

## 鴻典汽車修護廠 全程透明化

## 簡宏哲 誠信經營 贏得信賴

鴻典汽車修護廠，專營汽車之保養、檢查、調整、維護、烤漆、翻修等作業，創立二十一年來，以技術與品質說服，贏得客戶支持，在桃園屹立至今。文／洪詩茵 攝影／楊樹山



## 鴻

典汽車修護廠創辦人簡宏哲，幼稚園時期就跟著父母到桃園定居

發展，身為家中長子的他坦言，自己書讀得不好，也不喜歡待在辦公室裡面，但也知道至少要有個高職的學歷，未來就業路才會比較順遂，所以計劃性地選擇就讀新興工商汽修科夜間部，當時的想法也很單純，覺得汽車修護工作不可能被淘汰，未來工作比較有保障。

於新興汽修科夜間部就讀期間，簡宏哲白天在Tosca喜美汽車維修廠擔任學徒，晚上就到學校上課，在Tosca服務的那三年時間，晚上還曾經跑去送花，賺取一些外快。笑言自己閒不住的他，其實也是藉此為家中減輕負擔，擔負起長子的責任。

## 過程挫折都成創業養分

退伍之後，簡宏哲到鶯歌的全輪汽車修護廠工作，適應汽車維修業當下的市場、行情，也藉此學習經營汽車修護廠的相關業務，不到一年時間，就決定與人合夥在土城開立汽車修護廠，「當時，母親曾經勸我，與人合夥問題很多。」但他認為，如果總是瞻前顧後，永遠不可能開始，所以，狠下心標會籌措創業資金，四個合夥人準備了二百萬資金，就這樣創業了！

初次創業，加上對土城人生地不熟，而其他合夥人又都選擇窩在廠內，抱著生意不可能輕易送上門的心態，簡宏哲以捨我其誰的精神跳出來，承擔一應對外事務，包括公關、業務、開發等工作，公關費用甚至是自掏腰包，他說：「合



夥那一年根本沒存到錢，因為同時還要養老婆及兩個小孩，一年時間，我就選擇退出了！雖然誠如母親所言，是因為合夥人的問題而退出，但卻也不能否認，這一年的歷練讓我成長許多，也認識許多堅持跟著我的客戶，而這些歷練都成為我未來自行創業的資源。」

### 改善流程 解決呆帳問題

拆夥之後，簡宏哲回到桃園，選擇與人分租，專門承接烤漆方面的業務，因為被限制材料也必須經由分租廠提供，考量到未來發展的侷限性，一年之後，簡宏哲就決定自己開設汽車修護廠。

一九九八年，一個二十多歲的小夥子，憑著一股衝勁，租下室內、室外合計約一百坪的鐵皮廠房，黑手起家的他，初期連廠房裝潢的費用都必須與裝潢公司協議開三個月票期慢慢攤還。抱著沒有退路的心態，創業初期簡宏哲真

的非常拚，因為不願得罪客戶，更允許客戶賒帳的行為，最誇張的情況，曾經有一年呆帳高達五十萬，「有些客戶付了頭款之後，尾款卻賴帳不付，因為已經交車，尾款不一定追得回來。」

為了解決呆帳的情況，加上有經營十年的信譽及品質做後盾，簡宏哲下定決心改善付款交車流程，要求客戶必須將全部款項付清才交車，「初期實施，當然曾經有客戶表達不滿情緒，但我也老實向他們解釋，曾經遭逢的慘痛教訓，不是不信任而是預防措施。」因為堅持全額付款才交車的流程，曾經有半年時間，廠裡一輛車都沒有，簡宏哲坦言，那時心裡真的不免感到慌張，但因為多年累積的服務品質及客戶信賴，生意慢慢回籠，成功杜絕呆帳情況再發生。

### 誠信透明 追求品質至上

問簡宏哲如何贏得客戶信賴？他直言，誠實告知、流程透明化，「我們的報價不一定比他廠便宜，有時甚至接近原廠，但我們堅持將報價項目完整透



明化，成本、工時、師傅工錢等逐項對客戶講解，若需要替換零件，也會詳細說明原廠零件與副廠零件的價錢及優缺點，由客戶自行決定。此外，並以照片記錄維修過程，於交車時以圖片向客戶逐項說明，換掉的零件、新安裝的零件：：，全程透明化，讓客戶一目了然。」品質嚴謹、價格合理、口碑保證，讓鴻典汽車修護廠屹立二十年至今，生意有八成都是老客戶或口碑轉介，「重質不重量」是鴻典如今的經營指標。

一路走來，簡宏哲感謝從鶯歌全輪汽車修護廠與自己一路走到現在的大師傅李聰順，「若

沒有他的全力支持，我無法放心在外開發業務。」未來，簡宏哲將繼續以品質至上為原則經營鴻典。抱著隨緣的心態，他並未要求子女接手修護廠，因為喜歡汽車，加上才剛開始做退休規劃，個性閒不下來的他直言：「只要還能做，我就會繼續打拚，提供老客戶最優質的服務！」