

РОССИЯ

2019 / № 3

ОБЩИМИ УСИЛИЯМИ К УСПЕХУ КАЖДОГО!

ГРУПАУТО NEWS

 **ГРУПАУТО**
Russia



Bosch:

«Подавляющее большинство клиентских запросов можно удовлетворить запчастями Bosch»

КΥВ:

«Качественные запасные части и квалифицированный персонал являются неизменной составляющей хорошего ремонта»

Bilstein Group:

«Задача компании – содействовать развитию СТО как в технической, так и в маркетинговой областях»

Denso:

«Реализуя нашу продукцию, можно не бояться рекламационных случаев и возврата»

ROSSKO:

«Мы являемся законодателями передовых технологий и прогрессивных тенденций рынка»





КЛУБ СПЕЦИАЛИСТОВ

БЫСТРО И ЛЕГКО!

ШАГ 01
ЗАРАБАТЫВАЙ
ЛЕГКО



СКАНИРОВАТЬ
ПРОДУКТ



ШАГ 02
КОПИ
БЫСТРО



ПРОВЕРИТЬ
БАЛАНС



ШАГ 03
ПОЛУЧАЙ
УДОВОЛЬСТВИЕ



ВЫБРАТЬ
ПОДАРКИ



ВСТУПАЙ **БЫСТРО**,
ВЫИГРЫВАЙ **ЛЕГКО**



100%
АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ
ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ

Valeo
Service

TRUST THE SPECIALIST

We care
4you



DENSO

Алексей Стрючков,
старший специалист
DENSO по продажам
в России, Республике
Беларусь и Армении

Ассортимент DENSO
исключительно широк



Уважаемые коллеги, партнеры, друзья!

Подходит к концу 2019-й – трудный, но интересный год. В его начале мы в GROUPAUTO Россия определили для себя стратегические задачи: обеспечить производителям автокомпонентов премиального уровня расширение сбыта, компаниям-дистрибьюторам – развитие каналов продаж, а независимым станциям технического обслуживания автомобилей – удовлетворение их потребностей как в запчастях, так и в повышении эффективности бизнес-процессов. И сейчас, в завершение года, можно сказать, что мы значительно продвинулись в достижении этих стратегических целей.

Уходящий год показал, что потенциал для роста бизнеса производителей автокомпонентов и компаний-дистрибьюторов находится в регионах – там, где открываются региональные склады и ведется активная работа с потребителями. Независимые СТО становятся все более важным каналом защищенных продаж – станции менее чувствительны к цене и умеют объяснять автовладельцам выгоду от использования качественных запасных частей.

В этом году Группа провела большую работу по повышению эффективности независимых станций. Продолжается цикл практических конференций в регионах России. Академия GROUPAUTO Россия при участии поставщиков запасных частей проводит для станций тренинги. Новые технологии «обкатываются» на базе собственной учебно-производственной площадки – «СТО 1» в Москве. Наконец, ярким смотром достижений отрасли стал конкурс «Лучший автосервис России», в котором приняли участие тысячи станций со всех уголков страны.

Александр Красный,
Президент GROUPAUTO Россия

НОВОСТИ ГРУППЫ

4

На одном языке

8

Поздравляем с юбилеем!

10

GROUPAUTO Россия в центре выставки MIMS Automechanika

14

Вечер в кругу лучших

20

Лучший автосервис России: конкурс завершен – конкурс продолжается!

24

Работа над ошибками

28

GROUPAUTO RUN: дорогами Европы

34

Борис Агеев – «Человек года» в автомобильной индустрии

78

Академия GROUPAUTO Россия: какие процессы необходимо настроить в автосервисе

82

СТО 1: всегда первые



ПОСТАВЩИКИ ГРУППЫ

36

Сергей Бескоровайный: «Качественные запасные части и квалифицированный персонал являются неизменной составляющей хорошего ремонта»



42

Александр Алешин: «Подавляющее большинство клиентских запросов можно удовлетворить запчастями и компонентами Bosch»



46

Поддержка в постоянной готовности



50

Доверяйте профессионалам



54

Алексей Стрючков: «Как продавцы, так и потребители продукции могут быть уверены в оригинальном качестве автокомпонентов под брендом DENSO»



58

Задача Ferdinand Bilstein – содействовать развитию СТО как в технической, так и в маркетинговой областях



60

Экологичность, безопасность и комфорт



62

Замена приводного ремня: советы для автомехаников



64

Как работает EGR и зачем там радиатор



66

Александр Пеньков: «Мы предлагаем детали, которые не производит никто»



КЛУБ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТО

88

Татьяна Павлова: «Каждый руководитель должен сам садиться на приемку»



ПАРТНЕРЫ ГРУППЫ

68

ROSSKO: «На сегодняшний день мы являемся законодателями передовых технологий и прогрессивных тенденций рынка»



74

АВТОРУСЬ: «Взаимодействие с независимыми станциями технического обслуживания является одним из наших приоритетов»

Журнал GROUPAUTO NEWS

Издатель: ООО «ГРУПАВТО РУС»
117246, г. Москва, Научный пр-д, д. 17, оф. 8-30
Тел.: +7 (495) 858-52-99
E-mail: info@groupauto.ru
www.groupauto.ru

НАД НОМЕРОМ РАБОТАЛИ: Петр Левицкий, Михаил Калинин, Григорий Мерлин, Алина Соколова, Варвара Игнатенко

© GROUPAUTO RUSSIA

Все права защищены. Воспроизведение или распространение указанных материалов в любой форме может производиться только с письменного разрешения правообладателя.

Тираж: 10 000 экземпляров
Отпечатано в типографии «Вива Стар»



На одном языке



Конференции [GROUPAUTO Россия](#) всегда становятся яркими событиями в жизни автосервисного бизнеса регионов. В течение одного дня владельцы и руководители независимых СТО могут услышать презентации ведущих экспертов отрасли, освоить полезные навыки с помощью лучших бизнес-тренеров России, задать вопросы представителям лидирующих компаний – производителей автокомпонентов и, разумеется, пообщаться между собой.

ЛУЧШИЙ ВЫБОР ДЕТАЛЕЙ ПОДВЕСКИ И РУЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ

SWAG - поставщик компонентов рулевого управления и подвески с самым высоким качеством, износостойкостью продукции, а также точностью установки.

Доверьтесь Вашему лучшему выбору.

- Качество, не уступающее деталям OE производителей
- Более 8000 элементов рулевого управления и подвески
- Охват более 95 % самых распространенных марок автомобилей
- Также доступны в наборах для ремонта



**BEST CHOICE
FOR SPARE PARTS**



Конференций уже состоялось более двадцати, география охвата – максимально широкая: от Красноярска до Воронежа. Но каждая подобная встреча профессионалов по-своему уникальна, как уникален каждый регион. Общее у всех мероприятий – высочайший профессионализм выступающих и глубокая заинтересованность участников.

GROUPAUTO Россия как организатор конференций «Автосервис как успешный бизнес» при организации каждого подобного события формирует состав выступающих таким образом, чтобы доклады и мастер-классы были максимально полезными для независимых СТО. С каждым

разом среди спикеров становится все больше практиков – руководителей и владельцев успешных станций, которые на основе собственного опыта рассказывают участникам, как решать самые острые проблемы этого бизнеса: кадровые, финансовые, вопросы взаимоотношений с государственными органами и т. п.

Генеральным партнером конференций 2019 г. стала компания KYB. Официальные партнеры: BARD AHL, Brembo, Gates, febi, MAHLE, NGK NTK, PHILIPS, Valeo.

24 октября юбилейную 20-ю конференцию принимал г. Пермь. В конференц-зале гостиницы City Star собрались участники – руководители и специалисты независимых автосервисов Перми и Пермского края, 11 спикеров и экспертов рынка.

В ЭКСПО-выставке принимали участие представители мировых компаний – производителей запасных частей: KYB, GATES, NGK NTK, VALEO, TEXTAR, BARD AHL, LYNX, PHILIPS, Continental, febi, Lesjöfors, LiquiMoly, Mann Filter, NTN SNR, NRF, SIDEM, TE PARTS.

21 ноября конференция прошла в г. Самаре. 197 участников из Самары и Самарской области, 10 экспертов – практиков рынка и представители компаний – производителей автокомпонентов собрались в конференц-зале гостиницы «Самара», чтобы обсудить ключевые темы развития СТО в современных условиях.

В ЭКСПО-выставке принимали участие представители компаний BARD AHL, BOSCH, GATES, Brembo, Continental, DENSO, JP Group, KYB, Mann Filter, Lesjöfors, LYNX, NRF, PHILIPS, SIDEM, SKF, SOGEFI PRO, TE PARTS, VALEO.

Конференции продолжатся в 2020 г. Узнать их расписание, зарегистрироваться для участия, посмотреть отзывы гостей предыдущих конференций можно на сайте: www.groupauto.ru



МАСЛА АВТОХИМИЯ



- Наценка от 30%
- Широкий ассортимент
- Уникальные свойства



ЭКСКЛЮЗИВНЫЙ ИМПОРТЕР В РОССИИ
ООО «ЛН Дистрибьюция»: 8 (495) 988-6445

В декабре 2019 г. отмечает юбилей Президент GROUPAUTO Россия Александр Борисович Красный



Команда Ajusa поздравляет Александра Борисовича Красного с Днем рождения и от всей души желает ему хорошего настроения, больших творческих высот, исполнения намеченных планов и заветных желаний!



Корпорация NTN имеет честь и огромное удовольствие поздравить уважаемого нами партнера – Александра Борисовича, которого мы знаем как блестящего профессионала своего дела, а теперь еще и как замечательного главу большого и счастливого семейства! Мы рады, что нам посчастливилось сотрудничать вместе, и хотим, чтобы наши взаимоотношения оставались на платформе доверия, взаимопонимания и морально-го удовлетворения. От всей души поздравляем с замечательным юбилеем! Крепкого здоровья, благополучия, гармонии желаем Александру Борисовичу и всем членам его семьи! Спасибо за доверие и интерес к нашему партнерству, которые мы постараемся оправдать. С Днем рождения!

Леонид Нерезов,
NTN Corp.



Уважаемый Александр Борисович!

Примите наши искренние поздравления с Юбилеем! Мы очень рады, что в нашем мире автозапчастей есть такой уникальный человек, как Вы. Вы – надежный бизнес-партнер, отличный организатор и руководитель. Мы очень ценим Ваше умение идти в ногу со временем. Желаем Вам оставаться таким же целеустремленным и жизнестойким еще долгие-долгие годы!

Борис Кормилицин,
Brembo



Уважаемый Александр Борисович!

В день Вашего юбилея примите самые искренние пожелания крепкого здоровья, благополучия, счастья, энергии и оптимизма. Пусть ваша жизнь будет долгой и счастливой, а энергия, вложенная в работу, принесет стабильность и достижение целей, уверенность в завтрашнем дне, успех и процветание. Пусть рядом всегда будут надежные люди и в Вашем доме царят любовь и согласие!

С самыми лучшими пожеланиями,
«ЛН Дистрибуция»



Поздравляем с юбилеем уважаемого человека и настоящего мужчину! Желаем нескончаемого запаса сил и мужества, неугасаемого оптимизма и здоровья, невероятного счастья и достатка, неоспоримых побед и достижений, неожиданных сюрпризов и везений, несомненного счастья и любви!



Уважаемый Александр Борисович, от лица компании Gates поздравляем Вас с юбилеем!

Желаем дальнейшего развития GROUPAUTO Россия и другим Вашим проектам.

Пусть Вас всегда окружают надежные партнеры, уважают коллеги, берегут и любят близкие.

Будьте здоровы, энергичны, и пусть источник вашей энергии никогда не иссякнет!

Команда Gates в России и СНГ



От лица компании Bosch и от себя лично поздравляю с юбилеем Александра Борисовича, под руководством которого долгие годы успешно развивается Группа GROUPAUTO. На протяжении всей его активной деятельности он оказывал значительное влияние не только на развитие Группы, но и в целом на развитие рынка продаж автозапчастей в России.

Компания Bosch выражает Вам глубокую признательность за сотрудничество и взаимовыгодные партнерские отношения. Хотим пожелать Александру Борисовичу прежде всего здоровья, процветания, успехов в работе и развитии бизнеса. Надеемся на дальнейшую плодотворную совместную работу.

Дмитрий Юрганов,

директор по продажам автозапчастей и диагностического оборудования Bosch



Дорогой Александр Борисович!

От команды «Хелла» и от меня лично примите самые искренние поздравления с Юбилеем!

GROUPAUTO Russia – это сильная площадка, объединяющая интересы всех участников сегмента Aftermarket. Быть Вашим партнером – значит быть причастным к ярким и интересным проектам, смелым и нестандартным решениям, позволяющим развивать российский рынок автокомпонентов!

Желаю Вам успешной реализации намеченных планов, надежной и крепкой команды, которая всегда поддержит Вас во всех начинаниях!

Здоровья, благополучия, процветания и всего самого наилучшего Вам и Вашим близким!

Павел Владимирович Гладкий,

генеральный директор ООО «Хелла»



Уважаемый Александр Борисович!

Компания Dayco от всей души поздравляет Вас с юбилеем! Желаем дальнейшего творческого развития и роста, успехов во всех делах, незыблемой конкурентоспособности, благосостояния и ярких событий в жизни. Пусть неиссякаемая энергия и вдохновение будут Вашими верными спутниками, а жизнь будет полна приятных мгновений. Радости и процветания Вам и Вашим близким!



Уважаемый Александр Борисович!

От имени всего коллектива DENSO поздравляем Вас с юбилеем!

Когда знакомишься с по-настоящему незаурядным и интересным человеком, хочется, чтобы это знакомство и общение продлились как можно дольше. Эти слова как нельзя кстати относятся к Вам. Вы – человек выдающегося ума, исключительной проницательности и огромного обаяния. Благодарим Вас за годы плодотворного и успешного сотрудничества!

От всего сердца желаем Вам здоровья и благополучия, творческого и профессионального развития, целеустремленности и большого личного счастья!

Команда DENSO Russia



Компания ROSSKO и команда ROSSKO Sailing Team гордятся возможностью поздравить с юбилеем надежного партнера, бессменного лидера и президента GROUPAUTO Россия **Александра Борисовича Красного.**

50 лет – отличный возраст: молодость встречается с мудростью, знания и опыт превращаются в весомые достижения, немалый груз ответственности приносит уважение окружающих и душевное равновесие.

Пусть жизнь дарит Вам теплоту и поддержку близких, прекрасные моменты, яркие мечты, новые возможности и сопутствующую удачу. Пусть будет сила в руках и огонь в глазах! Пусть Ваши советы и внимание ценятся как золото! Пусть не будет преград для новых успехов и задуманное осуществляется! Желаем Вам море стремлений и горы побед!



Уважаемый Александр Борисович!

От всего коллектива компании «КОМТРАНС» примите самые теплые поздравления! На протяжении многих лет мы успешно сотрудничаем с GROUPAUTO Russia, и за это время Вы проявили себя профессионалом в своем деле и эффективным руководителем. Мы искренне дорожим установившимися между нами деловыми отношениями и надеемся, что они будут развиваться и в дальнейшем. Желаем Вам интересных проектов, бурного роста компании и достойных результатов! Успехов Вам во всех начинаниях!

GROUPAUTO Россия в центре выставки MIMS Automechanika



24-я Международная выставка запасных частей, автокомпонентов, оборудования и товаров для технического обслуживания автомобилей проходила с 26 по 29 августа 2019 г. в ЦВК «Экспоцентр». Стенд **GROUPAUTO Россия** традиционно располагается в центре зала павильона «Форум» и является местом встречи лидеров рынка послегарантийного обслуживания автомобилей.

В рамках участия в выставке Группа подготовила насыщенную программу мероприятий.

26 августа состоялся приуроченный к выставке финал Национальной премии «Лучший автосервис – 2019». 27 августа GROUPAUTO Россия совместно с Аналитическим агентством GiPA Россия в целях изучения перспектив развития российского рынка автокомпонентов провели аналитическую конференцию на тему «Рынок автокомпонентов: вызовы, тренды и перспективы». Конференция проходила в конференц-зале Экспоцентра «Стеклянный купол» и собрала более 200 слушателей. После конференции GROUPAUTO Россия организовала для бизнес-партнеров торжественный ГАЛА-ужин, который прошел в атмосферном месте – на открытой площадке в загородном комплексе Imperial Garden Hall. 29 августа директор по маркетингу GROUPAUTO Россия **Борис Агеев** выступил с презентацией на конференции «Автосервис-2019», организованной Агентством «АВТОСТАТ». Борис Сергеевич рассказал о текущем состоянии и перспективах развития рынка сервисных услуг.



В рамках участия в выставке Группа подготовила насыщенную программу мероприятий



За четыре выставочных дня GROUPAUTO Россия провела более 150 переговоров и встреч с деловыми партнерами – руководителями компаний-производителей запасных частей и главами российских дистрибьюторских компаний.





За четыре выставочных дня GROUPAUTO Россия провела более 150 переговоров и встреч с деловыми партнерами

Почетным гостем мероприятий стал **Ханс Айснер** – президент GROUPAUTO International. **Г-н Айснер** поблагодарил руководство российской Группы за приглашение посетить мероприятия GROUPAUTO Россия в 2019 г.:

– Позвольте мне поздравить всю команду GROUPAUTO Россия с отличным представлением целей и концепций GROUPAUTO на выставке MIMS. Количество людей, посетивших стенд, а также отзывы, которые я получил от поставщиков, были очень положительными. Ваши презентации о текущей ситуации на рынке,

охватывающие автомобильный рынок в частности, общую экономику и дополненные четкими заявлениями о целях и стратегиях GA Russia, предоставили уникальный набор информации и были высоко оценены всеми представителями поставщиков, с которыми я имел возможность поговорить. Поздравляем также с выдающимся вечерним мероприятием в приятной обстановке, отличным ужином и развлечениями – GROUPAUTO Russia снова установила стандарты, подходящие для компании номер 1 на рынке.

Вечер в кругу лучших



По традиции, в августе GROUPAUTO Россия собирает на торжественный гала-ужин своих друзей и партнеров. В этом году руководителей компаний – производителей автокомпонентов, глав российских офисов поставщиков запасных частей, руководителей компаний – партнеров Группы 27 августа принимал загородный Imperial Garden Hall.

Также по традиции в праздничной атмосфере GROUPAUTO Россия отмечает лучших поставщиков и партнеров, тех, кто в течение года добился особо заметных результатов. В этом году победителями стали:

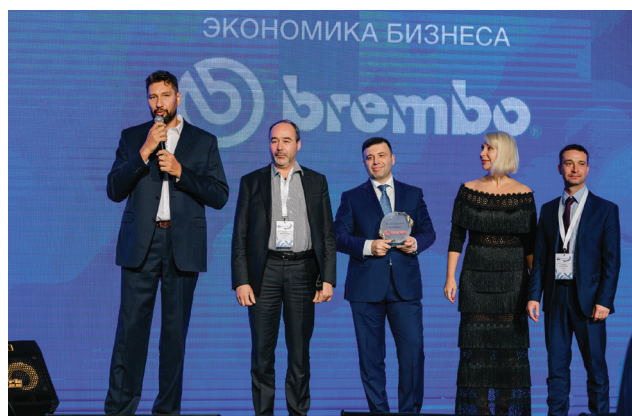
Поставщики

- Поставщик года – PHILIPS;
- Экономика бизнеса – BREMBO;
- Сервис и поддержка – KYB.

Партнеры

- Партнер года – «РОССКО»;
- Прорыв года – «ТРАКМОТОРС»;
- Стратегия успеха – «ФИЛЬТР».











Лучший автосервис России: конкурс завершен – конкурс продолжается!



Второй сезон конкурса «[Лучший автосервис России](#)» в 2019 г. стал еще более представительным: за победу в национальном финале боролись лучшие станции и специалисты, занявшие призовые места в региональных финалах, – их было 6, конкурс охватил всю Россию, от Дальнего Востока до Калининграда и от Мурманска до Сочи.

Конкурс охватил 325 населенных пунктов страны, в нем приняли участие 3107 автосервисов, 272 мини-СТО, 1577 руководителей, 1832 мастера-консультанта, 1898 механиков и 282 диагноста.

Первым этапом конкурса был онлайн-отбор: участники отвечали на вопросы заданий – письменных и видео – на сайте конкурса. Прошедших отборочный этап приглашали на региональные финалы, которые состоялись в Красноярске, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Ростове, Санкт-Петербурге и Москве. Здесь конкурсантов ждали очные испытания: письменный тест и практические задания в виде бизнес-игры для менеджеров и работы на реальном автомобиле в условиях действующего сервиса для диагностов и механиков.

В результате региональных финалов были названы лучшие СТО и мини-СТО регионов, а также определены лучшие руководители, мастера-приемщики, диагносты и механики. Призеры получили право принять участие в национальном финале в Москве, и таких 26 августа 2019 г. в столице собралось 275 человек.

В финальном туре все участники оказались в равных условиях: баллы, набранные на предыдущих этапах, не учитывались. Не мог помочь и предыдущий опыт – все задания финала были абсолютно новыми. Таким образом, шанс выиграть был у каждого, и борьба действительно была напряженной.





Финалисты собрались на площадке Event Hall на Красной Пресне. На первом этапе конкурсанты письменно отвечали на вопросы тестов – они, напомним, были новыми, причем индивидуальными для каждого участника. Далее диагносты отправились в Учебный центр Bosch в подмосковных Химках – там они выполняли практические задания: Центр оборудован самым современным оборудованием, в том числе и средствами диагностики.

Компания Bosch в этом году выступила учредителем номинации «Лучший диагност» и на протяжении всех этапов конкурса оказывала поддержку этой номинации: именно на оборудовании Bosch диагносты проходили практические испытания, а специалисты концерна выступили в роли авторитетных и беспристрастных судей.

Оставшихся в Москве ждали бизнес-игры. Так, руководителям досталось задание: объяснить сотруднику необходимость учитывать в работе не только свой заработок, но и доход всего предприятия. Помимо членов жюри, за испытанием наблюдали сами участники, не прошедшие тесты, – они гарантировали беспристрастность судей и могли присудить свои баллы лучшему участнику.

Торжественная церемония вручения наград победителям прошла вечером. В ней приняли участие сами конкурсанты и руководители российских офисов ведущих компаний – производителей автокомпонентов. Призы традиционно были ценными и полезными: оборудование для автосервисов, комплекты спецодежды, материалы и инструмент для СТО. Но главной наградой победителям стало участие в уникальном для России событии – автопробеге GROUPAUTO Россия RUN – по столицам и автосервисам Европы.



Генеральным партнером конкурса в 2019 г. стала компания **KYB**.

Официальные партнеры: **BARDAHL, Brembo, Gates, febi, SWAG, LAVR SERVICE, MAHLE, NGK NTK, PHILIPS, Valeo.**

Официальные спонсоры: **NTN-SNR, LYNX, SIDEM.**

В острой и практически равной борьбе победителями и призерами конкурса «Лучший автосервис России – 2019» стали:

Номинация «Лучший автосервис – 2019»

Победитель – «FIT Service Казань», ул. Дементьева
2-е место – «АМ-Сервис», г. Новороссийск
3-е место – Автотехцентр «Авторитет», г. Чебоксары

Номинация «Лучшая мини-СТО – 2019»

Победитель – BEST SERVICE, г. Саратов
2-е место – ServiceMan, г. Волгоград
3-е место – «АВТОГРАД», г. Нижний Тагил

Номинация «Лучший руководитель – 2019»

Победитель – Колесник Вадим, «Хардкор», г. Курган
2-е место – Манохин Алексей, «FIT Service Щелково»
3-е место – Есипов Денис, «Фокус», г. Тула

Номинация «Лучший мастер-консультант – 2019»

Победитель – Павлова Дарья, «FIT Service Казань»,
ул. Дементьева
2-е место – Залевский Евгений, «АМ-Сервис»,
г. Новороссийск
3-е место – Валиуллин Разыл, «FIT Service Казань»,
ул. Дементьева

Номинация «Лучший механик – 2019»

Победитель – Ханин Дмитрий, BEST SERVICE,
г. Саратов
2-е место – Цыганов Максим, «Автолига», г. Казань
3-е место – Чичильняк Николай, DAS-MOTORS,
г. Краснодар

Номинация «Лучший диагност – 2019»

Победитель – Моисеенко Иван, «Руки из плеч», г. Псков
2-е место – Пашенко Виталий, Cybermotors, г. Уфа
3-е место – Черноусов Алексей, Mygibrid, г. Москва



В 2020 г. конкурс состоится снова. Шанс стать лучшим, побороться за почетное звание и ценные призы есть у каждого!

