

Pięćdziesiąt lat temu decyzja o rozpoczęciu biznesu nie była łatwa. – Miałem dobrą posadę. Pracowałem wtedy w telewizji na stanowisku naczelnika wydziału zaopatrzenia. Było to jednak dla mnie ograniczenie samodzielności. Przez kilka lat – jako zawodnik Warszawianki – uprawiałem kolarstwo. Gdyby zliczyć kilometry, objechałbym kulę ziemską. Miałem więc uparty charakter. Czułem, że i zawodowo trzeba iść do przodu – mówi Lech Chodzeń, założyciel firmy.

na Lech Chodzeń – rdzewiały nawet samochody, które dopiero co wyjeżdżały z fabryki. Dlatego w serwisie w Piasecznie panowały wręcz kolejki do zabezpieczenia auta. Zakład zaczął od napraw blacharsko-lakierniczych, ponieważ usługi mechaniczne były wówczas jakby... mniej potrzebne. – Inaczej niż dziś właściciele aut nie przyjeżdżali na przegląd pojazdu. Dopiero jak coś się stało, oddawali go do naprawy – dodaje założyciel dealersstwa. O naprawy mechaniczne firma rozszerzyła

Nie chcemy się zatrzymywać

Na początku, w 1976 roku, serwis blacharsko-lakierniczy o powierzchni 30 na 15 metrów. Dziś pięć stacji dealerskich, spółka wynajmu oraz centrum flotowe. Co więcej, Grupa Chodzeń, rodzinna firma działająca na rynku od pół wieku, nie hamuje – i ma już w planach kolejną inwestycję.

Jak dodaje, jego koledzy mieli już drobne interesy – po swoich rodzicach, lub takie, które sami stworzyli, a Polska była wtedy miejscem, w którym drobna wytwórczość i nieduże zakłady się rozwijały. – Choć decyzja była niepewna, postanowiłem założyć własną działalność. Nawet wtedy, gdy w Polsce dla biznesowych inicjatyw tak naprawdę nie było zielonego światła. I oczywiście musieliśmy załatwić wiele spraw, między innymi uzyskać „papiery mistrzowskie”, zatrudnić fachowców, a przy budowie zakładu nagimnastykować się, żeby zdobyć... cement, co dziś jest prozaiczną kwestią – zaznacza nasz rozmówca.

KLIENCI Z CAŁEJ POLSKI

Serwis blacharsko-lakierniczy powstał w 1976 r. w podwarszawskim Piasecznie. Wówczas na rynku nie było wiele aut, a nawet 70 proc. z nich stanowiły Fiaty, dlatego sporą niewiadomą było, ilu klientów uda się zdobyć. Kilka pierwszych miesięcy pokazało, że uruchomienie zakładu okazało się strzałem w dziesiątkę. – Byłem zaskoczony, że wystarczyło ogłoszenie w prasie, by klienci przyjeżdżali do nas nie tylko z Warszawy, ale z całej Polski – mówi Lech Chodzeń. Istotne było z pewnością to, że oprócz typowych napraw blacharsko-lakierniczych firma oferowała klientom niezwykle potrzebną usługę – zabezpieczenia antykorozyjne. Bo – jak wspomi-

niał – działalność kilka lat później. Uruchomiony w 1986 r. serwis zdobył autoryzację Toyoty (w ramach trójstronnej umowy z Pol-Motem i przedstawicielem japońskiego producenta). Azjatycka marka nie była wtedy jeszcze w Polsce bardzo popularna, więc decyzja wymagała odwagi. Opłaciło się – gdy w grudniu 1990 r. nad Wisłą powstała Toyota Motor Poland, przedsiębiorstwo rodziny Chodzeń zyskało pełną autoryzację, rozpoczynając sprzedaż nowych pojazdów. Pierwsze Toyoty przyłynęły do Polski w marcu 1991 r. W debiutanckim, jeszcze niepełnym roku sprzedaży, ze zwirowego placu przed serwisem wyjechało wtedy prawie 300 aut (łącznie sprzedaż samochodów marki w kraju sięgnęła wówczas około 3000 szt.).

Co ciekawe, firma wkrótce stała się także dealerm konkurencyjnej Hondy. W latach 90. obie marki rywalizowały o podobną pulę sprzedaży (w 1999 r. Toyota i Honda zarejestrowały w Polsce około 10 tys. aut; drogi Grupy Chodzeń i Hondy rozeszły się ostatecznie w 2009 r.).

