

BONUS 6 · KURS MECHANIKI SAMOCHODOWEJ

PORADNIK WYCENY USŁUG

Jak policzyć stawkę roboczogodziny, marżę na częściach i cenę naprawy. Tabela-model z czasami normatywnymi, wzory kosztorysów i sposoby rozmowy o cenie z klientem.

- ❖ Koszty warsztatu
- ❖ Stawka roboczogodziny
- ❖ Marża na częściach
- ❖ Tabela-model cennika
- ❖ Kosztorys i rozmowa o cenie
- ❖ Arkusze do druku

58

USŁUG W TABELI

4

ROZDZIAŁY

3

ARKUSZE DO DRUKU

A4

DO DRUKU

EDYCJA 2026 · CENA, KTÓRA SIĘ OPŁACA



❖	Jak korzystać z poradnika	3
1	Fundamenty ceny	4
1.1	Koszty warsztatu: stałe i zmienne	5
1.2	Kalkulacja stawki roboczogodziny	6
1.3	Marża na częściach i materiałach	7
1.4	Czasy normatywne i współczynniki trudności	8
2	Tabela-model cennika	9
2.1	Obsługa okresowa i usługi szybkie	10
2.2	Hamulce, zawieszenie i układ kierowniczy	11
2.3	Silnik, napęd i elektryka	12
2.4	Diagnostyka, klimatyzacja i pakiety	13
3	Rozmowa o cenie	14
3.1	Kosztorys i zgoda klienta	15
3.2	Warianty części, pakiety i rabaty	16
3.3	Odpowiedzi na najczęstsze obiekcje	17
3.4	Błędy w wycenie i kontrola rentowności	18
4	Arkusze do druku	19
4.1	Arkusze kalkulacji stawki roboczogodziny	20
4.2	Wzór własnego cennika usług	21
4.3	Wzór kosztorysu dla klienta	22



Jak korzystać z poradnika

Cena usługi nie powinna być zgadywana ani kopiowana od konkurencji. Ten poradnik prowadzi przez kalkulację własnych kosztów i stawki, a następnie pokazuje, jak zamienić czas pracy w czytelny cennik i kosztorys.

❖ Trzy kroki do własnego cennika

❖ Metoda

- 1 Policz miesięczne koszty warsztatu i oczekiwane wynagrodzenie (rozdział 1).
- 2 Wyznacz stawkę roboczogodziny na podstawie realnie sprzedawanych godzin (rozdział 1).
- 3 Przemnóż czasy normatywne z tabeli-modelu przez swoją stawkę i dodaj części z marżą (rozdział 2).

⚠ **Bezpieczeństwo**

Kwoty w przykładach są umowne i służą pokazaniu metody obliczeń. Ceny usług, stawki i koszty różnią się w zależności od regionu, wyposażenia, doświadczenia i marki auta. Czasy normatywne w tabelach są orientacyjne; dla konkretnego modelu korzystaj z katalogów czasów napraw i własnych zapisów. Kwestie podatkowe i formalne skonsultuj z księgowym.

❖ **Wskazówka z warsztatu**

Najcenniejszym źródłem danych do wyceny są Twoje własne notatki. Po każdej naprawie zapisz czas pracy, model auta i to, co sprawiło trudność. Po kilku miesiącach Twoje wyceny będą dokładniejsze niż jakakolwiek tabela.

ROZDZIAŁ 1



Fundamenty **ceny**

Koszty warsztatu, stawka roboczogodziny, marża na częściach i czasy normatywne. Liczby, od których zależy, czy warsztat zarabia.

Tematy w rozdziale

1.1	Koszty warsztatu: stałe i zmienne	str. 5
1.2	Kalkulacja stawki roboczogodziny	str. 6
1.3	Marża na częściach i materiałach	str. 7
1.4	Czasy normatywne i współczynniki trudności	str. 8

1.1

TEMAT

Koszty warsztatu: stałe i zmienne

Każda godzina pracy musi pokryć część kosztów, które ponosisz niezależnie od liczby zleceń. Bez ich policzenia łatwo pracować dużo i nie zarabiać.

