

# Содержание

## В номере:

### НОВОСТИ



04-08, 20-21

### СОБЫТИЯ

**40 DetailerDayExpo 2017. Успех, созданный нами**

**60 Время диагностики**

Мы пригласили всех очень разных людей собраться 30 марта и взглянуть на мир диагностики. Слёт продолжился 31 марта в формате конкурса диагностов, отобранных через заполнение анкет-опросников в первый день



### АНАЛИТИКА

**10 Аналитика авторынка. Глубокое погружение**

74% владельцев российских марок снова делают выбор в пользу автомобиля-соотечественника. А вот те, кто выбрал иностранца, охотно сделают новый выбор в пользу иной марки. Это важный момент! Ведь миф о массовой пересадке на иномарки и смене поведения очень в ходу

**16 Автомобили с пробегом: измеряем рынок**

Тренд рынка - рост срока владения автомобилем, в т. ч. новым. Он задает ритмику смены собственников. Сейчас, оценивая ситуацию в сегменте премиум, стоит изучать продажи новых авто трехлетней давности, а вот в бюджете — углубляться в историю на 4-5 лет.

### КОМТРАНС

**22 Гарантия как основа всего**

Официальный дилер марки в сегменте комтранса давно уже не живёт под гипнозом продаж новых авто, как основного вида деятельности. За два десятка лет создан прочнейший костяк фирменного сервиса, где формулируются подлинные стандарты обслуживания и ремонта

**26 История одного ремонта. VW Crafter**

Наш автомобиль поступил с такими жалобами: через некоторое время после пуска глох в движении — происходила потеря мощности. Был увеличен расход топлива. На холостом ходу через некоторое время начинал наблюдаться в выхлопе белый дым

**28 Доверие в твёрдой форме**

Для СТО контроль состояния подвески и тем более услуга по замене амортизатора создают возможности для расширения заказ-наряда, это хороший бизнес, обычно не оставляющий отрицательного впечатления у клиента

### В ФОКУСЕ

**30 ОСАГО: обсуждаем изменения в законе**

**34 Дилеры VS страховые компании**

«Вы все нацелены поделить богатый финансовый «пирог», но давайте посмотрим, а есть ли в реальности эти деньги, есть ли основа под вашими высокими ожиданиями?» - спросил он и дал своё видение ситуации.

**36 ОСАГО. Комментарий юриста**

## 44 Весенний РОАД

В рамках Конвенции прошло более 20 мероприятий: генеральная сессия, дискуссионные панели, семинары Академии РОАД и её партнёров, подведение итогов 13-го рейтинга удовлетворённости дилерских сетей своими производителями

## 48 Автобизнес: имидж профессии

## 52 ЛКМ: всё дело в норме

Целый ряд условных экспертов и лидеров мнений предлагает довольно примитивное и удобное под их личные и деловые цели утверждение: «Любые материалы позволяют делать работу одинаково хорошо, ведь всё зависит от умения мастера». Это откровенная ложь

## 64 Диагностика «ножа и топора»

Приведу пример того, насколько специфична работа диагноста у нас, на просторах России, и особенно в регионах. Начну с очень старой истории...

## 66 Автономность как бизнес-подход

Уникальная особенность компании в высокой децентрализации. Каждый локальный офис обладает широкими полномочиями



### ОТДЕЛ КАДРОВ

## 54 Сервис: как вырастить доходность?

Была сразу же задана структура работы: разбор всего автосервиса по зонам ответственности, по ключевым сотрудникам

## 58 Сеть: подходы к обучению персонала

Смарт-задача конкретна, измерима, достижима, значима и соотносится с конкретным сроком

### АСА-ИНФО

## 70 ОСАГО: роль ассоциации в обновлении рынка

Автомобильная сервисная ассоциация давно работает в теме создания прозрачной и комфортной инфраструктуры автобизнеса, участвуя в формировании правил работы, отраслевых стандартов, во всех нормативных и законодательных инициативах

### ОПЫТ

## 76 Препарируем сервис. Израиль

Узнавая глубже специфику рынка, я убедился, что СТО, находящихся между дилерским и «гаражным» сектором, в Израиле фактически не существует

## 80 Памятка для пирата

Многими игроками рынка было абсолютно утрачено чувство ответственности за то, что использование взломанной версии программы прямо нарушает уголовный кодекс РФ. Более того, стали открыто появляться рекламные фразы типа: «Мы работаем дилерским оборудованием».

УПРАВЛЕНИЕ автобизнесом  
май-июнь, 2017  
<http://asa-direct.ru>

Главный редактор  
Оксана Борисовна Демченко

Обозреватели:  
Марина Белоглядова  
Роман Акользин  
Евгений Горянский

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

Артем Царенков  
[a.tsarenkov@kuzov-media.ru](mailto:a.tsarenkov@kuzov-media.ru)

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

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.

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