

Автосервис – это просто

Как поднять прибыль и привлечь
толпы новых клиентов в автосервис

www.doublingyourprofit.ru



«ПРОРЫВ!»



Истории успеха таких же,
как и вы владельцев СТО



Хочу лично поблагодарить вас за то, что вы присоединились к нашему сообществу предпринимателей от автобизнеса, которое я по мере сил стараюсь развивать и поддерживать.

«ПРОРЫВ!» - это своеобразное руководство по быстрому старту, которое покажет вам, как

ваши коллеги со всей России добиваются впечатляющих результатов за очень короткое время.

Если вы хотите сэкономить сотни часов вашего времени, в разы повысить эффективность ваших вложений в рекламу, решить наконец-таки проблемы с персоналом и сделать так, чтобы бизнес приносил вам удовольствие, тогда наше сообщество – это как раз то, что вам нужно. Это то самое место, где владельцы и руководители независимых автосервисов совершают прорывы в своем бизнесе и испытывают взрывной рост своего дохода.

Должен предупредить – это место подходит далеко не для всех


Методики, которыми мы пользуемся, часто выглядят «странными» для обычного владельца СТО и

не каждый способен перешагнуть через свои предрассудки и попасть в те самые 5% от общей массы людей, которые добиваются успеха.

К сожалению, не в моих силах поменять это соотношение – подавляющее большинство предпринимателей НИКОГДА не пробьются через этот барьер. И если вы сейчас читаете эти строки, то вы как минимум сделали первый шаг на пути к полной финансовой свободе и возможно даже к настоящему богатству. Поверьте, это ценно уже само по себе, поскольку 9 из 10 ваших конкурентов не сделают и этого.

Так что я желаю вам больших успехов и надеюсь, что в скором времени вы сможете прислать мне ВАШУ историю, или даже войти в число «лучших из лучших» сервисменов, которые получают возможность выступить на нашей ежегодной конференции перед своими коллегами.

С уверенностью в ваших успехах



Дмитрий Дубровский

Истории успеха

«После пожара за 6 месяцев с полного нуля вывели новый кузовной цех на 790 000 рублей оборота»

Итак, здравствуйте. Меня зовут Орляковский Алексей Александрович, живу я в Тюмени. Мне 33 года, примерно 15 лет занимаюсь бизнесом. Теперь к теме, но предупреждаю, временами буду жестким, извините. Мне важно, чтобы у вас появились результаты и что-то отложилось, а не написать приятную статейку, которую вы прочитаете на диване после ужина и тут же всё забудете. Если вы что-то узнали и не воспользовались знаниями - это мусор в вашей голове.



Да, еще, возможно, где-то я буду выглядеть в ваших глазах не очень (я это переживу), но я специально расскажу, всё как было – главное, вы сделайте правильные выводы и не повторяйте моих ошибок.

С чего всё началось

Идея открыть свой автосервис в голове сидела ещё с института, я сам инженер по образованию. Особенно интересно было направление кузовного ремонта. Так вышло, что много информации поступало на эту тему, и были знакомые в этом бизнесе. А тут информация пошла плотным потоком, и в течение года сам собой нарисовался бизнес-план. Последней каплей было то, что позвонил знакомый и предложил поработать вместе, сказал, что слышал обо мне много хорошего, что я могу организовать продажи и организационные моменты (договоры, налоговую), а он возьмет на себя технологические вопросы. Деньги на развитие тоже были его. Он лет восемь сам в гараже чинил машины и понял, что нужно расти. В общем, мы начали.

Зарегистрировались, взяли в аренду арочник, набрали людей, стали работать. Понемногу пришлось взваливать на себя все больше и больше, тащить

своё, и ещё партнёр обязанности переваливать начал. Короче, стали возникать сомнения, а не больна ли лошадь? Через полтора месяца понял – лошадь не больная, она дохлая. Ну как назвать, если человек набрал студентов, а сам на работу приезжает к 14.00, в то время как студенты ждут его с 9.00?

Суть не в этом. Столкнулись мы с серьезной проблемой – нанесение шпатлевки. Ну не могли студенты придать правильную форму детали. Но невыполнимых задач не бывает, есть задачи, на которые уходит чуть больше времени, но очень тормозит процесс.

Переломный момент

Начал я искать материалы на эту тему, хоть это и не в моих обязанностях было. Объезжал компании, которые торгуют материалами для кузовщины, интернет, книжные магазины. Вот не поверите, но в тот день меня просто тянуло в один книжный магазин, ну не выходил он из головы у меня и всё. Хотя там не было особо ни технической литературы, ничего по автосервису. Поездил с утра по магазинам технической книги, ничего не нашел, решил съездить туда, куда тянуло. Короче, нашел я в этом магазине книгу про автосервис Д. Дубровского. Большую часть я прочитал прямо у магазина, в машине.

Для меня это было шоком. Я лет двенадцать изучал бизнес-технологии, продажи, продвижение и т.д. Причем я тут же пытался внедрить полученные знания, количество прочитанных мною книг по бизнесу подходило, наверное, к семидесяти. Плюс курсы по менеджменту.

А тут всё понятно и просто. Если остальные книги освещали бизнес фрагментарно, то тут всё от и до было написано простым языком. Что делать в первую очередь, что во вторую и т.д. Стратегия и тактика в одном флаконе. В общем, для себя из книг понял: сначала ищем клиентов, налаживаем денежный поток, а потом на эти деньги – технологии, оборудование и т.д.

Вопрос был в оборудовании (минимальном, чтобы стартануть), дальше по ситуации. С чего начать даже не знал, думал попробовать лизинг. Пошел к знакомому посоветоваться, он что-то с финансами крутил. Рассказал всё. Он предложил профинансировать проект в обмен на процент в предприятии, я согласился. Дальше стандартно заказали покрасочную камеру, кое-как инструмент, сняли помещение.

Но самое главное, я заказал перед этим тест-драйв с материалами по автосервису от Дмитрия Дубровского. А после этого материалы с рекламными стратегиями, кадровый вопрос и всё, что было на эту тему. По приходу сразу начал всё это применять.

Кадровый вопрос

Во-первых, кадры. Дал сразу объявления везде куда можно и начал собирать резюме. Через какое-то время, если появлялась вакансия (кто-то уходил), просто брали резюме и обзванивал народ, вакансия закрывалась мгновенно, аврала не было. Делалось это на постоянной основе, а не по необходимости. Ввел обучение персонала – договорился с поставщиками материалов, у них есть такая услуга. Этим как-то закрыл вопрос с квалифицированными кадрами.

Но самое главное не это. Я начал использовать стратегию – развиваться на заработанные деньги, а не на деньги инвесторов (а это единственно верная стратегия).

Сразу же сделал вывески, чтобы с дороги нас было видно. И люди поехали. Даже постарался применить стратегию УТП, уникальным сделал гарантийный срок. Отследил реакцию клиентов – понял, что не ошибся, их это реально интересовало. Постарался систематизировать процесс продаж, объяснял людям наши преимущества. Повысилась конверсия, больше из приезжающих.

Для справки – сейчас все делают всё наоборот. Поставил подъемник, сел напротив и ждёт, когда пойдут деньги. Через какое-то время осенило, нужен ещё аппарат для промывки инжекторов. Заняли денег, сидим, ждём богатства – а вот хрен! Это взгляд специалиста. Его-то и выбил Дмитрий Дубровский из меня.

Второе что я понял – что бизнес можно свести к математике: на 10% повышаем конверсию от звонков + на 10% повышаем средний чек. То есть бизнес можно практически полностью систематизировать. Плюс целая куча идей по продвижению. Кто не понял, это технология достижения успеха + инструменты (типа инструкций по написанию текстов).

В общем, с партнером мы разругались, через пару месяцев он вернулся к себе в гараж, где и сидит уже года три. Но я получил знания, которые использую уже несколько лет в своих бизнесах, даже не связанных с автосервисом. И это работает.

Кузовной цех по-взрослому

Ещё где-то полгода прошло, после того как я прочитал книгу. И полученная информация просто не давала мне покоя. Меня просто разрывало, к тому моменту я уже лет 10 занимался своим бизнесом, я прекрасно знал, что фишки не работают (легенда о фишках: типа ты придумал фишку и будет тебе счастье). Я несколько раз разорился, несколько раз запускал бизнесы с нуля, и

многие из них работают до сих пор. Короче, печенкой чувствовал, что это то, что долго искал и что это работает.



Денег почти не было, но решил начать. Ведь через 20 лет будешь жалеть, что что-то не сделал, а не о том, что сделал. Стало оставаться на ремонт.

В рекламных материалах использовал рекомендации по их составлению, вывел всех мастеров – сфотографировал и в листовки, с УТП, с текстами. Листовки – под дворники авто у торговых центров. Не скажу, что очень большая конверсия, но люди ехали.

Обязательно отслеживал отклик, кто и откуда приехал. Делать приходилось все самому, на работе буквально жил. Дал рекламу в лифтах, снова с УТП, с фотографиями мастеров и т.д.



**Хорошая новость для владельцев автомобилей:
впервые в Тюмени
гарантия на кузовной ремонт 2 года**
вместо обычных 6 месяцев. Без дополнительных хитрых условий!
Гарантия включает в себя: отслаивание, проседание материалов, помутнение лака, появление трещин.

Не обращайтесь в другой автосервис, пока не услышите важную **БЕСПЛАТНУЮ ИНФОРМАЦИЮ**.
Узнайте про 5 заблуждений про кузовной ремонт автомобиля, которые Вам дорого обойдутся, и про 7 вопросов, которые Вы **ДОЛЖНЫ** задать в кузовном цехе, прежде чем отдадите туда свою машину.
Прослушайте записанное сообщение по номеру: **66-61-85**.
24 часа в сутки, 7 дней в неделю

КУЗОВНОЙ ЦЕХ
«Инноград»
тел. 500-660

Время работы:
пн.-пт. 09:00 — 20:00,
сб. 09:00 — 18:00

Приезжайте к нам!
ул. Авторемонтная
ул. Авторемонтная, 45, корп. 4

Раздобыл базу аварийных комиссаров с почтовыми адресами людей, попавших в аварии. Написал письмо и стал делать рассылки + хитрые визитки.

ООО «АКСИОМА»
ОГРН 1107232018761, ИНН/КПП 7224043074/722401001
625017, г. Тюмень, ул. Авторемонтная, 45/4 Тел. 500-660

Дорогой Валерий Александрович!

Довелось узнать о неприятности, случившейся с Вашим автомобилем. Будучи руководителем **кузовного цеха «Инноград»**, постоянно сталкиваюсь с вопросами работы автосервиса. Увы, приходится признать, что у большинства людей перспектива обращения в автосервис вызывает огромное беспокойство. Довольно часто приходится слышать жалобы от клиентов и просто знакомых, что ремонт машины в автосервисах неоправданно затягивается, что нет никакой гарантии качества (краска вскоре начинает отваливаться, сами собой возникают вмятины, детали обратно принимают неправильную форму, лак трескается), что цвет после покраски не совпадает и так далее.