Rodzaj kosztu	Przykłady	Jak liczyć
Stale: lokal	Najem, media, ogrzewanie, sprząatanie, ochrona	Średnia miesięczna z ostatniego roku
Stale: wyposażenie	Leasing lub amortyzacja podnośnika, testera, kompresora	Wartość podzielona przez okres użytkowania w miesiącach
Stale: oprogramowanie i dane	Licencje testera, dane techniczne, program do zleceń	Roczny koszt podzielony przez 12
Stale: obsługa firmy	Księgowość, ubezpieczenie, telefon, internet, bank	Suma miesięczna
Stale: marketing	Wizytówka w mapach, ulotki, strona internetowa	Średnia miesięczna
Stale: wynagrodzenia	Wynagrodzenie własne i pracowników ze składkami	Pełny koszt pracodawcy
Zmienne: materiały	Smary, czyściwo, zmywacze, opaski, drobne części	Ryczałt na zlecenie lub procent od robocizny
Zmienne: utylizacja	Olej, filtry, płyny, opony, akumulatory	Koszt odbioru odpadów na zlecenie
Zmienne: narzędzia zużywalne	Wiertła, tarcze, szczotki, nasadki	Roczny koszt podzielony przez liczbę zleceń

❖ Przykład zestawienia miesięcznego (wartości umowne)

Pozycja	Kwota miesięcznie
Najem i media	3 500 zł
Leasing i amortyzacja wyposażenia	1 800 zł
Licencje i dane techniczne	600 zł
Księgowość, ubezpieczenie, telefon, bank	1 100 zł
Marketing	400 zł
Wynagrodzenie właściciela z kosztami	9 000 zł
Razem koszty do pokrycia robocizną	16 400 zł

❖ Wskazówka z warsztatu

Koszty materiałów i utylizacji lepiej doliczać do konkretnego zlecenia (ryczałt lub pozycja w kosztorysie), niż ukrywać w stawce. Klient widzi wtedy, za co płaci, a stawka pozostaje konkurencyjna.

1.2

TEMAT

Kalkulacja stawki roboczogodziny

Stawka roboczogodziny to suma kosztów i wynagrodzenia podzielona przez liczbę godzin, które realnie sprzedajesz klientom. Najczęstszy błąd to dzielenie przez wszystkie godziny pracy.

❖ **Godziny przepracowane a godziny sprzedane**

Nie każda godzina w warsztacie jest płatna. Czas zajmują rozmowy z klientami, zamawianie części, sprzątanie, dojazdy, poprawki i przestoje w oczekiwaniu na części. W małym warsztacie realnie sprzedaje się zwykle około 60 do 75 procent przepracowanych godzin. Ten wskaźnik nazywamy produktywnością.

Krok	Obliczenie (przykład)	Wynik
Godziny pracy w miesiącu	21 dni × 8 godzin	168 h
Produktywność	Przyjęto 65 procent	0,65
Godziny sprzedane	168 h × 0,65	około 109 h
Koszty do pokrycia	Z zestawienia w temacie 1.1	16 400 zł
Minimalna stawka	16 400 zł / 109 h	około 150 zł za rbh
Rezerwa na rozwój i ryzyko	Na przykład plus 10 do 15 procent	około 165 do 175 zł za rbh

❖ **Jak zweryfikować stawkę**

- ▶ Porównaj wynik ze stawkami warsztatów o podobnym wyposażeniu w okolicy; jeśli jesteś wyraźnie poniżej, prawdopodobnie zaniżasz wartość swojej pracy.
- ▶ Stawka diagnostyczna może być wyższa niż mechaniczna, bo wymaga drogiego sprzętu i wiedzy.
- ▶ Sprawdzaj co kwartał: rzeczywiste koszty i sprzedane godziny zmieniają się w czasie.
- ▶ Jeśli stawka wychodzi za wysoka na rynek, szukaj oszczędności w kosztach albo zwiększ produktywność, zamiast obniżać cenę poniżej kosztów.

