

Jerzy Janczewski*  <https://orcid.org/0000-0002-6994-2683>

Zarządzanie procesami biznesowymi w firmie zajmującej się importem używanych samochodów

Polacy chętnie kupują używane samochody, których większość pochodzi z importu. Powszechnie uważa się, że za zachodnią granicą samochody eksploatuje się w korzystniejszych warunkach, co wiąże się z ich mniejszym zużyciem. Procesy związane z zakupem samochodu za granicą i jego importem do Polski są podobne w przypadku indywidualnych i instytucjonalnych importerów. Zawsze pojazd należy wyszukać, sprawdzić jego stan techniczny, wyrejestrować w kraju pochodzenia, przetransportować, wykonać obsługę przedsprzedażową i ponownie zarejestrować w kraju docelowym. Największym mankamentem w handlu używanymi samochodami jest to, że firma oferująca takie samochody dostarcza nową wartość dla klienta, lecz nie pomaga mu w zbyciu dotychczas użytkowanego pojazdu. Artykuł prezentuje najważniejsze działania biznesowe związane ze sprzedażą używanych pojazdów samochodowych. W tym celu omówiono sprzedaż takich samochodów w Polsce, scharakteryzowano łańcuch logistyczny ponownego wprowadzenia ich na rynek oraz przedstawiono wybrane przedsiębiorstwo zajmujące się importem tych samochodów do Polski.

Słowa kluczowe: import samochodów używanych, samochód używany, procesy biznesowe, małe przedsiębiorstwo

Wstęp

W Polsce istnieje dobrze prosperujący rynek samochodów używanych. Polacy chętnie je kupują i wykorzystują do indywidualnego transportu. Większość samochodów używanych (ok. 80% wszystkich ofert) pochodzi z importu, gdyż powszechnie

* Dr inż. Jerzy Janczewski – adiunkt w Katedrze Systemów Transportu na Wydziale Informatyki, Zarządzania i Transportu Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi.

uważa się, że za zachodnią granicą samochody eksploatuje się w korzystniejszych w stosunku do Polski warunkach, np. lepsza infrastruktura, wysokojakościowe paliwa, większa dbałość o pojazd przez właścicieli, szczegółowe przeglądy techniczne, wysokie kary za cofanie liczników itp. Porównując samochód eksploatowany w Polsce z takim samym z Niemiec lub innego kraju Europy Zachodniej, z góry zakłada się, że ten z naszego kraju prawdopodobnie będzie miał stan techniczny znacznie gorszy.

Zamysłem autora artykułu jest zaprezentowanie najważniejszych działań biznesowych związanych ze sprzedażą używanych pojazdów samochodowych. W tym celu omówiono sprzedaż samochodów używanych w Polsce, scharakteryzowano łańcuch logistyczny ponownego wprowadzenia na rynek używanych samochodów oraz przedstawiono wybrane przedsiębiorstwo zajmujące się importem do Polski takich pojazdów. Tekst zakończono podsumowaniem.

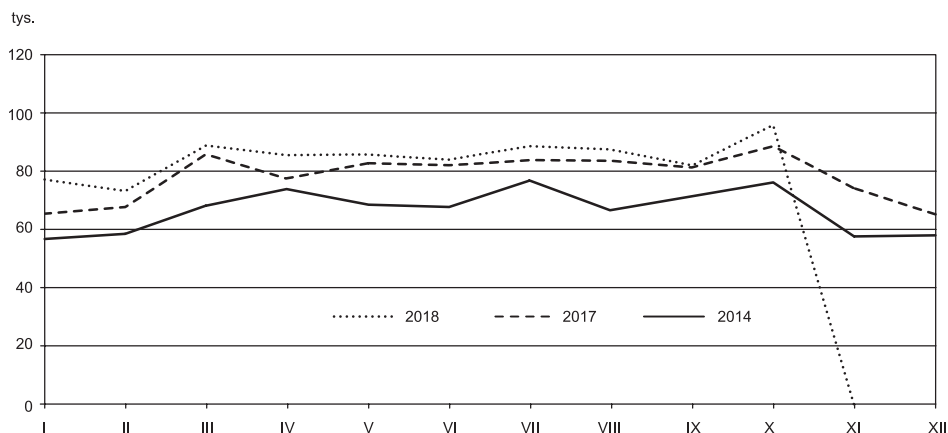
Sprzedaż samochodów używanych w Polsce

W Polsce stale przybywa liczba samochodów używanych sprowadzanych z zagranicy. Przykładowo w październiku 2018 r. import używanych samochodów osobowych i dostawczych o DMC do 3,5 tony wyniósł łącznie 96 729 sztuk i w porównaniu z analogicznym miesiącem roku 2017 był on o 8,9% większy. W październiku 2018 r. import samochodów używanych był najwyższy w porównaniu do poprzednich miesięcy analizowanego roku, a każdy kolejny miesiąc w tym roku wykazywał wzrost importu w stosunku do przytoczonych na rys. 1. lat poprzednich.