В общем, я решил, что в связи с этим Вам актуально было бы узнать 5 заблуждений о ремонте автомобиля, которые обычно дорого обходятся автовладельцам, и особенно про 7 вопросов, которые нужно задать в ЛЮБОМ автосервисе, прежде чем отдать туда машину на ремонт. Эту информацию Вы можете получить в любой удобный для себя момент, просто позвонив нам в кузовной цех «Инноград» по телефону 66-61-85 и прослушав записанное там аудиосообщение. Надеюсь, что это аудиосообщение позволит Вам намного увереннее себя чувствовать при выборе автосервиса. Данная информация будет для Вас совершенно **бесплатна** и ни к чему не обязывает; считайте, что это просто дружеская консультация.

Хотя на всякий случай я бы всё-таки дополнительно посоветовал Вам никогда не отдавать автомобиль в кузовной ремонт, не побывав у нас в кузовном цехе «Инноград». Конечно, наш цех вряд ли подойдёт для всех клиентов. Например, у нас не такие сенсационно низкие цены, как у некоторых «умельцев» в гаражах, потому что мы не имеем привычки выбрасывать отдельные операции из технологического цикла. Или у нас не так пафосно, как в автосервисах официальных дилеров, ибо мы считаем, что понятие качества работы связано не с наличием гламурного дизайнера и бесполезного супердорогостоящего оборудования, а с длительностью гарантийного срока. Вообще, на наш взгляд, качественный автосервис — это такой, кто не боится давать самую длительную гарантию на свою работу.

В то же время наш цех имеет определённые преимущества:

- x здесь самый длительный в Тюмени гарантийный срок — 2 года вместо обычных 6 месяцев;
- x мы гарантируем 100% совпадения цвета при покраске;
- x мы не любим растягивать ремонт на долгие недели, а стараемся выполнять его максимально быстро. Более того, если мы пообещали выдать машину, допустим, во вторник в 18-00, то Вы получите её никак не позже этого срока;
- x совместно с партнёрами мы оказываем клиентам содействие в получении выплаты со страховой компании (как известно, страховщики не очень любят расставаться с деньгами);
- x у нас есть возможность рассчитаться кредитной картой или получить кредит на ремонт автомобиля;

Кузовной цех «Инноград»

отличается от любого другого, с которым Вы когда-либо имели дело, как минимум по 5 причинам:

1. У нас самый длительный в Тюмени гарантийный срок — до 3 лет вместо обычных 6 месяцев.
2. Мы гарантируем 100% совпадения цвета при покраске.
3. Мы не любим растягивать ремонт на долгие недели, а стараемся выполнить его максимально быстро. И если мы пообещали выдать Вам машину, допустим, во вторник в 18-00, то Вы получите её никак не позже этого срока.
4. У нас можно найти запчасти по оптовой цене, Ваша экономия составит 10-20%.
5. Мы настолько уверены в том, что Вы останетесь довольны нашим сервисом, что готовы вернуть Вам 1.000 рублей по первому требованию, если не оправдаем Ваших ожиданий.

Посетите наш сайт:
www.innograd-avto.ru,
чтобы получить дополнительную информацию и посмотреть фотографии выполненных нами работ.

г. Тюмень, ул. Монтажников, 17А, стр. 1

Мы полностью гарантируем Вам, что Вы останетесь довольны, не обратившись к нам, и это не просто слова — звоните нам.

Если у Вас возникла потребность в кузовном ремонте, позвоните нам по телефону 500-660.

КУЗОВНОЙ ЦЕХ «ИННОГРАД»
ЖЕСТЬЯНЫЕ РАБОТЫ,
ПОКРАСКА И ПОЛИРОВКА

Выполняем

Приезжайте к нам!

ул. Монтажников

ул. Широтная

ул. Монтажников

Кузовной цех «Инноград»

Шинно-монтаж, автоподк

Монтажников, 17А, стр. 1, тел. 500-660

В общем, за 2,5 месяца после открытия начали отбивать аренду, зарплату, электроэнергию, в общем, вышли в ноль.



Считаю, очень неплохой результат при загрузке цеха на 30%. Фишки не было, сработала система «всё понемногу».

И всё бы ничего, если бы не пожар

Да-да, пожар. Сгорели две машины Land Cruiser 200 и старенький Сузуки Витара, ущерб клиентам примерно 2 млн. рублей. Мой партнер что-то долго говорил о порядочности, чести и благородстве. В общем, решили открываться снова, на новом месте и выплачивать ущерб клиентам, даже подписали с клиентами какой-то договор.

Партнер был юристом по образованию и сказал, что знает, что он делает. Хотя возгорание произошло не у нас и не по нашей вине. Этот договор потом мне дорого обошелся. Хотя сам виноват, нужно было самому во всем разбираться.

Итак, попытка №3. Раз решили открываться – открываемся. Я нашел полузаброшенный автосервис в самом центре микрорайонов, где работало 3,5 автослесаря. Вид у арочника был ужасный, на полу грязь, темнота, делают только Зазы. Площадь в 1,5 раза больше, чем была.



Уговариваю хозяина сдать его в аренду, параллельно заказываю покрасочную камеру. Так как все оборудование и инструмент погибли при пожаре, бросаю ключ среди наших мастеров, у кого что есть. И уже через две недели в ужасающих условиях красим первую машинку на новом месте. Рекламу не останавливаем. Просто меняем адрес и вперед. Параллельно делаем ремонт здания.

Если сказать, что мне пришлось проявить чудеса изворотливости, не сказать ничего!!!

Это был настоящий экстрим. Партнер, он же инвестор, денег дал только на покрасочную камеру и 50% суммы на ремонт и на первую аренду. И всё! Крутись как хочешь. А я Генеральный директор, на мне долг перед клиентами-погорельцами, обязательства перед людьми, арендная плата и нет инструмента. Но в этой гонке я, видимо, этого не осознавал.

Договорился об отсрочке с таджиками, которые делали сайдинг (фасад был просто в ужасном состоянии). Когда начали вывозить грязь из цеха, обнаружился металлолом. Сдали. Хватило на какие-то стройматериалы. Вывезли 4 Камаза мусора из углов. Покрасили цех изнутри, чтобы хоть какой-то

был вид. Сняли секционные ворота со сгоревшего цеха, вставили в новый. Материалы, которых не хватало, тут же изготавливали из металлолома. Мастера натащили из дома инструмент, кто что нашел. Тут же ремонтировали клиентские машины, что не требовали покраски, - жестянка, слесарка. С этих денег докупали инструмент, стройматериалы.



Параллельно давал рекламу. Работать с клиентами приходилось самому, т.к. права на ошибку не было, на счету каждый рубль.



Сделали ремонт и в клиентской зоне – её до нас просто не было. Вернее, сделали клиентскую зону из шиномонтажки.



Первые итоги

Заехали мы в новый цех 28 декабря, через месяц после пожара, сразу начали работать, подписали договор аренды 22 января (до этого было все на честном слове и моей наглости). 10 марта закончили основной ремонт и начали работать на полную катушку.

Параллельно со всеми этими событиями зарождалась новая беда. Недовольство инвестора – «партнера». Ну не понимал человек, что за УТП, скрипты телефонных разговоров, дедлайн и т.д. Ну ведь никто так не делает же. Плюс его фантазия начала выдавать «фишки»: «Давай сделаем лазерное шоу, и все о нас узнают, а давай клиентов на воздушном шаре катать».

Естественно, эти гениальные идеи поддержки у меня не находили – ну примитивное я существо. Мысль делать это самому ему почему-то не пришла в голову. Пошли обиды с его стороны. Начал залазить во все, что только можно. То я не досмотрел, что проводка в плохом состоянии, то труба капает. Короче,

теперь у меня 50% времени и энергии уходило на боевые действия с ним. А что поделаться, 51% предприятия у него, и все инвестиции тоже его. А мне было жалко терять почти 9 месяцев своей работы.

Как происходила работа в тот период: я выходил работать с клиентами, т.к. у меня % продаж был самый высокий. Брал предоплату, с этих денег покупались материалы: шпатлевки, краски, понемногу самый необходимый инструмент. Потом раздавались долги: за аренду, зарплата, таджикам за ремонт и сайдинг, поставщикам за инструмент, понемногу погорельцам-клиентам. И так снова и снова.

Теперь о рекламе и продвижении

Первым делом сделали наружную рекламу. Увеличили срок гарантии до 3-х лет первые в городе. Цены выставили дороже всех среди независимых кузовных цехов. И люди ехали.



Договорились с Дмитрием Дубровским о телефонных консультациях. Сделали два сайта – один сами, другой Д. Дубровский. Нашли оптимальную схему ответа по телефону (нашли в смысле я и Д.Дубровский опытным путем). Прописали, сделали скрипт. Отработали и прописали процесс продажи кузовного ремонта, чтобы повысить ценность в глазах клиентов. Сделали образец – крыло со сгоревшего TLC 200. Сайт приносил в первые же месяцы порядка 20 клиентов ежемесячно.

Создал письмо продающее, запечатывали его в конверт с надписью «Автовладельцам Восточного административного округа», ночами разбрасывали под дворники дедлайном на бесплатный ремонт.

Разработал схему взаимодействия с юристами, чтобы «уводить» страховые машины у официалов. По этой схеме прошло несколько машин. Напомню, начали работать 10 марта, к 6 апреля сделали 250 тыс. оборота, дальше по возрастающей: в августе вышли в ноль, зарплата, аренда, реклама и т.д. Оборот

составил 790 т.р. 280 – запасные части (начали развивать новое направление). Параллельно закрывали долги погорельцам, примерно 250 т.р.



К примеру, в этом же районе уже 7 лет находился такой же кузовной, его обороты были 250 т.р. в месяц. Делайте выводы.

Но... недовольство партнера росло

Началось примерно следующее. У нас всё растёт-развивается, от идеала далеко, конечно, и долгов хватает. Подходят ко мне мастера и рассказывают, что он говорит, что все плохо, наверное, придется закрываться скоро. У работников все сразу падает (энтузиазм в смысле). Я иду говорю: «Парни, смотрите, сколько

мы вместе сделали. У нас всё хорошо». Пытаюсь вдохновить, короче. Но партнер не сдается... Идет прямой саботаж. Его бухгалтерия перестает выдавать деньги на материалы, начинаются простои.

Что здесь случилось – не знаю. Возможно, подумал, что я уже не нужен, и он сам справится. Возможно, делиться не захотел, ведь контора начала в плюсы выходить. Возможно, обида за непризнанную гениальность (ну помните лазерное шоу). В итоге мне предлагают уйти из конторы, взяв на себя долги по погорельцам, примерно 1,3 млн.руб. Про наезды бандитов, милиции и попытки завести на меня уголовное дело я рассказывать не буду. А вот если что, хорошего юриста посоветовать могу. Здорово он мне тогда помог.

Из конторы мне пришлось уйти

Обвинили меня и в долгах, и в том, что я денег наворовал, и ещё во многом. Сказали, что сейчас предприятие выведут в плюсы по-быстрому. Через три месяца он просто всё бросил и ушел. Сейчас там работают другие.