❖ **Wskazówka z warsztatu**

Zwiększenie produktywności z 60 do 70 procent obniża koszt godziny o kilkanaście procent bez żadnej podwyżki. Dobre planowanie dnia i zamawianie części z wyprzedzeniem to realne pieniądze.

1.3

TEMAT

Marża na częściach i materiałach

Marża na częściach pokrywa czas wyszukiwania i zamawiania, zwroty, reklamacje i gwarancję, którą warsztat daje na montaż. Klient, który przynosi własną część, przejmuje część tego ryzyka.

❖ **Narzut a marża: nie myl pojęć**

Pojęcie	Wzór	Przykład: zakup 100 zł, sprzedaż 130 zł
Narzut	$(\text{cena sprzedaży} - \text{cena zakupu}) / \text{cena zakupu}$	$30 / 100 = 30 \text{ procent}$
Marża	$(\text{cena sprzedaży} - \text{cena zakupu}) / \text{cena sprzedaży}$	$30 / 130 = \text{około } 23 \text{ procent}$

Narzut	Odpowiadająca marża	Narzut	Odpowiadająca marża
10 procent	około 9,1 procent	30 procent	około 23,1 procent
15 procent	około 13,0 procent	40 procent	około 28,6 procent
20 procent	około 16,7 procent	50 procent	około 33,3 procent
25 procent	20,0 procent	60 procent	37,5 procent

❖ **Zasady ustalania narzutu**

- ▶ Na tanie drobne części (opaski, spinki, żarówki) narzut procentowy może być wyższy, bo czas zamówienia jest taki sam jak przy drogiej części.
- ▶ Na drogie części (turbosprężarka, skrzynia, moduł) stosuj niższy narzut procentowy, aby cena pozostała konkurencyjna.
- ▶ Wliczaj koszt dostawy, jeśli zamawiasz pojedyncze części z dopłatą za przesyłkę.
- ▶ Przy częściach klienta ustal jasne zasady: brak gwarancji na część, robocizna według cennika, dopłata za ponowny montaż przy wadliwej części.

⚠ **Bezpieczeństwo**

Zbyt niski narzut na częściach przy jednoczesnej gwarancji na montaż oznacza, że każda reklamacja części jest pokrywana z Twojego wynagrodzenia. Policzb, ile kosztowały Cię reklamacje w ostatnim roku.

1.4

TEMAT

Czasy normatywne i współczynniki trudności

Czas normatywny to przewidziany czas wykonania naprawy przez wykwalifikowanego mechanika z właściwymi narzędziami. To podstawa przejrzystej wyceny robocizny.

❖ Skąd brać czasy normatywne

- ▶ **Katalogi czasów napraw** w systemach danych warsztatowych, podawane dla konkretnych modeli i wersji silnika.
- ▶ **Dane producenta** w portalach serwisowych.
- ▶ **Własna baza czasów**: zapis rzeczywistego czasu każdej naprawy.
- ▶ **Tabela-model w rozdziale 2**: orientacyjne zakresy do szybkiej wyceny wstępnej.

❖ Kiedy doliczyć czas dodatkowy

Sytuacja	Sposób ujęcia w wycenie
Silnie skorodowane połączenia (starsze auta, zima)	Uprzedź klienta o możliwym dodatkowym czasie i podaj widełki
Urwana śruba lub uszkodzony gwint	Osobna pozycja po uzgodnieniu z klientem
Montaż własnych części klienta	Robocizna wg cennika, bez rabatów, ewentualna dopłata
Naprawa po wcześniejszej nieudanej naprawie gdzie indziej	Czas na diagnozę i usunięcie błędów poprzedniej naprawy
Auto bardzo zabrudzone, nietypowe przeróbki	Dodatkowy czas na oczyszczenie i rozpoznanie
Kilka napraw w jednym demontażu	Rabat na wspólną część robocizny (na przykład pompa wody przy rozrządzie)

❖ Wskazówka z warsztatu

Podawaj cenę za naprawę, a nie za godzinę, przy usługach powtarzalnych (olej, klocki, rozrząd). Klient lubi znać kwotę z góry, a Ty zarabiasz na sprawności i doświadczeniu, gdy wykonasz pracę szybciej niż czas normatywny.