Работа над ошибками



В любом конкурсе самое сложное – это практические испытания. Участники конкурса «[Лучший автосервис – 2019](#)» убедились в этом в ходе выполнения конкурсных заданий для механиков, которые проводились на реальных автомобилях на базе действующих сервисов. Без ошибок, разумеется, не обошлось – и о самых типичных мы попросим рассказать членов жюри конкурса: тех, кто сам готовил эти задания и сам оценивал результаты выполнения.



Дмитрий Ковалев, технический специалист KYB:

– В целом организация конкурса нравится. Выбранные площадки проведения практических испытаний также хорошо подходят для обозначенных целей. Задания для участников разрабатывались исходя из задачи, поставленной организаторами конкурса – GROUPAUTO Россия. Сценарий практического задания формировался таким образом, чтобы во время задания специалист показал уровень своих знаний и понимание работы амортизационного узла.

К сожалению, общий уровень участников, скорее, низкий. По регионам отличался не сильно, но особенно слабы были Урал и Ленинградская область. Самые типичные ошибки:

- нарушение порядка сборки, даже если это всего лишь обратная последовательность разборки, – хромает внимательность, сдают нервы;

- неумение пользоваться специнструментом – сквозит привычка ремонтировать по наитию, без теоретической базы;

- неаккуратность работы, из серии «и так сойдет», приводит к повреждению деталей как до начала установки, так и во время. Например: царапали штоки, рвали пыльники и ломали инструмент!

Особенно часто ошибались в правильности сборки деталей верхней опоры и защитного комплекта, что стало для нас сюрпризом.

Совет будущим участникам: не быть самоуверенными, регулярно проходить обучение, осмысливать каждый этап, в процессе работы мысленно представляя собираемый механизм.

Сергей Васильков, менеджер по работе с регионами стран СНГ, Brembo:

– Сразу хочу отметить, что организация мероприятия была на достаточно высоком уровне – по нашей теме «Тормозная система» площадки для практических занятий соответствовали необходимым условиям. В первую очередь при разработке заданий мы исходили из того, чтобы вопросы соответствовали общим знаниям, а не конкретно специфике определенного бренда, так как тот или иной участник может не работать с той или иной маркой и не знать специфики/отличий/преимуществ выделенного бренда. Задание для очных испытаний (практическая часть) было выбрано исходя из ограниченного времени – и, соответственно, максимально простое.

В целом по вопросу эксплуатации тормозных систем я бы оценил уровень знаний участников как средний. Да, были регионы с высоким и низким уровнями, но отдельно выделить тот или иной регион затрудняюсь.

В нашей теме (а это, напомним, тормозные системы) основная ошибка – неиспользование динамометрического ключа, в то время как момент затяжки существенно влияет на качество установки тормозных дисков. Большинство участников не смогли правильно использовать инструмент по замеру биения тормозного диска – это говорит о том, что они не пользуются им в повседневной работе, а ведь определение биения диска является обязанностью механика.

Будущим участникам конкурса хотел бы посоветовать следующее: не надо специально готовиться к конкурсу, надо постоянно повышать свой профессиональный уровень. Ежедневно грамотно выполняя свою работу, участник будет подготовлен к конкурсу. На конкурсе не было



действительно сложных заданий, требующих углубленных знаний, поэтому результаты участников напрямую соответствовали уровню их подготовки.

**Андрей Рыбкин, технический специалист
«НГК Спарк Плагс (Евразия)»:**

– Организация конкурса была на достаточно высоком уровне. Задания для онлайн-тестирования были составлены с учетом охвата всех продуктовых групп ассортимента компании. Для финала конкурса было выбрано практическое задание, связанное с подбором кислородных датчиков, – более сложное, чем на региональных этапах (замена свечей зажигания), поскольку в финале была цель: выбрать лучших из лучших.

В конкурсе для мастеров-приемщиков традиционно более высокие оценки получали участники, проходившие обучение и работающие по скриптам. Уровень знаний механиков – средний, выделить отдельный регион достаточно сложно.

Наибольшие затруднения вызвало задание на финальном этапе, которое заключалось в необходимости подбора универсального кислородного датчика по типу и сопротивлению нагревателя. Затруднения связаны с тем, что для выполнения задания необходимо иметь какой-либо опыт работы с кислородными датчиками.

Участникам я бы посоветовал меньше волноваться: достаточно много ошибок было допущено именно из-за волнения, а ведь это всего лишь конкурс.



NGK SPARK PLUGS

ЛИДЕР В ЕВРОПЕ И ДРУГИХ СТРАНАХ МИРА

БЕЗ КОМПРОМИССОВ

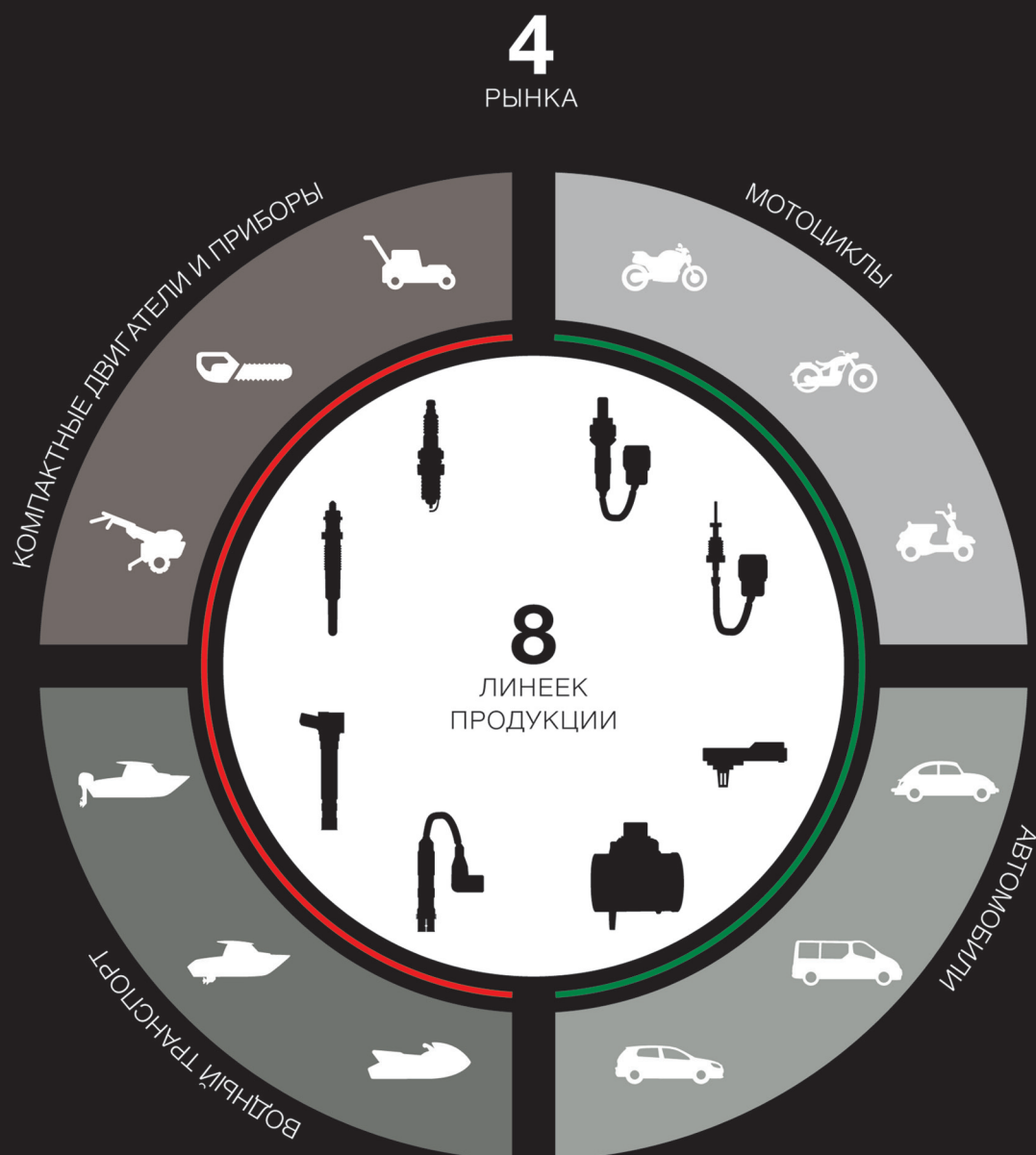
// ВДОХНОВЛЯЯ НА НОВЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ

Концерн NGK Spark Plug занимается производством комплектующих для автомобильных систем зажигания и электроники на протяжении более 80 лет и является лидером в этой области. На сегодняшний день в состав концерна входит **43** компании, **24** завода, **5** технических центров по всему миру.

ПРЕВОСХОДЯ СТАНДАРТЫ

// ОРИГИНАЛЬНЫЕ КОМПЛЕКТУЮЩИЕ ДЛЯ АВТОМОБИЛЬНОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ NGK/NTK

Откройте для себя **качество** деталей NGK и **точность** устройств NTK, которые лежат в основе высоких характеристик всей нашей продукции.



GROUPAUTO RUN: дорогами Европы



Прекрасную возможность совершить автомобильное путешествие по Европе, посетив заводы и научно-исследовательские центры ведущих мировых производителей премиальных автозапчастей, а также десятки культурно-исторических достопримечательностей Польши, Германии, Бельгии, Люксембурга, Чехии и Беларуси, получили победители конкурса GROUPAUTO Россия «[Лучший автосервис года](#)». 8 автомобилей, 23 участника, 6 стран, более 7000 оставленных позади километров – всё это автопробег GROUPAUTO RUN 2019, ставший, без преувеличения, самым ярким отраслевым событием этого года.

В день отъезда собирались рано – к 7 утра, а иначе нельзя, ведь предстояло преодолеть одну из двух самых длинных дистанций пробега, более 1000 км от Москвы до Бреста. На установленную точку сбора прибывали участники GROUPAUTO RUN 2019: победители конкурса «Лучший автосервис года», представители СМИ, сотрудники GROUPAUTO Россия. Всем им предстояло отправиться в путь, который для многих запросто мог стать путешествием всей жизни. Нет, это не «открытие Америки Колумбом», но по эмоциональной насыщенности, разнообразию впечатлений, накалу энергетики и остроте личного восприятия оно, несомненно, в разы превосходило привычные развлекательные и деловые поездки.

Сама суть пробега GROUPAUTO RUN 2019, его формат во многом уникальны. Это действительно было не обычное деловое или развлекательное мероприятие – это было именно приключение на стыке отдыха и бизнеса, релакса и напряженного турне с достаточно жестким графиком и строгим расписанием.

Забегая чуть вперед, хочется сразу отметить: все участники очень внимательно отнеслись к условиям и регламенту поездки, продемонстрировав действительно командную, слаженную работу и лишний раз доказав, что они, победи-



тели конкурса «Лучший автосервис года», и правда лучшие из лучших. Их не испугали ранние подъемы и длительные перегоны, они четко соблюдали правила дорожного движения и отлично ориентировались в незнакомых городах, в любой нестандартной ситуации (а в длительных поездках такие ситуации, сами понимаете, возникают регулярно), находя единственно верное решение.

Ребята из Москвы, Санкт-Петербурга, Тулы, Волгограда, Краснодара, Новосибирска, Нижнего Тагила очень быстро сдружились, прониклись духом коллективной ответ-

**Партнерами пробега GROUPAUTO RUN 2019 стали компании
KYB, Valeo, Gates, febi, SWAG, NGK-NTK, NTN-SNR, Philips, MAHLE, Bosch,
Brembo, BARDAHL, LYNX, SIDEM**





ственности и собственными руками создали атмосферу неповторимого праздника, царившего две недели на всем протяжении автопробега. Глубокая взаимосвязь, искренняя поддержка, открытость и доброжелательность – это так важно! И все это было на GROUPAUTO RUN 2019!

Организаторы приложили огромные усилия, создав увлекательный маршрут, скрупулезно подготовив встречи и экскурсии, заранее забронировав номера в отелях и т. д., но именно участники на этот безукоризненно сложный GROUPAUTO Россия скелет поездки, образно говоря, нарастили живую ткань личного опыта, проникновенного общения и раскрепощенной радости, сделав GROUPAUTO RUN 2019 самым ярким отраслевым событием года, а может быть, даже и десятилетия.

Сложно припомнить нечто подобное. Автопробеги в нашей стране устраиваются с завидным постоянством, но действия, сходного по масштабам, охвату и международной географии, пожалуй, ни разу в истории отечественного автобизнеса не проходило. Провести такое было по силам только очень мощной организации – такой, без сомнения, и является GROUPAUTO Россия. Колоссальные ресурсы и изобретательность, высокий профессионализм и мастерство организаторских способностей были вложены в GROUPAUTO RUN 2019.

Итак, давайте вернемся в этот – теперь уже исторический – день 21 сентября 2019 г., когда после обстоятельных сборов колонна из 8 машин с нанесенными на борта маршрутом, названием пробега и логотипами партнеров





отправилась по самой главной магистрали, связывающей нашу столицу с Европой (М1, если кто запомнит), на запад. Уже к вечеру достигли Бреста, а днем следующего дня, благополучно перейдя границу, – Варшавы. Таким образом, Европа открылась участникам пробега во всей своей красе.

Планируя пробег, GROUPAUTO Россия проявила себя (впрочем, как и всегда) отменным организатором. Программа была продумана до мелочей: грамотно скомбинированы развлекательные и деловые мероприятия, свободное время и собственно переезды. За сравнительно небольшой срок – всего лишь две недели – удалось сделать очень многое. Причем, что принципиально важно, без спешки,

без гонки, без опозданий. И в этом, конечно, огромная заслуга правильно составленного графика, учитывавшего все нюансы долгой дороги, и общих согласованных действий всех участников. Автомобили пробега были безупречно подготовлены на «СТО 1», на них были установлены премиальные детали производства компаний – партнеров проекта, и в пробеге они ни разу не подвели.

Первый вечер в Европе участники посвятили знакомству с польской столицей. Варшава порадовала хорошей погодой, вкусной едой и веселыми людьми на улицах в воскресный вечер. А уже в понедельник гостей из России принимала СТО Active-2000, входящая в польскую сеть EuroWarsztat, которая управляется GROUPAUTO Польша и, в свою оче-





редь, является национальным аналогом EuroGarage – международного сетевого проекта GROUPAUTO International. Владелец станции Яцек Бутковский и руководитель сетевых проектов GROUPAUTO Польша Збигнев Левандовский показали участникам пробега станцию, поделились своим опытом и ответили на все вопросы гостей, даже на самые неожиданные.

Следующей точкой на маршруте стал старинный Кельн – здесь пробег остановился на ночевку, чтобы 24 сентября встретиться с представителями GROUPAUTO Германии, посетить СТО Reinartz сети EuroGarage и в тот же

день побывать в штаб-квартире и на производстве Ferdinand Bilstein Group. В очаровательном городке Энгельштадт, где расположен центр Bilstein Group, участники пробега побывали на производстве и в логистическом центре компании. Вечером гостеприимные хозяева – Йорг Хергль, Максим Гришанков, Илья Дрозд и Алина Окорокова из Ferdinand Bilstein Group – пригласили гостей из России на ужин в необычное и атмосферное место – музей ретро-автомобилей в Дюссельдорфе.

26 сентября участники автопробега стали первыми гостями из России, посетившими европейский центр компании NGK-NTK. Здесь было на что посмотреть – именно в лаборатории проводятся испытания новых образцов продукции и, что особенно заинтересовало практиков авторемонта, проверяются образцы, поступающие на экспертизу по жалобам потребителей.

После такой насыщенной деловой программы участники пробега позволили себе немного отдохнуть в одном из самых красивых городов Европы – древнем Брюгге, прославившемся в кинематографе. Кстати, это была самая западная точка маршрута – предстоял обратный путь. А следующий день показал, насколько Европа может быть доступной на автомобиле: пробег завтракал в Бельгии, обедал в Люксембурге и ужинал в Германии – три страны за один день!

В Штутгарте, который имеет репутацию автомобильной столицы Германии, участники пробега побывали в музеях двух ведущих мировых автопроизводителей – это Mercedes и Porsche. Следующей точкой маршрута стала красавица Прага. Оттуда пробег отправился в город Пардубице, неподалеку от которого находится производство компании KYB. Технический специалист KYB Евразия Дмитрий Ковалев провел экскурсию по производству амортизаторов и ответил на вопросы участников.



После Чехии пробег вернулся в Польшу. В городе Легнице участники побывали на заводе компании Gates – менеджер по маркетингу российского офиса компании Владимир Морев показал гостям производство приводных ремней и рассказал о работе компании. А 3 октября свои двери гостеприимно распахнул завод другого именитого производителя – компании Valeo, где гостей приветствовал и отвечал на вопросы специалист российского офиса Valeo Петр Сигунов.

Сложно передать словами, насколько информативно и познавательно происходили все эти встречи. Российским коллегам открыли доступ фактически к любым интересующим их сведениям. Естественно, не было отбоя от вопросов, и каждый из этих вопросов получал подробный, вдумчивый ответ. Профессиональная любознательность была удовлетворена не просто полностью, но и с лихвой, что особенно ценно, когда видишь процесс производства хорошо знакомых деталей собственными глазами; когда общаешься с таким же специалистом, как и ты, обсуждая насущные проблемы и актуальные задачи.

Очень много нового узнали участники пробега, и всё это новое уже по возвращении они постарались по возможности применить в своей повседневной практике. Нестандартные подходы, интересные приемы, нетривиальные решения – обмениваясь опытом, профессионалы получили бесценную информацию. Ее важность сложно преувеличить. Ведь это то, чему нельзя научиться где-либо еще, кроме как в жизни.

В свою очередь, ознакомление с особенностями производства автокомпонентов наглядно демонстрирует уро-

вень качества, безапелляционно подтверждая премиальный статус продукции поставщиков GROUPAUTO Россия. Вот они – детали на конвейер и на рынок автозапчастей, изготавливаются на одних и тех же производственных линиях, из одних и тех же материалов, по абсолютно идентичным технологиям. Как после этого усомниться в их качестве?

В общем, познавательная поездка получилась. Во всех отношениях познавательная. И вместе с тем – разноплановая, позволяющая и отдохнуть, и знаний новых набрать, и друзей завести, и контакты полезные наладить.

Отдельно стоит отметить то, что во всей этой деловой круговерти участники пробега не забыли о вечном – о человеческой Памяти! Отдавая долг памяти отцов и дедов, преклоняясь перед их мужеством, стойкостью и самоотверженностью, участники пробега посетили концентрационный лагерь Аушвиц и крепость-герой Брест, где возложили цветы.

Финишировал пробег GROUPAUTO RUN 2019 в Москве. Но только не подумайте, что он закончился на этом. Нас ждут новые маршруты и приключения, новые страны и герои. Автопробег GROUPAUTO RUN не прощается, а говорит: до свидания! Прекрасный шанс оказаться его участником есть буквально у каждого профессионального, высококвалифицированного специалиста отрасли: в пробег отправляются победители конкурса «Лучший автосервис России». Воспользуйтесь им, и мы вместе помчимся в сторону горизонта организованной колонной за удивительными приключениями, интересными встречами и незабываемыми эмоциями.



Борис Агеев – «Человек года» в автомобильной индустрии



В ноябре 2019 г. в рамках Премии «Мировые автомобильные компоненты (МАК)» впервые в истории российского автобизнеса был назван «Человек года в автомобильной индустрии». Эту номинацию совместно с оргкомитетом Премии учредила компания [Gruzdev-Analyze](#).





Бориса Агеева номинировали за креативность, смелость и стремление активно поддерживать бизнес независимых СТО

По словам **Александра Груздева**, главы Gruzdev-Analyze, номинация «Человек года в автомобильной индустрии» была создана, чтобы побудить профессиональное сообщество выбрать и отметить наградой наиболее достойных представителей автомобильного бизнеса.

На соискание награды любой человек мог выдвинуть своего номинанта. Выдвижение проходило в анонимном формате, а результаты опросов были скрыты до момента оглашения победителя. Важным критерием отбора анкет был ответ на пункт опросника, где предлагалось обосновать выдвижение своего кандидата. Организаторы анкетирования также ограничили онлайн-голосование: можно было проголосовать только один раз с одного IP, чтобы избежать накруток.

В результате аналитики Gruzdev-Analyze признали действительными 792 анкеты. За все время голосования на соискание награды были выдвинуты 163 человека, из них 13 человек были номинированы более 10 раз, и за первых 10 человек было отдано 357 голосов. Победитель получил 54 голоса.

Победителем в номинации «Человек года в автомобильной индустрии» в 2019 г. стал **Борис Агеев**, директор по маркетингу GROUPAUTO Россия. Отметим, что Бориса номинировали за креативность, смелость и за стремление активно поддерживать бизнес независимых СТО. Среди отзывов был и такой: «Я считаю, что именно Бориса надо номинировать на премию «Человек года в автомобильной



индустрии», потому что за этот и частично предыдущий год он смог значительно изменить процесс взаимодействия поставщиков, дистрибьюторов и СТО. Региональные конференции позволяют нам, производителям, слышать нужды и проблемы СТО, общаться с ними и начинать взаимодействовать».

«В 2020 г. вы также сможете выбрать лучших людей отрасли. Мы сделаем обязательной регистрацию на сайте Премии, а также разделим победителей по типам голосующих. Так, у нас будут победитель от независимых автосервисов, победители от магазинов, от дилерских компаний, а также от журналистов. Это позволит сделать процесс выбора победителей максимально прозрачным», – резюмирует **Александр Груздев**.

Сергей Бескоровайный: «Качественные запасные части и квалифицированный персонал являются неизменной составляющей хорошего ремонта»



Именно в непростых экономических условиях станциям технического обслуживания выгодно использовать автокомпоненты премиального качества – в этом уверен **Сергей Бескоровайный**, директор по маркетингу российского подразделения KYB. Такая деталь прослужит дольше и обеспечит безопасность автовладельца.

– В чем вы видите основные преимущества работы с продуктами KYB? Почему СТО должна выбрать их?

– Наша компания является поставщиком на конвейеры ведущих автопроизводителей в мире. Качество выпускаемой продукции для KYB является приоритетом. Мы стараемся поддерживать баланс цены и высокого качества также и для рынка постгарантийного обслуживания. Этот баланс позволяет сохранять востребованность наших продуктов у конечного потребителя в лидирующих объемах. С этой точки зрения для бизнес-среды выгодно работать с известным и популярным брендом.

Последние годы мы наблюдаем интересную тенденцию на СТО: попробовав работать с деталями брендов сегмента low-cost, которые можно продавать с большей наценкой и, теоретически, иметь больший доход, большинство сервисных станций столкнулись с оттоком клиентов и стали возвращаться к премиальной продукции. Один из главных критериев выбора СТО для автовладельца – это доверие. Качественные запасные части и квалифицированный персонал являются неизменной составляющей хорошего ремонта, после которого клиент вернется для дальнейшего обслуживания автомобиля, а не поедет искать автосервис, после ремонта в котором не придется уделять внимание недавно отремонтированным узлам. Сейчас на автосервисный рынок приходит понимание того, что премиум-бренд особенно выгодно использовать в сложных экономических условиях, потому что качественные детали KYB дают уверенность в завтрашнем дне.



Более того, у нас работают специальные маркетинговые программы для СТО. Проект «KYB Сервис» для авторизации СТО и магазинов успешно реализуется с 2006 года! Хороший отклик у посетителей вызвала наша программа лояльности, которая позволяет сотрудникам магазинов и СТО, торгующих продукцией KYB, получать призы, туристические сертификаты, посещать заводы, становиться участником интересных мероприятий и активностей. Нами выстроена система мотивации и стимулирования сбыта для торговопроводящей сети. У KYB широчайший ассортимент по основным видам продуктов. В помощь персоналу СТО и магазинов – простой и понятный онлайн-каталог, а также множество полезной технической и необходимой информации, которую легко найти на нашем сайте: kyb.ru – и в социальных сетях. Мы всегда прислушиваемся к мнению и пожеланиям наших партнеров и открыты для сотрудничества.



Победители акции в KYB PROMO на заводе KYB в Чехии



– Какова непосредственная выгода для автовладельца от применения вашей продукции?

– Прямая выгода от использования продукции KYB для автовладельца состоит в снижении расходов на ремонт и повышении активной безопасности автомобиля. Большую роль играет расширенная гарантия KYB – до трех лет: это прямое подтверждение высокого качества продукции.