Jak wspomina dealer, nowe auta kupowali – rzecz jasna gotówkowo – głównie lekarze, aktorzy, sadownicy czy... speakerzy telewizyjni. – Toyota dostarczała nam pojazdy w konsygnacji. Można by więc stwierdzić, że w minionym tysiącleciu działał model agencyjny. Cena auta była stała. Cennik przy-



chodził zwykle raz w tygodniu. Klientom nie mogliśmy oferować rabatów, mogliśmy za to dołożyć na przykład radio czy dywaniki. A z gotówką zapłaconą przez klienta oczywiście jechaliśmy do banku – wspomina Piotr Chodzeń, współwłaściciel Grupy Chodzeń, syn założyciela. Początkowo sprzedaż koncentrowała się na Toyocie Corolli i Carinie II. Wszystkie dostępne samochody były produkowane w Japonii. Kontyngent (ograniczona liczba aut sprzedawana bez cła) na samochody produkowane w Unii Europejskiej pojawił się w 1995 r., natomiast pojazdy z Japonii były obłożone 35-proc. cłem. – W 1999 roku pojawiła się Toyota Yaris, która w 2000 roku stała się samochodem roku i zaczęła być produkowana we Francji. Potem w portfolio zdomowił się Avensis. Gdy mieliśmy w ofercie trzy modele, a Polska w 2004 weszła do Unii Europejskiej, mogliśmy efektywnie sprzedawać. Rosły marże, pojawił się wyższy bonus ilościowy i jakościowy – mówi dealer.

Od samego początku firma była otwarta na nowoczesne – jak na owe czasy – rozwiązania. Jak już wspomniano, dealer dostrzegał, jak skutecznie działały reklamy w prasie. Dlatego – choć kosztowały gigantyczne wręcz pieniądze (przeliczając na teraz: nawet kilkanaście tysięcy złotych za ogłoszenie na mniej więcej jedną szóstą strony) – regularnie w nie inwestował, a panie pracujące na recepcji salo-

nu – stanowiącej załóżkę dzisiejszego BDC – z miejsca odnotowywały znaczny wzrost liczby telefonów oraz trafficu klientów. W 2000 r. firma wzbogaciła się o własny adres mailowy, zaś w 2003 r. stała się jednym z pierwszych przedsiębiorstw dealerskich, które uruchomiło własną domenę internetową.

KROK PO KROKU

Stacja w Piasecznie dynamicznie się rozwijała. Dealer postanowił więc powiększyć biznes. – W 2004 r. kupiliśmy działkę w Warszawie przy ulicy Czerniakowskiej, w 2006 wmurowaliśmy kamień węgielny, a w 2007 r. otworzyliśmy nasz drugi salon Toyoty. Z kolei dwa lata później, również w Warszawie, ale przy ulicy Puławskiej, niedaleko pierwszej Toyoty w Piasecznie, uruchomiliśmy stację Lexusa – zaznacza Piotr Chodzeń.

Lista salonów, które pojawiły się z czasem w Grupie Chodzeń, na tym jednak się nie kończy. W 2010 r. dealer zainwestował w firmę Toyota Carter w Gdańsku, zlokalizowaną przy Alei Grunwaldzkiej. Piotr Chodzeń nie ukrywa, że jednym z ograniczeń pomorskiej stacji stała się dość szybko powierzchnia, uniemożliwiająca choćby odpowiednią ekspozycję samochodów używanych. Dlatego dealer zdecydował się wzmocnić swój biznes w Trójmieście, otwierając w 2022 r. zupełnie nową lokalizację

FOT. Grupa Chodzeń, mimo skokowego rozwoju w ostatnich kilkunastu latach, nie zatraciła rodzinnego charakteru. Na zdjęciu od lewej: założyciel dealerstwa Lech Chodzeń, prokurent Maria Chodzeń-Hakowska oraz prezes zarządu Piotr Chodzeń. W biznes zaangażowani są także synowie Piotra Chodzenia: pracujący w spółce GC Rent Antoni oraz będący jeszcze na studiach Jan, który w przerwach między zajęciami zdobywa doświadczenie jako mechanik



FOT. 50-lecie działalności firmy było okazją do podsumowań i świętowania wspólnie z pracownikami. Grupa Chodzeń zatrudnia dziś 550 osób

Carter Chodzeń Gdańsk-Kowale, mieszcząca się przy ul. Magnackiej, czyli w obrębie „motoryzacyjnej obwodnicy” aglomeracji. Oddział powstał na dwuhektarowej działce. W salonie o powierzchni 900 m² eksponowanych może być nawet 20 aut. Odrębny budynek zbudowano z myślą o wspomnianych samochodach używanych.