ROZDZIAŁ 2



Tabela-model cennika

Orientacyjne czasy normatywne dla najczęstszych usług z przykładowym przeliczeniem robocizny i kolumną na Twoją cenę.

Tabele w rozdziale

2.1	Obsługa okresowa i usługi szybkie	str. 10
2.2	Hamulce, zawieszenie i układ kierowniczy	str. 11
2.3	Silnik, napęd i elektryka	str. 12
2.4	Diagnostyka, klimatyzacja i pakiety	str. 13

2.1

TABELA

Obsługa okresowa i usługi szybkie

Czasy dotyczą typowego samochodu osobowego bez komplikacji. Przeliczenie wykonano dla przykładowej stawki 150 zł za roboczogodzinę; wpisz własną cenę w ostatniej kolumnie. Ceny nie obejmują części.

Usługa	Czas (rbh)	Robocizna przy 150 zł/rbh	Twoja cena
Wymiana oleju i filtra oleju	0,4 do 0,6	60 do 90 zł	
Wymiana filtra powietrza	0,1 do 0,3	15 do 45 zł	
Wymiana filtra kabinowego	0,2 do 0,6	30 do 90 zł	
Wymiana filtra paliwa (diesel) z odpowietrzeniem	0,4 do 0,8	60 do 120 zł	
Wymiana świec zapłonowych (silnik R4, cewki ołówkowe)	0,4 do 1	60 do 150 zł	
Wymiana płynu chłodniczego z odpowietrzeniem	0,8 do 1,2	120 do 180 zł	
Wymiana paska wieloklinowego	0,3 do 1	45 do 150 zł	
Wymiana akumulatora z rejestracją	0,3 do 0,6	45 do 90 zł	
Przegląd okresowy (bez wymian)	0,8 do 1,5	120 do 225 zł	
Kontrola przed zimą lub przed trasą	0,3 do 0,6	45 do 90 zł	
Wymiana piór wycieraczek	0,1 do 0,2	15 do 30 zł	
Wymiana żarówki reflektora (łatwy dostęp)	0,1 do 0,3	15 do 45 zł	
Wymiana żarówki reflektora (demontaż zderzaka lub lampy)	0,6 do 1,5	90 do 225 zł	
Ustawienie świateł	0,2 do 0,3	30 do 45 zł	
Wymiana opon na felgach (4 koła) z wyważeniem	0,8 do 1,2	120 do 180 zł	
Wymiana kół kompletnych (4 koła)	0,3 do 0,5	45 do 75 zł	
Kontrola i korekta ciśnienia z kalibracją TPMS	0,1 do 0,3	15 do 45 zł	

2.2

TABELA

Hamulce, zawieszenie i układ kierowniczy

Czasy dla jednej osi lub jednej strony, jak opisano w nazwie usługi. Po pracach w zawieszeniu i układzie kierowniczym dolicz geometrię kół.

