



ЗР КОНСАЛТ

Решения по увеличению
прибыльности автобизнеса

1. О КОМПАНИИ

УНИКАЛЬНАЯ МЕТОДОЛОГИЯ КОНСАЛТИНГА В АВТОБИЗНЕСЕ, РАЗРАБОТАННАЯ НА БАЗЕ СТАНДАРТОВ МЕЖДУНАРОДНЫХ БРЕНДОВ И УВЕЛИЧЕНИЯ ПРИБЫЛЬНОСТИ НЕЗАВИСИМЫХ СТО
ТЕКУЩИЕ ПРОЕКТЫ В РОССИИ И КАЗАХСТАНЕ

**VOLVO / TOYOTA / LEXUS / HYUNDAI / KIA
M - BENZ / BMW / AUDI / LADA и др.**

ОСНОВНЫЕ СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- СЛЕСАРНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ
- КУЗОВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ
- СЕРВИСНЫЙ МАРКЕТИНГ
- ДОРАБОТКА ДМС и CRM СИСТЕМ
- ЗАПУСК АВТОСЕРВИСА
- ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

ЛЕГКОВОЙ И КОММЕРЧЕСКИЙ ТРАНСПОРТ, АВТОПАРКИ



АССОЦИИРОВАННЫЙ ЧЛЕН И ПАРТНЕР СОЮЗА АВТОСЕРВИСОВ





НАШИ НАПРАВЛЕНИЯ

СЛЕСАРНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

- **Проект по увеличению прибыльности СТО**
- Комплексный аудит СТО
- Сопровождение по плану действий и внедрение базовых стандартов и процессов
- Разработка и стандартизация бизнес - процессов
- Бизнес – планирование и отчетность СТО
- Обучение персонала
- Открытие сервисной станции

КУЗОВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

- Оценка бизнес – процессов и технологии производства
- Оценка качества
- Сопровождение по плану действий
- Внедрение базовых стандартов по послепродажному обслуживанию
- Открытие сервисной станции

СЕРВИСНЫЙ МАРКЕТИНГ

- Экспертная оценка текущей ситуации
- Настройка Яндекс Директ под ключ
- Составление карты точек контакта с клиентами
- Сопровождение по направлению сервисного маркетинга
- Контроль работы аутсорсинговой компании

ПРОГРАММНЫЙ ПРОДУКТ

- Предложение готовых блоков и комплексного продукта 1С
- Точечная доработка системы управления по индивидуальным пожеланиям

(Пред. запись, система учета рабочего времени, воронки сервиса, CRM, аналитика, управление складскими запасами и т.д.)



НАШИ НАПРАВЛЕНИЯ



НАШИ КЛИЕНТЫ

AUDI CITROEN DUTSUN
FORD GAZ UAZ GEELY HYUNDAI KIA
LADA MITSUBISHI NISSAN PEUGEOT
SKODA TOYOTA VOLKSWAGEN
IVECO VOLVO
+ Мультибрендовые независимые СТО

Авто Бизнес Центр Групп, Ярославль
Автожизнь Ставрополь
Автопрестус Москва
БорАвто Воронеж
Иравто Владикавказ
КАН АВТО Казань
Каугос Липецк
Лидер Авто Рязань
МОТОР ЛЕНД Белгород
МОТОР ЛЕНД Воронеж
МОТОР ЛЕНД С.-Петербург
МЦ-Ставрополь
Радар Групп Иваново
Ринг Авто Воронеж
РУМОС, Тверь
СИМ, Москва
Сильвер-Авто Групп Магнитогорск
Тойота Центр Уфа
Peugeot Отрадное, Москва
Citroen Отрадное, Москва
Луидор, Москва
КОРЕЯ АВТО, Костанай, Казахстан
Реактор, Омск
Абсолют Авто, Шахты и **другие**

59

КЛИЕНТОВ

ОФИЦИАЛЬНЫЕ ДИЛЕРЫ
НЕЗАВИСИМЫЕ СТО
КОМТРАНС
ПРОМ. ПРЕДПРИЯТИЯ

36

ГОРОДОВ

РОССИЯ
КАЗАХСТАН
УЗБЕКИСТАН

91

ПРОЕКТ

АУДИТ СТО
ВНЕДРЕНИЕ СТАНДАРТОВ
ОБУЧЕНИЕ
ФИНАНСОВАЯ АНАЛИТИКА



2.1 ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА СЕРВИСА (Слесарное направление)

ЦЕЛЬ

- Выявление точек снижения расходов, увеличения эффективности и прибыли СТО

СТРУКТУРА АУДИТА

- Продолжительность аудита - 5 дней (3 дня – визит на СТО)
- Итоговая презентация и **детальный план действий по итогам аудита**