Поймите правильно, я никого не обвиняю в произошедшем, я сам наделал ошибок и полностью беру ответственность за произошедшее. Партнера-инвестора я простил и поблагодарил за урок (я абсолютно серьезно), сделал выводы, иду дальше. Но суть не в этом!

Сейчас у меня два своих предприятия и в двух я работаю как консультант по маркетингу и продвижению. Люди сами находят меня и зовут на работу. В общем, всё налаживается.

Теперь о системе, которую продвигает Д. Дубровский. Работает ли она? Я для себя ответил на этот вопрос. 100% - ДА. Что это? Сначала хотел сказать «инструмент». Но дай, скажем, газонокосилку аборигену, он сначала ноги обрежет себе или сломает что-нибудь. Вроде тоже инструмент. Так вот Д. Дубровский дает технологии, а это круче в тысячу раз. Там уже обучают инструментом пользоваться.

Я сейчас отошел от темы автосервиса, но до сих пор подписан на все рассылки Д. Дубровского и многое использую в других бизнесах и до сих пор учусь. И в других бизнесах тоже всё работает!

Теперь плохая новость или то, о чем меня не просили

Материалы Дубровского действительно работают, но это только часть. Если вы их купите и просто сложите в стол, ничего не произойдет. Я проверял, деньги в бумажнике не прибывают! Всё равно придётся оторвать свою попу от дивана и что-то делать. А вот тут самое сложное. Работа со своими страхами,

например. Какие страхи? А решиться сделать что-то, что никто не делал, думаете легко?

В общем, хочу сказать, что бизнес – это постоянная работа над собой. И без этого ничего не получится. Самая распространенная отговорка, почему ты не занимаешься бизнесом – «У меня нет денег. А вот если бы были, то я тогда ваще!!!» - чушь. Если вы поверите в себя, вы добьетесь всего и неважно, есть у вас деньги или нет. Но это тема для другого разговора. Желаю вам удачи. У вас всё получится!

Алексей Орляковский, г. Тюмень

«630 новых клиентов и 1 531 400 рублей выручки»

Дмитрий, добрый день. Вкратце расскажу про акцию с купоном (во вложении). Идею взял из вашего журнала «Автобизнес без цензуры».



КУПОН

Купон дает право на скидку в 1000 рублей в период с 01.10.11г. по 30.12.11г.
на любые виды работ сервисного центра Mazda, расположенного по адресу:
Краснодар, ул. Аэропортовская, 4/1

- Скидка в 1000 рублей предоставляется при совершении единовременной покупки по 1 заказ-наряду на сумму от 3000 рублей.
- При предъявлении 2 купонов сумма заказ-наряда должна быть не менее 6000 рублей, 3 купонов - 9000 рублей и т.д.
- Скидка по купону предоставляется в том числе на дооборудование и запасные части при условии их установки в сервисном центре Mazda в г. Краснодар.
- Скидка по купону не суммируется с другими скидками по картам, имеющимся у клиента.
- Выдача денежных средств по купону не производится.

Получить дополнительную информацию или записаться в сервисный центр для обслуживания автомобиля можно по
многоканальному телефону: (861) 215-9999

С понедельника по субботу с 9:00 по 19:00

В воскресенье с 10:00 до 18:00

ВНИМАНИЕ! Купон не является денежным средством.

Было изготовлено и разослано по почте 3500 шт. купонов на сумму 21 000.руб.
Приехало на сервис 630 человек новых клиентов, что принесло валовой прибыли (услуги + запчасти) 1 531 400 руб. Цель данной акции было как привлечение новых клиентов так и тех клиентов которые не приезжали более 1 года.

Сергей Хаснудинов,
Руководитель отдела послепродажного обслуживания
www.mazda-krasnodar.ru

«339 новых клиентов с мая по июль с помощью реферальной системы»

«Отработав один год и наработав некоторую постоянную базу клиентов, я добился постоянной загрузки сервиса на 5-7 дней вперед.

В связи с этим было принято решение расширить количество подъемников до 7.

Опущу подробности как это было сделано, но в итоге имеем сервис с семью подъемниками, постом сход-развала, постом шиномонтажа и балансировки и один диагностический пост. Запись резко уменьшилась до 1-2 дней, посты начали простаивать.



На данном этапе, как и многие автосервисы, мы столкнулись с проблемой привлечения новых клиентов. Наша база клиентов перестала расти в том темпе, так как нам хотелось бы (сейчас план у мастеров-консультантов – 170 новых клиентов в месяц).

Новые клиенты приходили, но их все равно не хватало, чтобы расписать загрузку хотя бы на 4 дня вперед и это сильно меня беспокоило.

Я слышал и раньше о реферальной системе, и решил попробовать. Приобрел у Дмитрия курс по реферальной системе, прочитал мельком и ... **забросил его до неопределенного времени.**

Пролежал он примерно год – пока я не взял в штат девушку-маркетолога. Кстати рекомендую иметь в штате данную должность – себя иногда трудно заставить, а сотрудника гораздо проще!!!

И в 2012 году мы все-таки попробовали запуск реферальной системы. Немного переделали шаблоны с курса под себя и запустили в работу. И, знаете, это действительно работает! Пусть не в том объеме, как хочется, но клиенты приводят других клиентов и пользуются бонусами и им это нравится.

Поначалу у нас были опасения, а не воспримет ли это клиент так, будто мы ему навязываем, не будет ли это для него обременительным.

Но постепенно эти страхи прошли. Многие клиенты включились в эту игру. Естественно, мы благодарим наших клиентов за то, что они рассказали и приводят к нам своих друзей и знакомых.

За каждого нового приведенного клиента мы вручаем ему подарочный сертификат на определенную сумму, а за каждого пятого приведенного к нам нового клиента эта сумма увеличивается.

<p>ДАРИМ ВАМ 300 руб. На диагностику и регулировку развал-схождения</p> <p>Мы предлагаем Вам эти скидочные купоны, потому что хотим, чтобы Вы стали клиентом Компании "Авто Импорт". Также не забудьте про БЕСПЛАТНЫЙ ПОДАРОЧНЫЙ сертификат!!! Чтобы активировать купоны, пожалуйста, укажите необходимую информацию</p> <p>Кому выдан _____ Адрес E-mail _____</p> <p> Компания "Авто Импорт" ул.Рометная, д.2, стр.9 тел. 755-555 http://automag.tomsrk.ru тел. 755-333</p> <p>Действителен только до 15.11.2012</p>	<p>ДАРИМ ВАМ 200 руб. На замену тормозных колодок</p> <p>Мы предлагаем Вам эти скидочные купоны, потому что хотим, чтобы Вы стали клиентом Компании "Авто Импорт". Также не забудьте про БЕСПЛАТНЫЙ ПОДАРОЧНЫЙ сертификат!!! Чтобы активировать купоны, пожалуйста, укажите необходимую информацию</p> <p>Кому выдан _____ Адрес E-mail _____</p> <p> Компания "Авто Импорт" ул.Рометная, д.2, стр.9 тел. 755-555 http://automag.tomsrk.ru тел. 755-333</p> <p>Действителен только до 15.11.2012</p>
<p>ДАРИМ ВАМ 200 руб. На замену масла</p> <p>Мы предлагаем Вам эти скидочные купоны, потому что хотим, чтобы Вы стали клиентом Компании "Авто Импорт". Также не забудьте про БЕСПЛАТНЫЙ ПОДАРОЧНЫЙ сертификат!!! Чтобы активировать купоны, пожалуйста, укажите необходимую информацию</p> <p>Кому выдан _____ Адрес E-mail _____</p> <p> Компания "Авто Импорт" ул.Рометная, д.2, стр.9 тел. 755-555 http://automag.tomsrk.ru тел. 755-333</p> <p>Действителен только до 15.11.2012</p>	<p>ДАРИМ ВАМ 300 руб. На шиномонтаж и балансировку</p> <p>Мы предлагаем Вам эти скидочные купоны, потому что хотим, чтобы Вы стали клиентом Компании "Авто Импорт". Также не забудьте про БЕСПЛАТНЫЙ ПОДАРОЧНЫЙ сертификат!!! Чтобы активировать купоны, пожалуйста, укажите необходимую информацию</p> <p>Кому выдан _____ Адрес E-mail _____</p> <p> Компания "Авто Импорт" ул.Рометная, д.2, стр.9 тел. 755-555 http://automag.tomsrk.ru тел. 755-333</p> <p>Действителен только до 15.11.2012</p>

ВАМ скорее всего интересно ПОЧЕМУ МЫ ЭТО ДЕЛАЕМ???

Наверняка Вы можете представить себе, насколько дорогой может быть газетная, ТВ или радио реклама. Поэтому вместо того, чтобы выбрасывать деньги на рекламу мы лучше подарим их Вам, нашему клиенту.

Более того, используя все четыре купона в нашем сервисе, Вы получите ПОДАРОК - сертификат на 500 рублей **АБСОЛЮТНО БЕСПЛАТНО**. Купоном можете воспользоваться сами либо подарить Вашим друзьям.

Только обязательно укажите на купоне информацию о себе - чтобы мы смогли вознаградить Вас.

Поскольку Вы вероятно не очень знакомы с автосервисом "Авто Импорт", позвольте немного рассказать о себе....Мы занимаемся авторемонтом уже 9 лет и обслуживаем более 5000 клиентов в год, большинство из которых постоянные. Мы соблюдаем сроки ремонта и чиним только то, что необходимо. На все наши работы мы даем нашу фирменную гарантию 3 лет без ограничения пробега.

Наша главная цель - сделать так, чтобы Вам все настолько понравилось, чтобы Вы стали нашим счастливым клиентом на долгие годы.

С нетерпением ждем Вас в нашей Компании "Авто Импорт"....Вы будете довольны, что заехали!

Конечно, не все клиенты приводят к нам своих знакомых, но это нормально. В

целом поток новых клиентов вырос, и уже новые клиенты приводят своих друзей на станцию. Многие новых клиентов становятся постоянными клиентами. Постоянными я считаю тех, кто посетил станцию 5 и более раз. По моей статистике это каждый третий клиент.

Из десяти вовлеченных в игру клиентов в среднем по системе приходит 3-4 новых клиента. Сейчас реферальная система действует у нас на постоянной основе.

В цифрах: за май-июль было выдано 237 купонов, с них получено 339 новых клиентов. Чистая прибыль с новых клиентов за три месяца составила 197 325 руб. + новые клиенты + загрузка сервиса + планирование + довольный персонал.