W okresie od stycznia do października 2018 r. do Polski sprowadzono 854 335 sztuk samochodów używanych i było to o 7,1% więcej w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego. Można zatem domniemywać, co również wynika z analizy firmy Samar, że w 2018 r. import samochodów używanych do Polski wyniesie ok. milion sztuk i będzie podobny jak w poprzednich latach (*Październik 2018: blisko 100 000 aut!*, 2018).

W październiku 2018 r. liderem importu wśród samochodów używanych z 12,2-proc. udziałem była marka Volkswagen (103 848 sztuk). Natomiast najpopularniejszym modelem przywożonym z zagranicy było Audi A4, którego sprowadzono do Polski 30 029 sztuk. W segmencie samochodów użytkowych – z liczbą 6722 sztuk – liderem był samochód Volkswagen Transporter. Podobnie jak w poprzednich okresach ok. 60% samochodów, dokładnie 58,6%, w październiku 2018 r. zostało sprowadzanych z Niemiec. Na kolejnych miejscach, ze znacznie mniejszymi udziałami rzędu 9,3% oraz 7,1%, były Francja i Belgia. Średni wiek przywiezionego z zagranicy pojazdu używanego wzrósł w stosunku do analizowanych poprzednich okresów i na koniec października wyniósł 11 lat i 9 miesięcy. Dominującym sprowadzonym rocznikiem samochodu był rocznik 2007. Zauważono duże zapotrzebowanie na samochody z silnikami wysokoprężnymi (*Październik 2018: blisko 100 000 aut!*, 2018).

mimo niekorzystnych sygnałów z rynku co do losów ich dalszej eksploatacji i tym samym dalszego ich rozwoju (*Ostatni rok „diesla”...*, 2018).



Rysunek 1. Import samochodów używanych do Polski w poszczególnych miesiącach w roku 2014, 2017 i 2018

Źródło: *Październik 2018: blisko 100 000 aut!*, 2018.

Łańcuch ponownego wprowadzenia na rynek używanego samochodu

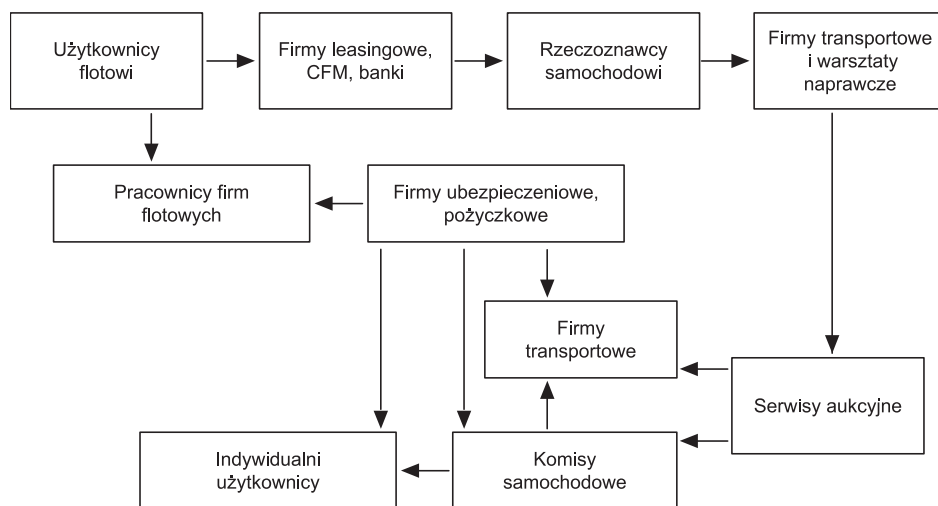
Samochód rzadko jest użytkowany przez jednego właściciela aż do wyczerpania pełnego zasobu pracy. Pełen cykl użytkowania samochodu wymaga powtórnego lub nawet kilkakrotnego wprowadzenia go na rynek i zaangażowania takich działań, jak odbiór i transport, wycena i kontrola stanu technicznego, naprawa uszkodzeń, przygotowanie pojazdu do sprzedaży, wybór kanału dystrybucji i prezentacja pojazdu. Tak złożony produkt nie jest jednorazowego użytku, co oznacza, że może być on powtórnie, a często nawet kilkakrotnie wprowadzany na rynek. Powodów jego tymczasowego wycofania z rynku może być wiele: naprawa uszkodzeń po kolizji, zmiana właściciela, operacje po wynajmie czy leasingu.

