

# Содержание

## В номере:

### НОВОСТИ



4-6, 8-10, 12

### АНАЛИТИКА

## 14 Глобальный бенчмаркинг авторынга

Парк России (говорим про легковой, движущийся) смотрится бодро на общем фоне. За период наблюдения (2008-2015 годы) он непрестанно молодел и сейчас составляет 7,9 года.

Данные агентства PricewaterhouseCoopers: анализ ситуации прошлого года, тренды 2015 и 2016 17

### А-СЕКМЕНТ

## 18 Колебания конкурентной среды

Мы сфокусированы на удержании на наших сервисных станциях клиентов, которые купили у нас автомобили, и одновременно на привлечении большего числа сторонних клиентов. В этой области наши усилия направлены на отладку внедрённой технологии работы с внутренней системой CRM-сервиса.

## 22 2016: новая реальность

«Цель №1 – сохранить долю рынка. Мы согласны с прогнозом АЕВ, это падение в 5-10% к прошлому году»

### В ФОКУСЕ

## 26 Клиент: «И никакого окончательного выбора!»

Хотя кризис оказывает негативное влияние и на этот канал сбыта – магазины, именно здесь мы наблюдаем наибольшее число клиентов, которые позитивно смотрят в будущее. Ренессанс розничной торговли, магазинов – потрясающий

### В ФОКУСЕ

### КОММЕНТАРИИ

## 32 «ЦФ Россия»

## 34 DENSO

### КЕЙС

## 36 Кто зарабатывает в автосервисе?

Профессиональный взгляд со стороны способен выявить ряд «нюансов», которые годами препятствуют росту бизнеса. Эти открытия могут стать для собственника обидными и обескураживающими, но только перестав закрывать глаза на проблемы, можно вырваться из болота кризиса

### СОБЫТИЯ

## 38 СИМА, ты неотразима! Или в поисках американского опыта

За более чем 25 лет работы Automotive Aftermarket Products Expo (AAPEX) остаётся одним из главных мировых событий, представляющим отраслевой бюджет послепродажного обслуживания величиной в 477 млрд долларов

### БИЗНЕС

## 40 Имидж автобизнеса. Дилеры – заложники

На фоне сложившейся ситуации, громко именуемой «временем возможностей», самое время действовать на благо сохранения имиджа дилерской сети

## 48 ЛКМ: подлинный смысл понятия «премиум»

Заработок на реализации запчастей с высокой наценкой, на продаже ЛКМ – всё это исходно стало нормой в России и всё это нетипично для большинства других рынков, где доходность жёстко контролируется в системе движения денег

## 54 Рынок автомобилей с пробегом: ИТ для ключевых задач развития

Решение UsedCars сегодня официально доступно для использования дилерами и способствует исполнению важных задач этого сегмента

### ТРЕНДЫ

## 54 «Универсальный солдат» приёмки

Объединение специализированных приёмов разных цехов – сильное и сложное решение. Оно может действительно поднять загрузку и при этом не создаёт у клиента дискомфорта

## 60 Инновации лучше бонусов и скидок

Дни инноваций позволяют решить перечисленные вопросы. Это гибридный формат, где коммерция является фоном, а технологии, организация взаимодействия разных уровней дистрибуции, вопросы логистики и сервиса могут обсуждаться напрямую с представителями головного офиса

### ОТДЕЛ КАДРОВ

## 64 Заработать и не потерять клиента

Можно ли ставить план по расширению заказ-наряда? Он обсуждался не раз. Ведь, с одной стороны, результат всегда хочется оцифровать и спланировать. Но с другой, такие жёсткие планы провоцируют давление на клиента и, значит, могут дать обратный, негативный и увя долгосрочный результат

## 66 Теория дизельного аутсорсинга

Казалось бы, тут складываются идеальные условия для поиска партнёра в ремонте, создания взаимовыгодной в2в связки: дилер общается с клиентом, осуществляет первичную диагностику и демонтаж агрегата, а его партнёр по аутсорсингу берёт на себя дефектовку, ремонт, подбор запчастей

### ОПЫТ

## 70 Бизнес на грани искусства

Распространённый вариант: аэрография украшает третий автомобиль в семье, любимый всеми. Его берегут, раскрашивают – и он остаётся «навсегда», уже никто не помышляет о его продаже

## 74 Всегда «Первый»

Стремление к развитию для лидера – как воздух. Это утверждение на деле подтверждает Вадим Зарухович, генеральный директор сети Бош АвтоСервисов в городе Набережные Челны.

УПРАВЛЕНИЕ автобизнесом  
март-апрель, 2016  
www.manager-auto.org

Главный редактор  
Оксана Борисовна Демченко  
O.Demchenko@asa-auto.org

Редактор раздела «А-сегмент»  
Роман Акользин

Обозреватели:  
Марина Белоглядова  
Роман Акользин  
Евгений Горянский

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

Альбина Перкина  
a.perkina@asa-auto.org

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

Корректор  
Олеся Позняк  
Дизайнер  
Ольга Давыдова

Учредитель:  
Некоммерческое партнёрство поддержки  
и развития автосервисов «Автомобильная  
Сервисная Ассоциация» (АСА).  
www.asa-auto.org  
Телефон/ факс: (495) 641-02-17

Издатель:  
ИД «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 реклам-  
ных материалов. Мнение редакции может не совпадать  
с мнением авторов.  
Рукописи рассматриваются, но не рецензируются и не воз-  
вращаются. 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

© ИД «Автомобильное время», 2016.