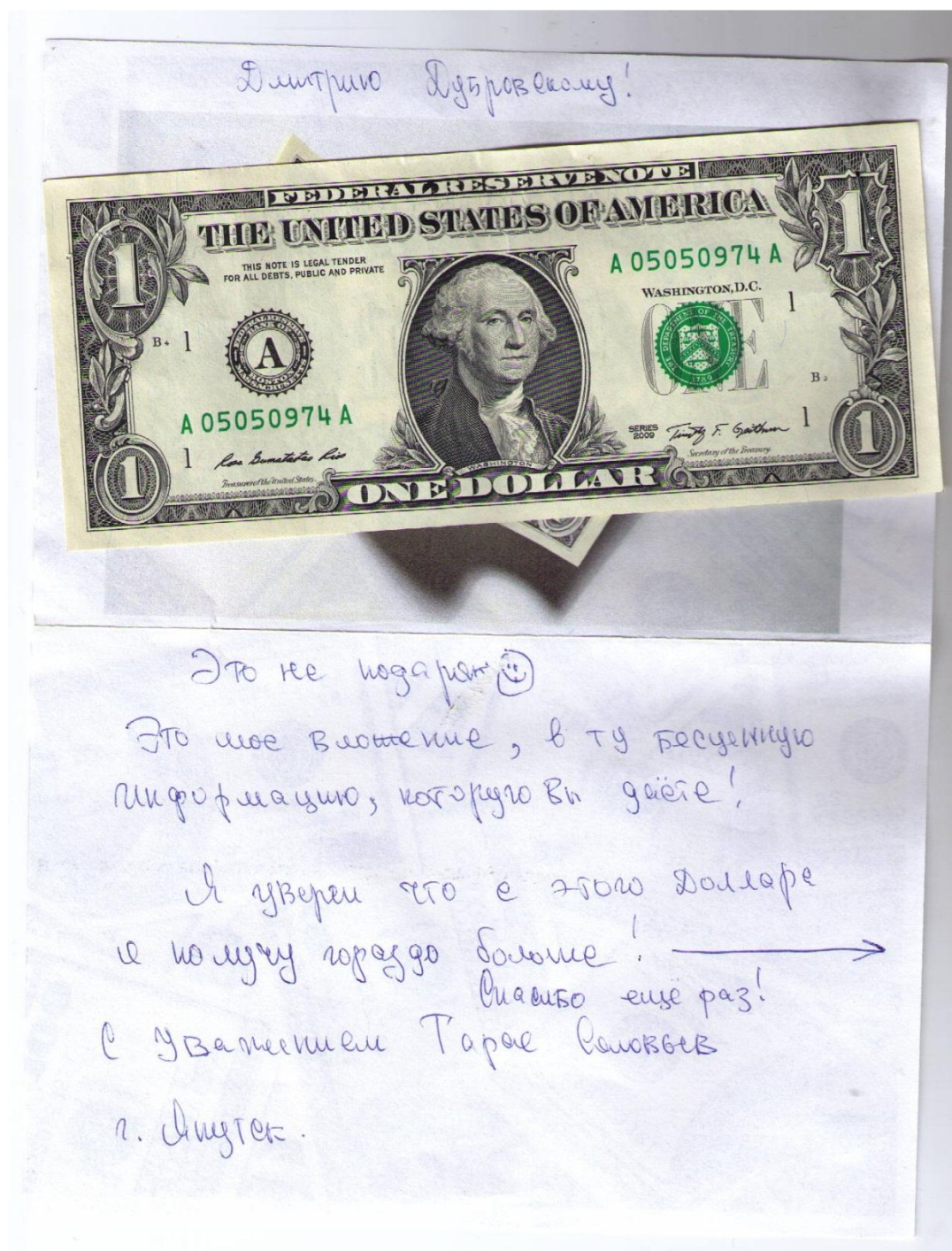
Стоимость купонов рассчитал так, чтобы клиент не ушел, не оставив определенную сумму за услугу, и эта сумма покрывала бы себестоимость услуги. Обязательно должен стоять дедлайн. Это очень важно!!! Средний срок с даты выдачи - 3 недели.

Запускаю реферальную систему не постоянно, а как вижу, что идет спад записи. Подводя итог, могу сказать, что реферальная система работает, приносит отличные результаты, окупается в первый же месяц ее применения и является одним из эффективных способов привлечения клиентов.

Единственное – нужно приложить немного усилий и заставить себя что-то сделать. Сейчас пытаюсь освоить «Кадровый вопрос» Дмитрия...»

Колмаков Сергей, г. Томск
СТО «АвтоМеханик»
www.automag.tomsk.ru

«За год я уже 2 раза съездил в отпуск за границу!»



Уважаемый Дмитрий! С первого дня как я узнал о вас и начал знакомиться с вашими невероятными методиками, все начало меняться в моей жизни и бизнесе.

Бизнес! Теперь можно его так назвать, потому что он действительно стало приносить прибыль! Я перестал ходить по боксам с грязными руками и занялся организацией работы автосервиса.



Прежде всего я перестал бояться получать достойную плату за свои труды и вложения. Избавился как Вы и говорили, от самых геморройных клиентов, переживаний хватало, но мы научились отказывать таким людям. Появилось достаточно времени для работы с теми клиентами, с которыми хотелось работать всегда и получать за это достойное вознаграждение и благодарность. Спасибо Вам!

Я не жалею ни одной копейки, потраченной на ваши материалы. Хочу чтобы Вы работали именно со мной, потому что желаю и могу достичь большего. Всегда вспоминаю Ваши слова: «Если ничего не делать – ничего не изменится!», они помогают принимать сложные решения.

Я уже сейчас могу позволить себе закупать новое оборудование и планирую открыть магазин запчастей. И за год – два раза успел съездить в отпуск за границу, как Вы и обещали!

Тарас Соловьев, г. Якутск,
stopro.pro

«с 1 000 000 до 1 700 000 выручки за 4 месяца»

«Решил поделиться с Вами своими успехами на новом месте работы

www.nordis-car.ru

За 4 месяца работы (август-ноябрь) выручку сервиса удалось поднять с 1 000 000 рублей до 1 700 000 рублей при том что сейчас в этом секторе бизнеса наблюдается повсеместный спад. При этом переориентировав работу сервиса с мультибрендового до обслуживания Ниссана и Митсубиси – принимали в ремонт все, но реклама шла только на две эти марки.

Из вашего курса успел применить – Акции, Спецпредложения, Лист бесплатных услуг, Установил бесплатную кофе-машину, с каждого довольного клиента брался отзыв и затем выкладывался в соответствующем разделе на сайте и многое другое.

Было разработано несколько прайс-листов в частности – стоимость кузовного ремонта подетально для распространенных моделей Ниссан\Митсубиси, калькулятор ТО для Ниссан. Сам сайт был разработан таким образом, что бы максимально показать выгоду клиента от выбора данного техцентра.

Разработана и запущена система Экономайзер <http://www.nordis-car.ru/action/economy.html> для формирования клиенткой базы.

Разработана и внедрена акция «-30» <http://www.nordis-car.ru/action/minus30.html>

Работа внутри коллектива была построена на мотивировании каждого сотрудника на увеличение оборота техцентра. З\п складывалась из:

- Оклад (тарифицировался каждый час работы сотрудника, для фиксации переработок)
- Ставка с нормо-часа (для мастеров)
- Динамическая ставка с нормо часа (для исполнителей – чем больше часов тем больше ставка)



- % с оборота запчастей (для мастеров)
- % с прибыли запчастей (для сотрудников отдела снабжения)
- Коэффициент лояльности клиентов (для мастеров – зарплата мастера могла увеличиться\уменьшиться в зависимости от удовлетворенности клиента)

Кроме того каждый сотрудник получал компенсацию питания из расчета 100 рублей в сутки. Была введена ответственность работодателя за просрочку выплаты з\п, за все время не было ни одной просрочки.

Все эти меры в комплексе позволили не только привлечь клиентов в техцентр, но и способствовали формированию положительного имиджа компании, работе сарафанного радио (основной упор по рекламе был сделан на клубы любителей данных марок), что дало фантастический результат по отдаче.»

Дмитрий Гринкевич, Москва

«На сегодняшний день у нас очередь расписана на 10 дней вперед»

Меня зовут Калмыков Игорь. Я директор центра по защите от угона «Эль Авто». С Дмитрием Дубровским я познакомился, примерно год назад. Совершенно случайно нашел в интернете информацию о нем.



Видимо это была уже последняя надежда, потому как дела, учитывая и кризис, и все остальное. Дела шли не очень хорошо. Оборот 300 000 в месяц считался неплохим результатом. Хотя мне казалось, что я сделал все необходимое для того, чтобы у нас была работа.

Был неплохой сайт, который неоднократно переделывался, были вложены немалые деньги в него, в том числе и в раскрутку. По некоторым ключевым фразам он находился на первом месте в Яндексе. Плюс был какой-то бюджетный контекст в рекламу на 30 000 рублей в месяц. Но работы не было.

Мы списались с Дмитрием. Пригласил его в гости. Результатом оказалось то, что, оказывается, все это время я делал абсолютно не то. И деньги тратились, в том числе и на рекламу, абсолютно бестолково, не давая нужного результата. Он в течении месяца перестроил рекламную компанию. Изменил сайт, даже не изменил, а сделал новый, выбросив оттуда массу никому не нужной информации, которую никто не читает, а четко обозначил именно то, что необходимо. На что люди обращают внимание и что именно читают.

В первый месяц пока шла настройка, я пытался вмешиваться, мне казалось, что он немного не понимает, так как для него это первый опыт сотрудничества с центром по дооборудованию. Но Дмитрий не обращал внимания на мои замечания, четко выстраивал свою линию.

Наверное через два месяца, после начала нашего сотрудничества ситуация резко изменилась. Где-то с января, сразу после праздников, пошла именно та работа, которую я ждал в течение пяти лет. Бюджет одного автомобиля начинался от 30 000 рублей.

Если вначале как я говорил, что оборот в 300 000 я считал неплохим, а

400 000 это вообще было редко. То уже в январе, хотя, казалось бы, месяц такой достаточно «мертвый», у нас уже стало 500 000. В феврале больше, в мае уже до миллиона.

На сегодняшний день ситуация такая, что необходимо либо открывать вторую точку, либо переезжать в место большей площадью. На сегодняшний день, а это октябрь месяц, у нас очередь расписана на 10 дней вперед. И пока что идет рост на наши услуги.



Игорь Калмыков, Санкт-Петербург,
центр защиты от угона «Эль-Авто»
elauto-spb.ru

Как мы раскрутили СТО с нуля за полгода

Здравствуйте все коллеги. Меня зовут Николай, я директор компании ООО «Автосервис на Рижском», Псков. У нас небольшой город около 200 000 человек население и зарегистрировано (по данным ГИБДД около 50000 авто по городу).

У нас небольшой сервис на 6 постов (4 поста слесарки: 2-х стоечные подъемники, 1 пост развала 4-х стоечный подъемник, дооснащенный траверсой для слесарки и стенд 3 D, 1 пост для электрика-диагноста) + мы имеем участок шиномонтажа (1 станок для сборки-разборки колес+2 балансировочных станка,) дополнительно есть мойка на 3 поста. Открылись 16 мая 2011 года.



Изначально до решения заниматься данным бизнесом, мы не имели никакого отношения к ремонту автомобилей. Поэтому все делали с нуля, начиная от поиска участка земли и кончая строительством и запуском станции. Однако все получилось очень удачно. И срок запуска станции начиная с чистого листа, когда было только желание, до момента приезда первого клиента составил 15 месяцев, из них строительство 8,5 месяцев.