Ponowna sprzedaż samochodów może dotyczyć kilku ich różnych rodzajów (Włodarczyk, Janczewski, 2013: 196–198):

- pojazdów nowych z zerowym przebiegiem pochodzących z ekspozycji lub nadwyżek producentów, samochodów 3–6-miesięcznych, testowych, używanych przez dealerów;
- samochodów po wynajmie krótko- (od 6 do 12 miesięcy) lub długoterminowym (od 36 do 48 miesięcy);
- pojazdów używanych po krótkim, 2-letnim okresie leasingu;
- samochodów po „normalnym” okresie leasingu (2–4 lata);
- samochodów powypadkowych;

- samochodów użytkowanych przez osoby indywidualne;
- pojazdów zabytkowych.

Typowym przykładem podmiotowego łańcucha logistycznego przy ponownym wprowadzeniu na rynek używanych samochodów mogą być działania firm zarządzających dużą liczbą pojazdów, a więc dealerów samochodowych, firm leasingowych, firm CFM (Car Fleet Management), banków, flot samochodowych, firm ubezpieczeniowych, komisów samochodowych i innych. Jednym z kluczowych zadań w tych firmach wpływających na finansowy bilans korzystania z firmowej floty jest ponowna sprzedaż samochodów pokontraktowych, tzw. remarketing. W procesie remarketingu w zależności od liczby pokontraktowych samochodów przeznaczonych do ponownej sprzedaży może brać udział wiele firm stanowiących kolejne ogniwa łańcucha sprzedaży i realizujących poszczególne działania logistyczne (rys. 2.). Istotną rolę tutaj odgrywa tutaj liczba pojazdów i odpowiednie przygotowanie ich do procesu powtórnego wprowadzenia na rynek.



Rysunek 2. Łańcuch logistyczny powrotnego wprowadzenia na rynek pojazdu pokontraktowego w ujęciu podmiotowym

Źródło: opracowanie własne.

Proces powtórnego wprowadzania pojazdu pokontraktowego na rynek rozpoczyna się w momencie zwrotu pojazdu przez klienta w dniu wygaśnięcia umowy o wynajem. Samochód poddawany jest szczegółowej ekspertyzie przez niezależnego rzeczoznawcę. Wynik ekspertyzy stanowi raport oceny pojazdu zawierający dokładną specyfikację samochodu: markę, model, wyposażenie, przebieg, rodzaj paliwa itp., jego stan techniczny – uszkodzenia, stan opon, poprzednie naprawy blacharsko-lakiernicze oraz wycenę wartości pojazdu. Po sporządzeniu takiego opisu pojazdy mogą być kierowane bezpośrednio na aukcje internetowe przeznaczone dla odbiorców hurtowych lub wcześniej do warsztatów w celu naprawy uszkodzeń i przygoto-

wania do sprzedaży. W przypadku dużej liczby pojazdów do zbycia usługi takie są zlecane wyspecjalizowanym firmom zajmującym się kompleksową obsługą wymiany samochodów we flotach. Firmy te oferują przede wszystkim czyszczenie wnętrza, karoserii i silnika, naprawę karoserii od wewnątrz, wypolerowanie karoserii, techniczny check-up pozwalający na uniknięcie ewentualnych problemów podczas kolejnej konserwacji pojazdu. Działania takie podnoszą standard samochodów, ich estetykę i co za tym idzie – cenę sprzedaży.

Procesy transakcji na aukcjach wymagają takich działań, jak reprezentowanie sprzedawcy, raportowanie transakcji, zarządzanie portfelem pojazdów flotowych, konsulting i doradztwo w zakresie sprzedaży, reklama prowadzonych sprzedaży, inspekcja, testowanie i arbitraż posprzedawczy, ubezpieczenie samochodów, finansowanie zakupu, windykacja należności i organizacja przechowania lub transportu. W działania te zaangażowanych jest wiele firm. Popularny kanał stanowi sprzedaż samochodu dotychczasowemu użytkownikowi. W tym przypadku łańcuch logistyczny jest krótszy i mniej skomplikowany.