Usługa	Czas (rbh)	Robocizna przy 150 zł/rbh	Twoja cena
Klocki hamulcowe, oś przednia	0,6 do 1	90 do 150 zł	
Klocki i tarcze, oś przednia	1 do 1,5	150 do 225 zł	
Klocki i tarcze, oś tylna z EPB (tryb serwisowy)	1,2 do 1,8	180 do 270 zł	
Szczęki hamulcowe, oś tylna	1 do 2	150 do 300 zł	
Wymiana płynu hamulcowego	0,5 do 0,8	75 do 120 zł	
Przewód hamulcowy elastyczny (1 szt.) z odpowietrzeniem	0,5 do 1	75 do 150 zł	
Zacisk hamulcowy (1 szt.) z odpowietrzeniem	0,7 do 1,2	105 do 180 zł	
Łącznik stabilizatora (1 szt.)	0,3 do 0,5	45 do 75 zł	
Amortyzatory przednie (para, kolumny MacPhersona)	2 do 3	300 do 450 zł	
Amortyzatory tylne (para)	0,8 do 1,5	120 do 225 zł	
Wahacz poprzeczny (1 szt.)	0,8 do 1,5	120 do 225 zł	
Końcówka drążka kierowniczego (1 szt.)	0,5 do 0,8	75 do 120 zł	
Drążek kierowniczy z osłoną (1 szt.)	0,8 do 1,2	120 do 180 zł	
Łożysko koła w piaście przykręcanej (1 szt.)	0,8 do 1,5	120 do 225 zł	
Ośłona przegubu zewnętrznego (1 szt.)	1 do 1,6	150 do 240 zł	
Pomiar i regulacja geometrii kół	0,8 do 1,2	120 do 180 zł	

2.3

TABELA

Silnik, napęd i elektryka

Czasy dla tych usług silnie zależą od konstrukcji auta. Przy rozrządzie, sprzęgle i alternatorze zawsze sprawdź czas dla konkretnego modelu przed podaniem ceny.

Usługa	Czas (rbh)	Robocizna przy 150 zł/rbh	Twoja cena
Zestaw rozrządu z pompą wody (silnik R4, pasek)	2,5 do 5	375 do 750 zł	
Wymiana sprzęgła z łożyskiem (napęd przedni)	4 do 8	600 do 1200 zł	
Wymiana termostatu	0,8 do 2	120 do 300 zł	
Wymiana pompy wody (napęd paskiem osprzętu)	1 do 2	150 do 300 zł	
Uszczelka pokrywy zaworów (silnik R4)	0,8 do 2	120 do 300 zł	
Wymiana cewki zapłonowej (1 szt.) z diagnozą	0,3 do 0,6	45 do 90 zł	
Wymiana czujnika (temperatury, ABS, położenia)	0,3 do 1	45 do 150 zł	
Wymiana oleju w skrzyni manualnej	0,4 do 0,8	60 do 120 zł	
Wymiana oleju w skrzyni automatycznej (statyczna)	1 do 1,5	150 do 225 zł	
Odpowietrzenie hydrauliki sprzęgła	0,3 do 0,6	45 do 90 zł	
Wymiana alternatora	1 do 2,5	150 do 375 zł	
Wymiana rozrusznika	1 do 2,5	150 do 375 zł	
Wymiana świec żarowych (komplet, bez komplikacji)	0,8 do 1,5	120 do 225 zł	
Wymiana sondy lambda (1 szt.)	0,3 do 0,8	45 do 120 zł	
Czyszczenie przepustnicy z adaptacją	0,5 do 1	75 do 150 zł	
Wymiana filtra i oleju skrzyni dwusprzęgłowej	0,8 do 1,2	120 do 180 zł	

⚠ Bezpieczeństwo

Przy pracach o dużym ryzyku (rozrząd, świece żarowe, zapieczone śruby głowicy) uprzedź klienta na piśmie o możliwych komplikacjach i kosztach dodatkowych. Uniknie to sporu, jeśli świeca się urwie lub śruba okaże się zapieczona.

2.4

TABELA

Diagnostyka, klimatyzacja i pakiety

Diagnostyka to usługa fachowa i powinna być płatna. Pakiety łączą kilka usług w jedną cenę, co klient łatwo rozumie, a warsztat zyskuje na sprawności.

