

Как бы даром

В преддверии летнего спада в секторе автосервиса дилеры активно нарабатывают клиентуру, привлекая владельцев машин почти бесплатными услугами



В начале этого года руководители многих дилерских СТО еще размышляли на тему давать скидки или нет, а если давать, то как не проделывать, но конец весны демонстрирует иную тенденцию. Многие услуги по диагностике, обслуживанию, а в отдельных случаях и ремонту автомобиля уже можно получить практически даром, то есть за условную 1 грн. Естественно, владельцы машин не сомневаются в том, что бесплатного сервиса не бывает. Многие хотят знать, чем намерены автодилеры окупить свои затраты — обязательной сопутствующей покупкой или будущими обращениями клиента.

Правила гостеприимства

Год или два назад акционные предложения, включающие бесплатные диагностические работы, как правило, сопровождали открытие новых автоцентров. Владельцы машин приглаша-

лись на экскурсию по СТО, в ходе которой диагностировался их автомобиль, демонстрировалось оборудование, устанавливался контакт с менеджером-приемщиком. «Не секрет, что клиенты с неохотой соглашаются доверять свои авто сервисным станциям, с которыми еще никто не работал, — говорит Руслан Жлуктенко, директор официального дилерского центра Nissan «ВиДи Санрайз Моторз». — Мы молодая компания, появившаяся на автомобильном рынке чуть менее полугода назад. Поэтому, чтобы показать, насколько качественно специалисты нашей сервисной станции могут выполнить комплекс работ по диагностике и ремонту автомобилей Nissan, мы решили предложить воспользоваться некоторыми услугами бесплатно». Так, до конца мая в этом автоцентре клиенты могли рассчитывать на бесплатную диагностику кондиционера и двигателя, а также осмотр технического состояния машины на линии диагностического контроля SDL и на

подъемнике. По словам Руслана Жлуктенко, 80% клиентов, которые провели бесплатную диагностику и получили перечень рекомендаций от сотрудников сервисной станции «ВиДи Санрайз Моторз», оставили свой автомобиль для ремонта. С той же целью бесплатную диагностику электронных систем и состояния подвески предлагает другой недавно открытый компанией «ВиДи Групп» официальный дилерский центр Lexus — «Лексус Киев Запад».

Не все дилерские центры могут похвастаться такой результативностью промоакций, но даже вдвое меньший эффект по нынешним временам считается вполне приемлемым. Потому опыт предложения тех или иных услуг на бесплатной основе внедряют ныне как новички, так и давно работающие на рынке СТО. Например, в Харькове официальный дилер Nissan «Атлант-М на Гагарина» до конца мая предлагал бесплатную диагностику ходовой части, а автоцентр «Ауди Центр АИС-Харьков» — диагностику ходовой или двигателя (на выбор). Владельцы грузовой техники в июне могут воспользоваться схожим предложением в сети СТО «Трак-Авторитет»: в Одессе (официальный дилер Isuzu) — при условии проведения работ на сумму более 400 грн, в Черкассах (официальный дилер Renault) — в случае прохождения ТО (замена масла и фильтров). СТО «Трак-Авторитет-Донецк», официальный дилер Renault trucks, бесплатно проводит компьютерную диагностику этой и других марок автомобилей (Mercedes-Benz, MAN, DAF), диагностику тормозной системы, а также пневмоподвески производства фирмы Wabco.

Выгодное межсезонье

Сервисники знают, что к зиме наши граждане начинают готовиться после первого снега. Однако нет сомнений, что этой осенью автодилеры как никогда заранее будут подстегивать спрос на проверочно-подготовительные работы, помня новогодний кризисный коллапс.

[к сведению]

Перечень некоторых акционных услуг СТО (по цене 1 грн)

- технологическая мойка
- диагностика кондиционера
- компьютерная диагностика двигателя
- диагностика ходовой части и тормозной системы на стенде
- шиномонтаж, балансировка
- замена масла
- Выдача заключения о техническом состоянии автомобиля

Составлено «Статусом» по информации автодилеров

Лето для станций техобслуживания в связи с отпусками, дачными работами и общим спадом деловой активности также не считается высоким сезоном, потому предшествующие ему весенние месяцы отмечены небывалым всплеском маркетинговой активности в автосервисном секторе.

Наряду с диагностикой ходовой части одной из наиболее популярных акционных услуг в преддверии лета стала проверка работоспособности системы кондиционирования салона машины. Ею могут воспользоваться владельцы автомобилей Nissan (автоцентр «Атлант-М») и Subaru (СТО компании «Автоальянс»).