Innym przykładem powtórnego wprowadzenia samochodów na rynek jest działalność firm zajmujących się importem samochodów, w tym pojazdów uszkodzonych. Duża konkurencja w sektorze sprawia, że przedsiębiorcy importujący używane samochody chętnie sprowadzają samochody uszkodzone. Uszkodzenia te mogą być drobne (blacharskie lub mechaniczne), choć zdarzają się też uszkodzenia będące rezultatem poważnych kolizjach drogowych. Importerzy dysponujący warsztatami naprawczymi procesy napraw i przygotowania do ponownego użycia realizują we własnym zakresie w innym przypadku działania te zlecają współpracującym serwisom. W obu przypadkach procesy przygotowania samochodów do powtórnego wprowadzenia na rynek są bardziej skomplikowane i pracochłonne gdyż wymagają poniesienia wielu kosztów, a kanały dystrybucji służące do powtórnego wprowadzenia tych pojazdów na rynek są różnorodne. Przy sprzedaży kilku lub kilkunastu samochodów wykorzystywane są portale internetowe, ogłoszenia w prasie i giełdy. W przypadku większej liczby samochodów oferty pojazdów trafiają również do odbiorców instytucjonalnych.

Procesy w przedsiębiorstwie zajmującym się importem używanych samochodów

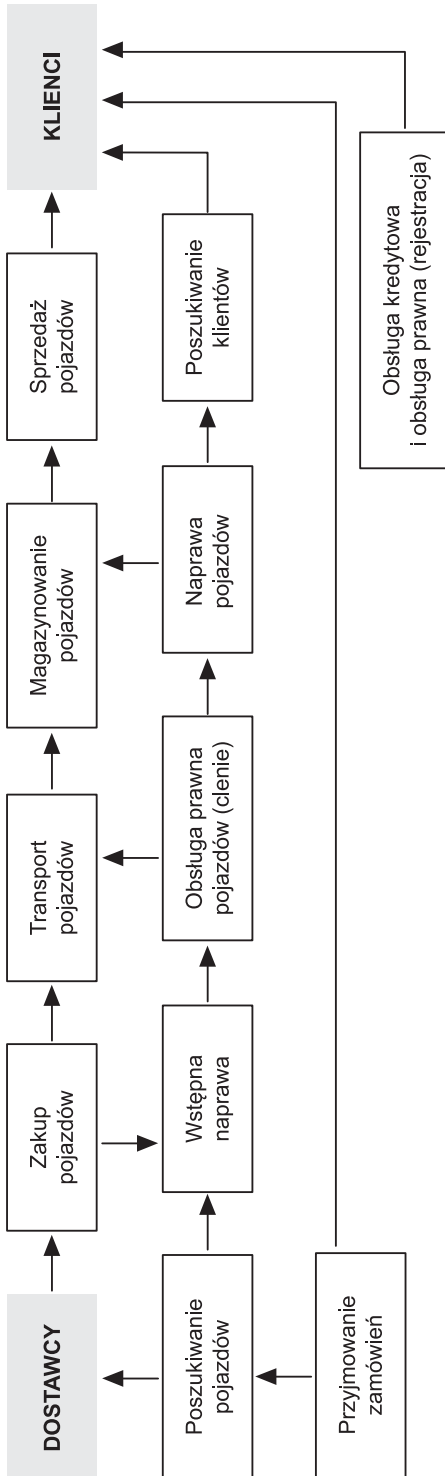
Firmy zajmujące się importem używanych samochodów działalność swoją opierają na dokładnej znajomości rynku samochodów w państwach zachodnich, a także w USA, Kanadzie, jak i w Polsce, Starają się one wykorzystać różnice cenowe parku samochodowego, różnice walutowe oraz różnice na rynku usług naprawczych. Produktem zakupu i ponownej sprzedaży są głównie samochody osobowe. Występujące w takich przedsiębiorstwach procesy przedstawiono na rys. 3.

Początkowym procesem jest wyszukiwanie odpowiednich pojazdów. Możliwe jest również poszukiwanie pojazdu na specjalne zamówienie klienta Poszukiwania

najkorzystniejszych ofert polegają na śledzeniu aukcji i ogłoszeń internetowych w popularnych, ale i mniej znanych portalach internetowych oraz utrzymywaniu stałego kontaktu z zaufanymi partnerami handlowymi. Aby nie przeoczyć okazji zapoznania się z ofertą, która nie zdążyła jeszcze trafić na portale internetowe przedsiębiorcy, odwiedzają place czy magazyny hurtowych sprzedawców samochodów zarówno nieuszkodzonych, jak i powypadkowych. Kolejnym obszarem poszukiwań korzystnych ofert są giełdy samochodowe, których w Europie jest bardzo mało – np. w Niemczech, kraju wysoce zmotoryzowanym, giełdy samochodowe funkcjonują tylko w dużych miastach, takich jak Berlin, Hamburg, Bremen, Essen, Köln, Frankfurt nad Menem., Norymberga, Stuttgart oraz Monachium. Jednym z liderów w Niemczech jest giełda w Essen, podobna do samochodowych targowisk z polskiego Grójca czy Mysłowic. Na pozostałych giełdach wystawianych jest zwykle nie więcej niż kilkaset samochodów. Innym obszarem dla poszukiwań samochodów są internetowe aukcje Urzędów Celnych, np. niemiecki (*Das virtuelle Auktionshaus von Bund, Ländern und Gemeinden* 2018), gdzie przeważają samochody stosunkowo nowe, a licytacja danego modelu trwa od dwóch do trzech tygodni. Może brać w niej udział każda dorosła osoba. Zaletą tych ofert jest niższa cena o 20–30% w porównaniu do ceny rynkowej.