SPRAWDZONE ŹRÓDŁO UŻYWANYCH

Grupa Chodzeń generalnie stawia mocno na auta używane. – Dziś to jeden z filarów dealerskiego biznesu. Dążymy do tego, żeby sprzedaż aut używanych do nowych wynosiła 1 do 1. Celem długofalowym jest 2 do 1, jednak nie da się tego zrobić, prezentując tylko 100–200 aut – zaznacza Piotr Chodzeń. W związku z tym dealer postawił na specjalną lokalizację dla modeli z drugiej ręki. Mowa o rozległej działce (o powierzchni 3 ha) w podwarszawskiej Zgorzale, gdzie docelowo grupa chciałaby sprzedawać 200 samochodów używanych miesięcznie. Tamtejszy oddział firmy to także centrum wydań flotowych. Do Zgorzały dealer zamierza również przenieść serwis blacharsko-lakierniczy (będący już w fazie projektowania), który umożliwi naprawę cztery razy więcej pojazdów w stosunku do obecnej lokalizacji.

Jako przedstawiciel Toyoty i Lexusa Grupa Chodzeń realizuje też program wynajmu długoterminowego Kinto, dzięki któremu buduje bliższą relację z klientem i zwiększa możliwości pozyskiwania sprawdzonych i jakościowych samochodów. Ponadto dwa lata temu dealer utworzył spółkę GC Rent, wynajmującą auta, która poza celami sprzedażowymi zwiększa też kontrolę nad obsługiwanymi samochodami. – To bardzo dobre źródło pojazdów używanych. Oferujemy średnio- i długoterminowy wynajem samochodów osobowych i dostawczych

oraz zarządzanie flotą. W rocznych i dwuletnich kontraktach mamy teraz około 600 aut. Dążymy do tego, żeby park ten wzrósł do 1,5 tysiąca pojazdów. Tyle modeli przy 1,5-rocznym wynajmie oznacza, że powinniśmy pozyskiwać miesięcznie dodatkowy stok liczący około 100 aut używanych – analizuje Piotr Chodzeń.

Jak zaznacza, w sposób naturalny każdy dealer zależny jest od producenta – od tego, jakie marka tworzy samochody i kiedy wprowadza je na rynek. W związku z tym pełna jakość pracy handlowców i mechaników musi być niezmienna. – Retencję aut, to, kiedy wracają, jak długo klient korzysta z naszych usług, można uzyskać tylko jakością. Trzeba umieć dobrze przekonać klienta, że potrzebne jest, aby do nas przyjeżdżał, bo dzięki temu, że auto jest zadbane, z pełną historią serwisową, wzrasta jego wartość rezydualna – mówi nasz rozmówca.



I dodaje, że docelowo grupa chce w coraz większym stopniu przekształcać sprzedaż w wynajem, ponieważ w dobie wchodzenia na rynek aut elektrycznych trzeba utrzymać duży park samochodowy i wypełnić serwis, a więc być właścicielem samochodów. Ważne jest to również przy pojazdach dostawczych, czyli segmencie, który – ze względu na pokonywane dystanse – jeszcze długo pozostanie zdominowany przez napęd spalinowy.

DOŚWIADCZENIE LICZONE W DEKADACH

Rozwijanie skrzydeł rodzinnego biznesu na pewno nie byłoby możliwe bez zaangażowanych pracowników. W Grupie Chodzeń pracuje dziś 550 osób. Co istotne, wiele z nich pozostaje w firmie od lat. Podczas świętowania jubileuszu 50-lecia funkcjonowania na rynku dealer wręczył pamiątkowe statuetki kilkudziesięciu osobom pracującym w dealerstwie od co najmniej 15 lat. Dzieśięciu wyróżnionych szczyli się aż 30-letnim stażem w firmie. – Wysoka jakość pracy, ciągłe doskonalenie procesów oraz profesjonalna obsługa klientów to fundament działalności Grupy Chodzeń – podkreśla Maria Chodzeń-Hakowska, prokurent spółki. Jak dodaje, firma ujednoliciła standardy jakości we wszystkich swoich stacjach dealerskich, dbając o to, aby doświadczenie klienta było równie dobre niezależnie od lokalizacji. – Bardzo dużą wagę przykładamy do analizy opinii i reklamacji. Nie traktujemy ich wyłącznie jako zgłoszeń problemów, ale przede wszystkim jako źródło wiedzy o tym, co możemy zrobić lepiej. Każda uwaga jest szczegółowo analizowana, a tam, gdzie to konieczne, wdramy działania naprawcze i usprawniamy procesy. Nasz cel to zawsze nie tylko rozwiązanie konkretnej sprawy, ale przede wszystkim wyeliminowanie

przyczyn problemu, aby podobne sytuacje nie wracały w przyszłości – mówi przedstawicielka firmy.