Широко известно, что амортизаторы и пружины высокого качества являются залогом безопасного вождения, а активные водители по достоинству оценят управляемость и точность реакций машины с новыми деталями. Снижение же расходов на ремонт особенно заметно в долгосрочной перспективе, когда за условные 80 тыс. км деталь плохого качества потребует замены дважды, а высококачественная запчасть KYB будет работать без потери свойств. Более того, качественная деталь поможет сохранить и другие детали подвески, которые работают в тесной связке с амортизатором. Клиенты в последнее время всё отчетливее понимают: стоимость детали – это не ее заявленная цена. Стоимость определяется сроком эксплуатации.

Качество продукции KYB подтверждается многолетним сотрудничеством с автопроизводителями: каждый пятый автомобиль, сходящий с конвейера в мире, оснащен продукцией KYB.

– Не секрет, что очень часто эксплуатация автомобиля зависит не от качества детали, а от правильности установки. Можете ли вы назвать основные ошибки, которые допускают механики НСТО при работе с вашей продукцией? Как их избежать?

– Ежедневно мы видим, как ошибки при установке деталей подвески могут перечеркнуть хорошее качество деталей, и поэтому мы высоко оцениваем важность подготовки специалистов сервисных станций.

Основные ошибки при установке таковы.

- Установка деталей, которые не соответствуют автомобилю. Причиной служит либо ошибка в подборе, либо предшествующая доработка автомобиля с изменением штатной конструкции. Нужно всегда тщательно сравнивать старую и новую детали перед установкой и в случае сомнений перепроверять размеры и данные по каталогу.
- Не проверили исправность амортизатора или верхней опоры перед монтажом. Амортизаторы подвески нужно обязательно прокачать вручную до установки и проверить равномерность движения штока и герметичность. Также обязательно убедиться в отсутствии любых механических повреждений на штоке.
- Повредили шток при установке. Это происходит как из-за отсутствия специального инструмента, так и просто по неосторожности. Нужно помнить, что даже микроскопическая вмятина на штоке или царапина могут на порядок сократить срок службы амортизатора!
- Оставили старый защитный комплект (пыльник + отбойник) при замене амортизатора. Указанные детали критически важны для ресурса амортизатора, поэтому всегда



Часто механики не меняют защитный комплект, что приводит к повреждению и быстрому износу сальника



Образование ржавчины на штоке на участках, поврежденных при монтаже

заменяются новыми. Просевшие пружины также способны существенно сократить жизнь подвески.

- Использовали пневмоинструмент при работе с креплением штока. Это чревато изломом или деформацией резьбовой части, а также приводит к внутренним повреждениям поршня амортизатора.

- Нарушили порядок сборки деталей амортизаторной стойки, перепутав положение или технологию сборки. По статистике мы видим, что это очень частая ошибка, если мастер не заглядывает в инструкцию по монтажу.

- Не отрегулировали углы установки колес после замены амортизаторов в подвеске McPherson.

– Какие дополнительные возможности компания предоставляет своим клиентам? Какие актуальные проекты развиваете или планируете развивать – самостоятельно или совместно с партнерами?

– Для всех клиентов KYB доступны онлайн-сервисы по подбору запасных частей, видеоинструкции по установке продукции, а также участие в семинарах и вебинарах. Наша техническая поддержка по телефону и электронной почте готова ответить на все, даже самые сложные вопросы по продукции KYB и технологии установки. Социальные сети Facebook, Вконтакте, Youtube и Drive2 помогают в оперативном реагировании на запросы и отзывы автовладельцев.

Мы ежегодно выступаем партнерами отраслевого конкурса «Лучшая СТО», участвуем в круглых столах и выставках в области автомобильных запасных частей в России и странах Таможенного союза.

В настоящий момент мы работаем над программой тренингов, которую хотим сделать узкоспециализированной: отдельные тренинги для продавцов и мастеров-приемщиков, отдельные тренинги для технических специалистов. Вскоре запустим новый формат обучения в тестовом режиме, а в следующем году хотим масштабировать проект.

– Есть ли у вашей компании специальные программы гарантии? На каких условиях осуществляются возврат деталей, компенсация работы?

– Мы в KYB уверены в высоком качестве своей продукции и, транслируя эту уверенность, предоставляем расширенную гарантию:

- 2 года или 80 000 км – при установке 2 амортизаторов подвески;

- 3 года или 80 000 км – при установке 4 амортизаторов, а также 2 или 4 пружин подвески.

Обязательными условиями получения расширенной гарантии KYB являются покупка амортизаторов и пружин у официального торгового партнера KYB и их установка на авторизованных СТО – участниках проекта «KYB Сервис».

При установке амортизаторов и пружин KYB на любой другой СТО также действует гарантия для полноценной защиты от производственного брака, но с меньшим сроком: 6 месяцев или 80 000 км пробега.

Возврат товара осуществляется при условии документального подтверждения покупки и установки, а также при наличии акта дефектовки от СТО, подтверждающего наличие описываемого в рекламации дефекта.



– Многие компании-производители реализуют программы авторизации СТО для работы с их продукцией. Насколько успешно реализуются такие программы у KYB?

– Компания KYB уже более 10 лет реализует в России, Беларуси и Казахстане программу авторизации сервисных станций и магазинов под названием «KYB Сервис». За это время у нас накопился большой опыт такого взаимодействия, и мы уверены в том, что работа напрямую с розничным продавцом укрепляет бизнес. Действительно, сложно найти отрицательные моменты в таком взаимодействии, если программа сбалансирована и приносит взаимные выгоды всем сторонам. Так, для клиента сервиса/магазина официальный статус установщика/продавца дает уверенность в качестве деталей и работ плюс обеспечивает дополнительные сроки гарантии. Например, при установке четырех амортизаторов или пружин подвески у официального сервисного партнера гарантия от KYB увеличится более чем на 2,5 года по сравнению с работами в неавторизованном сервисе! Интерес техцентра при получении статуса официального партнера состоит в привлечении новых клиентов, в их более вероятном возвращении для выполнения других работ, а также в получении дополнительной рекламы при помощи рекламных материалов и различных цифровых инструментов. Мы же от такого сотрудничества получаем круг доверенных партнеров, более прозрачную схему взаимодействия по продажам и по гарантии плюс усиление защиты от распространения подделок.



Команда «Форвард-Авто» и её лидер Георгий Чивчян продолжают вписывать свои имена в историю дрифта

После оформления уже третьего по счету чемпионского звания в Российской Дрифт Серии (на счету краснорядца три победы в шести этапах чемпионата RDS 2019), Гоча отправился в Японию, чтобы защитить прошлогодний титул в Межконтинентальном Кубке по дрифту.

FIA International Drifting Cup – единственные в мире соревнования по дрифту, признанные Международной автомобильной федерацией и проводящиеся с 2017 года. Первым чемпионом Кубка стал японец Масато Кавабата. Однако уже в 2018-м победу одержал Гоча. В отличие от предыдущих лет, Кубок 2019 года разыгрывался не на временной трассе в японской столице, а на стационарном автодроме Цукуба в 60 км от Токио.



На старт соревнований, проходящих в последний уик-энд осени, вышло 23 пилота из 17 стран. В одиночных отборочных заездах в субботу Гоча показал третий результат, чуть уступив лишь серебряному призеру Российской Дрифт Серии 2019 года Чарльзу НГ (Гонконг) и Юкио Мацуи (Япония). А в воскресенье реабилитировался в парных заездах, уверенно переиграв всех соперников.

Подиум FIA International Drifting Cup 2019 с россиянином и его знаменитой уже желтой «Сильвией» разделили Хидеюки Фудзино на «Ниссане» 180 SX и шотландец Эндрю Грей, пилотирующий «Тойоту» Mark II. Вторая подряд победа Гочи в межконтинентальном Кубке позволяет без ложной скромности называть его одним из самых титулованных дрифтеров мира.



Корпорация KYB, один из мировых лидеров по производству амортизаторов и электроусилителей рулевого управления (EPS), начала сотрудничество с командой «Форвард-Авто» в текущем году. Для обеих компаний это очень важный и символический шаг. KYB давно поддерживает спорт. Для KYB поддержка команды станет дополнительной возможностью для разработки и тестирования продукции для спорта и тюнинга.

В Японии во время FIA Intercontinental Drifting Cup инженеры KYB встретились с Гочей и механиками команды, обсудили особенности конструкции подвески и рулевого управления и наметили варианты для развития инженерно-технического сотрудничества в будущем.

Команда «Форвард-Авто» посетила R&D Center KYB, расположенный недалеко от Нагои, а также всем составом прокатилась по испытательному полигону KYB, где проходят тестирования прототипов продукции компании.



« Я и не знал, что компания KYB производит продукцию для боингов, скоростных поездов, крупной строительной техники и многое другое. 89 предприятий по всему миру – это очень впечатляет. Сейчас пришло понимание, какой гигант и профессионал – компания KYB! Я очень рад нашему сотрудничеству »

- прокомментировал Георгий.

Александр Алешин: «Подавляющее большинство клиентских запросов можно удовлетворить запчастями и компонентами Bosch»



Компания Bosch много лет возглавляет список ведущих производителей автокомпонентов. Помимо запасных частей компания также предлагает обучение, сервисные программы и множество других возможностей. О комплексном подходе к сотрудничеству с независимыми СТО рассказывает

Александр Алешин,
региональный директор
по продаже автомобильных
запчастей и оборудования
Bosch в России, Украине,
Беларуси, Средней Азии
и Закавказье

– Каковы основные мировые тенденции в производстве автомобильных компонентов? Как на вашу работу влияют требования автопроизводителей?

– Важнейшая мировая тенденция последних лет – значительный рост автоматизации автомобиля. То, что мы раньше делали руками и глазами, сейчас всё чаще отдается датчикам, сенсорам и системам управления – от системы ABS до автопилота. Компания Bosch ведет активное развитие этого направления. Для демонстрации прогресса в области автоматизации вождения в этом году мы совместно с Daimler создали первую в мире действующую систему автоматизированной парковки, где автомобили уже сейчас могут парковаться самостоятельно, без участия водителя.

Говоря о тенденциях, также важно уточнить, что Bosch имеет широкое портфолио товарных групп (от компонентов бензиновых и дизельных двигателей до систем безопасности), поэтому и о тенденциях нужно говорить применительно к каждому случаю. Например, современные двигатели становятся все более экологичными, экономичными и компактными. Из-за этого возрастают требования к габаритным размерам компонентов, например свечей зажигания. Чем меньше диаметр свечи, тем больше возможностей для конструкции двигателя, поэтому ключевая тенденция – уменьшение размера компонентов. Растут требования автопроизводителей к интервалам технического обслуживания, поэтому можно отметить использование в составе свечей драгоценных металлов, более устойчивых к коррозии и искровой эрозии.

Другая важная категория в ассортименте Bosch – аккумуляторные батареи. Здесь особенно заметен тренд на рост популярности современных батарей с технологиями AGM и EFB.

Долгое время они не пользовались особой популярностью у потребителей, однако техническое развитие автомобилей и увеличение числа электронных систем и потребителей электроэнергии на борту заставили обратить внимание на более продвинутые аккумуляторы. В будущем получат большое распространение литий-ионные технологии и батареи для электромобилей. Но уже сейчас Bosch также является одним из лидеров в этом направлении.

Глобальная современная тенденция по повышению экологичности автомобиля наблюдается и в категории тормозных систем: уменьшение вредных веществ в составе колодок и уменьшение объема тормозной пыли.

– В чем основные преимущества работы с продуктами Bosch? Каковы основные выгоды – в технологическом плане и с точки зрения бизнеса – от реализации продукции компании, которые получает СТО?

– Компания Bosch – системный поставщик автомобильных компонентов: мы не просто производим и продаем запчасти, мы даем гарантию на наши продукты и отвечаем за качество каждой детали. Bosch – узнаваемый бренд со строгим контролем качества и неизменно высокой репутацией. Наше внушительное портфолио позволяет компании занимать лидирующие позиции на рынке, и СТО как участники рынка могут эффективно использовать бренд Bosch в работе с частными и корпоративными клиентами.

Приезжая на СТО, клиент рассчитывает на высокий уровень обслуживания и качество запчастей, и Bosch может ему это дать. В этом смысле мы похожи на станции официальных дилеров: условно, в течение всего гаран-

Технология AGM

(Absorbent Glass Mat)

Специальная конструкция крышки для большей безопасности

► Технология AGM – электролит абсорбирован микростекловолокном

Защитные крышки для клемм

Эргономичные ручки для переноски

Группа пластин с укрепленными соединителями

Технология изготовления решеток PowerFrame® для оптимального прохождения тока и уменьшения вероятности коррозии

S5A с технологией AGM

- технология AGM (Absorbent Glass Mat – абсорбирующее стекловолокно): электролит абсорбирован микростекловолокном, что способствует лучшему прохождению энергии
- более долгий срок службы и до 4х раз более высокая устойчивость к циклическим нагрузкам чем у стандартных стартерных АКБ
- превосходная способность к приему заряда и высокая пусковая мощность при большом количестве дополнительного оборудования
- абсолютная необслуживаемость и герметичность



тийного периода клиент приезжал к дилеру Volkswagen и ему меняли колодки, диски, датчики – всё под брендом Volkswagen. Так же и с Bosch: подавляющее большинство клиентских запросов можно удовлетворить запчастями и компонентами нашей компании, все продукты которой имеют стабильно высокое качество.

Клиенты знают наш бренд и доверяют ему. По итогам ежегодных опросов авторитетных немецких изданий AutoMotor und Sport и AutoBild бренд Bosch неизменно является лидером сразу в нескольких товарных категориях. Российские потребители также доверяют нам. Ежегодно Bosch получает награды на российских профессиональных премиях в области автомобильных компонентов и сервисного обслуживания.

Высокая узнаваемость бренда Bosch у потребителей выгодна для СТО. Клиенту не нужно погружаться в каждую товарную категорию и выяснять, какому из производителей здесь можно верить, – какие фильтры, какие свечи, какие колодки и т. д. Клиенту можно предложить Bosch, и вам не придется объяснять, что это за бренд.

Автосервисные специалисты также доверяют марке Bosch и активно работают с запчастями компании. По итогам независимого опроса российских СТО бренд Bosch стал лидером рейтинга предпочтений сразу в пяти категориях автомобильных запчастей.

Кроме того, для магазинов и СТО действует одна из крупнейших программ лояльности в области обслуживания транспортных средств – eXtra. В рамках данной программы лояльности любая розничная торговая точка имеет возможность получать бонусы за закупку запчастей Bosch у официальных дилеров.

– Какова непосредственная выгода для автовладельца от применения вашей продукции?

– Компания Bosch является крупнейшим поставщиком запчастей на конвейеры производителей автомобилей. Это подтверждается независимым рейтингом Top Automotive Suppliers 2018–2019, где Bosch является номером один во всем мире. С запчастями Bosch автовладелец получает надежность и безопасность, которые заложены производителем при сборке нового автомобиля.



Как было отмечено выше, сегодня интервалы технического обслуживания автомобилей растут, а масса и размеры компонентов снижаются. Наша задача – вне зависимости от этого обеспечить эффективность работы компонентов на протяжении всего срока эксплуатации, определенного автопроизводителем. При производстве используются только лучшие материалы и самые инновационные технологии, доступные на рынке. Поэтому, выбирая запчасти Bosch, потребитель получает запчасти лучшего качества, идеально соответствующие требованиям эксплуатации.

– Не секрет, что очень часто эксплуатация автомобиля зависит не от качества детали, а от правильности установки. Можете ли вы назвать основные ошибки, которые допускают механики НСТО при работе с вашей продукцией? Как их избежать?

– Основная проблема – нехватка квалификации и знаний у специалистов СТО, а также некачественное техническое обслуживание. Много ошибок при замене компонентов связано с несоблюдением инструкций, отсутствием или неиспользованием специального инструмента и оборудования или банального динамометрического ключа.

Проблемы возникают с тривиальной заменой тормозных колодок. Механики меняют детали, но не используют смазку и не проводят должного обслуживания тормозной системы. Из-за этого тормоза после замены колодок скрипят. Клиент возвращается и жалуется на СТО, а СТО, в свою очередь, жалуется на производителя компонентов. При этом сами колодки в полном порядке, дело именно в некачественном обслуживании. А в итоге страдают все: и производитель компонента, и СТО, и, самое важное, потребитель. Обучение и квалифицированный персонал СТО – ключ к успешной работе с клиентами.

– Какие дополнительные возможности компания предоставляет своим клиентам? Какие актуальные проекты развиваете или планируете развивать – самостоятельно или совместно с партнерами?

– Являясь комплексным поставщиком, мы предоставляем клиентам запчасти и оказываем техническую поддержку, проводим обучение по продукту. Наряду с компонентами Bosch производит диагностическое оборудование, сканеры Bosch KTS, а также программное обеспечение для СТО Bosch ESI[tronic], в котором присутствует вся необходимая техническая документация по ремонту. Клиентам также доступны образовательные программы Учебного центра Bosch. Центр проводит технические и продуктовые тренинги, а также обладает программой обучения более чем из 60 курсов, которые освещают практически все аспекты диагностики и ремонта современного автомобиля. Многие из таких курсов проводятся в режиме онлайн – специалисту СТО не нужно отлучаться от рабочего места, обучение проходит удаленно.

Специалисты Учебного центра являются также консультантами линии технической поддержки Bosch-хотлайн. Эксперты техподдержки оказывают помощь не только специалистам сети Бош Авто Сервис, но и сотрудникам независимых СТО. Наиболее популярные вопросы связаны



с запросом технической информации или документации по ремонту: специалистам станций часто требуются сведения, которые недоступны обычным мастерским, но они есть у компании Bosch. Более того, при работе со сканерами Bosch KTS и программным обеспечением ESI[tronic] в случае выявления сложной или редкой неисправности сотрудник СТО может одним щелчком мыши прямо из программы разместить свой вопрос к экспертам Bosch, дополнительно включив в запрос протоколы, изображения и результаты измерений. Автор запроса получает оповещение о принятом запросе, а предложенные экспертами варианты решения могут поступить к нему по телефону или по электронной почте. Есть варианты, когда сотрудник мастерской может продемонстрировать проблему эксперту службы технической поддержки, используя камеру своего смартфона. Специалист службы поддержки практически «переносится» на СТО и видит то же, что видит слесарь. Эксперт помогает эффективно использовать диагностические приборы и оборудование, имеющиеся в мастерской. Речь идет о новом ноу-хау – приложении Bosch Visual Connect.

– Есть ли у вашей компании специальные программы гарантии? На каких условиях осуществляются возврат деталей, компенсация работы?

– Гарантийная поддержка по автозапчастям Bosch оказывается в сети Бош Сервис, на станциях, авторизованных по гарантии. Поэтому при возникновении гарантийных случаев потребители могут обращаться как непосредственно на СТО, так и напрямую в уполномоченные Бош Авто Сервисы, Бош Дизель Центры и Бош Дизель Сервисы. Узнать контакты ближайшей гарантийной станции можно по номеру телефона: 8 (800) 100-95-01. Если клиент напрямую обращается в гарантийный Бош Сервис, то СТО может практически не участвовать в решении гарантийных вопросов и избавляется от погружения в детали. Если гарантийное обращение идет через СТО, то станция самостоятельно общается с уполномоченным Бош Сервисом. Сервисный центр рассматривает обращение, и когда случай признается гарантийным, производит замену бракованной детали либо выдает документ, позволяющий получить компенсацию ее стоимости в месте приобретения.

Поддержка в ПОСТОЯННОЙ ГОТОВНОСТИ



Программное обеспечение для СТО [Bosch ESI\[tronic\]](#) с новыми онлайн-функциями обеспечивает постоянный доступ к необходимой информации с ESI[tronic] 2.0 Online.

В 2019 г. станции технического обслуживания получили возможность пользоваться программным обеспечением Bosch ESI[tronic] 2.0 для диагностики автомобилей в режимах офлайн или онлайн. Разработчики завершили создание обновленной онлайн-версии программы, добавив в нее функции обратной связи от пользователей. Также специалисты СТО теперь могут выбрать быструю и компактную установку отдельных компонентов программы в режиме онлайн. В этом случае на жестком диске компьютера хранятся только модуль диагностики электронных блоков управления (SD) и отдельные каталоги запасных частей. Всей доступной в рамках ESI[tronic] 2.0 информацией, например инструкциями и руководствами по ремонту (SIS), информацией по техническому обслуживанию (M), электрическими схемами (P) и модулем «ремонт на основе опыта – известные схемы ошибок» (TSB/EBR), теперь можно пользоваться в режиме онлайн.

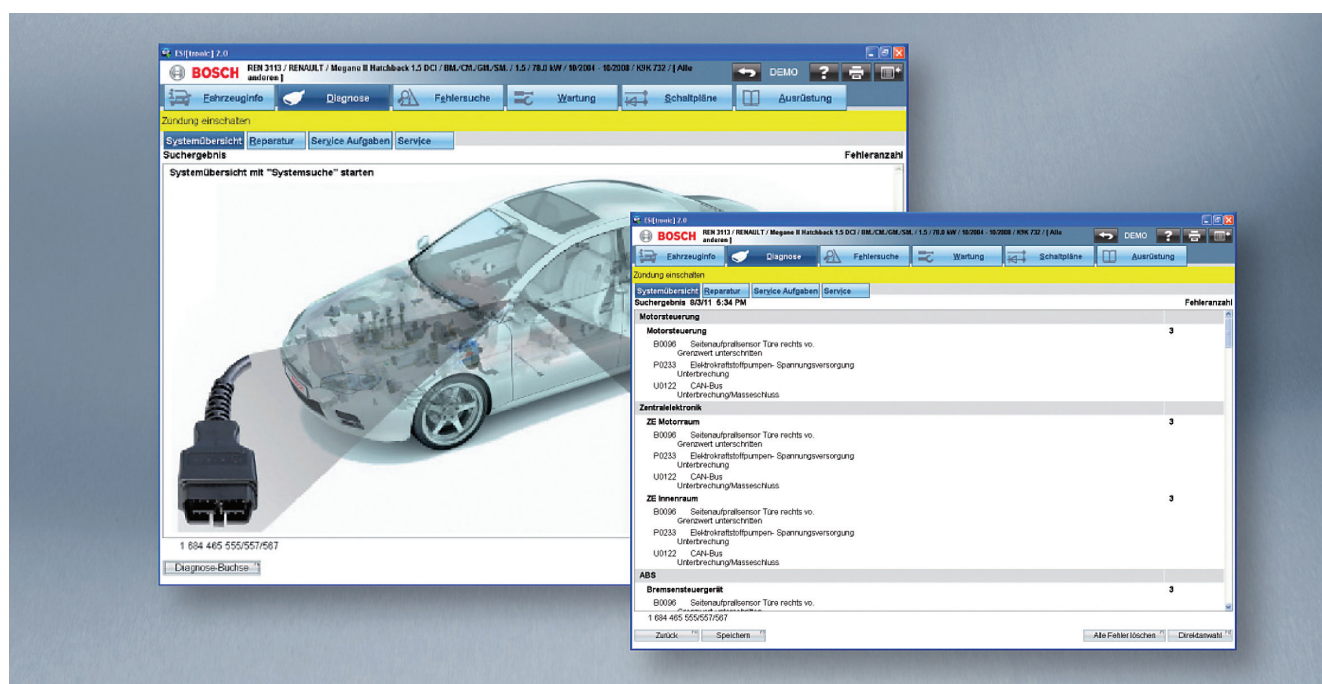
Быстрый доступ к требуемой информации

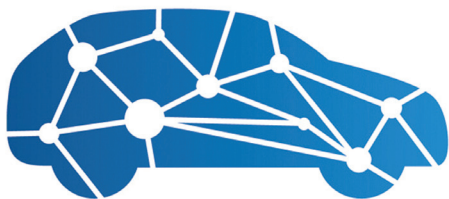
Используя опцию «Быстрая установка и работа в режиме онлайн» в менеджере загрузок, можно уменьшить до 50 % объем данных, которые будут храниться на жестком диске компьютера. Это позволяет не только сэкономить место, но и значительно сократить время установки программного



обеспечения. Доступ к информации в режиме онлайн происходит практически мгновенно. Чтобы добиться оперативного доступа к информации, разработчики ESI[tronic] оптимизировали время загрузки с помощью интеллектуальных алгоритмов хранения и размещения данных на высокоскоростных серверах. Сочетание этих технологий позволяет

**Чтобы добиться оперативного доступа к информации,
разработчики ESI[tronic] оптимизировали время загрузки
с помощью интеллектуальных алгоритмов хранения и размещения данных
на высокоскоростных серверах**





ESI[tronic] 2.0 Online

даже пользователям сетей с низкой скоростью передачи комфортно пользоваться ESI[tronic] 2.0 в режиме онлайн.