Następny proces to zakup samochodu. Dochodzi do niego, gdy kupujący upewni się, że dana oferta przyniesie mu właściwy zysk przy odsprzedaży. Przed aktem zakupu kupujący sprawdza takie cechy samochodu, jak przeszłość pojazdu, potwierdzenie przebiegu, oryginalność książki serwisowej, źródło pochodzenia samochodu, kompletność umowy kupna – sprzedaży, kompletność dokumentacji pojazdu, ewentualne warunki gwarancji, wady ukryte, stan techniczny pojazdu, możliwość zarejestrowania pojazdu (w przypadku samochodu powypadkowego) i wiele innych.

Następny proces to transport zakupionego pojazdu do kraju importera. W przypadku samochodów nieuszkodzonych i zdolnych do jazdy konieczna jest pełna dokumentacja pojazdu, np. tzw. Duży Brief (odpowiednik polskiej Karty Pojazdu), Mały Brief (odpowiednik polskiego dowodu rejestracyjnego) oraz zaświadczenie o wymeldowaniu pojazdu z terytorium zakupu. Z pełną dokumentacją kupujący udaje się do departamentu komunikacji, aby złożyć dokumenty, po czym kupuje tablice eksportowe (z żółtym paskiem z datą ważności) i ubezpieczeniem. Transport samochodu uszkodzonego jest trochę bardziej skomplikowany. Pierwszym krokiem jest wybór odpowiedniego przewoźnika. Po wyborze przewoźnika należy przygotować stosowne dokumenty. W przypadku transportu na terenie Unii Europejskiej wystarczy list przewozowy CMR oraz zlecenie – dokument, który upoważnia przewoźnika do odbioru samochodu. Do tych podstawowych dokumentów należy również dołączyć kopię dowodu rejestracyjnego. Jeśli samochód właśnie został zakupiony – to także kopię faktury. Wybierając firmę transportową, przedsiębiorca pamiętać musi o sprawdzeniu dwóch podstawowych kwestii: po pierwsze – wiarygodności przewoźnika oraz jego polisy ubezpieczeniowej, po drugie – czy firma dysponuje odpowiednim samochodem do przewozu samochodów. Przewoźnik powinien być poinformowany



Rysunek 3. Procesy w przedsiębiorstwie zajmującym się importem używanych samochodów

Źródło: opracowanie własne na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/identyfikacja_proces%C3%B3w [dostęp: 17.12.2018].

o wymiarach i masie przewożonego samochodu, a w przypadku transportu bardzo uszkodzonych pojazdów należy przekazać mu wszelkie informacje dotyczące uszkodzeń, sposobu, miejsca oraz czasu załadunku i rozładunku.

Po dostarczeniu samochodu zza granicy importer musi mieć miejsce na przechowanie pojazdu do czasu znalezienia zainteresowanego zakupem klienta. W przypadku samochodów sprawnych parkingiem może być prywatna działka przedsiębiorcy lub parking płatny strzeżony. Miejsce przechowywania samochodu powinno być przede wszystkim bezpieczne i łatwe do wyeksponowania pojazdu dla potencjalnych klientów. Idealnym, choć nie zawsze dostępnym miejscem są parkingi zadaszone, podziemne lub nadziemne garaże, zapewniające bezpieczeństwo samochodu i ochronę przez warunkami atmosferycznymi. W sytuacji gdy jest to pojazd uszkodzony i wymagający naprawy, parking przejściowo zapewnia warsztat naprawczy.