Сезон «переобувания», хотя и закончился по всем формальным признакам, также отмечен серией акционных предложений. К примеру, при покупке летних шин бесплатный шиномонтаж и балансировку обещают компании «Еврокар» (Skoda), «Автоград» (Mitsubishi) и «Автомобильный центр Голосеевский» (Nissan). В последнем из упомянутых дилерских центров владельцев гарантийных автомобилей привлекают на плановое техобслуживание возможностью бесплатного заключения о техническом состоянии транспортного средства для получения талона в ГАИ.

Как правило, именно в связи с прохождением планового ТО обнаруживаются два вида взаимоисключающих друг друга акционных предложений. Если период действия акции совпадает с прохождением ТО, то во многих дилерских автотехцентрах клиенту недоступна бесплатная диагностика, зато предлагается бесплатное заключение о прохождении техосмотра. Особняком в этом ряду стоит программа «Бесплатный сер-

вис», завершившаяся 15 мая в сервисной сети Группы компаний АИС. По ее условиям, при проведении ремонтных работ или прохождении регламентного обслуживания на всех СТО этой фирмы владельцы всех марок автомобилей, реализуемых в торгово-сервисной сети АИС, имели право на бесплатное проведение любой дополнительной работы (с оплатой только запчастей или расходных материалов). При этом цена дополнительной услуги не могла превышать 20% стоимости оплаченных клиентом работ.

Копейка рубль бережет

Очевидно, что бесплатная услуга не может существовать сама по себе. Обычно она предшествует предложению платного сервиса (например, бесплатная технологическая мойка перед оплачен-

Диагностика ходовой и системы кондиционирования, шиномонтаж и балансировка — основные разновидности бесплатных услуг СТО

ными ремонтными работами). Или может прилагаться к купленному товару либо услуге (масла и шины подразумевают бесплатную замену, а плановое ТО экономит деньги на получение талона в ГАИ). Идеально бесплатной может считаться, наверное, лишь диагностика различных систем машины с последующей выдачей рекомендаций по ремонту. Но даже в этом случае у некоторых автодилеров обязательным условием может быть выполнение того самого ремонта.

Не секрет, что многие владельцы машин отложили регламентные работы до лучших времен, и коммерческие автопарки не исключение. Так сколько же можно сэкономить на обслуживании, если воспользоваться существующими на рынке условно бесплатными услугами?

По словам директора официального дилерского центра Honda «ВиДи Дрим Моторз» Владимира Долгова, в действительности диапазон экономии очень широкий — от 50 до 3500 грн. Но, конечно, последняя цифра уже относится не к ремонтным работам, а к комплексу бесплатных услуг при приобретении автомобиля.

Директор корпорации «Тракторитет» Константин Емец говорит, что выгода клиента во многом зависит от количества его автомобилей, которые пройдут обслуживание за время

акции, и «может колебаться» от 120 до 180 грн на одном авто. Это без учета того, что во время проведения диагностики будут выявлены и предупреждены неисправности, которые могут повлечь за собой гораздо большие затраты. Хотя и их устранение будет наверняка не дешевым...

Антон Ковалев, маркетолог-аналитик компании «Автек-Автосервис» (фирменный сервис Ford Cargo, КамАЗ, МАЗ, САМС), оценивает возможную экономию клиентов в сумму от 60 грн (стоимость технологической мойки, предоставляемой бесплатно). Верхняя же ее граница при долгосрочном обслуживании со скидкой 40% на услуги автосервиса стремится, по его мнению, к десяткам тысяч гривен.

Наиболее выгодной из предлагаемых акционных услуг владелец фирмы по реализации цветов Алексей Зубков

считает диагностику подвески и тормозной системы автомобиля: «С одной стороны, появляется повод познакомиться с новой станцией и решить, нравится ли мне ее стиль работы. С другой — я бесплатно узнаю о существующих проблемах в техническом состоянии своего автопарка и при этом могу самостоятельно выбирать — устранять их немедленно или со временем, тут или в другом месте». Слово «бесплатно» действует на всех одинаково, тем более в период тотальной экономии. А если подобные акции интересны клиентам, это означает, что до возобновления роста рынка автодилеры будут активно развивать данное направление, расширяя перечень акционных услуг и условия их предоставления. 🗣

[info]

Возможные ограничения для получения бесплатных услуг

- прохождение планового ТО
- обязательный платный ремонт/покупка запчастей в комплексе с бесплатной услугой
- оговоренные марка, модель, возраст автомобиля
- определенные дни недели или условие наличия свободных мощностей на СТО

Составлено «Статусом» по информации автодилеров