

# Содержание

## В номере:

### НОВОСТИ

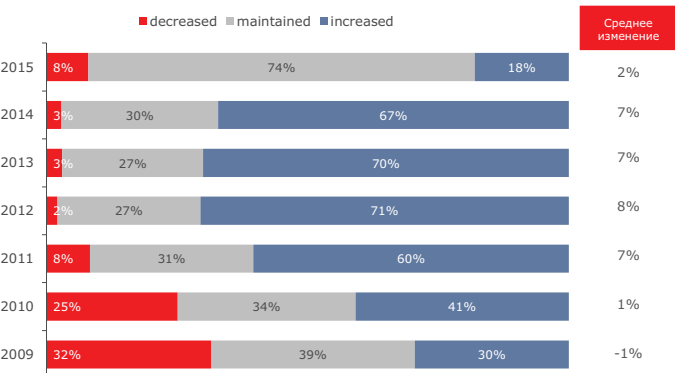


4-5, 6, 8-9, 10, 12-13

### АНАЛИТИКА

## 14 Тёмная территория

«Дна» мы не достигли, по крайней мере, в плане клиентской психологии, формирования негативных ожиданий, отложенного спроса



### А-СЕГМЕНТ

## 22 Дистрибьютор – дилер: сила обратной связи

Известно: опираться можно только на то, что сопротивляется. Это – закон физики

## 24 Сервис кризисного года

Рынок стал высоконкурентным, но мы проявляем гибкость, не отступая от главных принципов: открытости, профессионализма и верности традициям бренда

### ФОКУСЕ

## 26 Траектория прохождения кризиса

Каждый сегмент рынка по-своему ощущает «силу тяжести» этого кризиса, расходует меру позитивной инерции движения, накопленную за прежние годы

**Алексей  
Соболевский**

**Павел  
Клюкин**

**Дмитрий  
Юрганов**

**Евгений  
Сушили**

**Алексей  
Щербак**

**Михаил  
Чугункин**

**Алишер  
Худайбердыев**

**Дмитрий  
Даньшов**

**Ольга  
Селезнёва**

**Кирилл  
Яковлев**

**Сергей  
Шабалин**

**Михаил  
Кормес**

**Валерий  
Макаев**

**Олег  
Базникин**

**Дмитрий  
Слободин**

**Александр  
Казаченко**

**Виктор  
Хренков**

**Михаил  
Смакотин**

## 42 Глобальные возможности локального ремонта

Поиск новых бизнес-возможностей идёт постоянно. В этом контексте часто обсуждается локальный ремонт

## 46 ОСАГО: путь к совершенству

Конструктивный диалог не может строиться на бесконечном обсуждении, нужно или нет следовать правилам



## 48 ОСАГО: год по регламенту

Прошёл год, накопился опыт, и не какой-то, а самый яркий - кризисный. Это очень хорошее начало



## 52 Дела левеющей Эллады

Сегодня бизнес перетекает в В-сегмент, появляются хорошо организованные независимые слесарные и кузовные цехи

### ОТДЕЛ КАДРОВ

## 56 Речевые шаблоны сервиса, ориентированного на клиента

Проверенные фразы, достойные клиентоориентированного сервиса

## 60 Эффективность в кризис – в центре внимания

### ТРЕНДЫ

## 64 Изобрести автомобиль

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



## 68 62-й форум по автотехнологиям

К 2025 г. не менее 15% новых автомобилей будут оборудоваться гибридными силовыми агрегатами

УПРАВЛЕНИЕ автобизнесом

август, 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

Сергей Домущий

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 GIPIA [agruzdev@gipa.eu](mailto:agruzdev@gipa.eu)

Евгений Горянский, бизнес-тренер

[goryansky@egcoach.com](mailto:goryansky@egcoach.com)

Андрей Насонов, исполнительный

директор АСА Россия

[A.Nasonov@asa-auto.org](mailto:A.Nasonov@asa-auto.org)

Корректор

Елена Балан

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 рекламных материалов. Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.

Рукописи рассматриваются, но не рецензируются и не возвращаются. 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

© ИД «Автомобильное время», 2015.