Usługa	Czas (rbh)	Robocizna przy 150 zł/rbh	Twoja cena
Diagnostyka komputerowa z raportem (skan modułów)	0,3 do 0,6	45 do 90 zł	
Diagnostyka usterki (pomiar, testy), za każdą godzinę	1 do 1	150 do 150 zł	
Pomiar prądu upływu i lokalizacja obwodu	1 do 2	150 do 300 zł	
Test szczelności dolotu dymem	0,3 do 0,6	45 do 90 zł	
Pomiar kompresji (silnik R4 benzyna)	0,5 do 1	75 do 150 zł	
Kontrola auta używanego przed zakupem	1 do 1,5	150 do 225 zł	
Serwis klimatyzacji (odzysk, próżnia, napełnienie)	0,6 do 1	90 do 150 zł	
Odrzymbianie klimatyzacji	0,3 do 0,5	45 do 75 zł	
Kodowanie lub adaptacja po wymianie części	0,3 do 1	45 do 150 zł	

❖ Przykładowe pakiety usług

Pakiet	Zawartość	Korzyść dla klienta i warsztatu
Pakiet olejowy	Olej, filtr oleju, filtr powietrza i kabinowy, kontrola 20 punktów	Jedna cena, okazja do wykrycia innych usterek
Pakiet zimowy	Test akumulatora, ochrona płynu, wycieraczki, płyn zimowy, oświetlenie	Usługa sezonowa, przewidywalny ruch jesienią
Pakiet hamulcowy	Klocki i tarcze na osi, czyszczenie, kontrola płynu	Jasna cena za komplet
Pakiet klimatyzacja	Serwis, odrzymbianie, filtr kabinowy	Sezonowo wiosną
Pakiet przed zakupem auta	Diagnostyka, lakier, podwozie, jazda próbna, raport	Usługa dla nowych klientów

ROZDZIAŁ 3



Rozmowa o cenie

Kosztorys i zgoda klienta, warianty części i pakiety, odpowiedzi na obiekcje oraz kontrola rentowności warsztatu.

Tematy w rozdziale

3.1	Kosztorys i zgoda klienta	str. 15
3.2	Warianty części, pakiety i rabaty	str. 16
3.3	Odpowiedzi na najczęstsze obiekcje	str. 17
3.4	Błędy w wycenie i kontrola rentowności	str. 18

3.1

TEMAT

Kosztorys i zgoda klienta

Kosztorys przed naprawą to podstawa zaufania. Klient wie, za co zapłaci, a warsztat ma jasną zgodę na zakres prac.

❖ Elementy dobrego kosztorysu

- ▶ Opis problemu i wyniku diagnozy prostym językiem.
- ▶ Podział na robociznę, części, materiały i utylizację.
- ▶ Wariant części z ceną i informacją o różnicach (oryginał, zamiennik).
- ▶ Termin wykonania i ważność kosztorysu (ceny części się zmieniają).
- ▶ Informacja o możliwych kosztach dodatkowych i zasadzie ich akceptacji.
- ▶ Podział na naprawy pilne i do zaplanowania.

❖ Zasady akceptacji prac dodatkowych**❖ Prace dodatkowe**

- | | |
|---|---|
| 1 | Gdy w trakcie naprawy wykryjesz dodatkową usterkę, przerwij prace w tym zakresie. |
| 2 | Zrób zdjęcie lub nagranie, zanotuj pomiar. |
| 3 | Zadzwoń lub wyślij wiadomość do klienta z opisem, ceną i konsekwencjami braku naprawy. |
| 4 | Wykonaj dodatkową pracę dopiero po wyraźnej zgodzie, najlepiej pisemnej (wiadomość tekstowa). |
| 5 | Zapisz zgodę w karcie zlecenia z datą i godziną. |

❖ Wskazówka z warsztatu

Wiadomość ze zdjęciem zużytego elementu i ceną zwykle jest skuteczniejsza niż rozmowa telefoniczna. Klient może ją spokojnie przeczytać, a Ty masz pisemne potwierdzenie zgody.