Jak dodaje, takie podejście wpisuje się w filozofię lean management, opierającą się na ciągłym doskonaleniu procesów, czyli koncepcji kaizen, oraz eliminowaniu wszelkich strat i nieefektywności, określanych w japońskiej terminologii jako muda. W praktyce oznacza to stałe poszukiwanie usprawnień, upraszczanie procedur, skracanie czasu realizacji procesów oraz zwiększanie wartości dostarczanej klientom. – Regularnie analizujemy nasze procesy zarówno w salonach, jak i serwisach. Szukamy obszarów wymagających poprawy, eliminujemy działania, które nie tworzą wartości dla klienta oraz zachęcamy pracowników do zgłaszania własnych pomysłów udoskonalenia. Wierzymy, że nawet niewielkie zmiany, wdrażane regularnie każdego dnia, mogą przynieść w dłuższej perspektywie zauważalne rezultaty – podsumowuje Maria Chodzeń-Hakowska.

Efekty takiego podejścia znajdują zresztą potwierdzenie w wynikach. Grupa Chodzeń może pochwalić się m.in. prestiżową nagrodą Kiwami 2022, przyznaną salonowi Lexusa jako jednemu z dziesięciu najlepszych dealerstw marki w Europie (wyróżnienie trafia do organizacji osiągających najwyższe standardy obsługi klienta i realizacji celów biznesowych).

Pasja i zaangażowanie w pracę, profesjonalizm, dbanie o relacje z klientami i rozsądne plany na przyszłość od pięciu dekad umacniają siłę stołecznej grupy. Można więc w ciemno zakładać, że o konsekwentnym rozwoju rodzinnej firmy Chodzeń napiszemy jeszcze nie raz. ▀

GRUPA CHODZEŃ

Firma Lecha Chodzenia i jego syna Piotra, która debiutowała na rynku w 1976 r. jako zakład blacharsko-lakierniczy. Z biegiem lat rozszerzyła swoją działalność o usługi serwisowe i stała się dealerem Toyoty i Lexusa. W skład grupy wchodzi dziś stacje Toyoty w Piasecznie, Warszawie, Gdańsku i Kowalach, salon Lexusa w Warszawie oraz spółka GC Rent wynajmująca auta. Jej oddział mieści się także w podwarszawskiej Zgorzale, gdzie funkcjonuje centrum flotowe oraz powstaje stacja aut używanych. Na kartach półwiecznej historii firma ma również prowadzenie salonu Hondy oraz Maserati. W 2025 r. grupa sprzedała 6166 nowych aut oraz 2530 samochodów używanych.

TEKST:

TOMASZ BETKA,
JUDYTA SZÓSTAKOWSKA



1976

LECH CHODZEŃ URUCHAMIA W PODWARSZAWSKIM PIASECZNIE SERWIS BLACHARSKO-LAKIERNICZY. PO KILKU LATACH ROZSZERZA DZIAŁALNOŚĆ O USŁUGI MECHANICZNE



1986-1991

FIRMA STAJE SIĘ AUTORYZOWANYM SERWISEM MARKI TOYOTA, A PIĘĆ LAT PÓŹNIEJ ZDOBYWA PEŁNĄ AUTORYZACJĘ DEALERSKĄ I ROZPOCZYNA SPRZEDAŻ NOWYCH AUT



2007-2009

DEALER WCHODZI DO WARSZAWY. W 2007 R. OTWIERA STACJĘ TOYOTY PRZY UL. CZERNIAKOWSKIEJ, DWA LATA PÓŹNIEJ – SALON LEXUSA PRZY UL. PUŁAWSKIEJ



2010

GRUPA INWESTUJE W FIRMĘ TOYOTA CARTER W GDAŃSKU



2022

DEALER OTWIERA KOLEJNY SALON TOYOTA CARTER CHODZEŃ, KTÓRY ZBUDOWAŁ OD POSTAW W KOWALACH k. GDAŃSKA



2024

FIRMA URUCHAMIA WŁASNĄ SPÓŁKĘ WYNAJMU GC RENT, A TAKŻE INWESTUJE W LOKALIZACJĘ W ZGORZALE k. WARSZAWY (CENTRUM FLOTOWE, SPRZEDAŻ AUT UŻYWANYCH)