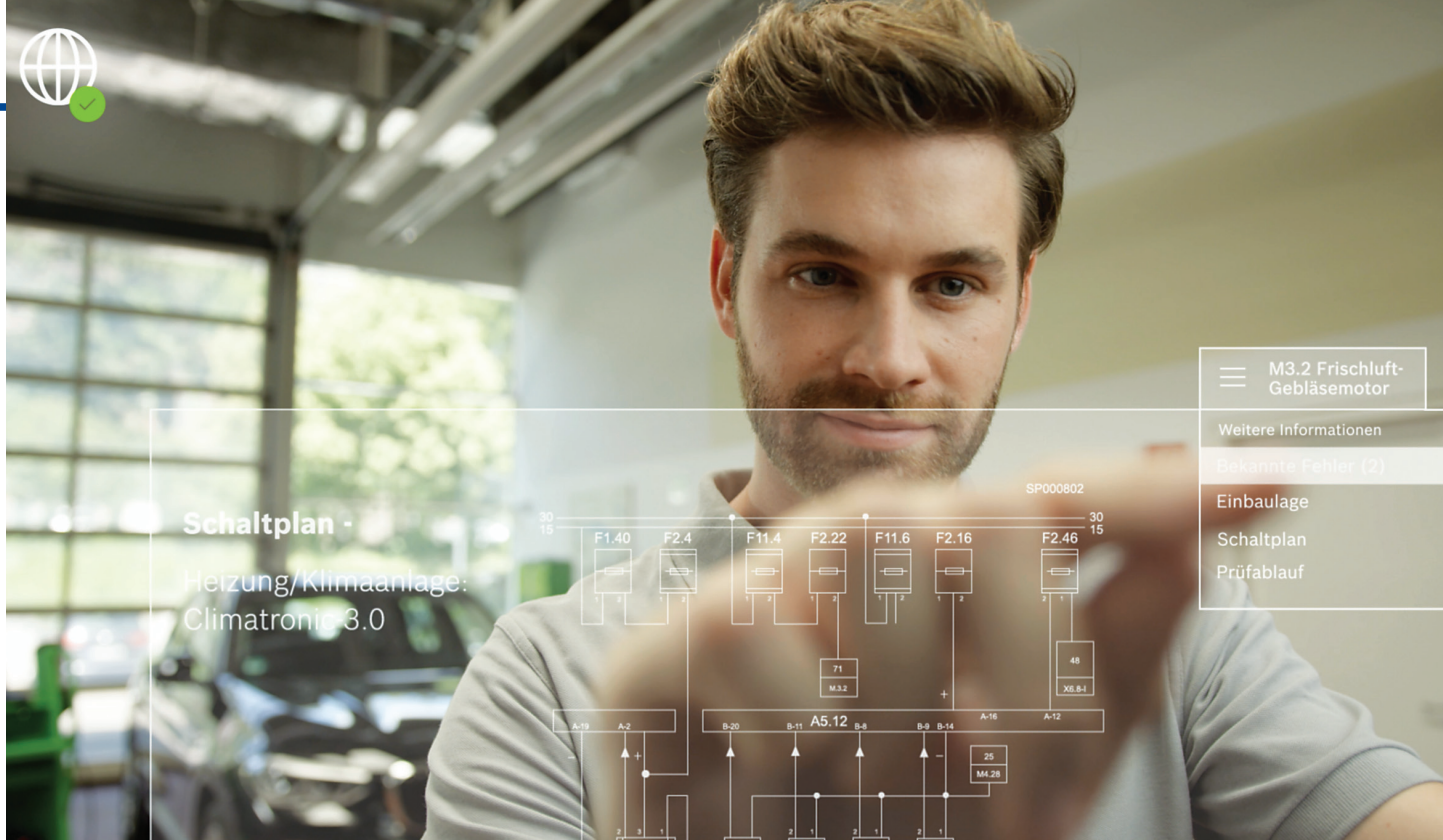
Чтобы получить необходимую информацию, теперь можно вводить запросы в свободной форме – так же, как это организовано в поисковых системах. Поисковый запрос может содержать описание проблемы, код ошибки или название компонента автомобиля. Как только пользователь вводит первые буквы, система предлагает ему

варианты ранее введенных запросов. Ответы распределяются по степени соответствия запросу и сопровождаются краткими аннотациями.

Постепенно разработчики ESI[tronic] 2.0 будут вводить новые опции для онлайн-пользователей. Так, в режиме онлайн будут доступны общий каталог запасных частей (A), каталог запчастей для ремонта компонентов дизельных топливных систем (D) и электрических компонентов (E). Благодаря этому требуемый объем места на жестком диске еще более уменьшится. При этом сохранится возможность скачивать весь объем данных на локальный жесткий диск.

Функция CAS plus теперь в полной мере доступна в онлайн-режиме. Она позволяет одним щелчком мыши переходить от обзора кодов неисправностей блока управления к инструкциям по диагностике. Также благодаря ей специалист видит фактические значения с блока управления системы непосредственно в окне ведомой диагностики. В результате у пользователя всегда под рукой необходимые параметры и самые свежие инструкции, обновляемые ежедневно. Данные по новым моделям автомобилей различных марок появляются в онлайн-версии ESI[tronic] спустя всего лишь несколько месяцев после выхода этих моделей на рынок.

**Данные по новым моделям автомобилей
различных марок появляются в онлайн-версии ESI[tronic]
спустя всего лишь несколько месяцев после выхода этих моделей на рынок**



В случае выявления сложной или редкой неисправности сотрудник СТО может одним щелчком мыши в главном меню ESI[tronic] разместить свой вопрос к экспертам Bosch



Прямой доступ к технической поддержке из ESI[tronic] Online

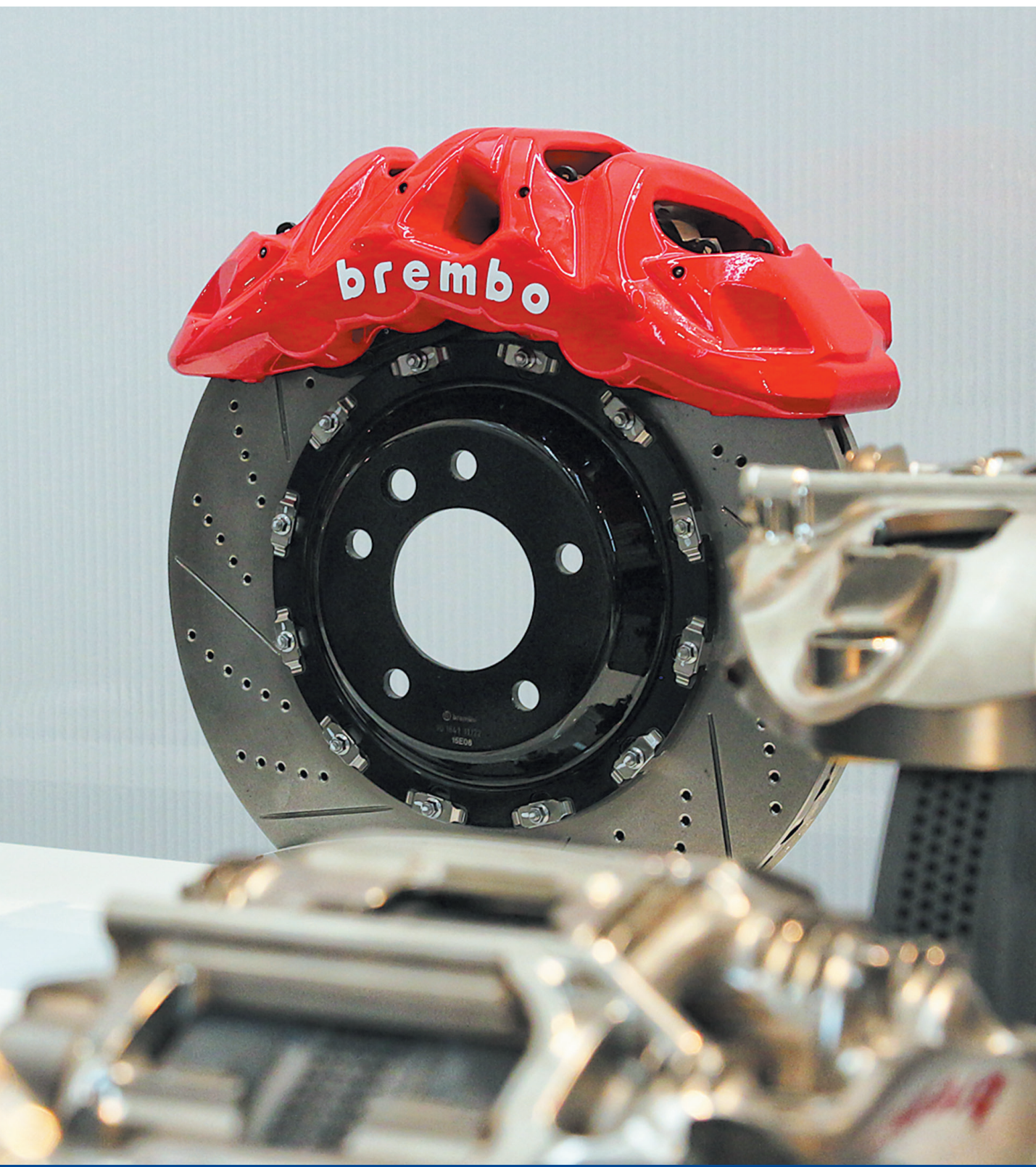
Для пользователей ESI[tronic], подписанных на техническую поддержку экспертов Bosch, появилась еще одна удобная функция. В случае выявления сложной или редкой неисправности сотрудник СТО может одним щелчком мыши в главном меню ESI[tronic] разместить свой вопрос к экспертам Bosch. Кроме текста, в запрос могут быть включены протоколы, изображения и результаты измерений. Автор запроса получает оповещение о принятом запросе,

а предложенные экспертами варианты решения могут поступить к нему по телефону или по электронной почте.

Сертификаты автопроизводителей для диагностики автомобилей

С сентября 2020 г. все новые модели автомобилей в Европе должны поддерживать безопасную передачу данных при подключении к блокам управления при диагностике. Чтобы выполнить это требование, производители автомобилей уже сегодня разрабатывают шлюзы безопасности, значительно ограничивающие доступ к электронным системам автомобиля через разъем OBD. Это означает, что только специалисты авторизованных сервисных центров смогут выполнять полную диагностику автомобиля. Одним из пионеров безопасного доступа к диагностическим данным стала группа FCA (Fiat Chrysler Automobiles): уже сегодня автомобили этого производителя оснащены шлюзами безопасности. Чтобы пользователи ESI[tronic] продолжали пользоваться полным доступом, разработчики Bosch создали собственное решение. Основой для него стал обмен сертификатами безопасности через сеть Интернет. Пройдя процедуру обмена сертификатами, пользователи ESI[tronic] получают полный доступ к диагностическим данным. Чтобы начать использовать эту функцию, требуется диагностический тестер Bosch последнего поколения: KTS 560, KTS 590, KTS 350 или KTS 250. Пользователи получают необходимые настройки в составе пакета для планового обновления программного обеспечения ESI[tronic].

Доверяйте профессионалам



Компания [Brembo](#) гарантирует премиальное качество своей продукции – это обеспечивается полным циклом разработки и производства.



**Brembo инвестирует в исследования и разработки 5 % ежегодного оборота,
и это не ошибка: именно оборота, а не прибыли!
При этом в R&D-секторе занято 10 % сотрудников компании,
всего их в декабре прошлого года было 10 634 человека**

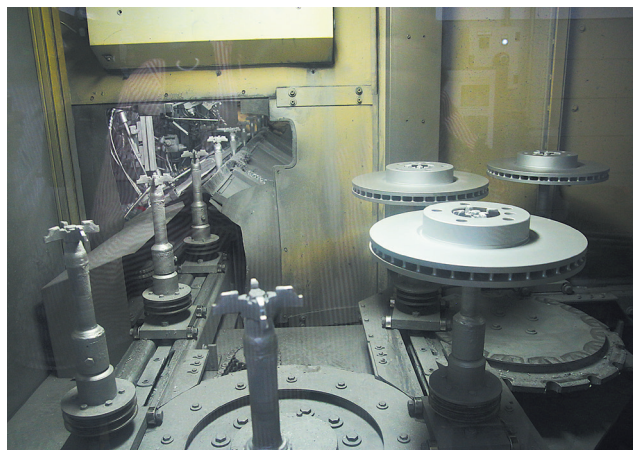
Один из самых важных узлов автомобиля – тормозная система: от ее точной работы напрямую зависит безопасность участников дорожного движения. Как ни парадоксально, но именно в этом крайне ответственном сегменте производства автокомпонентов наблюдается и самая сильная конкуренция – число брендов зашкаливает, новые марки появляются, как грибы после дождя... Как не запутаться в этом многообразии? Как сделать правильный выбор? На самом деле, очень просто: полностью доверять соответствующую продукцию, как для автомобильного конвейера, так и для вторичного рынка. А если и OE-продукты, и запчасти для вторичного рынка делаются на одних и тех же производственных линиях, то в качестве можно быть уверенным.

Если вы сразу же подумали о Brembo – вы не ошиблись. Это имя заслужило устойчивую репутацию в профессиональной среде, неоднократно подтвержденную самыми разнообразными способами – от спортивных успехов на именитых гоночных трассах, включая «Формулу-1», до тестовых испытаний в самых жестких условиях европейских и американских институтов.

Кстати, раскроем вам самую страшную тайну автомобильного производства: компании-автопроизводители не только не производят сами большинство деталей – они их даже не разрабатывают. Автоконцерн дает задание

компании – производителю автокомпонентов: сделать деталь по заданным параметрам и указанной стоимости. А дальше за дело берутся профессионалы именно в той области, к которой относится эта деталь, – есть мастера производства деталей двигателя, подвески и рулевого управления, света и электроники. Brembo – поставщик на конвейер ведущих производителей. Как видите, автокомпании доверяют итальянской марке.

Разумеется, «держат планку» и предлагают быстро меняющейся индустрии самые передовые технологические



решения не так-то просто и, между прочим, совсем не дешево. Brembo инвестирует в исследования и разработки 5 % ежегодного оборота, и это не ошибка: именно оборота, а не прибыли! При этом в R&D-секторе занято 10 % сотрудников компании, а всего их в декабре прошлого года было 10 634 человека.

Если и эти аргументы не убеждают, придется отправиться в Италию, где в живописном северном регионе, в горах, рядом со старинным городом Бергамо расположились штаб-квартира и производство Brembo. Да, это действительно европейское производство, что также может служить дополнительным аргументом при выборе: в Европе, пожалуй, самые строгие стандарты безопасности, экологичности и защиты прав трудящихся. Соответственно, производство Brembo имеет все необходимые сертификаты качества самых современных версий.

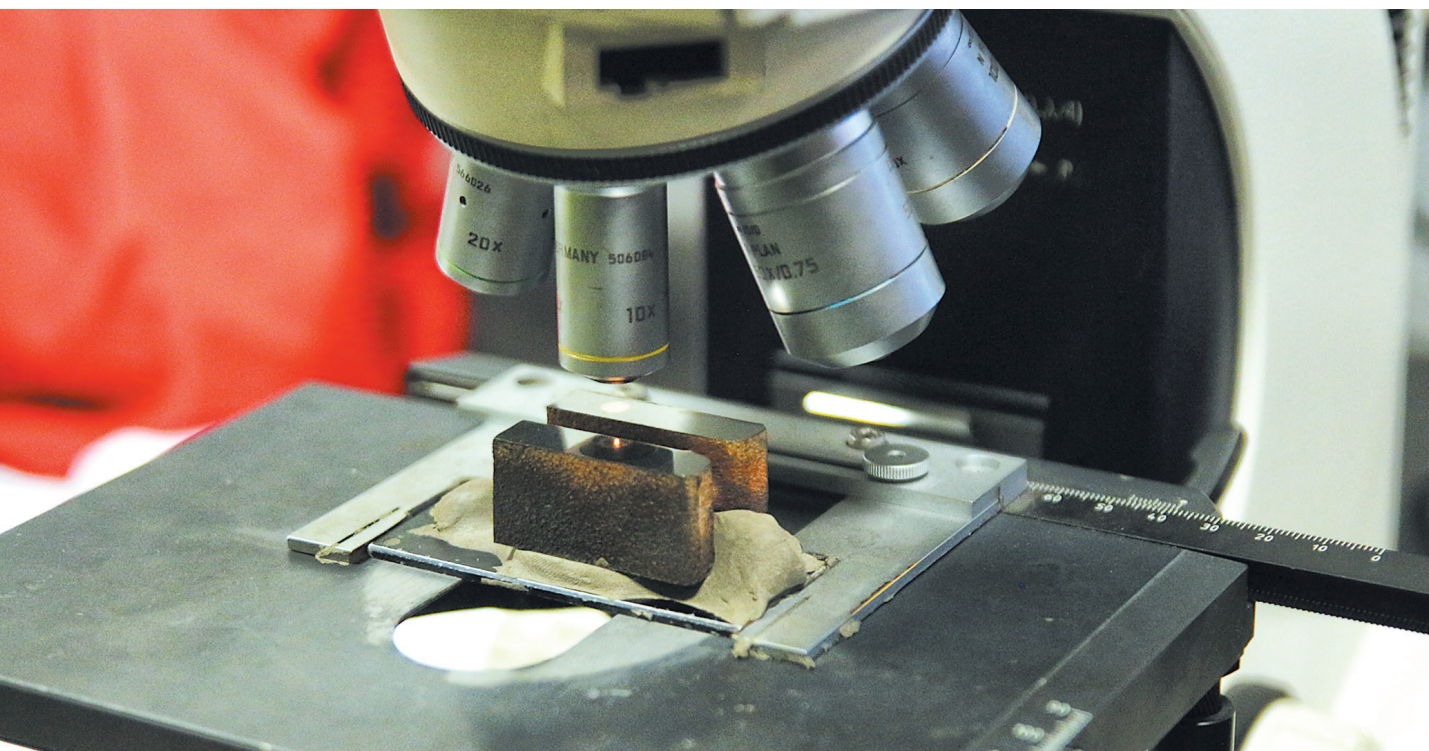
Важно отметить, что у Brembo – производство полного цикла. Некоторые производители это только заявляют, но в случае с Brembo я убедился в этом своими глазами. Brembo производит все компоненты тормозной системы: тормозные диски, барабаны и колодки для них, суппорты, различные гидравлические компоненты. Наше знакомство с производством Brembo началось с производства дисков.

Процесс изготовления тормозных дисков – а это самый известный и популярный продукт компании – начинается не с металлообработки, а с плавки. Многие ли могут этим похвастаться? Итак, металл поступает на склад и отправляется в плавильные печи. Почему этот этап производства так важен и почему мы делаем на нем акцент? Очень просто: качество будущего тормозного диска в первую очередь зависит от качества металла, из которого он произведен. Производство полностью автоматизировано, процессы добавления легирующих добавок контролирует

компьютер – металл варится, как суп: много металла (примерно 95 %), углерод и немного «приправ» в виде кремния и других добавок. Всего таких рецептов на заводе Brembo около пятидесяти. Готовый металл разливается по формам и остывает при комнатной температуре.

Процесс контроля качества постоянный и 100%-ный – при малейших отклонениях от нормативных показателей возвращаются к исходной точке. Контроль охватывает все этапы – на каких-то из них проверяются все изделия, где-то проверки выборочные, но если несколько изделий из партии проверку не проходят, то вся партия перепроверяется. Исследуются не только внешние параметры – размер, форма и т. д., но и внутреннее состояние заготовки: диски проходят рентгенографическое исследование на предмет наличия пузырьков воздуха, посторонних включений и пр. Пресс, микроскоп – проверяют всё, чтобы не допустить брак. Важно отметить, что собственные требования Brembo к качеству изделий выше, чем требования автопроизводителей. Кстати, процесс контроля качества еще и практически безотходный – отбракованные изделия поступают в переплавку. Очень по-европейски.

Но вернемся к нашим дискам, уже остывшим. Их извлекают из формы, очищают при помощи дробеструйной машины и отправляют на обработку. Это производство полностью автоматизировано: роботы срезают лишнее, обтачивают и шлифуют, передавая диски друг другу без помощи человека. Соответственно, вероятность ошибки, вызванной человеческим фактором, резко снижается. Технологических процессов достаточно много, поскольку у Brembo очень широкий ассортимент – те же двухкомпонентные диски тоже производятся на том же заводе, но на других линиях. Часть дисков окрашивается краской, затвердевающей при помощи УФ-лучей, часть покрывается





специальным цинксодержащим материалом Geomet – в зависимости от спецификации. Но всегда, на всех этапах, как уже говорилось и что не лишне повторить, – строжайший контроль качества.

Процесс изготовления тормозных колодок и суппортов настроен аналогично, но важно отметить, что фрикционную смесь Brembo также производит самостоятельно. Собственно, работая с продукцией Brembo, вы получаете весь ассортимент деталей тормозной системы от одного поставщика.

Вернемся немного к началу и напомним, насколько важным фактором является производство продукции для автопроизводителей и для вторичного рынка на одних и тех же производственных линиях – это лучшая гарантия того, что запасная часть для постгарантийного ремонта полностью соответствует качеству «оригинала». А может быть, и превосходит его – не зря требования Brembo к качеству выше, чем нормативы автопроизводителей. Сейчас ассортимент Brembo для вторичного рынка составляет более 15 000 артикулов запчастей. И это действительно всё, что нужно для тормозной системы: стандартные тормозные диски, диски с УФ-покрытием, двухкомпонентные тормозные диски (плавающие, композитные и литые), спортивные диски (Brembo MAX и XTRA), дисковые колодки, тормозные барабаны и колодки для них, тормозные цилиндры, шланги и главные цилиндры. А недавно в ассортимент послепродажного обслуживания были добавлены восстановленные суппорты, тормозная жидкость и смазочные материалы.

Особо отметим новинку Brembo, в которой соединены все новейшие разработки компании и огромный опыт

экстремального торможения, накопленный испытаниями в условиях автоспорта, – это X-серия для вторичного рынка. Два года назад в серии появились перфорированные диски, а сейчас к ним добавились тормозные колодки с использованием фрикционного материала BRM X L01. Материал состоит более чем из 30 различных компонентов, подобранных в собственной передовой исследовательской лаборатории. Благодаря этому материалу тормозные колодки Brembo XTRA идеально подходят спортивным дискам XTRA и MAX, повышая их производительность и улучшая чувствительность педали, а также увеличивают комфорт и долговечность. По сравнению с составом, используемым для стандартных колодок, эквивалентных оригиналу, новое решение отличается высоким коэффициентом трения, который гарантирует более решительное и стабильное торможение как при низких, так и при высоких температурах. Все это обеспечивает максимальный комфорт вождения и улучшает четкость тормозной педали без снижения срока службы компонентов. Специальный состав BRM X L01 делает эти колодки уникальными среди колодок такого рода. Он гарантирует низкий износ дисков при любых условиях вождения, несмотря на большую эффективность по сравнению со стандартным составом.

Не стану повторять: тормозная система – критически важный узел автомобиля. Это знают профессионалы и, в общем, понимают автовладельцы. Задача специалиста СТО – убедить клиента, что выбрать надо ту марку, которой можно доверять. А мы сегодня дали вам тот набор аргументов, который, надеюсь, убедил вас и который вы смело можете транслировать клиенту.

Алексей Стрючков: «Как продавцы, так и потребители продукции могут быть уверены в оригинальном качестве автокомпонентов под брендом DENSO»



Бренд DENSO не нуждается в представлениях – компания уверенно входит в список мировых лидеров производства автокомпонентов как для рынка OE, так и для рынка постгарантийного обслуживания. О том, как независимым СТО работать с продукцией марки максимально эффективно, рассказывает **Алексей Стрючков**, старший специалист DENSO по продажам в России, Республике Беларусь и Армении.

– Каковы основные мировые тенденции в производстве продукции вашей товарной группы? Как на вашу работу влияют требования автопроизводителей, экологические нормативы и т. д.?

– С тех пор как появилась идея контролировать выбросы выхлопов, стандарты экологической чистоты автомобилей постоянно ужесточаются. В результате за последние годы мировые производители вложили немало средств в разработку новых технологий, которые позволили значительно снизить объем загрязняющих веществ в выхлопе транспортных средств.

Не стала исключением и компания DENSO. К примеру, на рынок были выведены инновационные свечи зажигания из иридия. Использование этого драгоценного металла обеспечивает большую ресурсность данных свечей, а также их более высокую эффективность. Иридиевые свечи позволяют воспламенить наибольшее количество топливовоздушной смеси, что приводит к ее практически полному сгоранию. Благодаря этому обеспечиваются увеличение мощности двигателя, улучшение динамических характеристик автомобиля, а также показателей топливной экономичности. Более того, это способствует уменьшению содержания вредных веществ в выхлопе и снижению интенсивности износа элементов выхлопной системы – кислородных датчиков и других элементов.