3.2

TEMAT

Warianty części, pakiety i rabaty

Klienci mają różne budżety i oczekiwania. Kilka wariantów pozwala wybrać świadomie, a warsztat nie traci klienta, który szuka tańszego rozwiązania.

❖ Model trzech wariantów

Wariant	Części	Komu proponować
Ekonomiczny	Sprawdzony zamiennik w niższej cenie	Starsze auta, ograniczony budżet, auto na sprzedaż
Standard	Renomowany zamiennik jakości oryginału	Większość klientów, najlepszy stosunek ceny do jakości
Premium	Część oryginalna lub od dostawcy pierwszego montażu	Nowe auta, klienci wymagający, gwarancja producenta auta

Nie proponuj części, których jakości nie jesteś pewien. Wariant ekonomiczny musi być bezpieczny; tania tarcza hamulcowa niskiej jakości to nie oszczędność, lecz ryzyko reklamacji i wypadku.

❖ Rabaty: kiedy mają sens

Rabat	Uzasadnienie	Uwagi
Wspólny demontaż	Kilka napraw w tym samym miejscu, np. pompa wody przy rozrządzie	Uczciwe i łatwe do wyjaśnienia
Klient flotowy	Stała liczba aut i zleceń	Umowa z warunkami i terminami
Pakiet sezonowy	Przewidywalne usługi w spokojnym okresie	Wypełnia kalendarz
Stały klient	Program lojalnościowy, np. co piąta kontrola gratis	Buduje relację

⚠ **Bezpieczeństwo**

Rabat na robociznę poniżej kosztu godziny oznacza pracę na stratę. Zamiast obniżać stawkę, zaproponuj tańszy wariant części albo rozłożenie napraw w czasie.

3.3

TEMAT

Odpowiedzi na najczęstsze obiekcje

Rozmowa o cenie nie musi być konfrontacją. Spokojne wyjaśnienie, z czego składa się cena, przekonuje większość klientów.

Obiekcja klienta	Przykładowa odpowiedź
Za drogo, gdzie indziej jest taniej.	Rozumiem. Proszę porównać, co obejmuje tamta cena: jakie części, czy jest wymiana płynu i czy daje gwarancję. U nas cena obejmuje komplet z kontrolą po naprawie.
Po co diagnostyka, przecież wiadomo, co się zepsuło.	Kod usterki wskazuje obwód, nie część. Diagnoza kosztuje mniej niż wymiana części, która okaże się sprawna.
Przywiozę własne części.	Możemy je zamontować według cennika robocizny, ale bez gwarancji na część. Jeśli okaże się wadliwa, ponowny montaż będzie płatny.
Czy to naprawdę pilne?	Ta pozycja dotyczy bezpieczeństwa i nie powinna czekać. Te dwie mogą poczekać do następnej wizyty; zapiszę je w zaleceniach.
Dlaczego cena wzrosła względem kosztorysu?	Zgodnie z ustaleniem dzwoniłiśmy w sprawie dodatkowej usterki; oto zdjęcie i potwierdzenie zgody. Pozostałe pozycje są bez zmian.
Zrobi pan to taniej bez rachunku?	Pracujemy tylko z dokumentem. Dzięki temu ma pan gwarancję na naprawę i części.

❖ **Wskazówka z warsztatu**

Mów o wartości, a nie tylko o kwocie: bezpieczeństwo, uniknięcie większej awarii, gwarancja, czas klienta. Klient płaci chętniej, gdy rozumie, co zyskuje.

3.4

TEMAT

Błędy w wycenie i kontrola rentowności

Regularne sprawdzanie kilku wskaźników pozwala szybko zauważyć, że warsztat pracuje dużo, a zarabia mało, i zareagować, zanim pojawią się problemy finansowe.

❖ **Najczęstsze błędy**

- ▶ Kopiowanie cen konkurencji bez znajomości własnych kosztów.
- ▶ Dzielenie kosztów przez wszystkie godziny pracy zamiast sprzedanych.
- ▶ Darmowa diagnostyka, która zajmuje godziny.
- ▶ Brak doliczania materiałów i utylizacji.
- ▶ Zbyt niska marża przy pełnej gwarancji na montaż.
- ▶ Brak aktualizacji cennika przez długi czas mimo wzrostu kosztów.