Чтобы не было проблем с технической частью (а именно с ремонтом и стандартами) взяли на работу очень опытного начальника сервисной службы, который долгое время возглавлял сервис у официального дилера Ford. И несколько не пожалели об этом. У нас четкое разделение обязанностей: все что касается коммерческих проектов, продаж и финансов лежит на мне, технические вопросы по станции на партнере, все вопросы по ремонту и стандартам на начальнике сервиса.

До запуска познакомился с кучей информации которую брал из материалов Дмитрия Дубровского, начиная от 3 книг, тест—драйва, некоторых курсов и т.д. Поэтому можно четко сказать, что запуск с точки зрения маркетинга делали на основе материалов Дмитрия, которые были на тот момент и сейчас продолжаем постоянно пользоваться его материалами и идеями.

Пробовали разные виды рекламы часть удачно прошла, часть не очень, но продолжаем экспериментировать. На данный момент у нас база клиентов около 2000, а если быть точным 1948 клиентов. Т.е. за эти полгода около 2000 машин побывало у нас на станции. Ведем четкую статистику, откуда люди узнали о нас и сколько приехало по каким каналам. Причем отслеживаем как количество обращений, так и количество денег, которые оставляет клиент.

Начинали с раскладки конвертов перед гипермаркетами и во дворах

Специально не использовали флаеры, а именно конверты, т.к. флаеры часто выкидывают, а конверт нет. Очень многое во вложении в конверт взяли прослушав курс «Раскрутка СТО с нуля» который предлагает Дмитрий.

Реально были поражены, когда 14/05/2011 готовя станцию к открытию (открытие было 16/05/2011) в 16.00 отправили людей раскидать конверты перед гипером, а через полчаса несколько человек уже приехало и было несколько звонков.



Мы постоянно мониторим удовлетворенность клиентов и ситуация такая

– кто готов платить деньги тот доволен и возвращается, кто спрашивает почему так дорого в гараже дешевле, тот к нам более 1 раза не приезжает, хотя были случаи когда люди возвращались после гаражей, но вопрос по цене больше не возникал.

Наша политика простая: сейчас н/ч 1000 рублей, средняя наценка на з/ч 30%, с нового года н/ч 1100 рублей, наценку на з/ч поднимать не буду. Объяснение всему этому очень простое – последняя анкета показала, что люди считают наши цены нормальными, а у нас до начала этой недели была очередь на 5 дней вперед (хотя если посчитать средний н/ч с учетом всех акций скидок (все сотрудники ремонтируют СВОИ машины со скидкой 70% з/ч по с/б), то он плывет 780-850 руб, в зависимости от того сколько провели акций)

Скажу честно, что во многих нашей рекламе мы используем ту информацию, которую дает Дмитрий, переработав ее под себя... И оно работает)))...

...Дмитрий хотелось бы сказать Вам спасибо за ту работу которую Вы проводите. Мы используем все Ваши материалы, начиная от книг и заканчивая курсами, которые мы приобретали. Основа нашего понимания маркетингового продвижения автосервиса — это те мысли, которые мы нашли в Ваших материалах (хотя я заканчивал аспирантуру и тема диссертации была тесно связана с маркетингом).

Единственная вещь, которую мы не смогли продвинуть (точнее народ не пользуется этим) это развитие реферальной системы через поощрения, но мы относим это к тому, что мы только вышли на рынок и доверие надо завоевывать, программу не останавливаем, просто смотрим за тенденцией.

Приятно и очень неожиданно были удивлены вашими комментариями в журнале о нашем сервисе. С вами однозначно будем продолжать сотрудничать, т.к. это приводит к реальным результатам, которые я каждый день вижу в кассе. Еще раз СПАСИБО!!!!!!”

Николай Хвоинский, г. Псков
Автосервис «На Рижском»
autoservice60.ru

«129 купонов!!!! Клиенты повалили валом»

Дмитрий, здравствуйте. Постоянно читаю подписку моего мужа на его почте. Мужа звали Юрий, он погиб в июле прошлого года, после него мне остался автосервис... Я спустя некоторого времени после его кончины, с 6-месячным ребенком на руках, решила не бросать его дело, которым он очень "болел" .

Честно сказать, в автобизнесе я **ВООБЩЕ** ничего не понимала, по образованию экономист. Юра открыл сервис в июле, и клиентов было очень мало, долгое время работали в "минус". На нашем месте раньше работали ребята, которые не отягощали себя заботами о клиентах, поэтому и мнение об этой точке было, мягко сказать, не лучшее.

Какую только рекламу я не перепробовала: листовки, Дубль Гис, Что, где, почему?, Весь Екатеринбург, штендеры, реклама в журналах и газетах и т.д. Это все потребовало больших затрат, но на протяжении нескольких месяцев не приносило реальных доходов, хотя менеджеры, которые "втюхивали" мне свои предложения, внушали обратное.

К таким акциям как **КУПОНЫ** я относилась очень несерьезно. Но жизнь заставила))). Первая акция прошла не очень успешно, было продано только 8 купонов. Последующая дала - 129 купонов!!!! Клиенты повалили валом. Слесаря не справляются... Постоянные клиенты не могут записаться, в общем, отличная рекламная акция, хоть и почти бесплатная для нас.

Теперь о нас узнало большое количество народу и я надеюсь, что какая-то часть из них станет постоянной. Главное относиться к таким клиентам не как к "купонщикам", а как к важным клиентам. Многие из них уже записались на следующее обслуживание, у каких-то обнаружили скрытые работы. Вот так, финансовое положение немного улучшилось, надеюсь, что все будет дальше еще лучше!

Сартакова Ольга, Екатеринбург,
Автосервис "Южный"
<http://сервис-южный.рф>

«В среднем выручка – себестоимость = 280000 рублей в месяц»

Добрый день. Заранее приношу извинения если тема не интересна или «избита»))) Хочу поделиться системой зарабатывания денег при выполнении различного рода автосервисных работ. А именно на продаже комплектов расходных материалов при проведении слесарных работ.

Что это и как это работает у нас

Наверно в любом сервисе возникал вопрос: кто будет платить за перчатки, которые использует механик, или за консистентную смазку дверных петель, за шиномонтажную пасту, за промывочную жидкость инжекторов? Конечно можно отнести и включить в себестоимость работ.

Мы пошли другим путем. Задали вопрос как это можно продать и заработать не расписывая каждую расходующую позицию в заказе работ для клиента?

Для этого вычислили расход (количество) и себестоимость каждой расходующей позиции при проведении тех или иных работ, определили наценку (приятную для себя) и получили стоимость комплекта расходных материалов (КРМ), которую готов оплатить клиент. Примеры КРМ в приложенном файле EXCEL.

При возникновении вопроса у клиента – это что? Приемщик всегда расшифровывает весь перечень используемых материалов, кроме этого клиент сам может убедиться в том за что он заплатил, наблюдая за работами автомеханика.

Плюсы:

- Мы повысили средний чек, а, следовательно и прибыль. В среднем выручка – себестоимость = 280000 р/месяц. Сервис большой 15 подъёмников + участок доп оборудования г. Москва.
- Мы избежали большого перечня расходных материалов в заказ наряде
- Мы избавились с неразберихой как и куда разносить расходы
- Мы устроили конкурс среди приемщиков, кто больше продаст – тому приз))
- Очень удобно для автомехаников
- Довольный клиент – все смазано, очищено, обработано и вкусно пахнет)))
- Увеличили оборачиваемость
- Получили Прозрачность и наглядность

Минусы:

- Не нашли

В итоге мы получили маленький центр прибыли. Что и рекомендуем сделать всем. Ну вот вкратце как то так.

Андрей Белов, Москва

Наименование работ проводимых работ	Аббревиатура	Расшифровка	Что входит в комплект	Примечание	Цена р
ТО(плановое любое)	КРМСТО	Комплект расходных материалов сервиса для технического обслуживания автомобиля	Спрей - смазка для дверных петель. Спрей для защиты клемм АКБ. Медный спрей для обработки резьбовых соединений. Спрей силикон. Герметик для резьбовых соединений(при необходимости). Бирки. Хомут пластик малый. Ветошь.Перчатки ХБ.		396.00
Направляющие суппортов (обе оси) - очистка, смазка	КРМОТС	Комплект расходных материалов для обслуживания тормозной системы (Работы могут быть по одной оси соответственно 0,5)	Спрей - очиститель элементов тормозной системы. Смазка направляющих тормозных суппортов. Медный спрей для обработки направляющих тормозных колодок.	Работы могут быть по одной оси соответственно 0,5 н/ч, Спрей - очиститель элементов тормозной системы, смазка направляющих.	374.00
Шиномонтаж	КРМШБРемонт	Комплект расходных материалов для ремонта, шиномонтажа и балансировки	Паста шиномонтажная. Самоклеющиеся или набивные балансировочные грузики. Ремонтный грибок и клей.	Только для ремонта колеса.	212.00
Шиномонтаж	КРМШБЛитые	Комплект расходных материалов для шиномонтажа и балансировки литые диски	Паста шиномонтажная. Самоклеющиеся балансировочные грузики.	Только для шиномонтажа и балансировки литых дисков.	402.00
Шиномонтаж	КРМШБСталь	Комплект расходных материалов для шиномонтажа и балансировки стальные диски	Паста шиномонтажная. Грузики балансировочные стальные.	Только для шиномонтажа и балансировки стальных дисков.	226.00
Очистка дроссельной заслонки	КРМОДЗ	Комплект расходных материалов для очистки дроссельной заслонки	Очиститель для дроссельной заслонки. Ветошь.	Только для очистки дроссельной заслонки.	254.00
Установки сигнализации	КРМОС	Комплект расходных материалов для установки сигнализации	Изоляционная лента Провода Хомуты пластиковые Концевой выключатель Термоусадочная трубка Гофрированные кабель-каналы Коннекторы Клеммы		568
Установка магнитолы	КРМОМ	Комплект расходных материалов для установки магнитолы	Изоляционная лента Хомуты пластиковые Термоусадочная трубка Припой		698
Проверка и диагностика А/С	КРМ А/С	Комплект расходных материалов для ремонта и проверки системы кондиционирования	Масло и гель	Для диагностики, замены элементов и заправки системы А/С.	512.00
Очистка инжекторов	КРМОИ	Комплект расходных материалов для очистки инжекторов	Жидкость для промывки Винс, ветошь.	Для промывки инжектора	537.00

«За первый месяц - прибыль автосервиса составила 67 000, второй 125 000»

Здравствуйтесь Дмитрий! Приехали с партнёром с конференции "Авторемонтный бизнес 2012" с большим багажом положительных эмоций.

Задолго до конференции приобретали у Вас кое какие обучающие материалы. Полезной информации очень много, с чего начинать раскрутку автосервиса - задумались! Огромный плюс в том, что наш автомагазин (запчасти на иномарки) работает в городе уже 8 лет, много постоянных клиентов и большое количество ликвидных запчастей в наличии. Город небольшой с населением около 35 тыс., автосервисов больших (более 5 постов) - 5, (менее 5 постов) - больше 10.



