



P & B

Согласованная работа диагностического участка и службы запчастей — действенное средство повышения эффективности автосервиса. Этот вывод лег в основу концепции Parts & Bytes, разработанную и внедряемую концерном Bosch. Принять участие в ее реализации с выгодой для себя может любой независимый автосервис.

СЕРГЕЙ САМОХИН

Какую роль в автосервисе играет продажа запчастей через ремзону? Обратившись с этим вопросом к менеджерам нескольких автосервисов, активно развивающих торговое направление деятельности, мы услышали единодушное мнение. Запчасти — это самая прибыльная статья доходов. Если бы не продажа запчастей, автосервис балансировал бы на грани нулевой рентабельности. Вот так, ни больше, ни меньше. И этому есть объяснение. Продажа запчастей не связана с серьезными вложениями и накладными расходами. Это не содержание ремзоны с ее большим помещением, сложным и дорогим оборудованием, многочисленным персоналом, арендой, зарплатой, инженерным и бытовым обеспечением, коммунальными услугами и еще бог знает с чем. Все что нужно для организации продаж — толковый менеджер (снабженец) и небольшая комната под оперативный склад. Далее налаживаешь отношения с поставщиком запчастей, получаешь оптовые скидки, которые могут достигать 20–25%, и практически вся эта маржа становится чистым доходом.

Закономерный вопрос, зачем в таком случае вообще нужна ремзона, вызвал неподдельное удивление: «Как зачем? Чтобы продавать запчасти!» Действительно, как сервис без запчастей, так и запчасти без сервиса мало интересны современному автовладельцу. Для него важен конечный результат — исправный автомобиль. Возможность в одном месте и обслужиться, и приобрести автокомпоненты является отличной приманкой для клиентов и повышает конкурентоспособность автосервиса. Сегодня все большее число владельцев автомобилей, прежде всего новых и достаточно дорогих, предпочитают приобретать запчасти непосредственно в автосервисе, а не искать их самостоятельно. Во-первых, потому что дело это хлопотное, а хлопот и без того достаточно. Во-вторых, поиск запчастей требует определенных знаний «матчасти», которыми обладают далеко не все. В-третьих, возможная экономия далеко не всегда оправдывает временные и материальные затраты на беготню по магазинам. В-четвертых, источник запчастей связан с вопросом ответственности за выполненную работу. Если запчасти куплены на стороне, случись чего, виновных найти непросто — сервисные работники грешат

на продавцов, а те — на некомпетентность автосервиса. Другое дело, когда продавец услуг и запчастей «един в двух лицах» — понятно, с кого спрашивать.

Вывод напрашивается сам собой: автосервисам следует уделять больше внимания прибыльному бизнесу — торговле запчастями. Кстати, сейчас есть шанс организовать это дело на современном уровне. Его дает всем желающим известный концерн Bosch. Проанализировав работу нескольких сотен СТО системы «БошАвтоСервис», специалисты концерна пришли к похожему выводу: ключ к повышению привлекательности и прибыльности сервисных услуг кроется в согласованной работе службы запчастей и ремзоны. Этот «рецепт» особенно эффективен для подразделений, которые занимаются диагностикой электронных систем и используют в работе высокотехнологичные автокомпоненты, доля которых стремительно увеличивается. Такие соображения легли в основу концепции, названной Parts&Bytes (P&B), что можно перевести как «запчасти и информация». Прежде чем знакомиться с ее основными положениями, рассудим, зачем вообще нужна какая-то концепция или методика для такой,

казалось бы, немудреной вещи, как торговля запчастями.

Торговля с умом

Как правило, в любом деле, которое на первый взгляд кажется простым, есть свои тонкости и секреты. Продажа запчастей, особенно высокотехнологичных, — не исключение. Если износились колодки, треснула фара или помялось крыло, необходимость замены очевидна как работникам сервиса, так и клиенту. В этом случае обеим сторонам процесса купли-продажи найти взаимопонимание несложно. Неисправность контроллера, форсунки или датчика ABS на глаз не определишь. Единственным объективным показателем для их замены (читай — продажи) является результат диагностики электронных систем автомобиля. Кстати, вследствие насыщения автомобилей большим количеством электроники сегодня системная диагностика является одной из наиболее востребованных услуг, а поток потребляемых ею запчастей стабилен и неиссякаем.