❖ **Wskaźniki do sprawdzania co miesiąc**

Wskaźnik	Jak liczyć	Na co wskazuje
Produktywność	Godziny sprzedane / godziny przepracowane	Organizację pracy i przestoje
Efektywność	Godziny normatywne zafakturowane / godziny faktycznie przepracowane przy zleceniach	Sprawność wykonywania napraw
Średnia wartość zlecenia	Przychód / liczba zleceń	Skuteczność sprzedaży usług dodatkowych
Udział części w przychodzie	Przychód z części / przychód całkowity	Strukturę przychodów i zależność od cen części
Liczba poprawek i reklamacji	Liczba zwrotów aut / liczba zleceń	Jakość pracy i części
Powracający klienci	Klienci z kolejną wizytą / wszyscy klienci	Zadowolenie i zaufanie

❖ **Wskazówka z warsztatu**

Wystarczy prosty arkusz kalkulacyjny z kilkoma kolumnami: data, klient, auto, godziny normatywne, godziny faktyczne, robocizna, części. Po trzech miesiącach zobaczysz, które usługi naprawdę się opłacają.

ROZDZIAŁ 4



Arkusze do druku

Arkusze kalkulacji stawki, wzór własnego cennika i wzór kosztorysu dla klienta.

Arkusze w rozdziale

4.1	Arkusze kalkulacji stawki roboczogodziny	str. 20
4.2	Wzór własnego cennika usług	str. 21
4.3	Wzór kosztorysu dla klienta	str. 22

4.1

ARKUSZ

Arkusz kalkulacji stawki roboczogodziny

Wypełnij arkusz raz na kwartał. Porównanie wyników w czasie pokaże, czy koszty rosną szybciej niż przychody.

Pozycja kosztów miesięcznych	Kwota
Najem i media	
Leasing i amortyzacja wyposażenia	
Licencje, dane techniczne, oprogramowanie	
Księgowość, ubezpieczenie, telefon, bank	
Marketing	
Wynagrodzenie własne z kosztami	
Wynagrodzenia pracowników z kosztami	
Inne koszty stałe	
RAZEM koszty (A)	

Obliczenie stawki	Wartość
Godziny pracy w miesiącu (B)	
Produktywność w procentach (C)	
Godziny sprzedane $D = B \times C$	
Minimalna stawka $= A / D$	
Rezerwa na rozwój i ryzyko (procent)	
Stawka docelowa	

Data kalkulacji	
Uwagi i wnioski	

4.2

ARKUSZ

Wzór własnego cennika usług

Wpisz najczęściej wykonywane usługi, swój czas normatywny i cenę. Wydrukowany cennik w poczekalni buduje zaufanie i skraca rozmowy o cenie.

Nazwa warsztatu	
Stawka za roboczogodzinę	
Obowiązuje od	

Usługa	Czas (rbh)	Cena robocizny	Uwagi

4.3

ARKUSZ

Wzór kosztorysu dla klienta

Kosztorys przekazany przed naprawą, z podziałem na pozycje i miejscem na akceptację klienta.

Numer kosztorysu i data	
Klient i telefon	
Pojazd, rejestracja, przebieg	
Wynik diagnozy	

Lp.	Pozycja (robocizna / część / materiał)	Ilość	Cena jedn.	Wartość
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

Razem do zapłaty	
Ważność kosztorysu i termin realizacji	
Naprawy pilne / do zaplanowania	
Akceptacja klienta (podpis, data)	



Poradnik wyceny usług

Uczciwa cena pokrywa koszty, wynagradza fachowość i jest zrozumiała dla klienta. Licz, zapisuj czasy pracy i rozmawiaj o cenie otwarcie.