ОБЪЕМ АУДИТА

- Привлечение клиентов (сервисный маркетинг)
- Бизнес – планирование и отчетность
- Финансовые и производственные показатели
- Оценка текущих процессов выполнения работ и работы с клиентами
- Распределение функций по сотрудникам и система мотивации
- Управление складскими запасами и хранение товара
- Оценка функционала системы управления (1С и иные ПО)
- Процессы удержания и управление лояльностью клиентов

ОБЪЕМ ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ СЕРВИСА



ОТДЕЛ СЕРВИСА

- Орг. структура, должностные инструкции, рабочие процедуры, распределение функционала
- Оценка настройки системы ДМС (1С)
- Оценка работы сервис – бюро / ремзоны
- Система управления рабочим временем
- Производственные мощности, оборудование и инструмент
- Работа с повторными обращениям
- Прослушка звонков и анализ архива заказ - нарядов



СЕРВИСНЫЙ МАРКЕТИНГ

- Привлечение клиентского трафика
- Продвижение СТО в интернете и соц. сетях
- Анализ входящего трафика
- Анализ действующих спец. предложений и их эффективности
- Анализ деятельности конкурентов



ОТДЕЛ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

- Система управления складскими запасами
- Аналитика текущего состояния склада запасных частей
- Учет упущенных продаж
- Учет клиентских заказов
- Работа с неликвидом
- Организация хранения запасных частей



УПРАВЛЕНИЕ И МЕНЕДЖМЕНТ

- Бизнес – план
- Управленческий отчет
- Система мотивация сотрудников
- Финансовые и производственные показатели
- Сегментация и удержание клиентов



ОТДЕЛ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

- Послесервисный обзвон и источники обратной связи от клиента
- Процесс обработки полученных отзывов
- План по улучшению качества

БОЛЕЕ 100 ПУНКТОВ ЧЕК – ЛИСТА ПО ВСЕМ ОТДЕЛАМ СТО

ДЕТАЛЬНЫЙ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ПО ИТОГАМ АУДИТА



2.2 ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА СЕРВИСА (Кузовное направление)

ЦЕЛЬ

- Выявление точек снижения расходов, увеличения эффективности и прибыли СТО

СТРУКТУРА АУДИТА

- Продолжительность аудита - 5 дней (3 дня – визит на СТО)
- Итоговая презентация и **детальный план действий по итогам аудита**

ОБЪЕМ АУДИТА

- Соблюдение технологии производства
- Оснащенность МКЦ
- Безопасность производства работ
- Юридические аспекты кузовного бизнеса
- Работа с ОСАГО
- Работа со страховыми компаниями
- Финансовые и производственные показатели
- Аналитика

ОБЪЕМ ЭКСПЕРТНОЙ ОЦЕНКИ КУЗОВНОГО СЕРВИСА

СОБЛЮДЕНИЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОИЗВОДСТВА

- Тех. информация – наличие и использование.
- Технологические карты – наличие, работа по ним.
- Соблюдение технологии – присутствие на каждом производственном участке для оценки качества выполняемых работ и контроля соблюдения технологий.
- Расходы ЛКМ – расчет, контроль, учет.
- Запчасти – хранение снятых, проверка на брак новых, система согласования ремонта.
- Система мотивации – составляющие, учет квалификации.

БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОИЗВОДСТВА РАБОТ

- Инструкции по технике безопасности
- Средства индивидуальной и коллективной защиты
- Освещенность – проверка уровня освещения, сравнение с нормативами

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРОЦЕССА

- Основные показатели МКЦ (экономические и производственные)
- ДМС – оценка текущей ДМС на соответствие минимальным требованиям
- Стандарты документооборота
- Производственные мощности – оценка загрузки, потенциал, инструменты увеличения пропускной способности.
- Бизнес - процессы в ремзоне – поэтапный контроль качества, контроль хода работ и т.д.
- Подготовка авто к постановке в ремонт.
- Выполнение работ – распределение, контроль хода работ, бизнес – процессы.
- Поэтапный контроль качества.

ОСНАЩЕННОСТЬ МКЦ

- Оборудование и инструмент – работоспособность, своевременное обслуживание
- Комната колориста – наличие, оснащённость.
- Система подготовки воздуха – влагоотводчик, лубрикаторы, фильтра и т.д. Своевременное обслуживание.

БОЛЕЕ 100 ПУНКТОВ ЧЕК – ЛИСТА ПО ВСЕМ НАПРАВЛЕНИЯМ

ДЕТАЛЬНЫЙ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ПО ИТОГАМ АУДИТА

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ

- >>> ПОДРОБНЫЙ РАЗБОР ВСЕХ НЕДОСТАТКОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ ВО ВРЕМЯ ВИЗИТА
 - Ежедневные промежуточные собрания по итогам каждого дня проверки
 - Итоговая презентация – отчет для подведения итогов на третий день аудита (Презентация также остается Заказчику)

- >>> **ДЕТАЛЬНЫЙ ПЛАН ДЕЙСТВИЙ ПО ИТОГАМ АУДИТА**
 - **Описание текущих недостатков по каждому незакрытому пункту чек - листа**
 - **Пошаговые детальные рекомендации по каждому не закрытому пункту чек - листа**

