

# Содержание

## В номере:

### НОВОСТИ



**4, 5, 6, 8, 10-11, 23, 68-69**

Итоги 2014 года, прогнозы и мнения экспертов, развитие сетей и ассоциаций, обновление подходов к ведению бизнеса, информация от поставщиков автоцентра, профессиональные конкурсы и семинары

### A-СЕГМЕНТ

## 11 Дилерский прокол



Казалось бы, тут и надо ожидать идеального сочетания спроса и предложения, результатом которых станет рост доверия и даже приверженности клиента

## 16 GM режет «по живому»

Ещё в середине прошлого лета я неоднократно заявлял, что ситуация грозит разорением множеству дилерских предприятий, по самым пессимистичным подсчётам банкротство может постигнуть 90% автосалонов GM

## 18 Позиция РОАД относительно ухода с рынка марок Opel и Chevrolet

### АНАЛИТИКА

## 20 Цены: пульс неровный, сбивчивый



Рост по рынку близок к +17% вопреки ожидавшимся +50%, а то и +60%, как мы все слышали в разных скороспелых прогнозах зимы

### В ФОКУСЕ

## 26 Лакокрасочные и расходные материалы: затраты или возможность заработать?

## 30 Учёт и планирование запасов в условиях кризиса: IT-сегмент

## 32 Весь мир на стеллажах

Современный независимый автоцентр в Германии не имеет своего склада, разве что один стеллаж для хранения ассортимента мини-магазина, похожего на те, что мы привыкли видеть при АЗС



## 36 Логистика в условиях сервисной сети

## 38 Нарастиваем эффективность, отсекаем лишнее

## 40 Здравый смысл в запасе

## 44 Необходимость общей среды

## БИЗНЕС

### 48 Бизнес-навигатор 2015



Спикеры и слушатели изучали «географию» современного бизнеса, чтобы сформировать критерии выбора бизнес-маршрута на год

## ОТДЕЛ КАДРОВ

### 54 Будь полезен!

Деньги не мотивируют будущее, деньги вознаграждают прошлое, – отмечает консультант. – Мотивирует корпоративная культура



## КНИЖНАЯ ПОЛКА

### 58 Всё внимание – клиенту

Уже ставшая доброй традицией подборка книг от нашего эспера Евгения Горянского

## ОПЫТ

### 60 2015: рынок для метких

Этот автоцентр сочетает дилерство в продаже автомобилей и сервисе с активной работой на постгарантийном мультибрендовом поле ремонта и обслуживания. Здесь есть магазин, и это скорее супермаркет, чем набор витрин для показа допов и аксессуаров. Здесь внедрили NPS и пошли дальше, развивая систему

## ТРЕНДЫ



### 64 Автомобиль: начинка и упаковка

Получив автомобиль и собрав все «вау»-эффекты первых острых впечатлений, клиент начинает трезво и хладнокровно оценивать каждодневную эксплуатацию

**УПРАВЛЕНИЕ автобизнесом**  
апрель-май, 2015  
[www.manager-auto.org](http://www.manager-auto.org)

**Главный редактор**  
Оксана Борисовна Демченко  
[O.Demchenko@asa-auto.org](mailto:O.Demchenko@asa-auto.org)

**Редактор раздела «А-сегмент»**  
Роман Акользин

**Обозреватели:**  
Марина Белоглядова  
Роман Акользин  
Виктория Смирнова  
Дмитрий Субботин

**Отдел рекламы:**  
Андрей Войнов, руководитель отдела  
[a.voinov@kuzov-media.ru](mailto:a.voinov@kuzov-media.ru)

Альбина Перкина  
[a.perkina@asa-auto.org](mailto:a.perkina@asa-auto.org)

**Эксперты журнала**  
Александр Груздев, директор  
российского офиса маркетингового  
агентства GIRA [agrudev@gira.eu](mailto:agrudev@gira.eu)  
Евгений Горянский, бизнес-тренер  
Андрей Насонов, исполнительный  
директор АСА Россия [A.Nasonov@asa-auto.org](mailto:A.Nasonov@asa-auto.org)

**Корректор**  
Олеся Позняк  
**Дизайнер**  
Ольга Давыдова

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

**Издатель:**  
ИД «Автомобильное время»

**Руководитель:**  
Марина Белоглядова  
[m.beloglyadova@kuzov-media.ru](mailto:m.beloglyadova@kuzov-media.ru)

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

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

Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору  
в сфере связи, информационных технологий и массовых  
коммуникаций (Роскомнадзор).  
Свидетельство: ПИ № ФС 77 44411 от 25 марта 2011 г.

Переписка и использование материалов допускается только  
с письменного разрешения ИД «Кузов-Медиа».  
Редакция не несет ответственности за содержание реклам-  
ных материалов. Мнение редакции может не совпадать  
с мнением авторов.  
Рукописи рассматриваются, но не рецензируются и не воз-  
вращаются. Редакция вступает в переписку по своему  
усмотрению.

Отпечатано в типографии ООО «ДДД»  
г. Нижний Новгород.  
Тираж 11 000 экз.

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

Цена на подписку через редакцию 235 руб.  
В розницу и по партнерским программам –  
свободная.

Подписной индекс по каталогу «Роспечать» –  
83177