В здании нашего автомагазина пустовал бокс 80 м² с одним подъёмником который мы забрали в аренду и оборудовали всем необходимым инструментом. Приняли на работу двух автослесарей с опытом работы по ремонту иномарок. И начали работать. Упор был на ремонт ходовой части автомобиля, замена ремней ГРМ. В рекламу на начальном этапе деньги не вкладывали, обслуживали своих клиентов которые покупали у нас запчасти.

Большинство клиентов соглашались воспользоваться услугами нашего автосервиса и были рады, что при магазине есть автосервис и при обнаружении какой либо неисправности, о которой клиент не знал не было необходимости ездить по другим автомагазинам в поисках автозапчастей (если необходимой запчасти не было в наличии - сами заказывали и назначали КОНКРЕТНЫЙ ДЕНЬ по её замене).

Диагностику ходовой части автомобиля для всех клиентов делали БЕСПЛАТНО - вернулись на ремонт все и приводят с собой друзей (РЕФЕРАЛЫ пока поощряются скидкой на ремонт и запчасти)

За два месяца работы обслужили 55 автомобилей, 21 клиент приехал повторно на дальнейшее обслуживание

За первый месяц - прибыль автосервиса составила 67 т.р., второй 125 т.р. Всем клиентам выдаём бланк с заказ-нарядом (клиенты в восторге!), при

постановке автомобиля в ремонт мастера одевают на руль и сиденье водителя полиэтиленовые чехлы и снимают при передаче автомобиля клиенту (в городе ни один сервис этого не делает).

Ведётся база данных клиентов (ФИО, адрес, телефон, данные по а/м) пока только эти данные чуть позже возьмем дату рождения, адрес эл. почты. С клиентами все сотрудники разговаривают вежливо, лишние запчасти клиенту не впариваются, клиенту в ремзоне показывают какие именно запчасти необходимо менять в первую очередь, а какие можно заменить позже. Если при ремонте автомобиля выявляется ещё какая либо неисправность то ремонт производится только после согласования с клиентом.

Маленькие бонусы постоянным клиентам (долив жидкости в бачок омывателя, долив антифриза...) был клиент на БМВ в его машине на бачке омывателя стёкол отсутствовала крышка слесарь это заметил и мы заказали ему новую при повторном заезде её установили бесплатно - клиент обнаружив данный "девайс" был очень благодарен. В данный момент ведём расширение автомагазина, выделяем помещение для клиентской комнаты, ведём ремонт в помещении автосервиса.

Прислушиваемся к советам наших клиентов (каким они хотят видеть наш автосервис) Работы очень много приходится совмещать и ремонт и работу магазина с сервисом. Есть желание и стремление работать в этом бизнесе и удовлетворять потребности наших клиентов. Большое Вам Дмирий СПАСИБО! Ваши обучающие материалы пошли нам на пользу! В процессе нашей работы будем брать отзывы от наших клиентов и выкладывать их в нашей рекламе.

**Удачи Вам! С Уважением
Пахомов Владислав,
Лянтор, Сургут**

Записки директора автосервиса

До недавнего времени я работал в пожарной охране. Привычная жизнь катилась своим чередом. Ночные дежурства по праздникам, учения, проверки, иногда пожары с неизменным разбором полётов и бесконечные бумаги: письма, служебные записки, сводки, отчёты, аналитика, оперативные планы и карточки...



Неожиданно, всё изменилось. Вчерашний бравый командир (ну, по крайней мере, таковым я считал себя) вдруг превратился в пенсионера. Не надо было каждое утро, ни свет - ни заря, ехать на развод, журишь нерадивых пожарных, проверять их боеготовность, принимать доклады ... - ничего этого не надо!

Жизнь засияла совсем другими гранями и превратилась в один бесконечный отпуск. Однако, со временем, всё приедается.... Эти самые отпускные дни вскоре стали однообразными и какими-то пресными.

И ТУТ, ВДРУГ...

Да, случилось именно это самое «вдруг», которое порою круто меняет нашу жизнь. В один прекрасный летний день, я вдруг получил совершенно неожиданное предложение заняться автобизнесом и возглавить вновь открывающийся автосервис... Я задумался...

С одной стороны, смущало то, что всё моё знакомство с авторемонтом ограничивалось вознёй с личным автомобилем и руганью с подрядчиками, которые неизменно плохо ремонтировали пожарные машины. Сейчас в роли такого ремонтника предстояла выступить мне.

С другой стороны, у меня был богатейший опыт автолюбителя времён советского застоя, когда личные «Жигули», «Волгу», а позднее и ржавую «Тойёту» мне приходилось ремонтировать в своём гараже самостоятельно. Помнится, что начитавшись автомобильных книжек, я даже консультировал соседей и прослыл кем-то вроде гаражного авторитета. А в трудные 90-е годы, когда были задержки зарплаты, не гнушался даже подрабатывать ремонтами,

чтобы прокормить семью ... - « Гм... А почему бы и нет?» - подумалось мне и, неожиданно для себя, я согласился...

ДУБРОВСКИЙ

Самое первое, что я решил сделать – перелопатить всю литературу на данную тему. В наше время уже не надо днями просиживать в библиотеках и выписывать книги по МБА. Интернет - это величайшее изобретение человечества и, естественно, со своими вопросами я полез туда.

Услужливые «Гугль» с «Яндексом» выдали тысячи результатов на запрос «как открыть автосервис» но, как обычно, ничего интересного. Попытался скачать что-то, и, несколько раз поймав свирепые вирусы, заставившие переустанавливать «операционку», оставил эти попытки. Надежда на успешное начало автобизнеса таяла как весенний снег, особенно если учесть то, что в нашем регионе (впрочем, наверное, как и везде) конкуренция в этой сфере достаточно жёсткая.

Довольно часто на поисковых страницах мелькала звучное имя некого Дмитрия Дубровского – это, как я понял, был гуру авторемонтного бизнеса. Несколько дней промаявшись в интернете, пришёл к выводу, что придётся покупать его печатные труды – тем более что рекламу этот самый Дубровский сделал себе не хилую – уверял, что если я куплю его книжонку то, меня непременно будет ждать успех и удача.

ЧЕСТНО СКАЗАТЬ, Я, КОНЕЧНО ЖЕ, НЕ ВЕРИЛ ЕМУ

Мне много попадалось брошюрок типа «Как стать богатым и счастливым», но я ни разу не встречал ни одного человека, которому бы они реально помогли стать таковым. Получить книгу из Питера не составило труда. На первый взгляд ничего особенного - неплохая полиграфия, звучный заголовок – «Прибыльный автосервис», тираж ни большой, ни маленький – 3 тысячи. Всё как обычно. Одна из многих подобных книжонки.

Так, посмотрим что внутри.... Через пятнадцать минут чтения, я понял, что попал в точку! Тучи на горизонте рассеялись, и перспективы нашего автосервиса засияли в немыслимой красе. Особенно умилила фраза автора: «Не бойтесь конкуренции – ведь у ваших конкурентов, скорее всего, нет этой книги!» Я начал с обожанием смотреть на эту библию автобизнеса, неизменно украшавшую мой рабочий стол.

Дело было за малым - оставалось только срочно открыться и, как говорится, «стричь купоны»...

САЙТ

«Интернету у нас нету»

Д. Дубровский

Пока строители в авральном режиме завершали отделочные работы, борясь с извечными недоделками, я решил заняться созданием собственного сайта, опять же, по совету Д. Дубровского, который, после внимательного прочтения его книги, стал для меня кем-то вроде путеводной звезды.

Всё оказалось очень просто. Нашёл спецов и уже через пару дней мы начали работать в тестовом режиме. Вместе с хостингом всё обошлось в 15 тыс. рублей. Модератором естественно стал я. С наполняемостью материалами проблем не было – я не новичок в Интернете и постарался сделать сайт как можно более привлекательным: помимо стандартного наполнения сделал рубрику местных автоновостей, разбавил юмором и ввёл литературную страницу. Получилось немного корявенько, но интересно. Кстати, вот, полюбуйтесь: <http://norilskavtoservis.ru>

Собственно про сайт больше и говорить нечего, кроме сухой статистики, которую можно привести спустя полгода после начала работы автосервиса. Согласно нашим собственным исследованиям 6% клиентов пришли благодаря сайту. За полгода это составило около 90 человек. При среднем чеке в 4,3 тыс. руб., доход получился в 380 000 рублей. Вот такие пироги... А если учесть, что благодаря наличию официального сайта удалось заключить достаточно выгодные договора на обслуживание юридических лиц, то свой сайт у любого автосервиса должен быть! Даже, если вы работаете в самой глухой российской глубинке. Интернет вездесущ!

ОТКРЫТИЕ

И вот, долгожданный день открытия наступил! Однако, ничего не случилось... Очереди перед воротами не выстраивалось. Более того, никто не пришёл вообще, несмотря на полноценную рекламную компанию. Подъёмники стояли одинокими столбами, ремонтная зона сияло девственной чистотой, слесаря невозмутимо курили, а девушка-менеджер, пизвенная поражать клиентов культурой обслуживания, самозабвенно резалась в тетрис. Я с сомнением начал поглядывать на волшебную книжицу Дубровского, лежащую на столе. Чуда пока не происходило...

ЗАНУДА

«Увольняйте клиентов»

Д. Дубровский

Постепенно всё наладилось. Первый клиент, появившийся на третий день, ушел пораженный нашим сервисом и опившийся бесплатным кофе. За ним пришли сразу двое и маховик постепенно стал раскручиваться.

Этот день, когда мы увидели его впервые, запомнился надолго. Веселый напористый и жизнерадостней толстячок резво вкатился в клиентскую зону. С ходу заявив, что его машина в ремонте не нуждается, попросил сделать мелочёвку в ходовке. С горящими глазами выспрашивал все подробности о предстоящем ремонте. Главный механик терпеливо объяснял. Уехал вроде бы полностью счастливым.

Он появился на следующий день с печальными глазами и заявлением о том, что после нашего ремонта машина «едет как-то не так». Загнали его автомобиль на подъемник, осмотрели, убедились, что всё в порядке, попутно кое-что подтянули. В очередной раз механик старательно объяснял ему прописные истины, но в ответ он только печально качал головой.

После этого этот клиент стал истинным проклятием нашего автосервиса. Первое время мы имели неосторожность делать ему кой-какие работы. Как правило, это было для него поводом, чтобы потом приехать ещё ни один раз. Буквально все неисправности своего выдавшего вида «Шевроле» он списывал на последствия нашего ремонта, При этом продолжал клясться в верности только нашему автосервису и уверял, что больше никуда, кроме как к нам, не будет обращаться.