Ввиду того что современные двигатели становятся всё компактнее, а система охлаждения – сложнее, подкапотное пространство ценится на вес золота. Этим и обусловлено появление на рынке длинных и тонких свечей. Сегодня на некоторых автомобилях свечи малого диаметра M12 идут даже в оригинале.





– В чем вы видите основные преимущества работы с продуктами вашей компании? Каковы основные выгоды – в технологическом плане и с точки зрения бизнеса – от реализации продукции компании, которые получает СТО? Почему СТО должна выбирать их?

– Продукция компании DENSO изготовлена в строгом соответствии с требованиями автопроизводителей. Это означает, что как продавцы, так и потребители продукции могут быть уверены в оригинальном качестве автокомпонентов под брендом DENSO.

На всю продукцию распространяется гарантия, которую DENSO транслирует через дистрибьюторов. Это крайне

важно для СТО, поскольку именно они несут ответственность непосредственно перед клиентом. Реализуя продукцию DENSO, можно не бояться рекламационных случаев и возврата. Автолюбитель, на машину которого будет установлена та или иная деталь DENSO, забудет о проблеме и будет испытывать только удовольствие от езды.

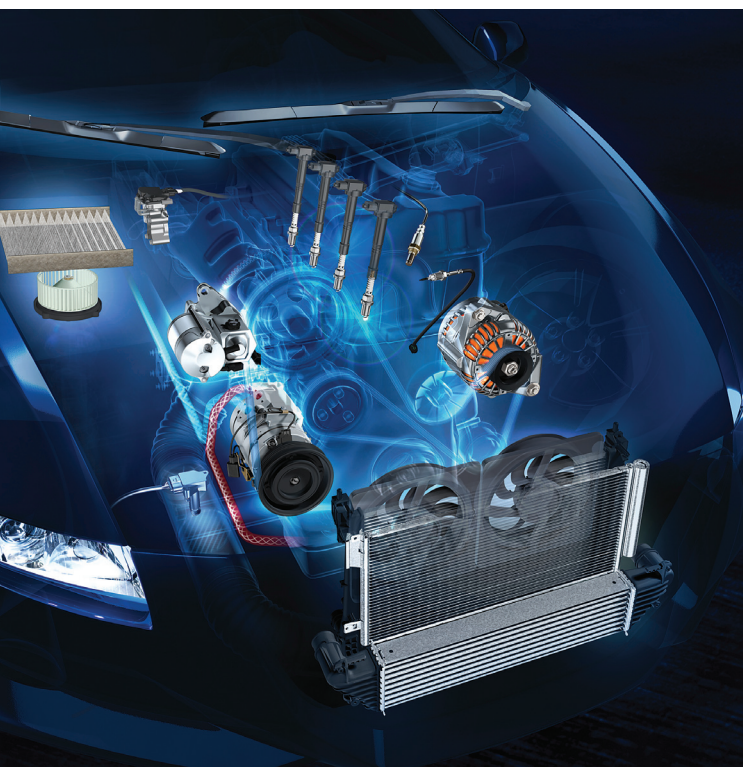
СТО в этом случае приобретает лояльного клиента, которому действительно помогли, установив качественную и долговечную запасную часть, прошедшую самый строгий контроль качества. Поэтому, выбирая DENSO, независимые СТО получают возможность оказать своему клиенту по-настоящему первоклассную услугу. Кроме того, ассортимент DENSO исключительно широк, а значит, СТО сможет предложить эффективное решение практически любому клиенту.

– Какова непосредственная прямая выгода для автовладельца от применения вашей продукции?

– Выше мы уже упоминали о таких преимуществах нашей продукции, как экономичность и долговечность. Предлагаем остановиться на этом более подробно.

Продукция DENSO соответствует высочайшим стандартам качества, в связи с чем мы можем смело заявлять о рекордных ресурсных показателях целого ряда продуктов. Например, свечи зажигания DENSO Iridium TT обладают ресурсом до 120 000 км, что является рекордом на рынке. Кроме того, электрод этих свечей зажигания имеет толщину всего 0,4 мм, что обеспечивает лучшее воспламенение топливовоздушной смеси. При этом данные свечи обеспечивают улучшенную топливную экономичность – вплоть до 5 %. Дополнительно подчеркнем, что свечи зажигания линейки DENSO Iridium TT предназначены только для рынка aftermarket. Такие свечи не устанавливаются на конвейере. Это означает, что наши свечи для aftermarket превосходят оригинальные свечи.

Еще один продукт DENSO – гибридные щетки стеклоочистителя – также обладает исключительным ресурсом:



до 1 млн махов. Это позволяет обеспечивать до года эффективной работы. Кроме того, эти щетки произведены из безупречных материалов, отличаются уникальным дизайном и исключительным качеством сборки. Благодаря равномерному прижиму к лобовому стеклу (за счет оптимального числа точек прижима вдоль всей рабочей поверхности) обеспечиваются лучшее очищение стекла, бесшумная и максимально эффективная работа стеклоочистителей.

– Не секрет, что очень часто эксплуатация автомобиля зависит не от качества детали, а от правильности установки. Можете ли вы назвать основные ошибки, которые допускают механики НСТО при работе с вашей продукцией? Как их избежать?

– Действительно, неправильная установка является основной причиной преждевременного выхода детали из строя. В большинстве случаев это связано с экономией, на которую идут автовладельцы или установщики. Например, нам известны случаи, когда при замене компрессора



Мы рекомендуем всем, кто работает с продукцией DENSO, посещать семинары и тренинги, которые регулярно проводятся во всех странах Таможенного союза

кондиционера СТО не меняли ресивер-осушитель, замена которого в данном случае необходима. Еще один пример: наша гарантия не распространяется на компоненты дизельного впрыска, если ремонт топливной системы производился самостоятельно или в мастерских, не обладающих соответствующей авторизацией DENSO.

Выход всегда один: строго следовать рекомендациям, предписанным производителем. В случае с компрессорами мы вкладываем в коробку с изделием подробную инструкцию, где четко прописаны все шаги. Что касается свечей зажигания, то мы нанесли схему правильной установки свечи прямо на упаковку, чтобы не было никакой возможности не заметить эту важную информацию.

Кроме того, мы рекомендуем всем, кто работает с продукцией DENSO, посещать семинары и тренинги, которые регулярно проводятся во всех странах Таможенного союза. Расписание этих мероприятий можно найти в разделе «Обучение» на нашем сайте.

– Какие дополнительные возможности компания предоставляет своим клиентам? Какие актуальные проекты развиваете или планируете развивать – самостоятельно или совместно с партнерами?

– Каждый год мы организуем более 280 продуктовых семинаров, где рассказываем о компании в целом, раскрываем технические подробности каждой товарной группы и отвечаем на вопросы, которые возникают у аудитории. Также востребованы вебинары. Кроме того, мы всегда откликаемся на приглашения провести обучающие мероприятия для всех заинтересованных лиц.

Один из сервисов, который мы оказываем, – бесплатная дефектовка, которую мы делаем для наших дистрибьюторов, а они, в свою очередь, – для своих клиентов – магазинов и сервисов. По таким товарным группам, как стартеры и генераторы, дизельные компоненты и компрессоры, у нас есть сервисные партнеры, которые осуществляют детальное изучение причин неисправности с разборкой агрегата, на базе которого мы даем свое заключение. Буквально в прошлом году мы расширили список авторизованных центров по компонентам системы кондиционирования, поэтому отпала необходимость везти компрессор в Москву у жителей таких городов, как Краснодар, Минск и Санкт-Петербург.

– Многие компании-производители реализуют программы авторизации СТО для работы с их продукцией. Что вы думаете по этому поводу? Если у вас есть такие программы – насколько они успешно реализуются (в мире и в России)? Если таких программ нет, то по какой причине и есть ли это в планах?

– Всё верно, поэтому мы и запустили программу авторизации с сетью Fit Service. Мы считаем, что это перспективное направление будет развиваться у всех международных производителей автокомпонентов, поскольку им нужно иметь СТО, сотрудники которой будут обучены должным образом и на которую можно ссылаться в случае запроса от конечных потребителей. В Европе это давно реализовано, но уже гораздо более масштабно. Россия только вступила на этот путь, поэтому в ближайшем времени нас ждет активное развитие данного направления.

Задача Ferdinand Bilstein – содействовать развитию СТО как в технической, так и в маркетинговой областях



Целью [bilstein group](#) является обеспечение потребителя – СТО или владельца автомобиля – достойной альтернативой автозапчастям от автопроизводителей по конкурентной цене. Исходя из нее, поставщик фокусируется на автопарке каждой страны и его потребностях. Ассортимент брендов [bilstein group](#) хорошо знаком профессионалам автобизнеса и владельцам автомобилей своей широтой и значительным количеством товарных групп. В некоторых группах за последнее время не произошло заметных изменений в части технологий (например, фильтры), а другие группы сильно развиваются (электронные компоненты). В ассортименте [bilstein group](#) есть детали как на автомобилях старше 15 лет, так и на только что выпущенные модели, учитывая их популярность в некоторых странах. К примеру, на Tesla Model S компания может предложить салонный фильтр, тормозные диски и колодки.

bilsteingroup® **partsfinder**

Searching becomes finding



Ситуация на рынке такова, что потребитель становится всё более требовательным в плане того, что получает за потраченные средства. Ferdinand Bilstein дает возможность приобретать оптимальные по соотношению «цена/качество» автокомпоненты, а также предоставить максимум сервиса, чтобы обеспечить уверенность потребителя в правильности такого выбора. Обширная сеть дистрибьюторов, техническая поддержка, программы обучения и сертификации СТО, маркетинговые кампании – то, что поддерживает автосервисы в решении ежедневных задач. Также на сегодняшний день предоставляется гарантия на продукцию сроком 1 год с момента установки без ограничения пробега. Со всеми условиями гарантии можно ознакомиться на сайтах компании.

Что же касается самих автовладельцев, то их выбор зачастую формируется под влиянием специалиста автосервиса. В любом случае, собственник автомобиля получает товар оригинального качества по максимально доступной цене.

Не секрет, что очень часто эксплуатация автомобиля зависит от правильности установки. Механики могут допускать ошибки, которые можно разделить на два этапа в зависимости от стадии ремонта, – например, ошибки в диагностике. Очень часто устраняется не причина неисправности, а следствие, либо диагностика проблемы не была комплексной. Решение этой проблемы – использование современных диагностических инструментов. Ошибки при монтаже, как правило, связаны с незнанием технологий ремонта или отсутствием специнструмента. Чтобы избежать такого рода ошибок, нужно внимательно изучать инструкции по установке.

Ferdinand Bilstein предоставляет различные инструменты поддержки как для НСТО, так и для специалистов по автозапчастям. Сюда можно отнести проведение общегородских семинаров и семинаров в распоряжении СТО, вебинары, доступ к онлайн-каталогу Partsfinder со всем ассортиментом запчастей. На сайте есть форма обратной связи, где можно задать интересующий вопрос. Представители компании участвуют в различных мероприя-

тиях, направленных на взаимодействие производителей запчастей и НСТО, в конференциях и круглых столах. А в 2019 г. запущена партнерская программа для НСТО – febi Expert Service.

Данная программа направлена на поддержку профессиональных квалифицированных СТО. Тем самым bilstein group стремится целенаправленно содействовать развитию СТО как в технической, так и в маркетинговой областях.

Стать участником программы может любая НСТО, закупаящая продукцию febi у официальных дистрибьюторов и проявляющая лояльность к бренду. Конечно, необходимо, чтобы на станции работал квалифицированный персонал и имелись необходимое оборудование и специальные инструменты. В свою очередь, компания готова проводить индивидуальное обучение для участников программы, предоставлять расширенную гарантию, оказывать маркетинговую поддержку и многое другое. Более подробно с условиями и преимуществами участия можно ознакомиться на сайте: www.febi.com

Экологичность, безопасность и комфорт



Современный рынок меняется ускоренными темпами. Ключевой его тренд – это развитие технологий автономного управления автомобилем, – рассказывает **Алиса Евдокимова**, менеджер по маркетингу ООО «Хелла».

Среди основных направлений можно отметить энергоменеджмент (новые источники питания для автомобилей класса mild hybrid 48V), создание систем помощи водителю (радары, лидары, датчики), диджитализацию и индивидуализацию технологий под запросы клиента. Мы отмечаем серьезные изменения и в эргономике автомобильного интерьера. Следуя беспилотным технологиям и другим трендам автомобильного рынка, это направление также будет сильно меняться, становиться более технологичным, комфортным и безопасным для участников дорожного движения. Можем с уверенностью сказать, что компания HELLA уже сегодня

готова предложить рынку технологии будущего, основанные на эргономике, безопасности и комфорте.

HELLA является одним из главных мировых разработчиков современных систем помощи водителю (ADAS), технологий и решений по автономному и безопасному управлению автомобилем. Продукция будущего уже сегодня доступна глобальному авторынку благодаря работе собственного R&D-центра компании, а также слаженной и четкой работе огромной команды.

Если говорить о выгоде, которую получает СТО от работы с нашей продукцией, то это, безусловно, ее высокое ка-



чество и надежность. Любой автокомпонент, выпускаемый под брендом HELLA, создается по строго определенным международным стандартам. Материалы, которые мы используем, отличаются долговечностью и безопасностью.

Например, сегодня мы активно представляем рынку новинки ассортимента реле – это продукция, которая есть в каждом автомобиле и активно востребована в любой автомастерской. Стоимость одного реле невелика, поэтому зачастую механик выбирает более выгодный и бюджетный вариант. При этом в нашей продукции данной товарной группы используются луженая медь на силовых выводах и луженая латунь на выводах обмотки, что не позволяет детали быстро нагреваться и продлевает срок ее службы. Также стоит обратить внимание на форму и расположение контактов. На обычном реле других производителей зачастую можно обнаружить, что плоскости контактов не параллельны друг другу. По этой причине контактная поверхность уменьшена, и при работе идет точечный токовый разогрев. Перегрев контактов вызывает серьезные проблемы: контакты разрушаются, деформируются, пластмассовый корпус и основание реле оплавляются, что, в свою очередь, может привести к короткому замыканию и серьезным последствиям, вплоть до возгорания.

К сожалению, приходится констатировать тот факт, что правила установки соблюдаются далеко не всегда, часто механики не следуют и рекомендациям автопроизводителя. Нередко мы сталкиваемся и с неверным подбором запчастей, нежеланием применять специнструмент, низкой квалификацией персонала СТО. Полностью избежать этих ошибок вряд ли получится, но обращение в известные профильные сервисы поможет уменьшить вероятность некачественного обслуживания. Сервисы, которым важна своя репутация, охотнее идут на гарантийный ремонт.

В компании HELLA ведется очень плотная работа с клиентами всех уровней. Если говорить о российском представительстве, то на постоянной основе мы проводим обучающие тренинги для наших клиентов – их управленческого и партнерского состава. В ближайшее время в России начнет свою работу единый информационный

портал для мастеров СТО, инженеров и других технических специалистов – HELLA Tech World. В нем аккумулированы все информационные ресурсы, полезные для представителей автомобильного рынка. Чтобы поближе познакомиться с тем или иным видом продукции, у нас разработаны онлайн-сервисы и созданы мини-сайты, где можно подобрать ту или иную запасную часть, узнать о ее особенностях и свойствах и даже попробовать в действии (конфигуратор света фар, звуковых сигналов, каталог запасных частей и т. д.).

С 2019 г. HELLA увеличила срок гарантии на стартеры и генераторы до 3 лет. Чтобы ее получить, конечному потребителю необходимо заявить рекламацию в точке приобретения товара. Рекламация рассматривается в кратчайшие сроки, после чего выносится решение по замене товара или возврату средств.

Основные принципы нашей компании – это экологичность, безопасность и комфорт. А широкая продуктовая линейка и увеличенный гарантийный срок на некоторые группы товаров позволяют автолюбителям не сомневаться в выборе той или иной автозапчасти.



Замена приводного ремня: советы для автомехаников



Dayco, эксперт в области производства приводных и вспомогательных ремней, предлагает автомеханикам всеобъемлющую техническую поддержку. Несколько базовых рекомендаций специалистов компании помогут механикам провести качественную замену этих комплектующих.



Фото 1

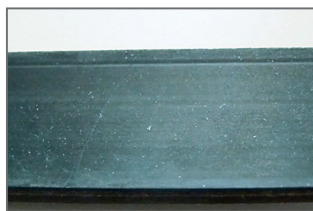


Фото 2

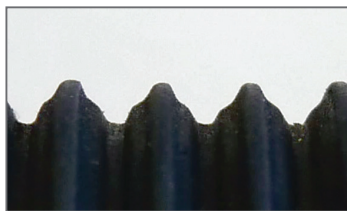


Фото 3



Фото 4

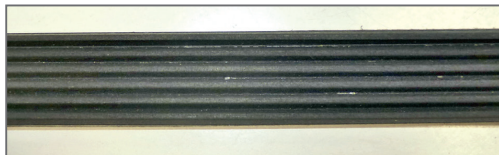


Фото 5



Фото 6

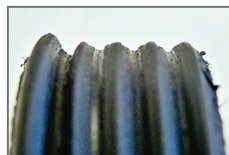


Фото 7

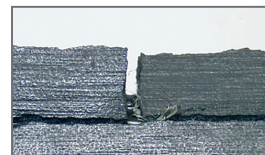


Фото 8

Выбор правильного ремня

Для начала нужно разобраться в различиях между типами ремней, чтобы выбрать наиболее подходящий для конкретного случая. На характеристики и особенности разных поликлиновых ремней Dayco указывают буквенные обозначения в артикуле товара (например, S, DT, EE, PM, K).

Важно помнить, что при заказе ремня недостаточно ориентироваться только на его размеры. Нужно сообщить поставщику комплектующих VIN автомобиля, чтобы подобрать ремень, который будет оптимально соответствовать требованиям эксплуатации на конкретной модели двигателя. В онлайн-каталоге раздела «Гараж» на сайте Dayco есть возможность подобрать ремень по марке, модели и другим параметрам автомобиля. Каталог также доступен в мобильной версии.

Диагностика старого ремня

Перед установкой нового ремня рекомендуется тщательно осмотреть старый ремень на предмет нештатных повреждений – они могут свидетельствовать о неисправности привода. Примеры (фото 1–4): изношенная задняя часть ремня указывает на возможные сбои в работе системы либо на частичное или полное заклинивание ремня в при-

воде; потертости или глубокие царапины, как и поврежденные ребра ремня, могут быть вызваны неисправными или чрезмерно изношенными шкивами.

Очистка шкивов

Еще один важный этап – тщательная очистка всех шкивов, включая вспомогательные. Присутствие загрязнений (фото 5) может привести к истиранию, чрезмерному износу или шуму недавно установленного нового ремня.

Необходимо также проверить защиту двигателя снизу. Наличие на ней повреждений или полное ее отсутствие открывают путь грязи и пыли к системе ременного привода.



Установка нового ремня

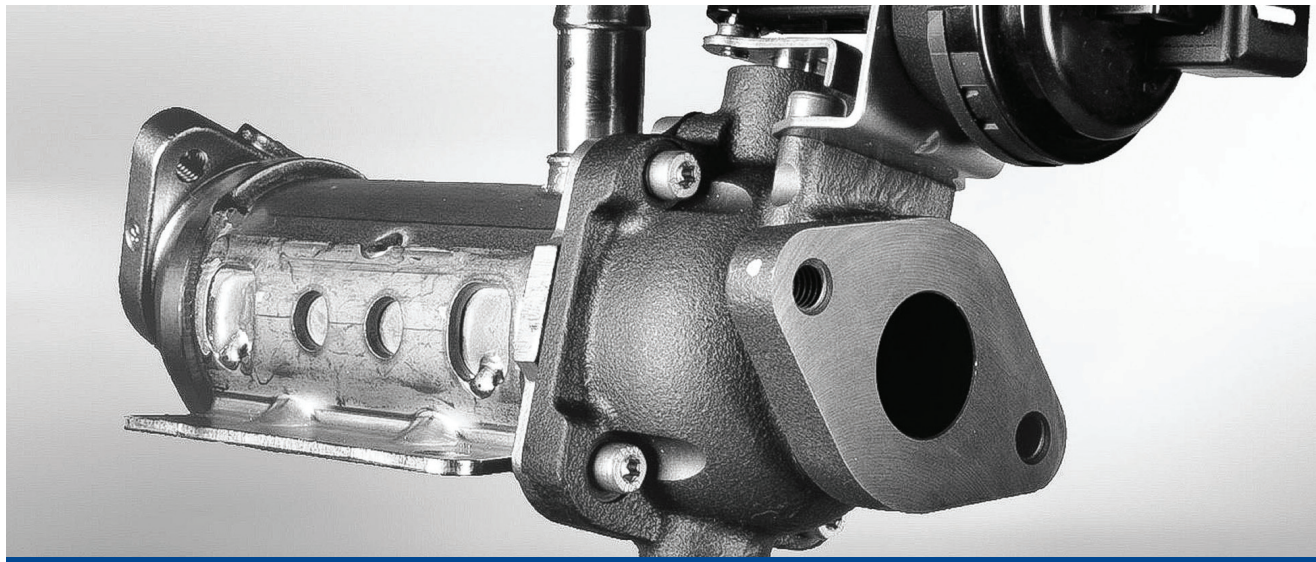
Перед демонтажем старого ремня полезно составить схему конфигурации привода. (Все необходимые схемы и инструкции по замене ремней для разных моделей двигателя приведены на сайте: www.daycoaftermarket.com.) Правильно расположите ремень на всех шкивах, чтобы избежать его быстрого повреждения (фото 7). Для проверки достаточно после установки повернуть вручную шкив коленвала.

Если замена ремня затруднена, необходимо проверить соблюдение правильной последовательности его установки, а также отказаться от использования неподходящих инструментов во избежание появления микротрещин и преждевременного разрушения ремня (фото 8).

Подобрать и найти информацию о применении того или иного ремня Вы можете в онлайн-каталоге Dayco, который доступен на официальном сайте: www.dayco.com



Как работает EGR и зачем там радиатор



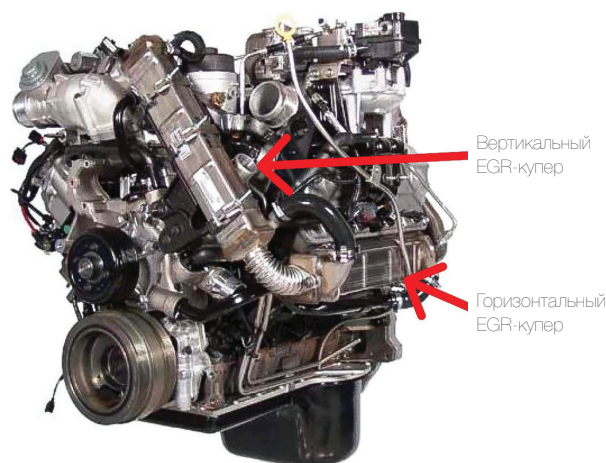
Любое упоминание системы рециркуляции выхлопных газов (EGR) в Интернете собирает негативные отзывы автовладельцев. Кто-то считает, что EGR – лишняя трата денег и происки маркетологов, кто-то вспоминает про экологию, но как только система сломается – глушат ее. Ведь и без EGR раньше как-то жили, а для машин в странах третьего мира ее до сих пор не поставляют – и ничего, машин всё равно много. Чтобы развеять сомнения, разберемся, как на самом деле работает система EGR, зачем ее придумали и нужен ли там радиатор.

Независимо от типа двигателя EGR сокращает выбросы оксида азота в атмосферу, позволяет немного экономить топливо и сохраняет двигатель.

Минутка химии. В момент сгорания топлива в двигателе образуется оксид азота – газ из объединенных кислорода и азота. Термин «оксид азота» обычно обозначается буквами NO_x , потому что существует несколько видов таких соединений из-за многочисленных стадий окисления азота. Оксиды азота вредят органам дыхания и отрицательно влияют на атмосферу.

Как появилась EGR

Считается, что причина появления EGR – забота об экологии и ограничение вредных выбросов. Во многих странах выбросы NO_x жестко регламентируются экологическими нормами Euro-3 – Euro-5.



Первая EGR появилась в 1930 г., чтобы сокращать количество вредных выбросов. Только легковые автомобили и экология тут ни при чем – это были горнодобывающие машины. Они двигались под землей и в буквальном смысле травили шахтеров. Выхлопной газ из мощного дизельного двигателя в чистом виде попадал в шахту – место, в котором нечем дышать и без дизеля.