Значит, чтобы наладить продажу компонентов автомобильных систем управления, не обойтись без использования специализированного диагностического прибора — системного тестера. От его рабочих качеств напрямую зависит экономическая эффективность диагностического участка. Инструмент системной диагностики должен позволять быстро обнаруживать неисправность. Ведь клиент оплачивает конечный результат, а не процесс поиска и обработки информации. Если же результатом работы диагноста будет не только достоверное и наглядное для клиента заключение о причине неисправности, но отремонтированный путем замены дефектной запчасти автомобиль, это, безусловно, повысит привлекательность услуги и ее прибыльность для автосервиса.

Еще одна тонкость технологии продаж — подбор нужной детали. Увеличение количества моделей и модификаций автомобилей привело к тому, что безошибочно решить эту задачу стало непросто. Непросто даже в случае, если речь идет о банальных «расходниках» — щетках стеклоочистителя, фильтрах, свечах, тормозных колодках. Что уж говорить о высокотехнологичных электронных компонентах. Это не колодки — открыл коробочку, посмотрел, сравнил, в конце концов, примерил. Не подошли — опять в коробочку и обратно на склад или в магазин. Расходомер воздуха, датчик положения дроссельной заслонки или коммутатор подбирать по принципу «похож — не похож» бесполезно, да и просто опасно — последствия могут оказаться непредсказуемыми. Работники сервиса должны быть вооружены достоверной справочной информацией — электронными каталогами и базами данных. Только так можно исключить ошибку при заказе запчасти. Все эти и



многие другие нюансы торговли автокомпонентами учтены при разработке концепции P&B.

Запчасти и информация

К участию в концепции P&B приглашаются любые автосервисы, заинтересованные в дополнительной прибыли от продажи запчастей и развитии перспективного направления системной диагностики. Обратившись к ближайшему официальному дилеру по автозапчастям Bosch, они получают все, что для этого нужно:

■ Ключ к повышению привлекательности и прибыльности сервисных услуг кроется в согласованной работе службы запчастей и ремзоны.

запчасти, оборудование для системной диагностики и необходимую для работы информацию.

Выбирая поставщиком запчастей дилера Bosch, автосервис получает доступ к огромному ассортименту мирового лидера в производстве автомобильных компонентов, разработчика инновационных систем и поставщика всех известных автопроизводителей. Напомним, что под торговой маркой Bosch выпускаются компоненты систем впрыска (бензиновых и дизельных), интеллектуальных тормозных систем, а также светотехника, свечи, аккумуляторы, стеклоочистители, приводные ремни, стартеры, генераторы и фильтры. Являясь разработчиком и производителем большинства современных OEM электронных систем управления, Bosch обладает самой полной информацией об их устройстве и работе. Благодаря этому предлагаемый комплект «диагностика + запчасти» обладает наибольшей эффективностью, позволяет обеспечить высокое качество обслуживания и, в конечном счете, безопасность транспортных средств.

В качестве основного диагностического инструмента рекомендуются универсальные

системные сканеры Bosch серии KTS. Диагностические возможности сканеров определяются единым для всего семейства KTS программным обеспечением, входящим в состав программно-информационного комплекса ES[tronic]. Помимо программ для диагностики электронных блоков ES[tronic] содержит информационные модули с алгоритмами поиска неисправностей, инструкциями по сервисному обслуживанию более 30 000 моделей транспортных средств (не считая их модификаций) и рекомендации по подбо-

ру запчастей Bosch. Столь обширная база данных позволяет предельно ускорить обнаружение дефекта и безошибочно определить номер детали, подлежащей замене. При желании автосервис может приобрести любое другое диагностическое оборудование из обширной программы Bosch.

Примкнувшие к концепции P&B СТО пользуются пакетом дополнительных сервисных услуг. За ними закрепляются менеджеры, которые посещают сервисы, консультируют снабженцев, оказывают помощь в оптимизации склада, проводят обучение подбору и применению автозапчастей, консультируют по вопросам работы с программным комплексом ES[tronic] и системным тестером KTS.

Таким образом, участие в концепции Parts & Bytes от ведущего производителя автокомпонентов и автомобильной диагностики позволит повысить эффективность автосервиса за счет взаимного развития торгового и диагностического направлений.



См. информацию на с. 1.