codziennych przebiegów na poziomie kilkuset kilometrów. Ale pozostali użytkownicy samochodów dostawczych? Spora niewiadoma. Elektryfikacja floty w tym segmencie idzie znacząco wolniej niż w osobówkach, gdzie zresztą również – umówmy się – nie jest pod tym względem jest zbyt spektakularnie.

Czyli wolumenu „dostawczakami” na prąd na razie nie zrobicie.

Nie zrobimy, wciąż mówimy o pojedynczych sztukach. Choć oczywiście z czasem będzie się to zapewne zmieniać. Obraz może przecież poprawić

choćby pojedynczy wygrany przetarg. Nawiasem mówiąc, ostatnie lata – już abstrahując od „elektryków” i „spalinówek” – to pod kątem udziału w przetargach „wyjątkowy” okres, bo wiele firm dealerskich zupełnie odpuściło sobie ten kanał, bojąc się ryzyka niedotrzymania terminu dostaw i płacenia umownych kar. Teraz konkurencja w przetargach znów rośnie, a wraz z nią oferowane rabaty.

Nierozwiązane do końca problemy z dostępnością, hamujący popyt, niekorzystne regulacje dla branży transportowej, elektryfikacja – w naszej rozmowie wysuwają się na pierwszy plan zagrożenia i niewiadome. Znajdzie pani na koniec coś optymistycznego?

Oczywiście, podstawowa rzecz to fakt, że do wielu z tych wyzwań potrafimy się jako dealerzy dostosować. Mówiłam choćby o naszej reakcji na nadciągające przepisy wprowadzające tachografy.

„Aut dostawczych jeżdżących po całej Europie może być nieco mniej. Dlatego mocno stawiamy na specjalistyczne zabudowy z różnych sektorów biznesu”

Duże możliwości daje nam też to, że w sieci Renault jesteśmy stacją PRO+, która specjalizuje się w obsłudze klienta biznesowego. Mamy ugruntowaną pozycję na rynku. Firma Auto Zięba działa w branży od ponad 25 lat i w tym czasie doświadczyliśmy już wielu „przewrotów”. Nasz największy kapitał to doświadczenie i profesjonalny zespół, który potrafi obsłużyć klienta na naprawdę wysokim poziomie. Problemy z podażą? To prawda, ale zaznaczyłam też, że dostępność w Renault staje się coraz lepsza. A co do popytu, to nikt nie oczekiwał chyba, że już zawsze będziemy się chwalić kolejną zamówień na rok naprzód. Dziś popyt jest nieco niższy, ale pod tym akurat względem pamiętam dużo trudniejsze czasy. Dlatego wierzę, że damy radę, nawet jeśli pod kątem wolumenu i poziomu rentowności rok 2023 nie będzie w „dostawczakach” rewelacyjny. ■

MAŁGORZATA ŻELICHOWSKA

Z firmą Auto Zięba, katowickim dealerstwem Renault, Dacii oraz Isuzu, związana od 23 lat. Obecnie na stanowisku członka zarządu i dyrektor ds. handlu. Auto Zięba od lat przykładem dużą wagę do rozwoju sprzedaży i obsługi pojazdów użytkowych – w 2019 r. firma otworzyła pierwszy w Polsce salon Renault Pro-dedykowany autom dostawczym. W 2022 r. dealer sprzedał 1409 pojazdów nowych (z czego 570 przypadło na auta użytkowe) i 850 używanych.

ROZMAWIALI:

TOMASZ BETKA,
MICHAŁ SIEDZIENIEWSKI