При его появлении менеджеры стались поскорее спихнуть его главному механику, а у того начинался нервный тик. Если я не успевал спрятаться, то, после главного механика, он прямиком шёл ко мне и тогда мне был обеспечен не менее чем получасой нудный рассказ о том, как его машина стала хуже работать. Избавиться от него не было никакой возможности. Пару раз он даже подкараулил меня возле подъезда, чтобы рассказать о своих проблемах, когда я возвращался домой ...

В ПОДОБНЫХ СЛУЧАЯХ ДУБРОВСКИЙ ДАЁТ ОДНОЗНАЧНЫЙ СОВЕТ: «УВОЛЬНЯЙТЕ КЛИЕНТОВ!»

Ах, Дмитрий, легко сказать: - «увольняйте»...Когда менеджер объявил толстячку о том, что мы его больше не обслуживаем, он чуть не расплакался. Потрясенный нашим вероломством, бедолага понуро ушёл, но уже на следующий день торжественно прибежал вновь, потрясая бумагой, где было написано, что согласно закону о защите прав потребителей мы не имеем права отказывать ему в оказании услуг. Кроме того был звонок из Управления потребительским рынком при нашей городской администрации. Усталый женский голос сообщил мне о поступившей на нас жалобе и попросил

исправить положение....

Зануда в очередной раз рассказал о том, как он любит всех нас, дорожит нашим автосервисом и всё вернулось на круги своя... Спросите, чем кончилась эта история? А ничем. Сейчас «любимый» клиент уехал в отпуск, заверив в том, что по приезду вплотную займётся машиной. С нашей помощью, разумеется... Пока мы получили временную передышку...

ПРО РЕФЕРАЛЬНУЮ СИСТЕМУ

*«...одним из самых эффективных является внедрение программы «Приведи друга за вознаграждение»»
Д. Дубровский*

Откровения про реферальную систему или «сарафанное радио», вычитанные в заветной книжке, мы считали своим тайным оружием и поглядывали на конкурентов свысока. Уж мы-то точно знали, как обеспечить наплыв клиентов. Мудрить долго не стали – разработали положение, по которому тому, кто приведёт друга, полагалась разовая 5% скидка. И тут началось...

«Наш народ не обманешь!» – восклицал известный юморист и мы убедились, что это действительно так. Клиенты быстро освоились, и часто можно было наблюдать картину:

... Заезжает развалюха и делает пустяковый ремонт на 250-300 рублей. Следом, с хитренькой улыбочкой, является «друг» и мы вынуждены отремонтировать ему движок со скидкой в 3 - 4 тысячи. Согласитесь, что мы, вроде как, оказываемся в дураках – на первоначальном этапе терять такие суммы для нас было совсем не по карману...

ДАЛЬШЕ – БОЛЬШЕ!

Хитромудрые клиенты-реферальщики начали размножаться в геометрической прогрессии. Дело доходило до того, что поймав на трассе случайную машину, они получали для себя весомые скидки. Я лихорадочно бросился к любимой книжке и с досадой хлопнул себя по лбу! Нигде ни слова не было написано о процентах! Поощрять реферальщиков предлагалось либо услугами, либо сертификатами с фиксированными суммами! И всего-то...

Срочно пришлось переделывать положение, и вскоре всё вошло в нормальное русло. Это послужило нам хорошим уроком – любую систему

скидок, прежде чем внедрять, надо тщательно продумывать! Вот так-то...

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Наш автосервис проработал с момента открытия всего полгода, но впечатлений, как трагических, так и комических, как говорится, выше крыши. Если читателю эти скромные записки покажутся заслуживающими внимания, то автор сочтёт за честь продолжить их. На очереди повествование о наружной рекламе, об акции «бесплатная диагностика», о том, как проходят «корпоративки» в автосервисе и о многом другом...

С уважением,
Директор «НОРИЛЬСКАВТОСЕРВИСА»
Игорь Липин



«Приведу просто самые свежие данные: МАЙ 2012 (с 1 по 20 число) – 124 звонка, 45 новых клиентов, 70 910 – выручка только с первого посещения !!!»

Добрый день, Дмитрий! Решил принять участие в Вашем конкурсе, хотя вовсе не из-за призов. iPad есть, электронным книгам предпочитаю «классические» бумажные, место на конференции уже оплачено ☺.

Просто для того, чтобы поблагодарить Вас, в очередной раз. За ту работу, которую Вы проводите с нами, постоянно обучая и вдохновляя нас, за помощь оказываемую Вами, для достижения наших результатов, за поддержку и просто за то, что Вы работаете для нас, владельцев и директоров независимых СТО.

Про меня: Меня зовут Дмитрий Воронин. Живу и работаю в городе «суровых мужчин» Челябинске. До автосервиса была пара удачных и не очень собственных проектов, работа по найму на руководящих должностях.



В один далекий день в книжном магазине попала на глаза книга Д. Дубровского «Открываем автосервис: с чего начать, как преуспеть». Первая часть (эзотерическая) была прочитана прямо в магазине. Меня поразило, каким легким и понятным языком она написана, а в ошибках, описанных Вами, я узнавал себя. Единственное разочарование заключалось в том, почему мне эта книга не повстречалась раньше.

Вот так, под впечатлением книги, и решено было заняться этим бизнесом

Так в начале 2010 года распахнул свои двери, автосервис «Хакамару-Авто». Первый арендованный бокс был на целых два машиноместа, с одной единственной ямой. Специализировались на ремонте японских и корейских автомобилях, в том числе системе прямого впрыска GDI.

В какую сторону идти, и с какой скоростью двигаться помог Ваш Тест-Драйв. (повторюсь, ранее с ремонтом автомобилей, ни как не был связан) Далее была «Реферальная система». Много работы, взлетов и падений. Но всегда, как бы не было тяжело, я чувствовал Вашу поддержку, использовал Ваши материалы (которые странным образом появлялись по мере возникновения проблем).

Хорошим подспорьем стал Ваш мини-журнал «Автобизнес без цензуры». Написали в одном из журналов, про акцию с купонами, запустили свою акцию: <http://groupon.ru/chelyabinsk/hakamaru>

К тому моменту, мы переехали в более большое помещение. Очень кстати пришелся Ваш новый материал «Раскрутка СТО с нуля». Удержание клиентов Клубной Картой? – и вот уже из типографии получаем нашу Клубную Карту ☺. (самое приятное, что «настоящие» постоянные клиенты, которые уже были к тому времени, не стали(ни один!!!) ее покупать – Зачем? Мы и так к вам ездим ☺, надо же Вам дать заработать. Хотя есть и такие, которые купили, но ни разу не приехали). Это наша Клубная Карта:



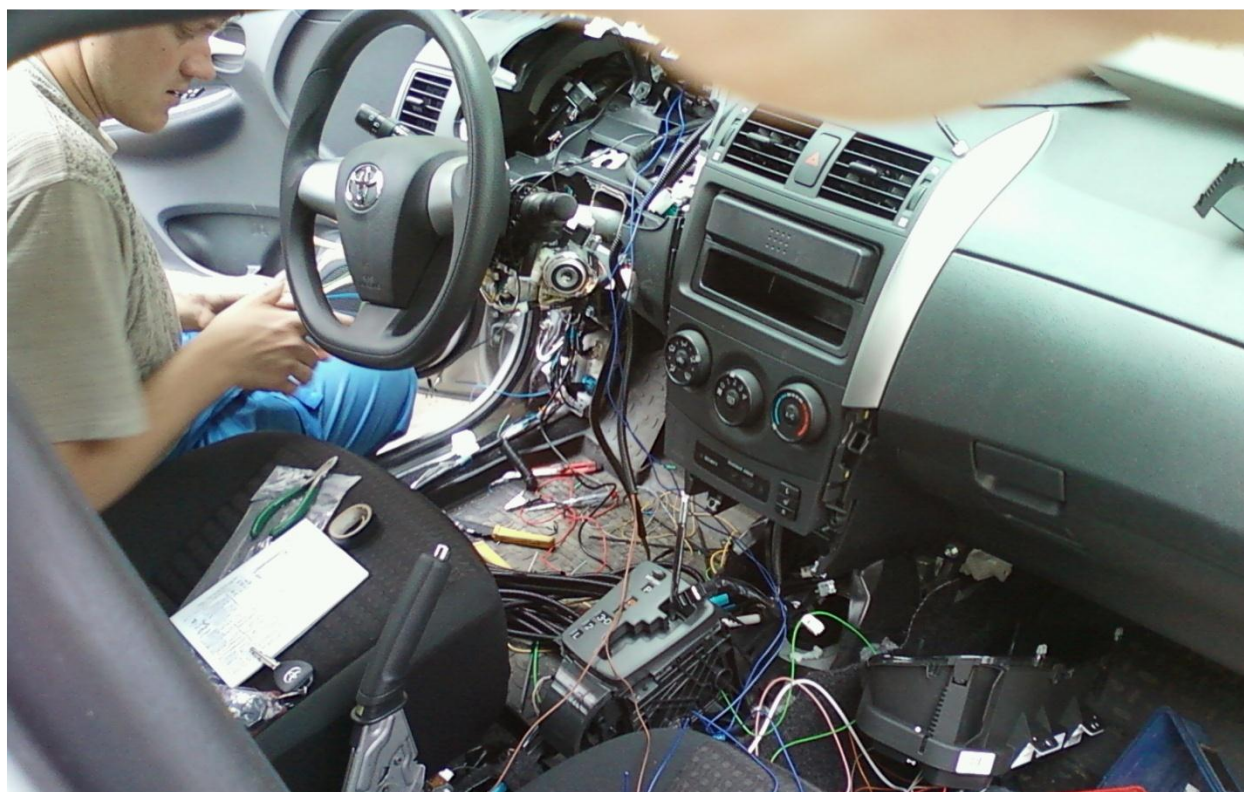
Соседи (занимались допами) крутили пальцем у виска

Говорили, что я ни чего не понимаю в этом бизнесе, что нужно больше подавать объявлений в бесплатные газеты, они 10 лет уже этим занимаются и

многому меня могут научить, в итоге они не потянули арендной платы и вынуждены были съехать.



Парадный въезд ☺



Наш «Бог сигнализаций»

Отдельное спасибо Вам, за I Конференцию по Автобизнесу 2012

На ней действительно стоило побывать, даже если бы не выступал ни один

спикер. Вам удалось собрать в одном месте столько опытных сервисменов, готовых поделиться своим опытом. Кто хотел, что-то узнать полезное – тот обязательно узнал. Представьте себе ситуацию, я прихожу в успешный Челябинский сервис, где очередь на неделю вперед, и спрашиваю – расскажите мне, почему у Вас такая очередь, а у меня в моем сервисе, слесаря без дела болтаются??? Я не пробовал (может конечно и зря ☺), но что-то мне подсказывает, что много они не рассказали бы. А Вам удалось создать такую атмосферу, где делились опытом, хотели помочь как новичкам, так и тем, кто только планировал заняться этим бизнесом. ОГРОМНОЕ ВСЕМ СПАСИБО.

