

Владислав ВОЛГИН

Эксперт-консультант в области организации бизнес-процессов, экономист-международник, инженер-механик, член МАН ИПТ г. Москва

Гуру отечественного автобизнеса. Работал фрезеровщиком ТРЗ, ЗИЛ, АЗЛК, заведующим гаражом нефтеразведки, конструктором ВНИИТЭ, занимал разные должности в Министерстве внешней торговли СССР, в Торговом представительстве СССР в Сирии, в совместных предприятиях в Копенгагене и Москве. Его книги – «Энциклопедия автобизнеса. Секреты дилеров», «Энциклопедия автосервиса. Секреты бизнеса», «Запасные части. Энциклопедия бизнеса» и др. – включены в лекции в вузах, положены в основу дипломов и диссертаций. Многие автодилеры и автосервисы используют эту литературу для обучения своих менеджеров.

**Олег СПИРИДОНОВ**

Генеральный директор ООО «МАХА Россия» г. Санкт-Петербург

В 1987 г. окончил автомобильный факультет Горьковского политехнического института им. А. А. Жданова. 1987–1991 гг. – аспирантура на кафедре «Эксплуатация автотранспорта» Саратовского политехнического института. С 1991 по 1997 гг. преподавал на кафедре «Автомобили и автомобильное хозяйство» этого же университета. С 1997 г. – технический специалист по подъемному и диагностическому оборудованию немецкого производителя МАХА, с 2005 г. – генеральный директор фирмы «МАХА Россия» – официального представительства немецкой компании на территории России.

**Алексей СТАРОВОЙТОВ**

Заместитель генерального директора по управлению коммуникациями МАХ «Атлант-М» г. Минск

В 2002 г. окончил факультет радиофизики и электроники Белорусского государственного университета. Получил дополнительное бизнес-образование в Институте бизнес-технологий «Атлант-М» (маркетинг, менеджмент, финансы, управленческий учет, управление проектами). С 2002 по 2008 гг. являлся руководителем проекта SAP HR, руководителем отдела технологий управления персоналом в МАХ «Атлант-М», директором по персоналу в Беларуси. В настоящее время управляет проектами «Единая база данных клиентов» и «Программа лояльности».

**Александр ВИЗАВИТИН**

Директор компании «СЕРВИСМЕН» г. Минск

Работал в автосервисе с 1997 г., прошел ступени мастера приемки/консультанта, инженера-технолога (4 года), руководителя автосервиса (более 6 лет). В 2007 г. открыл единственное в Беларуси специализированное кадровое агентство для автосервиса, основатель консалтинговой компании «СЕРВИСМЕН», работающей для автосервисов по трем направлениям: кадры, консультации и обучение.

**Дмитрий ИВАНОВ**

Директор направления Volkswagen в ДЦ «Авто Ганза» г. Москва

В автомобильном бизнесе с 1993 года. Имеет высшее техническое образование. Дополнительное образование – MBA (2008–2010 гг.). В «Трейд Моторс» занимался развитием бренда Hyundai. В настоящее время занимает пост директора направления Volkswagen в ДЦ «Авто Ганза».

**КУЗОВ №23
НОЯБРЬ–ДЕКАБРЬ 2010**

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР
Александр Филонов

ОТВЕТСТВЕННЫЙ СЕКРЕТАРЬ
Ирина Хренова

РЕДАКТОР
Александр Шубин

ЭКСПЕРТ
Сергей Дорофеев

ДИЗАЙНЕР
Ольга Давыдова

КОРРЕКТОР
Евгения Литаврина

ОТДЕЛ РЕКЛАМЫ
Андрей Войнов
Анастасия Курбатова

ФОТО
Андрей Войнов
Михаил Машин
Александр Петин
Алексей Шабайло
Александр Шубин

НАД НОМЕРОМ РАБОТАЛИ
Александр Анансон, Алексей Бусыгин,
Валерий Васильев, Александр Визавитин,
Владислав Волгин, Олег Зыков, Константин
Колесов, Дмитрий Лесин, Михаил Машин,
Анастасия Пушкина, Алексей Сиволов

УЧРЕДИТЕЛЬ
ООО «Долси-трейд»

АДРЕС РЕДАКЦИИ:
121059, Москва, ул. Киевская, д. 14, стр. 9
тел.: (495) 229-4242 (доб. 319)
факс: (495) 229-4257
E-mail: info@kuzov-media.ru
www.kuzov-media.ru

Редакция не несет ответственности за содержание рекламных объявлений.
Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.

Использование материалов возможно только с письменного разрешения редакции. При цитировании ссылка на журнал «КУЗОВ – автомобили, ремонт, сервис» обязательна.

Журнал «КУЗОВ – автомобили, ремонт, сервис» зарегистрирован Федеральной службой по надзору за соблюдением законодательства в сфере массовых коммуникаций и охране культурного наследия. Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-26995 от 19 января 2007 г.

Отпечатано в Финляндии: Oy ScanWeb Ab
Korjalankatu 27, 45 130 Kouvola, Finland.
Тираж 15 000 экз. Цена свободная.



НОВОСТИ 10

ТЕМА НОМЕРА

Притча о верном клиенте

Немного истории, немного теории 21

Лояльность от А до Я

Организация ПЛ на примере российских автодилеров 26

Простые истины Honda

Нетрадиционный подход компании к привычной услуге 34

Деловой разговор

Специфика программ клиентской лояльности в сегменте b2b 39

БИЗНЕС

Автодилеры и импортеры

53-е заседание Клуба «AUTOBOSS» 42

Планирование производственных процессов

Инструменты и методы организации работы МКЦ 46

Качество как главная составляющая успеха

Успешный пример развития автокомпонентного производства 50

Жизнь – это драйв!

История одного бизнеса 54

МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

Как важно взять нужный тон

Аргументы для клиента сервиса в пользу тонировки стекол 56

GUNK: новое поколение составов для безразборной промывки систем впрыска

..... 58

На полной скорости на рынок

Новые материалы sia 60

Простая арифметика

Как подсчитать доходность дополнительных услуг сервиса 64

ДЕТАЛИ

Языком цифр

Итоги конференций «Рынок моторных масел и автохимии-2010» и «Автозапчасти-2010» 66

Живопись маслом

Нужны ли хорошему маслу дополнительные присадки? 70

МАСТЕР-КЛАСС

Замена автомобильных стекол

Дефекты покрытия рамы и способы их устранения 74

Аэрография в трех измерениях

Новый вид декоративной отделки кузова 78

КАДРЫ

Супермен сервиса

Роль, качества и позиция руководителя автосервиса 82

РЕТРО

Наследники легенды

История создания автобуса малого класса ЗИЛ-118К 88

КЛУБ «КУЗОВ» 92