Первый отчет об испытании системы опубликован в ноябре 1940 г. Горным бюро США – главным научно-исследовательским центром страны. Через 30 лет система EGR появилась как система контроля NO_x на дизельных двигателях грузовых и легковых автомобилей. В 1973 г. она появилась на некоторых двигателях Volkswagen, а позже – на грузовых двигателях Caterpillar.

Первые такие системы были пневмомеханическими – управлялись только давлением воздуха, выходящим из впускного коллектора. Они работали с низкой точностью, поэтому вскоре их заменили электропневматическими, а позже – полностью электронными.

С 2010 г. система научилась экономить топливо – в бензиновом двигателе рециркуляция газов помогает сократить расход на 3–4 %. Это повышает общий ресурс двигателя, снижает максимальную температуру горения и повышает эффективность сгорания топлива. Работа дизельных двигателей становится более мягкой, уменьшается выброс сажи. Поэтому систему используют и для автомобилей, и для спецтехники, и для кораблей.

Сейчас ресурс системы EGR на легковом автомобиле – 70–100 тыс. км. Со временем элементы системы покрываются нагаром даже на исправном двигателе. Некачественное топливо, нарушение в системе питания и общий износ увеличивают процесс загрязнения.

Из-за нагара и грязи клапан системы залипает в одном положении. Появляются плавающие обороты на холостом ходу, хлопки из глушителя при наборе скорости, мощность двигателя падает.

Что происходит внутри EGR и зачем это нужно

Алгоритм работы системы в дизельном и бензиновом двигателе немного различается, но места установки системы одинаковы: впускной коллектор, всасывающий тракт или площадка на блоке дроссельных заслонок.

Воздух, который поступает в двигатель, содержит около 80 % азота (N_2), 18 % кислорода (O_2) и 2 % примесей. В камере сгорания в условиях высокого давления при температуре 1370 °C он смешивается с топливом и воспламеняется. В результате реакции азота, кислорода и топлива образуются вредные оксиды азотных газов (NO_x).

Система EGR умеет добавлять часть отработавших газов снова во впускной коллектор. Сам выхлопной газ больше не будет участвовать в процессе сгорания, но заменит часть кислорода. Раз в камере будет меньше воздуха, на выходе будет меньше NO_x . Кроме того, введение охлажденного выхлопного газа помогает снизить температуру сгорания.

Современной системой EGR управляет электроника – за открытие клапана отвечает блок управления двигателем. Когда двигатель работает на постоянных



оборотах, образуется больше всего оксидов азота. Резкое увеличение мощности в этом режиме вряд ли понадобится. Это подходящий момент, чтобы открыть клапан рециркуляции.

Для дизельных двигателей снижение температуры сгорания особенно важно, поэтому современные системы EGR отправляют в камеру сгорания более половины отработавших газов. Чтобы охлаждать горячий выхлопной газ, в системе предусмотрены радиаторы или охладители. Ресурс систем EGR – от 70 до 100 тыс. км. После – замена.

Зачем нужен радиатор и от чего зависит его размер

Если во впускной коллектор вернуть часть охлажденных отработавших газов, температура сгорания топливной смеси снизится. Чем ниже температура сгорания, тем меньше оксидов азота образуется. Именно для этого в системе EGR нужны радиаторы. Такое решение особенно актуально для дизельных двигателей, где до 50 % отработавших газов подается на впуск. Если двигатель холодный и его нужно прогреть, контроллер системы EGR отправляет отработанный газ в камеру сгорания, минуя радиатор, – за это отвечает перепускной клапан, который расположен на впускном отверстии.

Внешний вид самого радиатора EGR зависит от типа двигателя, его объема, нужного типа охлаждения и свободного пространства под капотом. Например, в 6,4-литровом двигателе Ford Powerstroke установлены два больших радиатора для охлаждения отработавших газов.

Как правило, такие системы – жидкостные: через один из контуров кулера проходит обычная охлаждающая жидкость. Каждый автопроизводитель выпускает свой радиатор: иногда это просто металлическая труба, иногда – привычный нам прямоугольный каркас с ребристым наполнением. Поэтому найти нужную замену бывает довольно сложно.

Где искать замену радиатору и как подобрать нужный

Голландская компания NRF – крупный производитель систем охлаждения, которой изготавливает радиаторы для всех систем автомобилей. Мы производим 8000 артикулов радиаторов, в том числе SKUs по EGR – более 200 позиций. Некоторые выпускаются для OEM-рынка, а некоторые – как запасные части. При этом мы постоянно следим за качеством продукции: проводим тщательный контроль, испытываем на стендах и в аэротрубе.

Мы собираем полные модули EGR вместе с клапаном и отдельные охладители и сердечники теплообменника. Такой подход помогает нам покрывать все запросы автолюбителей – мы подберем нужный радиатор практически для любого автомобиля.

Александр Пеньков: «Мы предлагаем детали, которые не производит никто»



Возможность замены одной детали, а не узла в сборе, – выгодное предложение для автовладельцев и хорошая возможность заработать для СТО. И даже если таких деталей нет в каталоге автопроизводителя, то они есть в ассортименте марки Febest, – рассказывает

Александр Пеньков, руководитель компании-дистрибьютора Febest в России.

Тенденции рынка таковы, что с каждым годом автопарк обновляется, и одновременно растет потребность в запасных частях, альтернативных «оригиналу», особенно в постгарантийный период, когда владельцы автомобилей перестают обслуживаться и приобретать автозапчасти у официальных дилеров. Мы, в свою очередь, стараемся предоставить к этому времени качественную замену оригинальной детали, неуклонно расширяя ассортимент выпускаемой продукции, постоянно совершенствуя качество и подготавливая предложение на те детали, которые будут востребованы уже в следующем году. Мы не являемся поставщиками на конвейер, но производим детали, полностью аналогичные оригинальным: если производитель выпускает рычаг в силуминовом исполнении, мы, в свою очередь, делаем аналог такой детали и ни в коем случае не меняем материал на более дешевый в себестоимости. С другой стороны, если оригинальный производитель выпускает передний рычаг чугунным (например, наш артикул – 0724-WGR), мы производим его точную копию из того же сорта чугуна, хотя есть предложения от других производителей, которые предлагают такой же рычаг, только из металла, который дешевле в производстве, чем чугунный.

Первое и самое основное преимущество компании Febest – это то, что мы предлагаем детали, которые не производит никто. Зачастую сам производитель делает узел в сборе, а мы стараемся предлагать по отдельности все составляющие узла. Например: есть шаровые опоры, которые оригинальные производители не делают отдельно от рычага, а мы производим эту деталь; в нашем ассортименте есть поршни суппортов – в определенных моделях автомобилей эта деталь идет только в составе тормозного суппорта, и в случае выхода из строя поршня в «оригинале» необходимо покупать суппорт в сборе, и т. д. Такие своего рода «эксклюзивные» детали есть во всех наших товарных линейках.

Второе наше преимущество – постоянное расширение ассортимента по всем существующим товарным группам: каждый месяц мы пополняем наш ассортимент на 100–120 новых артикулов.

Третье непосредственно касается вопроса выгоды в технологическом плане: мы, зная особенности некоторых узлов и деталей автомобиля, которые могут стать так называемой «болячкой», в деталях для определенных марок стараемся их усовершенствовать так, чтобы срок эксплуатации был больше, чем у наших конкурентов. Владельцы СТО, лица, принимающие решения по закупкам того или иного бренда, мастера – те, кто непосредственно устанавливают детали, знают, что у нашей марки всегда найдется выгодное решение по ремонту. Если это ремонт комплект суппорта, то мы стараемся включить в комплект максимальное количество пыльников и манжет, которые необходимы при ремонте суппорта. Если речь идет о приводе, то в нашем ассортименте есть полусоси, внутренние и наружные ШРУСы, трипоиды – соответственно, можно бюджетно отремонтировать, например, внутренний ШРУС, заменив в нем только трипоид. Мастера знают, когда такой ремонт целесообразен, и могут предоставить своему клиенту выбор благодаря широкому спектру выпускаемой нами



продукции. В результате зарабатываем мы – как производитель, зарабатывает дистрибьютор, который обеспечивает доставку покупателю, зарабатывает СТО – и для самого конечного потребителя, владельца автомобиля, получается вариант более бюджетного ремонта, чем замена привода или ШРУСа. В цифрах: трипоид в среднем стоит около 2000 руб., замена трипоида со снятием и установкой привода – 1500 руб., а оригинальный внутренний ШРУС стоит примерно 10 000 руб. плюс те же самые 1500 руб. за установку – выгода для клиента 8000 руб. при использовании нашей детали.

Мы совершенствуем свои продукты – например, по запатентованной нами технологии производятся «плавающие» сайлентблоки, которые имеют повышенный ресурс. Но многое зависит от правильной установки: так, одна из распространенных ошибок автослесарей при демонтаже сайлентблоков – они не всегда ставят метки для того, чтобы потом правильно установить деталь, в итоге при неправильной установке ресурс детали сильно уменьшается, а потом сайлентблок просто рвется. Случается и такое, что ступицы устанавливают без специальных приспособлений, оправкой давят на магнитное кольцо ABS – в итоге не работает вся система. Мы стремимся повысить квалификацию специалистов, работающих с нашими деталями: проводим обучающие семинары, рассказываем о технических особенностях выпускаемой продукции, о том, как правильно устанавливать детали. Также в нашем арсенале имеются инструкции по установке отдельных деталей, с установкой которых возникает больше всего вопросов. В таких инструкциях пошагово, с фотографиями указаны порядок и очередность действий при демонтаже и монтаже деталей.

У нас существует программа авторизации СТО, мы начали работу по этому проекту еще три года назад – программа реализуется совместно с нашими дистрибьюторами, пока только на территории РФ, и это в настоящий момент довольно успешный проект. Мы продолжаем его совершенствовать и приглашаем все заинтересованные СТО для совместной работы.

ROSSKO: «На сегодняшний день мы являемся законодателями передовых технологий и прогрессивных тенденций рынка»



Компания ROSSKO считает независимые станции технического обслуживания стратегическими партнерами и уже более десяти лет развивает программы поддержки СТО, включая собственную франчайзинговую сеть. Многие технологии эффективного взаимодействия компании-дистрибьютора и НСТО разработаны и внедрены именно ROSSKO. Об этом рассказывает **Сергей Кизиев**, основатель и руководитель компании ROSSKO.



– Насколько важным для компании является направление работы с НСТО? Какую долю в бизнесе ROSSKO станции занимают сейчас и какой доли хотелось бы добиться?

– Для компании ROSSKO направление работы с независимыми станциями технического обслуживания является стратегическим: НСТО для нас самые главные клиенты, поскольку именно они для нас – конечный потребитель. Скажу так: если бы производители автокомпонентов могли самостоятельно полностью обеспечивать логистическую и сбытовую структуру для обслуживания НСТО, то они были бы ключевыми партнерами в этой цепочке, но пока основную связь обеспечиваем мы, компании-дистрибьюторы.

В июле, перед выставкой МИМС, мы проанализировали статистику. У ROSSKO на тот момент было 30 тыс. клиентов, и 47 % из них – это станции технического обслуживания. Кстати, оптовиков среди наших клиентов – мизерное количество, им мы практически не продаем товар, так как считаем этот канал сбыта токсичным. Что касается оборота, то сейчас мы приближаемся к цифре в 41 % оборота, который создают НСТО. Поскольку ROSSKO развивается по плану, то могу сказать, что первую цель – 40 % оборота через НСТО – мы преодолели, вторая наша цель – это 60 %, и она будет достигнута в 2020–2021 гг. В идеале я хотел бы, чтобы станции составили 75 % оборота, потому что именно НСТО – тот канал, который наименее чувствителен к изменению в ценах.

– Как развиваются программы, адресованные станциям технического обслуживания?

– Повторю, что станции техобслуживания для нас – стратегический клиент, мы это поняли достаточно давно, свою программу для НСТО начали десять лет назад, а пять лет назад, уже будучи экспертами в этом направлении автобизнеса, начали новый проект – FIT Service. Могу сказать, что на сегодняшний день мы являемся законодателями передовых технологий и прогрессивных тенденций рынка. Мы разрабатываем новые технологии бизнеса и обкатываем их на собственной франчайзинговой сети, после чего рекомендуем независимым СТО, – они могут их принять или не принять, но, как правило, копируют всё, вплоть до цвета оформления и технологий, которые СТО могут подсмотреть. С течением времени эти технологии развиваются, совершенствуются, это постоянно идущий процесс.

– Что компания ROSSKO предлагает независимым станциям технического обслуживания и каковы требования к НСТО для участия в программах?

– Требования, в первую очередь, касаются получения франшизы – мы даем ее далеко не всем. Прежде всего, у станции должен быть адекватный владелец, чье видение развития бизнеса совпадает с нашим. На втором месте – вопрос месторасположения станции, она должна получать поток клиентов и справляться с ним. На третьем месте – вопрос инвестиций, которые собственники готовы вложить в развитие станции. Если все три вопроса решены, то мы продаем франшизу. И сразу же устанавливаем для станции стандарты, формируем нормы мотивации персонала.





ла, выводим станцию на точку безубыточности, а потом курируем ее прибыль. И делаем это не из благотворительности – станция продает запчасти нашей компании, т. е. является для нас защищенным высокодоходным каналом сбыта. Через этот канал мы продаем запчасти тех поставщиков, которые поддерживают наш проект. И разумеется, собственная сеть СТО выступает полигоном для разработки новых бизнес-технологий деятельности СТО.

Покажу на конкретных примерах: для станций FIT Service мы установили стоимость нормо-часа и, что самое главное, интегрировали программу 1С в систему подбора запасных частей. Мы можем видеть оригинальный номер запчасти, он автоматически кроссируется и попадает в систему, и франчайзи сразу же видит варианты запчастей наших поставщиков в трех ценовых категориях: премиум, миддл, эконом (от англ. premium, middle, economy) – на выбор клиента или СТО. Достаточно нажать одну кнопку – заказ формируется, и в течение двух часов станция получает запасную часть. На сопровождающем документе стоит штрихкод, станции достаточно отсканировать его – и запчасть попадает в систему FIT Service, сразу же встает на учет, она готова к использованию. Система работает мгновенно, и это то, что мы рекомендуем рынку.

Мы предлагаем СТО уйти от системы складов с большими запасами – пусть на станции будет оперативный склад товаров группы А, это расходные материалы и наиболее востребованные позиции: масла, фильтры, прокладки и детали тормозных систем. Например, у наших франчайзи реализована программа поддержания нормативов складских остатков для СТО – просчитывается оптимальная модель по количеству артикулов запасных частей, и это количество постоянно варьируется в зависимости от спроса и сезонности. Таким образом формируется автоматический заказ при достижении минимума и склад поддерживается в оптимальном состоянии, учитывая различные факторы. Что касается обеспечения СТО остальными запасными

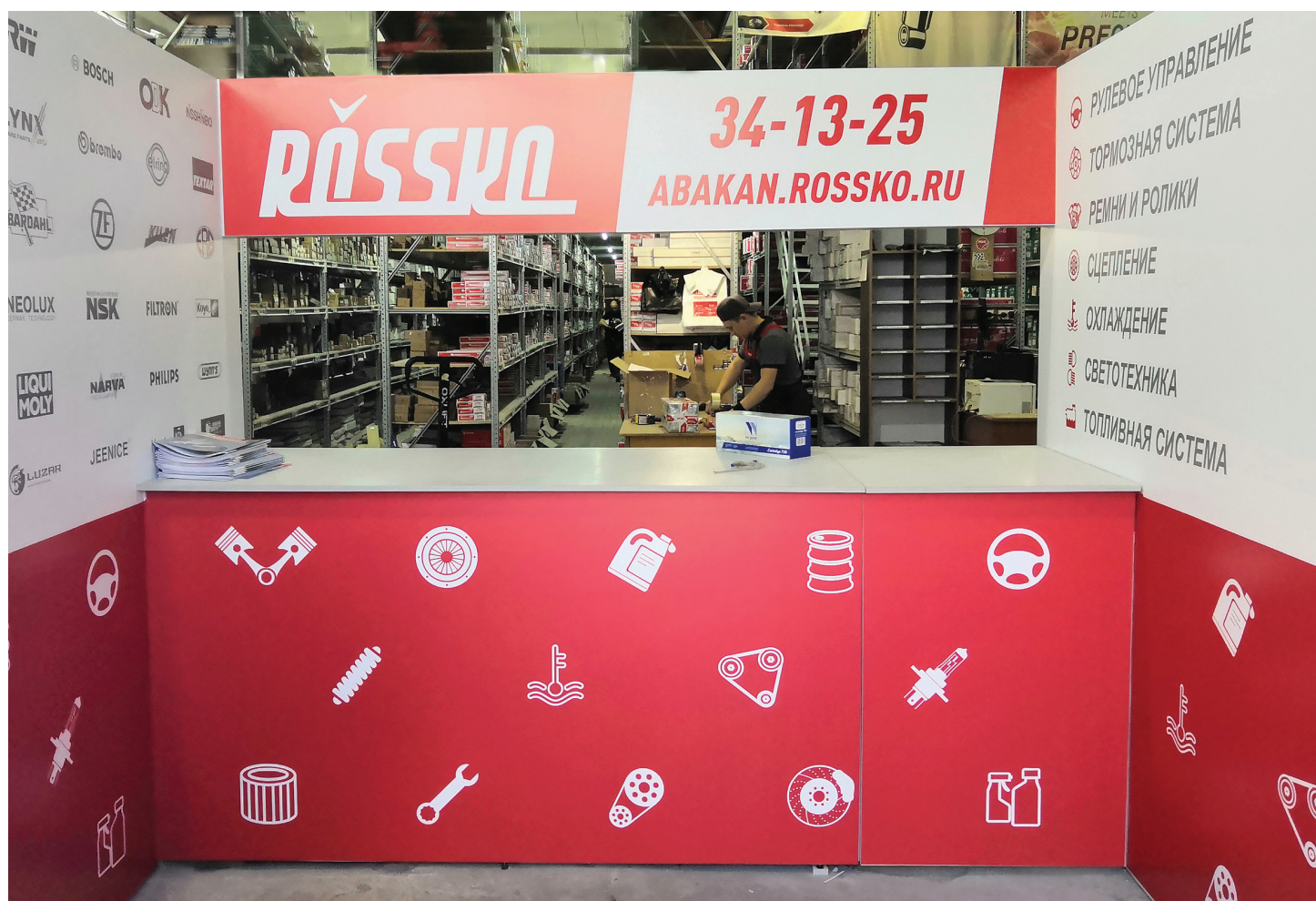


частями – это наша работа, ROSSKO обеспечивает сервис по доставке и логистике. Сейчас в компании действует следующий стандарт: ROSSKO имеет 113 складов в 80 городах России, в ряде крупных населенных пунктов – несколько складов, чтобы обеспечить оперативную логистику. Во всех городах работает трехразовая доставка, плюс существует услуга экспресс-доставки, которой часто пользуются именно СТО.

На базе двух регионов – Иркутской области и Красноярска – мы протестировали волновую систему доставки: 8–9 доставок в день, это практически ежечасно машина выходит на маршрут. Система опробована и показала хороший эффект, к тому же западные коллеги давно работают подобным образом. В Англии, например, компании развозят запчасти даже на мотоциклах, чтобы обходить пробки. Мы, в общем, идем тем же путем, оптимизируя логистику. Следующим этапом будет автоматизация складских



**Мы разрабатываем новые технологии бизнеса и обкатываем их
на собственной франчайзинговой сети,
после чего рекомендуем независимым СТО**



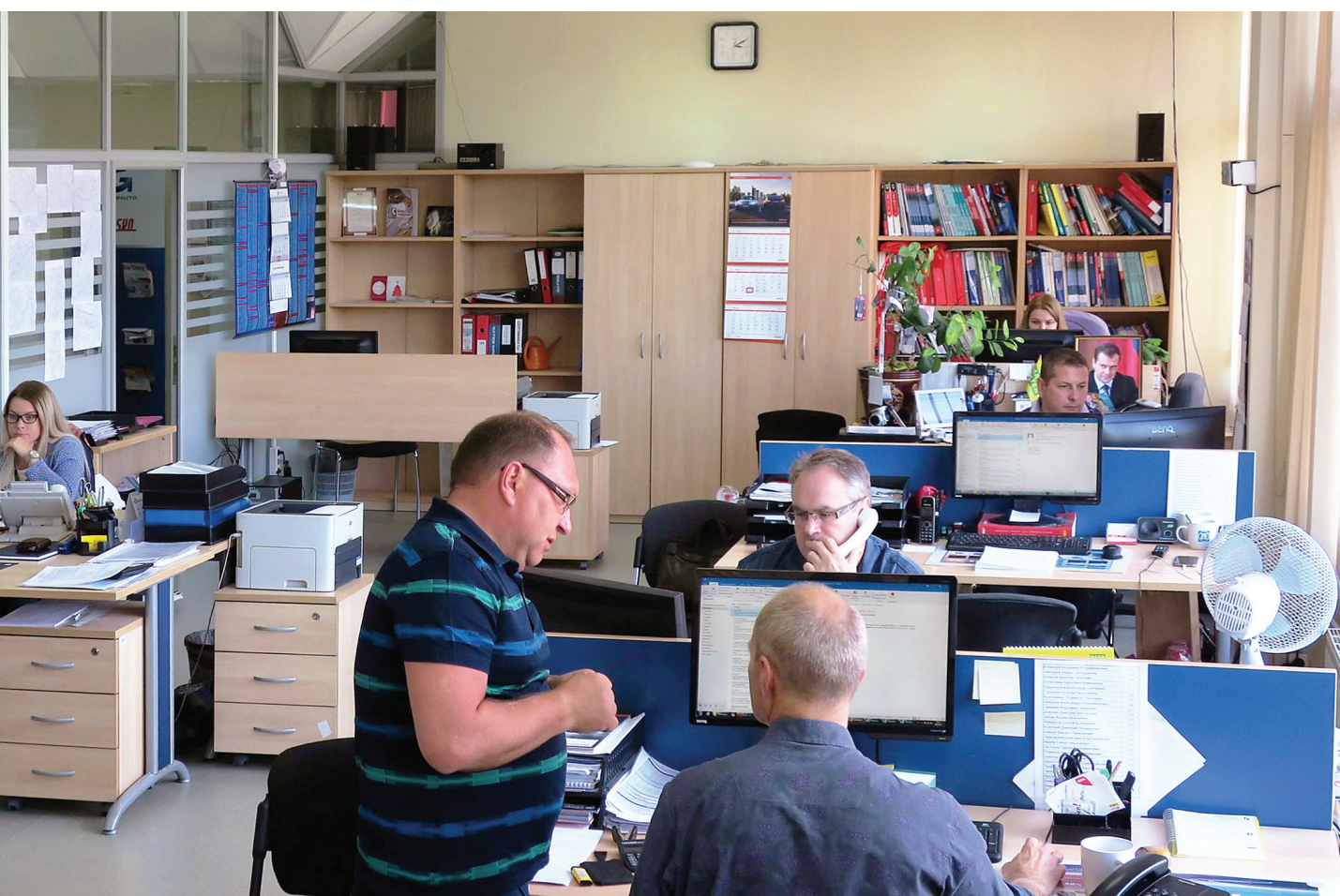


технологий, чтобы обеспечить возможности быстрой сборки и регулировки таких волн. В течение месяца мы формализуем технологию и начнем ее масштабировать. В первой половине 2020 г. мы полностью внедрим систему во всех регионах присутствия. Развитие сервиса и географическая экспансия – единственный путь развития компании и наращивания объема собственных продаж.

– Какие еще услуги независимым СТО предоставляет компания?

– Их достаточно много. Например, гарантия: так же как и другие дистрибьюторы, на все продаваемые запасные части мы переносим гарантию производителя. Но при этом мы стремимся создать максимально упрощенную систему возврата и обмена запасной части. Действуем по принципу: есть нарекания – заменим, а потом уже разберемся, в чем проблема. Если есть заводской брак – очень важно дать обратную связь производителю. Если, напротив, это результат неправильной установки – тогда уже станции

Современная НСТО, которая хочет успешно развиваться, должна тратить деньги не на склад, а на развитие бизнеса, внедрение новых технологий, повышение эффективности



очень важно дать обратную связь по технологии ремонта. Здесь мы активно пользуемся консультациями технических специалистов компании-поставщика.