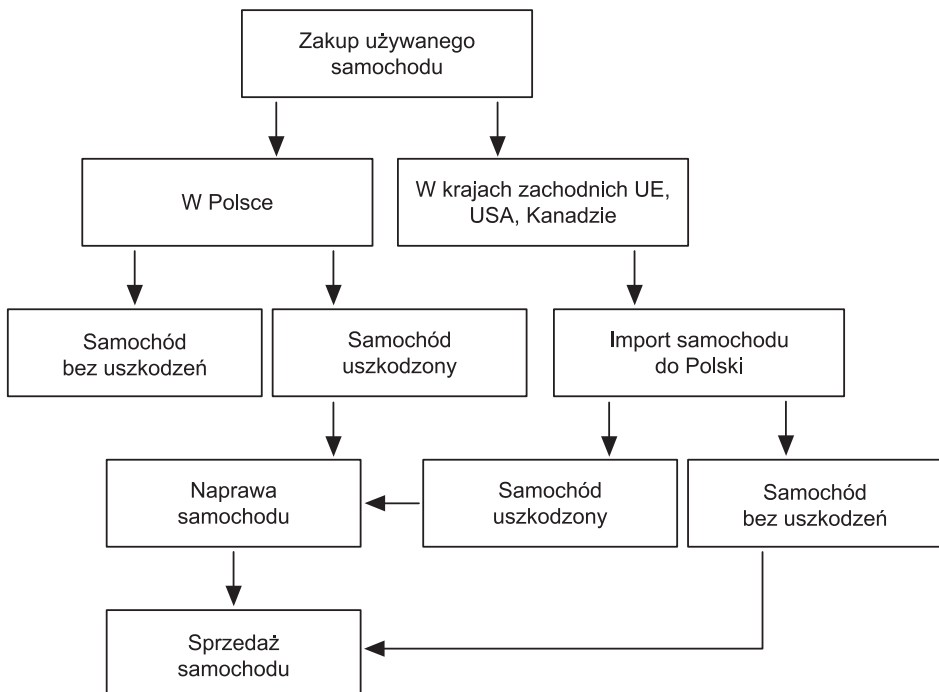
Końcowymi procesami zamykającymi ponowne wprowadzenie na rynek używanego samochodu są procesy poszukiwania nabywcy, a na koniec sprzedaż pojazdu. Oba te procesy są ze sobą ściśle powiązane, gdyż aby sprzedać samochód, najpierw należy poszukać zainteresowanego zakupem klienta. Powszechną formą jest publikowanie ogłoszeń na portalach internetowych. Ogłoszenie powinno być atrakcyjne, precyzyjne, staranne i uczciwie opisujące obiekt sprzedaży. Prasa z ogłoszeniami motoryzacyjnymi również jest powszechnym miejscem umieszczania ogłoszeń o zbyciu pojazdów. Kolejny sposób na znalezienie klienta to prezentowanie samochodu na giełdach samochodowych. Ta metoda dotyczy zwykle pojazdów starszych i tańszych. Popularnymi kanałami sprzedaży samochodów są komisje samochodowe lub skupy samochodów. Mali przedsiębiorcy, chcący zmaksymalizować swój przychód, zwykle nie korzystają z dwóch ostatnich kanałów, a dodatkowo zależy im na szybkim obrocie swych zasobów.

Po przygotowaniu samochodu do sprzedaży, znalezieniu nabywcy i ustaleniu odpowiedniej ceny zachodzi ostateczny proces sprzedaży samochodu. Aby przebiegł on sprawnie i bez żadnych komplikacji, przedsiębiorca musi go właściwie przygotować. Przed przybyciem klienta sprzedawca powinien przemyśleć swoje odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania. Zakres tych pytań może być niekiedy bardzo duży, zatem sprzedający powinien znać wiele informacji o oferowanym samochodzie. Przepływ informacji między sprzedawcą a klientem jest niezwykle ważny. Informacje płynące od sprzedawcy powinny być autentyczne, wiarygodne, wyczerpujące i konkretne na tyle, aby wyeliminować nieдомówienia i oszczędzić czas negocjacji. Nieodzownym składnikiem sprzedaży jest jazda próbna. Po sprawdzeniu, czy klient ma ważne prawo jazdy, i wybraniu odpowiedniej trasy należy zaprezentować walory samochodu. Zwykle życzeniem kupującego jest sprawdzenie samochodu w niezależnym od sprzedawcy warsztacie samochodowym. W celu uniknięcia nieporozumień należy ustalić, która strona pokrywa koszty takiej diagnostyki. Procesowi sprzedaży towarzyszą negocjacje ceny, warunków gwarancji itp. Sprzedawca zwykle ma ustalony próg cenowy, którego nie może przekroczyć. Gdy dojdzie do porozumienia obydwóch stron, konieczne jest dokładne wypełnienie wszystkich dokumen-

tów oraz bezpieczne przeprowadzenie transakcji zapłaty. Na koniec, chcąc uniknąć niepotrzebnych telefonów z zapytaniami sprzedawcy, pozostaje szybkie usunięcie z bazy ogłoszeń sprzedanego samochodu.