Ну и напоследок, о Вашей услуге «Клиенты для слесарного автосервиса» под ключ

Многие слышали мое мнение о ней, или читали в АБЦ. Приведу просто самые свежие данные: МАЙ 2012(с 1 по 20 число) – 124 звонка, 45 новых клиентов, 70 910 – выручка только с первого посещения !!! Сколько еще они оставят денег у меня? Считайте сами. Причем я изначально ни чего не плачу, то есть ни чем не рискую. А сколько Вы денег тратите на рекламу? (представляю, как меня сейчас ненавидят челябинские коллеги) И меня честное слово удивляет, такое количество свободных городов. В общем на данный момент, я полностью отказался от всей остальной рекламы, и убежден, что на рекламу у меня ни одна копейка зря не потрачена. Т.к. много «европейцев» обращаются к нам, мы решили им не отказывать ☺ (снимки ниже)



Для чего я это все написал и показал?

Наверное для того, чтобы все кто прочитает это поняли, что волшебной таблетки все-таки не существует, все это достигается громадным трудом, и результат не приходит сразу. Но если Вы будете использовать материалы Дмитрия Алексеевича Дубровского, Вы будете точно знать, в каком направлении продвигаться, и это путь окажется намного короче. Я не претендую на лучшую историю успеха в автобизнесе, я просто рассказал про свою историю. И просто уверен, что если на 100% использовать знания, которые дает нам Дмитрий, можно достичь гораздо большего. (оставим это на будущее ☺)



P.S. Дмитрий, наверное я все таки слухавил, написав, что мне не нужен приз. На самом деле, я очень хочу выиграть билет на конференцию «Авторемонтный бизнес 2013». Считаю, что просто обязательно на ней должен побывать мой управляющий ☺

«...проводя с ними итоговое собрание на них смотреть приятно, они как будто другие люди, с ними можно вести диалог, у них хорошее настроение»

Меня зовут Артем Колесников, мне 25 лет, я коммерческий директор ООО «Динамика», предприятие является официальным дилером LADA, работаю на данном предприятии с 18 лет. Начинал с ведения магазина, год как начал руководить созданным с нуля оптовым складом.



И вот пол года назад мне передали СТО, состоящую из двух цехов механического 600 кв.м 8 подъемников и 4 поста электрики и кузовного ремонта 500 кв.м. СТО благодаря хорошему расположению, продаже новых и подержанных автомобилей, своей станцией техосмотра, монопольной работой в городе со страховыми компаниями по ремонту – имеет постоянный поток клиентов. Наша задача справляться с этим – что не совсем хорошо получалось!

Два месяца я просто барахтался с этими цехами, особенно в механическом цехе

Ни какого планирования, запись велась конечно определенная, но когда эти клиенты приезжали, то попадали в текущую очередь. Не мог найти не общего языка не со слесарями, не с мастерами, хотя выработка была стабильной, но постоянно требовало вмешательство.

Ежедневная работа по текущим проблемам, работал как справочная))) «это как, а это», говорю уже скоро стол в цехе поставлю а сверху табличку напишу «Бесплатный консультант». Из опыта и изученной за годы литературы понимал что без единой системы работы ни куда не сдвинуться но как это сделать правильно имел только определенное представление и неудачный опыт по внедрению работы по блок схеме.

В феврале решил чтобы исключить или хотя бы минимизировать возможности для левого заработка слесарей (его я не замечал но предполагал если не начать это вовремя контролировать) внедрили программу планирования и учета рабочего времени. Учет рабочего времени при помощи сканеров штрих кодов (начал работу отсканировал заказ-наряд, закончил отсканировал что закончил) Это было что то!!!)))

Сейчас вспоминаю со смехом конечно, но тогда – это стоило две недели тотального контроля и серьезного сопротивления всего персонала, в первую неделю вообще раньше 21:00 из ИТР вообще домой никто не уходили. Значит настроим, обзвоним клиентов записавшихся за день, создадим план рабочего дня. Начинается утро, снова неразбериха, на 1 пост запланировано ТО слесарь не вышел, переставляем на другого, там все меняется то сканером кто то не отметит о начале работы, программа показывает одно, в цеху вообще другое происходит.

Слесаря на нервах, мастера на нервах, все ждут когда я уже отстану от них со своими внедрениями. Я конечно предполагал их желание и поэтому соответственно решил чтобы конечно было так как я задумал. Ждали они две недели, прописал правило, о том что если кто то работает без заказ наряда, отмеченного по сканеру то штраф. А чтобы самому там не бегать вывел себе в кабинет видео с цеха и наблюдал за фактом, и если где то происходило не сходство вызывал к себе по каждому соответствующему поводу, во первых штраф, а во вторых бегать ко мне в кабинет на второй этаж удовольствия мало.

Очень удобная штука всем советую. Допустим я смотрю в цеху стоит а/м, теперь сверяю по программе, и сверяю по факту, как давно заехал, какие работы он выполняет, подходит ли это по времени, если вызывает сомнение то обязательно иду проверяю. Так стало определенно понятно, что происходит в цехе.



Да, все хорошо, но дисциплина по-прежнему отсутствовала

Опоздания, прогулы, приходили с запахом алкоголя на работу – и все это порядке вещей. К тому времени я уже заказал «Кадровый вопрос», что очень здорово мне помогло, ушли те сомнения, которые мешали двигаться в нужном направлении, готовые схемы, инструкции, правила - основную часть взяли за основу и подогнали под себя, прописали за что увольняют, за что какие

штрафы, и ознакомили всех под роспись. Стали проводить ежедневные планерки в цехах с персоналом, потом с мастерами перед началом рабочего дня, это позволило постоянно поддерживать обратную связь с происходящим в цехе.

Еще очень важный момент, а наверное и самый главный это и наставление Дмитрия о том что нужно действовать согласно разработанной политики и избавляться от тех кто нарушает эти правила, очень помогло это и на этапе исполнения не опускать руки, когда лед тронулся))).

Так за буквально две недели в механическом цехе из 8 человек слесарей осталось 3, и из 3 электриков осталось 2. А представляете текущая работа - ремонт, ТО, установка допа, а выполнять некому. Мастера уговаривали меня оставить работать тех сотрудников которых я увольнял за несоблюдение моих нововведения, но я не согласился и решил придерживаться строгих правил. К счастью пришли молодые ребята 4 курс техникума по специальности автомеханики на 2 месяца практики. Мы их тут же распредели среди оставшихся слесарей двое из них буквально через 3 недели стали работать самостоятельно (под присмотром конечно), и так же 2 электрика соответственно их закрепили за каждым из электриков.

Дисциплина стала восстанавливаться

Перестали появляться бутылки из под пива в раздевалке, В обязанности отдела кадров входил контроль времени прихода, затем протокол и ознакомление под роспись. Главное то что удалось сохранить стабильность выработки цеха. Сейчас есть определенная нехватка именно квалифицированных слесарей, продумываем объявления согласно методики Дмитрия, очень помогает апрельский выпуск «Автобизнес без цензуры» уже подали объявление в газету, думаем сработает. Так же готовимся к 12 часовому рабочему дню, и внедрению разных акций для увеличения прибыли.

А теперь цех кузовного ремонта!

500 кв.м работают 3 человека, новое оборудование, стапель «Чиф», Покрасочная камера, споттеры всякие разные, ну все для быстрого и качественного ремонта. В очереди всегда не менее 15 автомобилей (разной сложности ремонта). Остались три человека - отработали по 5-7 лет они в этом цехе. Единственное что касается качества, то тут ребята молодцы, выпускают идеальные машины, Ну вот что касается выработки то все что они заработали то все в расход на зарплату и газ свет и уходит, вообще с низкой отдачей работал цех.

Буквально за 2 года там сменилось 3 мастера, никто не смог руководить))). Новые сотрудники больше чем до обеда там не задерживались. Ребята работали

не спеша, создался замкнутый круг и в команду никого не принимали.

Ситуация в том что расчет им в зарплату шло не % от стоимости заказ-наряда, а фиксированная ставка по нормо-часу, что по соотношению к фактической стоимости заказ-наряда было намного ниже. Они всегда



были недовольны зарплатой, а руководство выработкой. Поэтому у них не было стимула работать быстрее так как от этого сильно значительно зарплата не поднималась, а руководству стимула платить больше так как больше они не выработывали))). Вот как то вот так я это все понимал))).

1 марта я собрал собрание и попытался внедрить новую схему оплаты которая предполагала, как сейчас анализирую свои действия, понимаю небольшое отличие, оно состояло в том что чем больше он выполнил нормо-часов, тем больше стоимость нормо-часа, ну хотя уже при ней возможность зарабатывать в 1,5 раза больше – не согласились)))))))). Даже применять не стали. Долго спорили, результата не было, выработка еще больше упала

1 апреля я снова собрал собрание и предложил новую схему оплаты

Градация по нормо-часам оставил что и в предыдущий раз а вот вместо ставки нормо-часа установил процент от стоимости работ по заказ-наряду – от 30% до 50% (Пример 1). Когда я им это объявил и показал расклад – они даже в лице изменились.

Оплата труда на апрель 2012 года	
Выработка, н/ч	% оплаты от стоимости работ по з-н
190 и более	50
170-189	45
150-169	40
130-149	35
до 129	30

И вот 10 мая подводя итоги работы цеха кузовного ремонта, при том что они заработали в 3 раза больше обычного, предприятие получило в 2 раза больше прибыли с услуг за вычетом зарплаты администратора, мастера, колориста, а еще не считая продажи на эти а/м большего объема запчастей и ЛКМ.

Сегодня 15 мая проводя с ними итоговое собрание на них смотреть приятно, они как будто другие люди, с ними можно вести диалог, они что предлагают, у них хорошее настроение. Цель собрания была подведение итогов за апрель и привлечение квалифицированных кадров. Когда я им показал подготовленное объявление на маляра, (которое я сделал по статье в апрельском номере) я спросил правду ли я там указал о нашем предприятии о наших гарантиях, и они сказали что это ПРАВДА.

И по итогам собрания было договорено что в страничке вакансии мы поместим фото сотрудника и его отзыв о том как у нас работается, а за каждого приведенного ими сотрудника, тот кто его приведет получит 20% от зарплаты за первый месяц его работы. И эти люди сегодня мне говорят что они сами заинтересованы в привлечении маляров, жестянщиков, потому что в команде и они больше заработают.

Команда цеха ТО и Р



Команда кузовного цеха



Коллектив цеха ТО и Р, Кузовного цеха, Отдела запасных частей



Конечно много инструкций и правил еще не внедрено, большую поддержку и помощь оказал «Кадровый вопрос», рекламные компании только собираемся запускать, но те положительные тенденции, которые сейчас происходят у меня на предприятии, дают мне твердую уверенность в правильности выбранного пути развития.

Я не собираюсь останавливаться на достигнутом, тем более еще есть куда расти. В дальнейшем буду с большей энергичностью и энтузиазмом внедрять новое, расширять уже имеющиеся мощности, выходить на новые горизонты, занимать лидирующие позиции по основным показателям автобизнеса у себя в регионе.

Артем Колесников, г. Мелеуз
Республика Башкортостан,
автоцентр «Динамика»
www.dinamika102.ru