У FIT Service есть разработанная система обучения – продукту и технологиям установки, организации и поддержке бизнес-процессов. Нас учат поставщики, проводя семинары и вебинары как с нашими сотрудниками, так и с нашими тренерами. И у нас самих есть штат тренеров, действуют два центра обучения FITLAB, причем в Новосибирске центр оснащен по последнему слову техники – я не видел таких даже в Европе. Московский центр немного попроще, но успешно справляется с задачами. В прошлом, 2018 г. мы выучили и выпустили 6 тыс. специалистов. В 2019 г. обучим уже 8 тыс. – это колоссальная аудитория. Обучение проходит по компетенциям: руководитель станции, мастер-приемщик, автомеханик, диагностик электронных систем, специалист по регулировке и установке колес. Отдельно изучается экономика бизнеса. Независимые СТО составляют 60 % аудитории, еще 35 % – наши франшизы, 5 % составляют дилерские центры и физические лица – эти в основном проходят обучение по каким-то сложным техническим вопросам. Кроме этого, практикуются выездные сессии по обучению: если в городе (Астана, Иркутск, Санкт-Петербург, Владивосток и т. д.) набирается аудитория примерно в 20–25 человек по какой-либо из вышеназванных профессий, то наши тренеры выезжают для проведения 3–4-дневного обучения. Кроме того, с 08:00 до 24:00 по новосибирскому времени работает техническая поддержка для всей сети FIT Service, а с 05:30 утра до 02:00 ночи – контакт-центр.

У нас есть еще одна уникальная услуга, связанная с торговлей запасными частями. Не все СТО имеют компьютеры и безупречную интернет-связь, услугами ROSSKO пользуются и так называемые гаражные сервисы. Для таких клиентов у нас есть колл-центр, который круглосуточно работает с телефонными заявками: наш клиент может позвонить, подобрать запчасть и тут же оформить заказ.



На выбор – любой вариант подбора: по модели машины, по VIN, по году выпуска. В колл-центре работают квалифицированные специалисты, они помогут в подборе и оформлении заказа. И мы двигаемся дальше – уже работают подбор и заказ деталей через WhatsApp.

– Давайте уточним: что из вышеперечисленного доступно всем клиентам, а что – только участникам франчайзинговой сети?

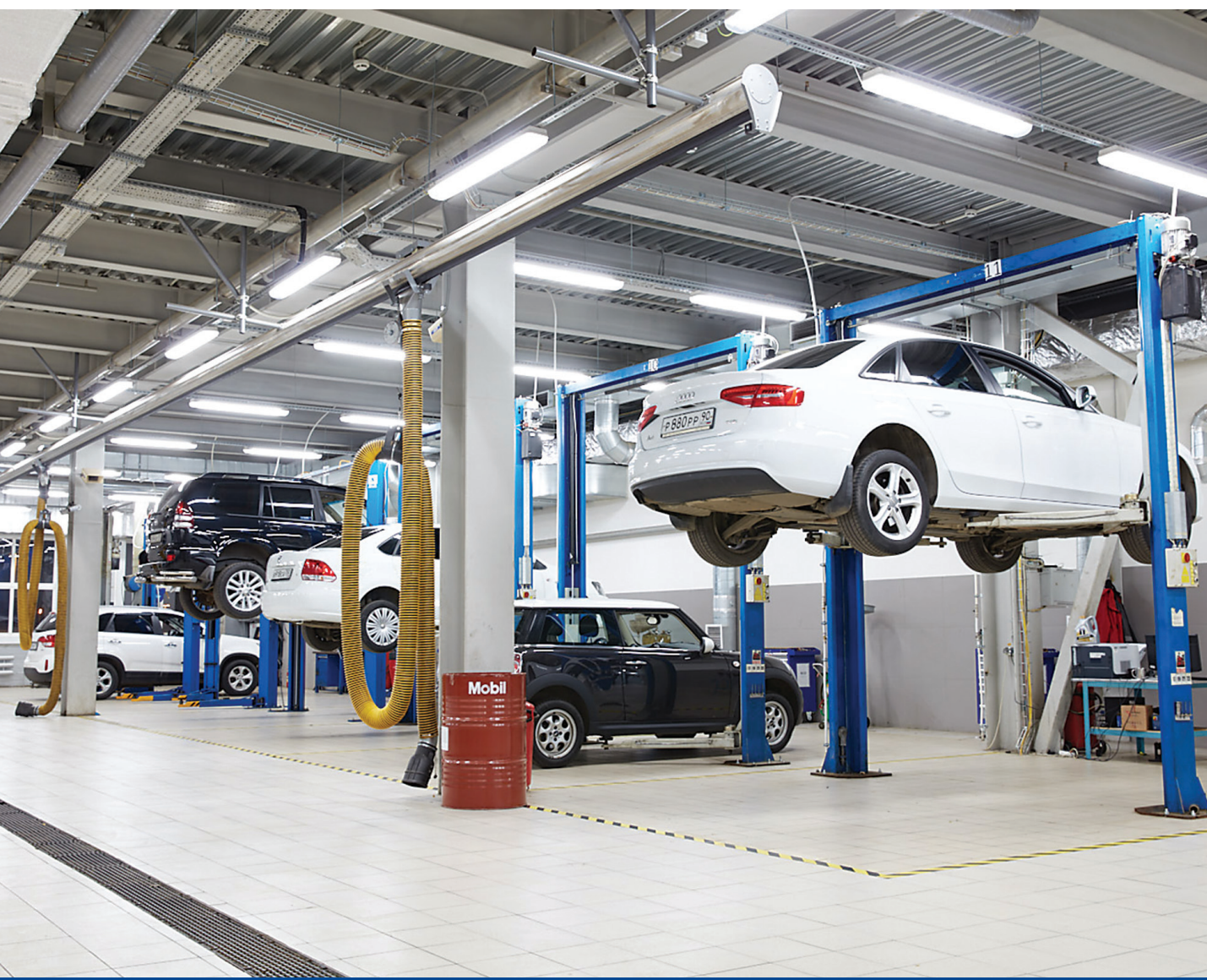
– Участникам сети доступны техподдержка, удаленные консультации и услуги контакт-центра. Всё остальное доступно всем – от логистики до услуг по подбору запчастей, обучению, гарантии и т. д.

– Что, с вашей точки зрения, сейчас является самым важным для автосервиса при выборе поставщика запчастей: маржинальность, скорость поставки, наличие дополнительных услуг или что-то еще?

– Наличие запчасти при выполнении услуги. А в это входят и удобный заказ, и своевременная доставка на станцию: когда диагностика сделана и автомобиль поднят на подъемник, запчасть уже должна быть в наличии и ожидать установки. СТО оказывает услуги клиентам, это бизнес, фактически производство, и если у тебя есть необходимые материалы плюс деталь, ты можешь качественно обслужить клиента. В отсутствие запасной части простаивает подъемник, а это деньги, и деньги немалые. Поэтому если тебе предлагают низкую цену, но везут детали часа три-четыре, то легко посчитать: простой подъемника – это минимум 300 руб./ч, т. е. около 1000 руб., – на некоторые автозапчасти это 50 % цены. Есть ли смысл в такой экономике?

С другой стороны, чтобы запчасть была под рукой, нужно ее хранить на складе. Понятно, что надо держать склад расходных материалов, которые для популярных моделей автомобилей продаются как горячие пирожки. Но то, что имеет низкую оборачиваемость, нет смысла держать на складе – это замороженные деньги, выведенные из бизнеса. Уверен: современная НСТО, которая хочет успешно развиваться, должна тратить деньги не на склад, а на развитие бизнеса, внедрение новых технологий, повышение эффективности. И мы готовы в этом помочь.

АВТОРУСЬ: «Взаимодействие с независимыми станциями технического обслуживания является одним из наших приоритетов»



Оперативная поставка, эффективный подбор, консультации – всё это компания АВТОРУСЬ предлагает сервисным станциям. О программах сотрудничества с независимыми СТО рассказывает **Кирилл Ким**, директор по развитию компании АВТОРУСЬ.



– Независимые станции технического обслуживания считаются важным, но пока еще не до конца развитым каналом продаж для компаний-дистрибьюторов. Как развивает это направление АВТОРУСЬ?

– Компания АВТОРУСЬ является одним из ведущих дистрибьюторов на российском рынке запасных частей, смазочных материалов, АКБ, шин и аксессуаров. И как ак-

тивный участник рынка АВТОРУСЬ развивает различные каналы продаж, прежде всего ориентируясь на конечных потребителей и на непосредственных поставщиков услуг на рынке послепродажного обслуживания автомобилей. Безусловно, в данном контексте взаимодействие с независимыми станциями технического обслуживания является одним из приоритетных направлений нашей работы. Наша активная клиентская база на текущий момент превышает 10 000 корпоративных партнеров, из которых большую часть составляют именно станции технического обслуживания.

В целом интерес к работе с крупными станциями технического обслуживания или сетевыми сервисами у ведущих дистрибьюторов был всегда. На мой взгляд, фокус на работу в данном сегменте рынка появился в начале 2010-х гг. После кризиса 2008 г. на фоне падения автомобильного рынка, снижения рентабельности дилерского бизнеса увеличилось число квалифицированных, обученных автопроизводителями технических специалистов, которые дали значимый толчок развитию качественного рынка НСТО, и в купе с существенно сократившимися доходами автовладельцев оборот неофициальных технических центров заметно увеличился. Соответственно, большинство крупных участников российского рынка aftermarket обратили более пристальное внимание на данный сегмент и начали предлагать различные программы для стимулирования сбыта – от элементарного специального ценового предложения до запуска собственных сетевых СТО.





Если оценивать общий оборот нашей компании в различных товарных группах, то в настоящий момент доля сервисов варьируется от 20 до 24 %. Как таковой задачи нарастить долю в обороте, приходящемся на бизнес с НСТО, компания АВТОРУСЬ не ставит. С учетом современных тенденций рынка, увеличение данного показателя – это своего рода естественный и объективный процесс. АВТОРУСЬ продолжает развивать сервисы, расширять географию присутствия, поддерживать широкий ассортимент продукции на складе, улучшать качество IT-инфраструктуры, чтобы сделать поставки максимально удобными для наших

клиентов. Соответственно, с ростом эффективности и качества работы с партнерами будет неизбежно увеличиваться доля НСТО в нашем совокупном обороте.

– Как организован процесс взаимодействия с НСТО? Какие возможности предоставляете?

– В 2012–2013 гг. компания АВТОРУСЬ на базе розничного подразделения создала корпоративный отдел, специализирующийся на работе с сервисными станциями в Москве и Московской области, с собственным парком автомобилей для оперативной доставки продукции. На сегодняшний день программа для НСТО распространилась далеко за пределы Московской области и продолжает совершенствоваться для обеспечения лучшего сервиса партнерам компании. Программа для НСТО включает оперативную бесплатную доставку 4–5 раз в день, мотивирующую дисконтную программу, упрощенный механизм возврата и обмена, высокое качество и широкий ассортимент продукции (более 90 тыс. уникальных артикулов на складе в наличии), профессиональное консультирование и помощь в подборе запчастей, любую форму оплаты и возможность резервирования, участие в семинарах и сертифицированную поддержку от поставщиков, возможность оформления заказа через портал, телефонный звонок или в режиме онлайн в 15 локациях по Москве и Московской области. Для участия в программе специалисты компании АВТОРУСЬ попросят предоставить базовый пакет документов, чтобы максимально упростить

С ростом эффективности и качества работы с партнерами будет неизбежно увеличиваться доля НСТО в нашем совокупном обороте





документооборот и все сопутствующие операционной деятельности процедуры.

– Как обеспечивается логистика? Сколько доставок в день осуществляется сейчас? Какова, на ваш взгляд, идеальная частота доставки?

– На сегодняшний день собственный парк автомобилей, задействованных в программе доставки для корпоративных клиентов, составляет 126 транспортных средств – от небольших Peugeot Partner грузоподъемностью около 900 кг до более вместительных Volkswagen Transporter и Peugeot Boxer. В отличие от аутсорсинговых транспортных компаний собственная логистическая служба позволяет как сократить время доставки, так и исключить брак и оперативно решить любые возникающие вопросы сразу на месте, что также высоко ценят наши действующие клиенты.

Маршрутизация встраивается из расчета запросов наших клиентов и территориального расположения складских комплексов. На текущий момент среднее число доставок составляет 4–5 в день в зависимости от удаленности от наших складских хабов. По нашим оценкам, доставка в течение 2–3 часов позволяет НСТО работать практически без собственного склада запасных частей, обеспечивая существенную экономию для наших партнеров на оборотных средствах и позволяя более эффективно использовать площади сервисного центра.

– Насколько автоматизированы подбор и заказ? Какое программное обеспечение используется?

– Корпоративные клиенты компании имеют персонализированный доступ к portalу, на котором представлена вся необходимая информация по наличию, ассортименту, ценам, проводимым акциям и специальным условиям на определенные группы товаров. Соответственно, данная IT-платформа предназначена для самостоятельного подбора и заказа запчастей, все процессы оформления, подтверждения, заявки на доставку максимально автома-

тизированы. Клиентам, которым необходима консультация, опытные специалисты готовы оказать любую поддержку – как дистанционно, по телефону или мессенджеру, так и в любом из наших торгово-сервисных центров.

– Оказываете ли вы поддержку НСТО – консультации, обучение и т. д.?

– Прежде всего, одним из ключевых аспектов работы является индивидуальный подход к запросам и пожеланиям наших клиентов. При первой коммуникации партнеру предоставляется квалифицированный персональный менеджер, который консультирует по любому интересующему вопросу и сопровождает на всех этапах сотрудничества. Также без выходных и праздничных дней для клиентов доступны все сервисы АВТОРУСЬ, специалисты по подбору, логистическая служба, технические специалисты и операторы на складах. Кроме того, практикуем регулярные совместные тренинги и семинары с привлечением специалистов – мировых производителей автозапчастей и смазочных материалов.

– Что в планах компании АВТОРУСЬ на ближайшее будущее? Какие новые услуги планируете предлагать НСТО?

– Безусловно, основной вектор развития – это повышение качества, скорости и эффективности работы с нашими партнерами, выстраивание взаимовыгодных долгосрочных отношений. В связи с этим АВТОРУСЬ продолжит расширять свое территориальное присутствие и покрытие для обеспечения более быстрой и удобной логистики, а также для увеличения числа действующих партнеров. Кроме того, одним из приоритетов развития остается улучшение товарного предложения, расширение ассортимента и обеспечение достаточного количества продукции на складах. Продолжится работа по улучшению IT-инфраструктуры, оптимизации запросов и поиска, обновлению интерфейса для упрощения и ускорения процессов.

Академия GROUPAUTO Россия: КАКИЕ ПРОЦЕССЫ НЕОБХОДИМО НАСТРОИТЬ В АВТОСЕРВИСЕ

*Процесс – это совокупность
последовательных действий
для достижения какого-либо результата, –
рассказывает Владимир Миненко*



Каждый из вас помнит загадку из детства:
– Как записать в холодильник бегемота за 3 действия? –
Открыть холодильник. Положить туда бегемота. Закрыть
холодильник.

– Как записать в холодильник жирафа за 4 действия? –
Открыть холодильник. Достать оттуда бегемота. Положить
туда жирафа. Закрыть холодильник.

Ну и так далее.

Обратите внимание: перед вами последовательные дей-
ствия, которые дают результат – животное в холодильнике.
Это и есть процесс.

В обслуживании клиентов в автосервисе есть тоже свои
основные процессы, о которых мы сегодня и поговорим.

Выделяются 7 основных процессов, которые должны
быть на каждой станции технического обслуживания (СТО).

1. Прием звонка и запись на сервис.
2. Подготовка к визиту клиента.
3. Прием автомобиля в сервис.
4. Выполнение работ.
5. Контроль качества.
6. Выдача автомобиля.
7. Постсервисное сопровождение.



БОЛЬШЕ ЧЕМ ПОСТАВЩИК РЕМНЕЙ

В мировой автомобильной промышленности Gates славится как бренд высококачественных компонентов для систем ременного привода. Именно поэтому практически все мировые автопроизводители выбирают Gates в качестве поставщика оригинальных запчастей. Но известно ли вам, что мы предлагаем широкий спектр других автомобильных запчастей столь же высокого качества? Шланги, водяные насосы и термостаты от Gates произведены в соответствии с техническими характеристиками поставщиков оригинальных запчастей для конкретной сферы применения. Благодаря этому вам больше не нужно тратить время, силы и деньги на заказ деталей у дистрибьютора оригинальных запчастей.

МНОЖЕСТВО ПРИЧИН ВЫБИРАТЬ GATES®

WWW.GATES.COM



DRIVEN BY POSSIBILITY™



Результатом выполнения этих процессов становятся повышение удовлетворенности и лояльности клиентов, высокий уровень повторных продаж, увеличение продаж работ и запасных частей, снижение количества брака, повышение производительности и эффективности работы предприятия, а самое главное – растет прибыль автосервиса.

Предлагаем разобрать каждый этап процесса и выделить основные моменты, на которые надо обращать особое внимание.

Первое. Прием звонка и запись на сервис

Как понятно из названия, надо просто ответить на телефонный звонок и записать клиента на визит в автосервис. Всё верно! Главная задача этого этапа – записать!

А знаете, чего ждет клиент?

Клиент ожидает профессионального приветствия, внимательного выслушивания его пожеланий, назначения удобной даты, понятной предварительной стоимости и сроков, демонстрации готовности помочь, возможности положиться на квалификацию специалистов.

Как соответствовать ожиданиям клиента?

1. Ответить не позднее третьего звонка – не стоит заставлять клиента ждать вашего ответа долго, веря в то, что ему надо именно к вам, – на рынке есть и другие СТО, где отвечают на звонки быстро.

2. Поприветствовать, представиться и узнать имя клиента. Не скрывайтесь за словом «алло» – человек, который звонит, ожидает попасть в автосервис, и если вы скажете ему: «Добрый день. Автосервис «Лучший», то уже сделаете огромное дело – клиенту не надо будет уточнять, куда он попал. Если вы еще скажете, как вас зовут, и назовете должность, то вообще упростите задачу клиенту: он знает, с кем общается. А вот если вы спросите, как его зовут, да еще и будете в процессе разговора называть его по имени – это высший пилотаж. Вы превзойдете ожидания клиента!

3. Получить информацию об автомобиле. Тут даже говорить нечего. Надо знать, на какой машине приедет клиент, чтобы корректно назвать стоимость работ, которые он вам озвучит.

4. Выявить дополнительные потребности. Это очень важно. Ни один клиент не расскажет вам о всех проблемах с его автомобилем, и не потому, что он боится суммы счета, а потому, что именно сейчас загорелась лампочка «масло»

и надо ее «погасить», а это значит – поменять масло. А то, что давно хотел отремонтировать замок задней двери, – это надо бы сделать, но горящая лампочка важнее. Спрашивайте: «На что еще обратить внимание, пока автомобиль будет находиться в сервисе?»

5. Рассказать о гарантии. Не скрывайте от клиента свое преимущество. Конечно, все дают гарантию, а вот клиент едет к тому, кто об этом говорит.

6. Рассказать об акциях. У каждого сервиса есть акции: сезонные, для первого визита и т. д. Вы потратили время на их придумывание, дали задание разместить на всех доступных ресурсах, проинформировали своих сотрудников, вот только они не всегда хотят говорить это клиенту. Ответы я слышу разные, например: «Приедет – тогда скажу»; «Не надо озвучивать акции по телефону»; «Мне не нравится эта акция» и т. д. При этом, согласно последним опросам клиентов независимых СТО от компании GiPA, в первую тройку причин выбора СТО входит наличие акций в автосервисе. Говорите, не стесняйтесь. А если вы добавите к стандартному озвучиванию акции словосочетание «специально для вас», то сделаете персональное предложение, которое еще более ценно для клиента.

7. Согласовать стоимость услуг и запчастей. Не забудьте согласовать стоимость всех работ и запчастей с клиентом в ходе разговора.

8. Согласовать дату и время визита. Ведите разговор и инициативно предлагайте время клиенту. Например, вам удобнее завтра во второй половине дня или послезавтра в первой. При использовании такого варианта вы – инициатор записи, а вот что может произойти, если вы спросите, когда клиенту удобнее приехать, – вы можете получить ответ: «Минут через 30». И что делать? У вас сегодня всё занято. Будете отказывать клиенту и говорить ему НЕТ? Говорить НЕТ – плохое слово для развития отношений. Значит, надо брать инициативу на себя и предлагать время самостоятельно, как я и писал ранее.

9. Резюмировать договоренности. Всё согласовано и вписано, зачем еще резюмировать? Логичный и, я бы даже сказал, правильный вопрос от сотрудника. Давайте попробуем разобраться. А всё ли сотрудник зафиксировал? Правильно ли он понял, что хочет клиент? А может, клиент вспомнит еще какие-то проблемы с автомобилем, которые он хотел бы устранить? Для этого и надо резюмировать. Обращаю ваше внимание на то, что после согласования цены работ и запасных частей и общей стоимости следует подтвердить время и уточнить, что еще вы можете сделать для клиента и его автомобиля.

10. Поблагодарить за обращение. Просто вежливость – и ничего больше.

Что получится, если эти несложные 10 пунктов включить в разговор с клиентом? По статистике – минимальный прирост конверсии входящего звонка в запись 20 %. Вам это надо? Если надо, то обязательно скорректируйте план разговора своих сотрудников с клиентами – и результат не заставит себя ждать.

На сегодня всё. К сожалению, невозможно занять весь номер описанием процессов и их важности для успешного развития на рынке. **Продолжение – в следующем выпуске.**

LYNX[®]

SPARE PARTS

avto



Более 17000 наименований



Безупречное качество



Гарантия 24 месяца



LYNXauto в России: +7 495 988 6445, www.lynxauto.info; www.lynxauto.jp

СТО 1: всегда первые



Год назад GROUPAUTO Россия запустила проект «СТО 1» в рамках концепции «Эврикар – Заботливый Сервис». Задача концепции заключается в формировании и развитии рынка услуг независимых автосервисов, объединенных едиными сетевыми стандартами качественного обслуживания, а также в обеспечении коммерческой выгоды Поставщиков и Партнеров Группы.

Сегодня на рынке востребованы эффективные модели развития бизнеса. Работать по-новому – значит понимать важность каждого элемента бизнес-стратегии, ведущей к успешной работе сервиса и качественному обслуживанию клиентов.



Неизменное качество и надежность



Галогеновые лампы 12 В



Обновление		Долговечность		Увеличенная видимость		Стиль	
Standard		Long Life		Range Power 50+		Range Power Blue+	
Идеальное соотношение цены и качества		Увеличенный вдвое срок службы		Улучшенная видимость до 50%		Улучшенная видимость до 50%, стильный холодный белый свет	
							
							
Ассортимент H1, H2, H3, H4, H7, H8, H9, H10, H13, H15, R2, H27W, S2, HB1, HB2, HB3, HB4, HB5		Ассортимент H1, H4, H7, H11, H6W, 862		Ассортимент H1, H3, H4, H7		Ассортимент H1, H3, H4, H7, HB2, HB3, HB4, HB5	
						Нет омологации ECE*	
						Ассортимент H1, H2, H3, H4, H7, HB1, HB3, HB4, HB5	
						Нет омологации ECE*	

*Важная информация: В Европе запрещена продажа товаров, без омологации ECE.

www.narva-light.com

Member of NARVA e.V. Germany

Licht Tradition
NARVA
GERMANY



О результатах работы «СТО 1» и принципах работы современной станции рассказывают руководители этого проекта.

Егор Драбчук, директор по развитию проектов GROUPAUTO Россия

– Какое место занимает СТО 1 в рамках проекта «Заботливый Сервис»?

– Учебно-производственная площадка – вот слово, которое идеально подходит для нашей станции! Мы обучаем как своих сотрудников, так и сотрудников других СТО, а для этого взаимодействуем с Поставщиками – вместе с ними проводим мастер-классы и воркшопы.

Особое внимание уделяем маркетингу – отработываем соответствующие инструменты: изучаем методы взаимодействия с клиентом и способы повышения числа возвратов на станцию. Наша СТО – пример качественно работающей станции, где можно отслеживать, как система

работает в реальных условиях, чтобы в дальнейшем этот опыт можно было масштабировать и развивать в разных форматах.

– Над ростом каких показателей в первую очередь работает проект «Заботливый Сервис»?

– Мы стремимся создать стандарты для всего жизненного цикла станции, начиная с того момента, когда клиент находит нас на сайте и делает первый звонок, и вплоть до того, когда мы с ним договариваемся о следующем визите. Каждый элемент этого процесса тщательно прорабатывается: настраиваются бизнес-практики, совершенствуются бизнес-процессы. И надо признаться, работа ведется успешно. Многие уже сделано, а сейчас, например, мы совершенствуем технологии управления СТО и выстраиваем лояльные взаимоотношения с конечными потребителями-автовладельцами.