Działania przykładowego przedsiębiorstwa zajmującego się importem używanych samochodów

Wybrane jako przykład przedsiębiorstwo funkcjonuje w sektorze ok. 8 lat. Jest to trzyosobowa firma rodzinna. Początki działalności tej małej firmy opierały się wyłącznie na imporcie samochodów używanych z zachodnich krajów Unii Europejskiej. Wzrost konkurencji wymusił na przedsiębiorstwie rozszerzenie działalności o import i naprawę samochodów powypadkowych. Założeniem firmy jest świadczenie wysokiej jakości usług poprzez profesjonalne działania i tym samym oferowanie końcowemu klientowi niezawodnego pojazdu nadającego się do dalszej eksploatacji. Firma postawiła sobie za cel również działania na rzecz zmiany negatywnego wizerunku profesji „handlarza samochodowego”. W ciągu ponad ośmiu lat działalności firma zdobyła rekomendacje od ponad 100 zadowolonych z jej usług klientów.



Rysunek 3. Działania w przykładowej firmie zajmującej się importem samochodów

Źródło; opracowanie własne na podstawie Woźniak, 2018: 29.

Firma specjalizuje się w sprzedaży pojazdów luksusowych, kilkuletnich, najczęściej do 5 lat, poczynając od klasy „premium” (segment D), a kończąc na „ultraluksusowych” (segment F). Mając do dyspozycji niewielkie zasoby finansowe, postawiono zająć się wyszukiwaniem samochodów uszkodzonych i powypadkowych z tego segmentu z zamiarem ich późniejszej naprawy. Przedsiębiorstwo w procesie poszukiwania samochodu bierze pod uwagę zakres i wielkość uszkodzeń oraz możliwość naprawy, która nie wpłynie na bezpieczeństwo ponownego użytkowania pojazdu. Zaletą kupowania samochodów po wypadku w Niemczech czy w krajach Beneluksu jest ich atrakcyjna cena oraz zwykle niski i autentyczny przebieg oraz pewne pochodzenie. Przedsiębiorcy, działając bezpośrednio w Niemczech, mają łatwiejszy dostęp do ofert pojazdów używanych – jeden z przedsiębiorców mieszka tam na stałe i śledzi wszystkie ogłoszenia oraz aukcje. Uszkodzenia powypadkowych samochodów kupowanych przez firmę zwykle nie są wysokie i mieszczą się w granicach 30–40%.

Zakupiony za granicą uszkodzony pojazd transportowany jest do Polski celem naprawy. Firma nie posiada własnego zakładu naprawczego, lecz ściśle współpracuje z kilkoma wybranymi warsztatami. Pracownicy firmy koordynują procesy naprawy i dostarczają niezbędne do naprawy części i podzespoły, dbając przy tym, aby naprawa przebiegała prawidłowo, zgodnie z wymogami producenta. Wszystkie uszkodzone elementy samochodu wymieniane są na nowe, a stosowane części i podzespoły oryginalne bądź zamienne oryginalne (oznakowane w rozumieniu unijnych przepisów GVO (niem. *Gruppen FreistellungsVerordnung*) symbolami jakości „O” i „Q”). Tak naprawiony (odbudowany) samochód jest niewyeksplloatowany, ma wiele nowych części, oraz ze względu na jego historię powypadkowości, dużo tańsze w zakupie (biorąc pod uwagę utratę wartości rynkowej). Poszukując pojazdów na zamówienie, firma elastycznie reaguje na potrzeby klienta i przed kupnem starannie sprawdza samochody. W większości indywidualne zamówienia klientów dotyczą pojazdów bez uszkodzeń, bądź z niewielkimi uszkodzeniami, które nie ograniczają zdolności samochodu do jazdy. W zależności od specyfiki produktu i potrzeb konkretnych rynków, naprawione samochody sprzedawane są na rynku polskim (uwzględniając opłaty), bądź wracają na rynek macierzysty (ominięcie opłat akcyzowych) w celu znalezienia nowego nabywcy. Oferując naprawione po kolizji samochody, przedsiębiorstwo przedstawia historię pojazdu i jego wypadkowość, udostępnia posiadane fotografie i inne dokumenty pojazdów powstałe po kolizji.

