

ОРГАНИЗАЦИЯ

14 Карта авторынка

Рынок РФ сложный, границы между сегментами здесь прозрачные, «бумажные»: есть премиальные гаражи и убогие дилеры. Так что выделять качества того или иного канала сложно. Осредненный автосервис в РФ – выходец из 90-х, он до сих пор ориентирован на профессионального клиента, хорошо понимающего технологию ремонта.

20 Карта автосервисного рынка страны, вторая версия 20

Официально зарегистрированные компании недилерского сегмента за восемь лет наблюдения показали довольно заметный рост по числу точек – с 18,5 до почти 23 тысячи

24 ОСАГО: всё только начинается

36 Как выбрать работника на диагностический пост? Руководство к действию

24 Дизель маслом не испортишь

УПРАВЛЕНИЕ

40 Клиентский сервис

Опросив практиков, бизнес-тренеров, экспертов в финале непростого года мы хотели дать читателям задел на год 2018 – набор практических идей, кейсов и советов по теме, которая прочно заняла верхнюю строку рейтингов важности для развития любого бизнеса, в том числе и автосервисного

46 Клиент: пожизненное счастье

Как привлечь внимание клиента, как завоевать доверие и сохранить благосклонность надолго? Подборка решений и мнений

50 Клиентский минимум

От чего не стоит отказываться вне зависимости от финансового благополучия компании, когда мы говорим о клиентоориентированности? Ответ дает эксперт журнала, бизнес-тренер Евгений Горянский

54 Вся палитра автобизнеса

56 Системы, а не просто улыбки

Разговор о неочевидных зонах развития клиентоориентированности в компании. Об источниках усовершенствований, располагающихся на более глубоких уровнях, нежели фронтлайн, – на уровнях внутренних (скрытых от глаз клиентов) бизнес-процессов

РАЗВИТИЕ

60

Телематика: рынок уже подключен!

Ключевым становится вопрос о роли независимого рынка. Автопроизводители глубоко внедряются в систему дистрибуции, а телематические решения провоцируют спор о правах на информацию и доступе к этой информации со стороны ремонтников

66

Франшиза: полная поддержка, ресурсная и техническая

74

С чем идем в 2018 год?

Ситуацию на рынке формируют несколько тенденций: снижение среднегодовых пробегов, старение автопарка, относительно низкие темпы восстановления покупательской способности населения. Подробнее о тенденциях и ожиданиях, связанных с 2018 годом, рассказывают наши спикеры

Александр Носко, директор департамента послепродажного обслуживания «КЛЮЧАВТО»

Сергеев Дмитрий, руководитель направления послепродажного обслуживания ГК «АВТОРУСЬ»

Илья Гринюк, генеральный директор компании «Полорожник Авто»

Ольга Селезнева, собственник ТЦ «Волин»

Александр Пахомов, директор и собственник СТО «Дилижанс», Санкт-Петербург

Вячеслав Гусев, собственник и руководитель СТО «Октопос»

78

Активность ассоциаций



Над номером работали:

Выпускающий редактор Оксана Борисовна Демченко

Обозреватели: Марина Белоглядова, Роман Акользин, Евгений Горянский

Отдел рекламы: Андрей Войнов, руководитель отдела a.voynov@kuzov-media.ru

Артём Царенков, a.tsarenkov@kuzov-media.ru

Эксперты журнала Александр Груздев, директор российского офиса маркетингового агентства GIPA agruzdev@gipa.eu, Еврений Горянский, бизнес-тренер goryansky@egocoach.com, Ольга Селезнева, собственник ТЦ «Волин», David Young, директор сети кузовных конференций IBIS

Корректор Олеся Позняк

Дизайнер Ольга Давыдова

Издатель:

АПК «Автомобильное время»

Руководитель: Марина Белоглядова

m.beloglyadova@kuzov-media.ru

Адрес редакции: 125059 Москва, ул. Киевская, д. 14, стр. 9

Распространение и подписка: Светлана Иголкина, тел: (495) 229-42-42, доб. 321 is@kuzov-media.ru

Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).

Свидетельство: ПИ № ФС 77 44411 от 25 марта 2011 г.

Перепечатка и использование материалов допускается только с письменного разрешения ИД «Кузов-Медиа».

Редакция не несет ответственности за содержание рекламных материалов. Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов. Рукописи рассматриваются, но не рецензируются и не возвращаются. Редакция вступает в переписку по своему усмотрению.

Отпечатано в типографии ООО «ДДД»

г. Нижний Новгород.

Тираж 11 000 экз.

Распространяется по всем регионам России по подписке и прямой адресной рассылкой руководителям автопредприятий.

Цена по подписке через редакцию 235 руб.

В розницу и по партнерским программам – свободная.

Подписной индекс по каталогу «Роспечать» – 83177

© АПК «Автомобильное время», 2017.