

Содержание

В номере:

НОВОСТИ



04-06, 08-10, 38-39, 56-57

АНАЛИТИКА

12 Анатомия спроса

Падение пробега всего лишь на 176 км, актуальное для данных 2014 года к 2013-му, это 1,7 млн литров моторного масла, не подлежащего замене; это 563 млн литров непроданного бензина

А-СЕГМЕНТ

18 Сервис по-новому

Грязные спецовки уходят в прошлое, как и многие другие особенности автосервиса



21 «Брать с собой побольше денег»

Мы ставили открытый вопрос: вот автомобиль, он на взгляд клиентки исправен, но хотелось бы гарантировать семью от расхода времени, денег и нервов в дальней дороге

24 «Константы рынка»

ФОКУСЕ



26 Automechanika-2015: выставка в сити-формате

Наши спикеры, участники выставки:

Александр Курбатов

Ульрих Гнедингер

Олег Молотков

Виктор Кондратьев

Антон Куликов

Марко Моретти

Павел Калинов

Андрей Алексюк

Валерий Ануров

Николай Янковский

Игорь Точилов

40 «Авто» - главное слово

Наши спикеры, участники выставки «Интеравто»:

Денис Мартынов

Артур Гилемханов

Дмитрий Вечкилев

Андрей Резкин

46 Автомобильный all inclusive

Бизнес-концепция такова: мы предоставили посетителю возможность не только купить всё необходимое для автомобиля, но и воспользоваться услугами, связанными с диагностикой и техническим обслуживанием



ОТДЕЛ КАДРОВ

50 CRM для сервиса

До 80 файлов локального рабочего ПК в РФ не имеют автоматических бэкапов и находятся под угрозой утраты. А значит, CRM для многих – это ещё и прекрасное файлохранилище

53 Генный код автобизнеса

Чтобы каждый звонок был отработан с высоким качеством, мы привлекаем для общения с клиентом профессионалов



54 CRM – это мозги...

Наш постоянный эксперт Евгений Горянский о правильном применении системы и роли в ней человеческого фактора

ТРЕНДЫ

58 КАСКО: умное объединение сил

Этот автомобиль можно выгуливать, почти как собаку. Он дружит с гаджетами



ОПЫТ



62 2015: год большой стройки

Развиваем не только возможности для «тяжелого» ремонта. Мы активно продвигаем ремонт вмятин без покраски, локальную покраску, восстановление интерьера, аэрографию и так далее. Потому что хотим предлагать максимальный спектр возможностей, закрывать все потребности клиента

66 Клиент – не проблема, а достоиние

УПРАВЛЕНИЕ автобизнесом
сентябрь-октябрь, 2015
www.manager-auto.org

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

Редактор раздела «А-сегмент»
Роман Акользин

Обозреватели:
Марина Белоглядова
Роман Акользин
Сергей Домущий
Леонид Воробьев

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

Альбина Перкина
a.perkina@asa-auto.org

Эксперты журнала
Александр Груздев, директор
российского офиса маркетингового
агентства GIPA agruzdev@gipa.eu
Евгений Горянский, бизнес-тренер
goryansky@egcoach.com
Андрей Насонов, исполнительный
директор АСА Россия
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
Телефон/ факс: (495) 641-02-17

Издатель:
ИД «Автомобильное время»

Руководитель:
Марина Белоглядова
m.beloglyadova@kuzov-media.ru

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

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

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

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

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

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

Цена по подписке через редакцию 235 руб.
В розницу и по партнерским программам –
свободная.
Подписной индекс по каталогу «Роспечать» –
83177