Podsumowanie

Polski rynek samochodów osobowych w porównaniu z rynkami pozostałych krajów UE charakteryzuje duży udział samochodów używanych w stosunku do sprzedaży samochodów nowych. Sytuacja taka trwa nieprzerwanie od 2004 r., czyli od przystąpienia Polski do UE. Wtedy to import samochodów używanych z Unii do Polski wzrósł drastycznie. Głównym źródłem samochodów z importu są dla Polski Niemcy,

gdzie aktualnie kolejne miasta wprowadzają ograniczenia dla samochodów wyposażonych w silniki Diesla. Niewykluczone więc, że używane pojazdy samochodowe z silnikami wysokoprężnymi zarejestrowane w Niemczech staną się na tyle nieatrakcyjne dla ich właścicieli, że szybko trafią na polski rynek. W Polsce brakuje na razie takich ograniczeń jak w Niemczech a wprowadzone niedawno w ustawie o elektromobilności strefy czystego transportu, póki co, nie mają dużych szans, aby szybko zaistnieć we wszystkich miastach i w niedalekiej przyszłości mogą funkcjonować raczej tylko pozornie. Zapewne liczą na to importerzy samochodów.

Wyniki importu z 2018 r. wskazują, że co do zakupu używanych samochodów od lat nie zmieniają się preferencje polskich klientów. Składają się na to liczne czynniki, na pewno ekonomiczne, gdyż nadal nie jest nas stać na kupno nowego samochodu, prawdopodobnie też i takie, które są związane z chęcią zaspokojenia własnej próżności lub zaimponowania innym, że można posiadać markowy samochód, większy niż byłoby nas stać, gdybyśmy kupili go jako nowy. Wykorzystują firmy zajmujące się importem samochodów do Polski. O powszechności ich działań świadczy duża liczba ogłoszeń, przydrożnych składów, placów i przydomowych parkingów oferujących importowane samochody różnych marek, różnych klas i o zróżnicowanej jakości. Większość firm wyspecjalizowała się w swojej profesji, dba o jakość sprzedawanego produktu i o jakość działań związanych z obsługą klienta tak jak podano to w opisie przykładowej firmy.

Procesy związane z zakupem samochodu za granicą i importem jego do Polski są podobne w przypadku indywidualnych i instytucjonalnych importerów. Zawsze pojazd należy wyszukać, sprawdzić jego stan techniczny, wyrejestrować w kraju pochodzenia, przetransportować, wykonać obsługę przedsprzedażową i ponownie zarejestrować w kraju docelowym. Nadal największym mankamentem w handlu używanymi samochodami jest to, że firma oferująca używany samochód, dostarczając nową wartość dla klienta, nie pomaga mu w zbyciu dotychczas użytkowanego pojazdu.

Bibliografia

- Das virtuelle Auktionshaus von Bund, Ländern und Gemeinden* (2018), <https://zoll-auktion.de/auktion/> [dostęp: 21.12.2018].
- Ostatni rok „diesla”. Zapadł wyrok w sprawie emisji NOx* (2018), <https://warsztat.pl/dzial/101-prawo/artykuly/ostatni-rok-diesla-zapadl-wyrok-w-sprawie-emisji-n.68137> [dostęp: 17.12.2018].
- Październik2018: blisko 100000 aut!* (2018), https://www.samar.pl/_/3/3.a/100977/3.sc/11/Pa%C5%BAdziernik-2018--blisko-100-000-aut-.html?locale=pl_PL [dostęp: 2.12.2018].
- Włodarczyk M., Janczewski J. (2013), *Zarządzanie logistyką zwrotną w usługach motoryzacyjnych*, [w:] Z. Ziolo, T. Rachwał (red.), „Przedsiębiorczość –

Edukacja” nr 9, Zakład Przedsiębiorczości i Gospodarki Przestrzennej Instytutu Geografii Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, Wydawnictwo Nowa Era, Warszawa–Kraków.

Woźniak M. (2018), *Procesy przygotowania pojazdów do ponownego użycia na przykładzie firmy WOZNIAK*, inżynierska praca dyplomowa AHE w Łodzi.

Summary

Business process management in a company dealing in the import of used cars

Poles are eager to buy used cars, most of which are imported. It is generally believed that cars are used in more favourable conditions beyond the western border. The processes related to the purchase of a car abroad and its import into Poland are similar for both individual and institutional importers. One should always seek out a vehicle, check its technical condition, deregister it in the country of origin, transport it, perform pre-sales service and re-register it in the destination country. The biggest drawback in the used car trade is that the company offering such cars provides a new value for the customer but does not help him or her sell the used vehicle that he or she has used to date. The article presents the most important business activities related to the sale of used motor vehicles. To this end, the sale of such cars in Poland is discussed, the logistics chain is characterised and the introduction of used vehicles to the market is presented. A selected company importing these cars into Poland is analysed.

Keywords: import of used cars, used car, business processes, small enterprise