Эффективность нашей работы можно проследить через активное участие в жизни Группы. Мы организовали более 20 обучающих мероприятий – как собственными силами, так и совместно с Поставщиками GROUPAUTO Россия. На базе нашей станции проходил финал соревнования механиков в рамках конкурса «Лучший автосервис – 2019». Также мы подготовили автомобили к GROUPAUTO RUN 2019 – масштабному автопробегу по Европе для победителей конкурса «Лучший автосервис – 2019».

Вячеслав Поздняков, директор СТО «Заботливый Сервис»

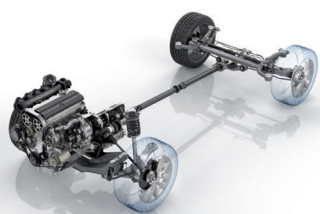
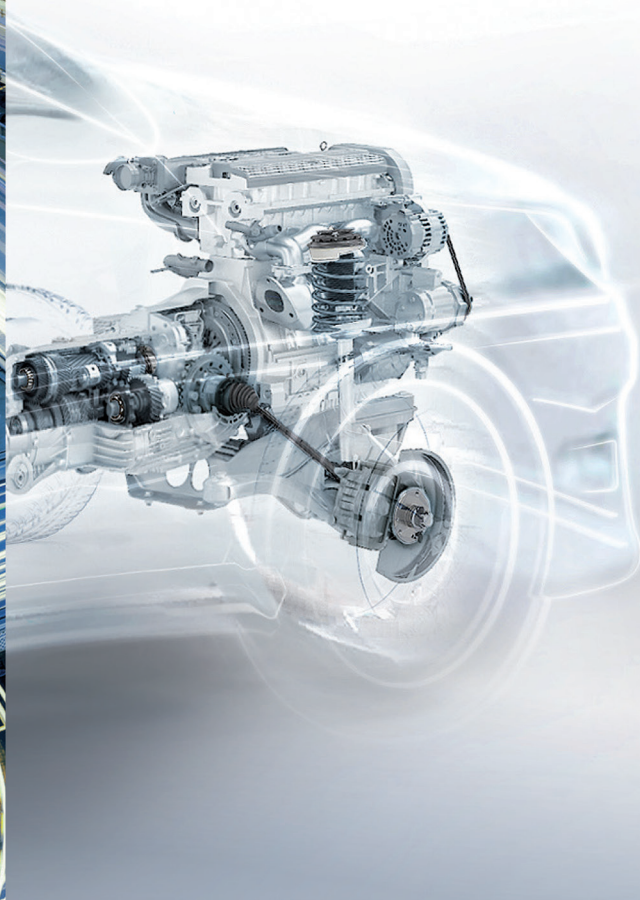
– Как вы управляете процессами, происходящими на станции?

– Ежедневное планирование и контроль выполнения поставленных задач – ключ к успеху работы станции. Я постоянно нахожусь в центре рабочего процесса – с самого раннего утра и до последнего посетителя, доверившего нам свой автомобиль. Важно контролировать всё – от приемки





ШАССИ - ДВИГАТЕЛЬ - ТРАНСМИССИЯ - СЕРВИС
РЕШЕНИЯ, ВДОХНОВЛЁННЫЕ ВАШИМИ ЗАДАЧАМИ



#SPECIALISTINSIDE

Вместе с Вами NTN-SNR разрабатывает идеальные решения для Двигателя, Шасси и Трансмиссии. Наш Европейский и Японский опыт ОЕ-производства позволяет создавать передовые продукты. Наша команда внимательно прислушивается к Вашим потребностям, чтобы предоставить для них решение.

www.nten-snr.com

NTN® **SNR**®



With You





автомобиля до его выдачи. Я постоянно фиксирую ключевые показатели, стремясь к выполнению поставленного плана, а также работаю над зонами роста своей Команды. Отдыхать, в общем и целом, некогда: станция – как ребенок, которому требуется всё свободное время!

– Какие показатели контролируете в первую очередь и какими целями руководствуетесь?

– Ключевыми показателями на СТО в 2019 г. считаем количество выполненных нормо-часов на один автомобиль и, соответственно, наполняемость чека запчастями – она должна быть на уровне 55 % и выше. Это важно не только со стратегической для проекта Группы точки зрения, но и для формирования высокого среднего чека. Также важно отметить, что у механиков и мастеров есть рейтинговая и мотивационная система, благодаря которой специалисты раскрывают свой потенциал.

– Продажа запчастей является основным источником дохода СТО. А как вы взаимодействуете с дистрибьюторами по поставкам?

– На сегодняшний день мы пришли к выводу, что при правильно выстроенной плодотворной работе с дистрибьюторами собственный склад попросту не требуется: все наши потребности в запчастях покрывает один дистрибьютор, организовавший доступ к информации о наличии/отсутствии деталей и сроках поставки, экспресс-подбор запчастей и грамотную логистику. Конечно, в скором времени благодаря ЭВРИКАР эта опция станет доступна каждому, мы полностью довольны системой.

Владимир Миненко, ведущий тренер Академии GROUPAUTO Россия

– Расскажите, как происходит обучение персонала «СТО 1»?

– Мы системно подходим к обучению сотрудников нашего автосервиса. В Академии GROUPAUTO Россия была разработана годовая программа развития персонала, в которую мы включили все аспекты деятельности сотрудников приемки. Один раз в квартал мы проводим тренинги по различным темам – например, процессы сервиса, телефонные продажи, клиентоориентированность, работа с возражениями. А два раза в месяц проводятся индивидуальные тренировки – например, отрабатывается разговор по телефону или прием автомобиля.

После обучения тренер в течение дня наблюдает за действиями сотрудника с клиентами, корректирует его работу и составляет план развития. Его мы передаем директору СТО, который активно участвует в процессе обучения своего персонала, – дальнейший контроль за работой мастера будет проводить он.

Только регулярное обучение с последующей аттестацией и отработкой полученных навыков может дать положительный эффект. Что нам дает такой подход? Постоянное повышение квалификации сотрудников и рост доходности сервиса.

Андрей Акимов, директор отдела маркетинга ЭВРИКАР

– Насколько важен маркетинг для современных СТО?

– Маркетинг в мире СТО – это действительно важно. Конечно, есть те, кто «без всяких затрат имеет полную загрузку станции», но еще буквально пять лет назад кто-то пользовался кнопочными телефонами, а электро-мобили были только в сказочных фильмах. Прогресс идет вперед и никого не ждет.

Важно понимать: маркетинг работает только комплексно, иначе говоря – все наши действия направлены на приобретение и удержание клиентов. Главный в этой цепочке – клиент, всё, что мы делаем, – для клиентов. Любите деньги? Любите клиента. Дайте клиенту больше, сделайте это быстрее и чаще. Сегодня люди не едут просто «починить машину», они направляются за эмоциями, за уверенностью, за качеством. Вы должны знать своих клиентов в лицо, жать каждому из них руку даже в супермаркете при случайной встрече: сейчас вопрос обслуживания автомобиля требует такого же кредита доверия, как и, например, ваш зубной врач. Вы – персональный врач для автомобиля вашего клиента!

– Что особенно важно помнить при работе с маркетинговыми показателями?

– Работа над маркетингом – ежедневный труд и фокус на результате, иначе потери клиентов не избежать. Помните простую математику: если в среднем на нашей станции клиент оставляет по 10 000 руб. три раза в год, то, соответственно, потеряв одного клиента, мы теряем 150 000 руб. на ближайшие 5 лет, которые клиент стабильно приносил бы нам на сервис. Каждое действие в маркетинге должно быть оцифровано и иметь свою ценность.

На нашей СТО привлечением занимается целая лидогенерационная команда: специалисты создают трафик из входящих звонков в колл-центр, специалисты колл-центра записывают клиента на станцию. Автомобиль каждого клиента мы диагностируем. Мы не боимся давать гарантию 40 000 км на запасные части, устанавливаем только оригинальные детали Поставщиков Группы и предоставляем множество бесплатных услуг, держа в уме ту самую цифру, которую клиент принесет нам в следующий раз.

Наше знамя – наш слоган: ваша машина – наша забота!

Клиенты могут довериться нам, и они обязательно возвращаются вновь.

MAHLE



КОМПЕТЕНТНОСТЬ В КАЖДОЙ ДЕТАЛИ

Подобрать
продукцию
MAHLE:



WWW.MAHLE-AFTERMARKET.COM

BEHR

BrainBee
WORKSHOP SOLUTIONS

CLEVITE

IZUMI

**KNECHT
FILTER**

MAHLE

Татьяна Павлова: «Каждый руководитель должен сам садиться на приемку»



Победителем конкурса «Лучший автосервис – 2019» стал FIT Service на Дементьева из Казани, и это заслуженный результат слаженной работы команды сотрудников станции. Лучшим надо быть не один раз в году, а ежедневно – считает [собственница станции-победителя Татьяна Павлова.](#)

– Расскажите о своей СТО: как давно станция существует, насколько она велика, кто основные клиенты?

– Автосервис на ул. Дементьева, д. 18, существует с 1998 г, основное оснащение произошло в 2001 г., в 2016 г. проведена модернизация всего сервиса. Бизнес делится по цехам: в слесарном цеху, который работает по франшизе FIT Service, есть 10 постов, из них 8 подъемников, пост сход-развала и пост с диагностическим стендом МАНА. По факту все 10 постов не всегда задействованы в работе, т. е. потребность в количестве заездов у нас обеспечивается 6 подъемниками, оставшиеся 2 – резервные, мы берем в ремонт тяжелые машины, нам доверяют капитальный ремонт двигателя, а это «долгие» деньги, и место для ремонта таких машин у меня также есть. Это позволяет не переставлять машины с поста на пост, пока ждем запчастей или восстанавливаем агрегаты. Хотя с экономической точки зрения это совсем неправильно. Особенно если помещение арендуется. В кузовном цеху четкого разделения на посты нет. У них 5 машино-мест для жестяного ремонта и отдельное помещение под покрасочную камеру. У нас одна покрасочная камера, и работает она 5–6 часов в день по направлению авторемонта: наши арендаторы занима-



ются окраской вертолетных деталей, поэтому в первую половину дня идет окраска вертолетов, вечером – время автомашин. Есть также детейлинг-центр – автомойка и все сопутствующие услуги детейлинга. Отдельное направление – агрегатный ремонт: мы занимаемся восстановлением агрегатов ДВС.

В агрегатном цеху мы ремонтируем не только двигатели своих клиентов, в основном выполняем работы по заказам сторонних СТО – это наш единственный бизнес B2B, все остальное – для конечного клиента, т. е. автовладельца. Доля корпоративных клиентов составляет 10–15 % от общей валовой выручки, но мы сознательно не участвуем





в тендерах и работаем только с теми корпоративными клиентами, которые выбирают нас сами и готовы вносить предоплату.

– Сколько человек работают в сервисе и по какому графику?

– В здании моей СТО в общей сложности, включая технический персонал, работают 24 человека – мы не раздуваем штат. Как собственник помещения, я приглашаю к себе профильных арендаторов, также занимающихся авторемонтом, но с редкими для рынка услугами. Половину

общего дохода приносит агрегатный ремонт, а в этой области работают специалисты очень узкого профиля, в цеху стоит множество станков, но при этом работают всего 4 человека на станках плюс 1 человек выполняет функцию мастера-приемщика и осуществляет первичную обработку агрегатов – мойку, опрессовку, только после этого агрегаты отдаются в цех для дальнейшей работы.

По слесарному направлению мы работаем без выходных, с 09:00 до 21:00, и этот режим себя оправдал: здание находится в собственности, должно приносить деньги, смысла в простое нет, поэтому у нас сменный режим либо плавающий график работы. Но в агрегатном цеху все иначе: они работают с 09:00 до 18:00 с понедельника по пятницу. В этом цеху люди занимаются тяжелым физическим трудом, им нужно время для отдыха и восстановления своих сил, и практически каждый специалист уникален. В отличие от агрегатного цеха в слесарном можно настроить гибкий график для механика, потому что они универсально заменяют друг друга.

Мне бы хотелось, чтобы загрузка СТО была выше, хотя и сейчас жаловаться не приходится – загрузка на сегодняшний день оптимальная, 60–65 %: если считать от количества постов, то у нас недозагруз, но если считать от числа работающих механиков в смену, то всё в норме.

– Многие СТО сталкиваются с кадровыми проблемами: как найти и как удержать специалистов. Как вы ее решаете?

– Не секрет, что в автосервисе часто подбирается коллектив, который достоин этого сервиса. В грязном ав-



тосервисе и люди работают подобные. И напротив: если человек чистюля, любит разложить свой инструмент – у него такой же подход к работе, и он ищет такое место. Мне интереснее создать чистый сервис, создать хорошие условия для человека, который знает себе цену. У нас очень много денег тратится на условия работы: большая столовая, оборудованная кухней, у ребят отдельная раздевалка с душем. Всё это убирается и моется наравне с клиентскими помещениями. В слесарный цех чаще всего успешные механики приглашают своих друзей и знакомых, а дальше уже смотрим, подходим ли мы друг другу. У нас наблюдается определенная семейственность, и никто не хочет увольняться.

– Но сотрудников надо также обучать, повышать их квалификацию. Что делается в этом направлении?

– У нас выстроена система обучения – как самообучения, так и принудительного. Очень много в этом плане делает сеть: безлимитные программы обучения от «Фитлаб» – это минимум 10–12 обучений в неделю, достаточно плотный график. Мы нашли способ его немного облегчить: в столовой установлен монитор, на который выводится трансляция вебинаров – они у нас крутятся постоянно, ребята могут посмотреть пропущенное. Всегда есть клиенты и загрузка, посадить всех смотреть вебинар практически невозможно, зато есть возможность посмотреть в записи пропущенный или пересмотреть особенно заинтересовавший. Раз в два месяца все мастера проходят аттестацию: если сотрудник недотянул несколько баллов – для него ничего критичного нет, это не влияет на зарплату, но сам факт того, что ты улучшил показатели прошлого месяца, мотивирует на следующее обучение. И наоборот: если результаты низкие, есть мотив заполнить свои пробелы в знаниях.

Есть система сертификации СТО от производителей: нужно в обязательном порядке пройти обучение, изучить видеоматериалы для механиков, после этого сдать тестирование, а затем очное собеседование онлайн. Если производитель сочтет, что механик прошел аттестацию, то сервис сертифицируется. У нас таких сертификатов достаточно много, поскольку мы сетевой сервис. Обучение у нас проходят все, но кто получил сертификат – имеет статус профессионального специалиста, над его рабочим местом висят соответствующие дипломы. Чем больше у мастера сертификатов, тем более лояльно к нему относятся клиенты. А для его соседа по посту это стимул тоже пройти обучение и получить сертификат.

– Как формируется клиентская база?

– Я уверена, что клиент должен быть главным в работе СТО – это аксиома. И нам, разумеется, всегда хочется, чтобы клиент стал постоянным. Но в этом есть и опасность: если у тебя 90 % старых клиентов, то обновления клиентов не происходит, а отсев продолжается. В итоге ты потеряешь общее количество клиентов. У нас на протяжении двух лет устоялось соотношение – 60 % старых клиентов и 40 % новых, и это, мне кажется, очень хорошо.

Здесь снова встает вопрос о загрузке: в среднем у меня в день обслуживается 30–40 машин, и это для нас спо-



койный режим. Но при этом чем выше количество обслуженных клиентов, тем больше снижается качество обслуживания. Оптимальным для нашего сервиса я считаю 25–28 клиентов в день – нагрузка на одного мастера-приемщика будет 14–15 клиентов, а недостачу компенсирует расширение среднего чека.

У нас клиенты высокой возрастной категории, но сейчас стало приезжать больше молодежи – видимо, из-за того, что сервис стал сетевым, появилась очень хорошая клиентская зона с X-box. Вынос детской комнаты из общей клиентской зоны привел к тому, что к нам стали приезжать с детьми. Но в среднем возраст нашего клиента – всё же 34–48 лет. И для этой возрастной группы характерна потребность в общении, им необходимо внимание, индивидуальный подход. А это дополнительное время, и на таких клиентов мастер-приемщик тратит времени больше, чем на клиента, который положил ключи и ушел.

Периодически мы проводим клиентские акции. Например, по субботам можем угостить клиента пиццей, это всегда неожиданно и не очень дорого, но приятно. Кроме того, у нас отдельно вынесена кофе-зона, где клиент может самостоятельно приготовить для себя напиток. Кроме того, так как увеличился поток клиентов с детьми, появилось много промоподарков для детей – это всевозможные альбомы для раскрашивания, дипломы и пр. Плюс в столе мастера-приемщика всегда есть небольшие подарки – ароматизаторы в машину, сертификаты на дополнительную мойку – на случай сглаживания внезапного негатива. Это те маленькие хитрости, которыми должен озаботиться руководитель сервиса. Но, чтобы их понять, нужно самому провести на приемке определенное время – это то,

что я рекомендую делать всем руководителям: хотя бы два раза в месяц самому садиться на приемку, осуществлять обслуживание клиента от и до, с подбором запчастей. Это необходимо для того, чтобы еще раз пересмотреть свои бизнес-процессы, те же скрипты для мастера-приемщика, откорректировать их.

– Какие маркетинговые инструменты кажутся самыми эффективными?

– Их достаточно много, и сложно выделить что-то одно, так как маркетинговая поддержка у нас делится на несколько этапов. Сейчас управляющая компания сети оказывает нам поддержку через Интернет, блогеров, радио, видеоэкраны. А мы на месте проводим рекламные акции, раздачу купонов, проводим работу в торговых центрах, размещаем рекламу на квитанциях различной оплаты услуг. Размещаем собственный рекламный ролик в интересных нам местах – в этом году, например, ролик «крутился» в почтовых отделениях и на автомойках города. Почему почта? Потому что в сезон сентябрь-октябрь туда приходят платежеспособные люди за квитанциями о своих налогах, плюс сейчас во многих почтовых отделениях есть и офисы выдачи «Али-Экспресс», где тоже много платежеспособных людей, отделения «Почта-банка». Впрочем, почта – это пример, иллюстрирующий главное: я всегда рекомендую пробовать новые каналы.

Когда я сама или моя старшая дочь сидели на приемке, мы поняли, как важно клиентам, что их обслуживаем именно мы, как хозяйки сервиса, что мы уделили им свое внимание. У нас резко поднялась выручка. Очень много клиентов поняли, что они приезжают в семейный сервис, где непосредственно ключевые фигуры отвечают за то, что будет с их машиной. Я тогда задумалась, а что же лучше: иметь большой семейный бизнес и клиенту так его и преподносить или иметь структурированный, сетевой, но обезличенный бизнес? Сейчас у нас симбиоз: мы со-

блюдаем все стандарты сети, но при этом сеть поощряет внедрение мной собственных элементов семейности, а иногда и расширяет идею, вводя ее в рекомендованные стандарты для всех сервисов в сети.

– Как ваш сервис обеспечивается запасными частями? Разрешаете клиентам приезжать со своими?

– Запчастями нас обеспечивает компания ROSSKO, и этот дистрибьютор меня всем устраивает, поскольку предоставляет запчасти надлежащего качества, принимает возвраты, достаточно хорошо и лояльно относится к моему предприятию в целом. Со своими запчастями сейчас приезжают примерно 20 % клиентов – вроде бы не так много, но в следующем году мы планируем извещать клиента об ограниченной гарантии на работы с привозными деталями либо сделаем большую наценку на услуги с использованием запчастей клиента, как в Польше. Потому что это становится неинтересным для бизнеса – лучше пусть механики недозаработают на услугах, чем потом будут переделывать эту же работу. А вдобавок к переработке ты еще получишь и негативно настроенного клиента, и негативно настроенного механика, так как он тоже понимает, что переделывает работу из-за того, что ему привезли некачественную деталь. В бизнесе, где надо думать и о клиенте, и о коллективе, такое недопустимо.

– Мы еще раз поздравляем вас с победой в конкурсе «Лучший автосервис России – 2019» и с участием в пробеге GROUPAUTO RUN 2019. Насколько такие мероприятия полезны для вашей работы?

– В нашей работе очень многое приходит с опытом. Именно поэтому таким полезным и интересным оказалось участие в конкурсе «Лучший автосервис» – впервые наша команда выступила в 2018 г. и стала лучшей в Приволжском регионе, а в этом году удалось добиться победы на национальном уровне! Это большая честь, но и определенная ответственность, ведь конкурс – это не только возможность показать себя, но и шанс посмотреть на других, поделиться своим опытом и ответить на вопросы.

А главной наградой за победу стало, безусловно, участие в пробеге победителей конкурса GROUPAUTO RUN. За две недели мы побывали в красивейших городах Европы – в Варшаве, Кракове, Кельне, Дюссельдорфе, Брюгге, Штутгарте, Люксембурге, Праге... Столько интересного за такое время не увидишь в обычной турпоездке. Но пробег оказался еще и полезным: я стараюсь изучать и заимствовать зарубежный опыт коллег. Так, впервые услышав о системе гарантированных окладов от немецкого коллеги, переосмыслила систему оплаты труда у себя. А в этом году, посетив совместно с победителями конкурса и коллегами из GROUPAUTO автосервисы и заводы производителей автокомпонентов в Польше, Германии и Чехии, я привезла домой интересные идеи, некоторые из которых уже реализую у себя. Такие поездки, как и участие в отраслевых конкурсах, важны для всех руководителей, которые стремятся не только получить определенную прибыль от работы, но и улучшить сам автобизнес, развивая себя, свое предприятие и уровень оказываемых услуг в целом.





MAHLE

КОМПЕТЕНТНОСТЬ В КАЖДОЙ ДЕТАЛИ

Подобрать
продукцию
MAHLE:



WWW.MAHLE-AFTERMARKET.COM

BEHR

BrainBee
WORKSHOP SOLUTIONS

CLEVITE

IZUMI

**KNECHT
FILTER**

MAHLE



02 декабря 2019 г. после нескольких месяцев борьбы с болезнью ушел из жизни генеральный директор компании DRiV в России и странах СНГ **Василий Маркович Агапов.**

Василий Маркович получил отличное образование и накопил огромный практический опыт работы в бизнесе, в том числе в непростые периоды становления нового российского рынка. Он работал в крупных международных компаниях, в том числе в FMCG-секторе и инжиниринговых фирмах.

В.М. Агапов пришел в автобизнес 13 лет назад. Приобретенный практический опыт позволил Василию Марковичу сформировать комплексный подход к решению задач на конкурентном рынке России и СНГ. Несмотря на то что в целом любой бизнес имеет общие законы и правила, автомобильный вторичный рынок имеет особенности, которые приходится учитывать в ежедневной работе. Именно знание этих особенностей, а также умение принимать стратегические решения и воплощать их в жизнь позволили Василию Марковичу реализовать ряд запоминающихся проектов в России, в первую очередь в период его работы на посту руководителя российского подразделения Federal-Mogul. В частности, открытие склада компании в России в 2013 г. и формирование профессиональной команды позволило улучшить сервис для дистрибьюторов, повысило узнаваемость марок компании, привело к стабильному ежегодному росту продаж в России и СНГ. Доля продаж в России в структуре продаж региона EMEA стала очень заметной, бренды Federal-Mogul знают и ценят профессионалы автомобильной отрасли, авторитет этих марок держится на высочайшем уровне – всего этого удалось добиться благодаря работе Василия Марковича.

Под его руководством компания прошла реструктуризацию, объединившись с компанией Tenneco, перестроив бизнес в соответствии с новыми условиями и представив рынку новый бренд – DRiV. Коллеги и партнеры знали, что всегда могут доверять В.М. Агапову, рассчитывать на его помощь и поддержку, найти взаимопонимание и получить авторитетный совет. Он был уважаемым руководителем, настоящим профессионалом и очень жизнелюбивым человеком.

Светлая память!

ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ: ВЫБИРАЙ ПРАВИЛЬНО! ПРЕМИАЛЬНЫЕ БРЕНДЫ – ОРИГИНАЛЬНОЕ КАЧЕСТВО



www.groupautorussia.ru





BOSCH

Разработано для жизни

Получайте баллы в
программе лояльности
eXtra при покупке
ESI[tronic] и **KTS**
и обменивайте их на
ценные призы!

www.extra-program.ru

**Новое поколение решений
Bosch для диагностики
транспортных средств
ESI[tronic] 2.0 и KTS**



* Программа лояльности eXtra - накопительная бонусная программа, в рамках которой зарегистрированные в программе розничные магазины и станции технического обслуживания за счет накопленных баллов при покупке бонусируемой продукции могут получить Бонусное поощрение. Подробнее на сайте программы: www.extra-program.ru.

КАЖДЫЙ
АВТОМОБИЛЬ
ДОСТОИН
BREMBO



**Доверяйте
Brembo:**

мировому лидеру
в разработке и
производстве тормозных
систем, **ОЕ поставщику**,
предлагающему полный
ассортимент запасных
частей оригинального
качества.