- >>> СОПРОВОЖДЕНИЕ ПОСЛЕ АУДИТА
 - Эксперты остаются на связи на постоянной основе после аудита и готовы отвечать на любые вопросы по переданному плану действий и иным вопросам работы СТО в формате 24/7

- >>> ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ИТОГАМ ВИЗИТА
 - Мы передаем лучшие практики, примеры и шаблоны материалов для внедрения составленного плана действий



3. СОПРОВОЖДЕНИЕ

Внедрение выявленных при аудите точек развития

Объем проекта формируется на основании проведенного аудита

Цель проекта – реализация выявленных при аудите точек увеличения прибыльности СТО, реализация задач по развитию предприятия

Разные форматы сопровождения по уровню вовлеченности экспертов ЗР КОНСАЛТ и стоимости

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

Постановка задач на каждый месяц
ЗР КОНСАЛТ / сотрудники СТО

УДАЛЕННАЯ РАБОТА

Разработка должностных инструкций, рабочих процедур, системы мотивации, тех. заданий для доработки системы 1С и остальные материалы в рамках плана действий на основании аудита

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ВИЗИТ

Обучение и работа с сотрудниками, внедрение бизнес – процессов и процесса продаж на сервисе

КОНТРОЛЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Совместный контроль и аналитика финансовых и производственных KPI, корректировка плана внедрения и контрмеры по улучшению показателей

4. ЕДИНЫЙ УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ДЛЯ АВТОЦЕНТРА

Объем проекта формируется на основании проведенного аудита



Единый инструмент мониторинга и аналитики данных для эффективного планирования и управления автосервисом

- Единый отчет для мониторинга финансовых и производственных показателей
- Инструмент для аналитики данных и бизнес – планирования
- Инструмент для постановки и мониторинга целевых показателей для сотрудников и подразделений
- Формула прибыли – инструмент для моделирования прибыльности автосервиса на основе отдельных показателей

- ✓ В качестве платформы используется программное обеспечение **POWER BI от Microsoft**
- ✓ **Получения данных напрямую** из операционной системы клиента и автоматическое **ежедневное обновление**
- ✓ **Интерактивная визуализация отчетов**, делающая аналитику более простой и понятной, использование минимального количества страниц для аналитики

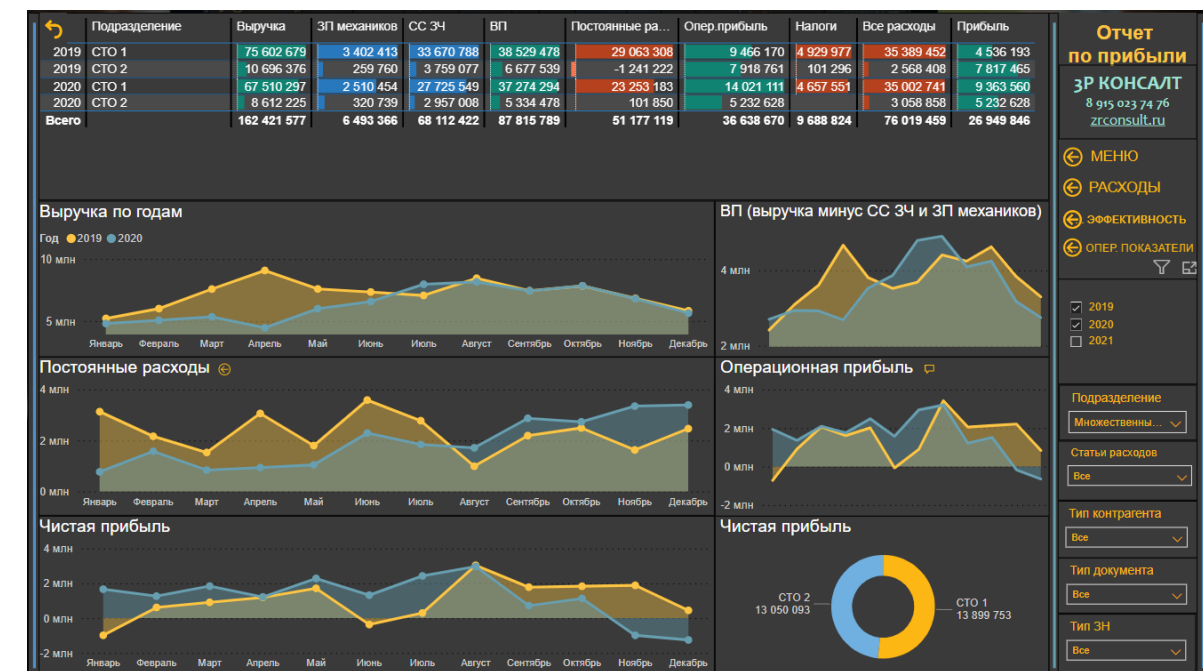
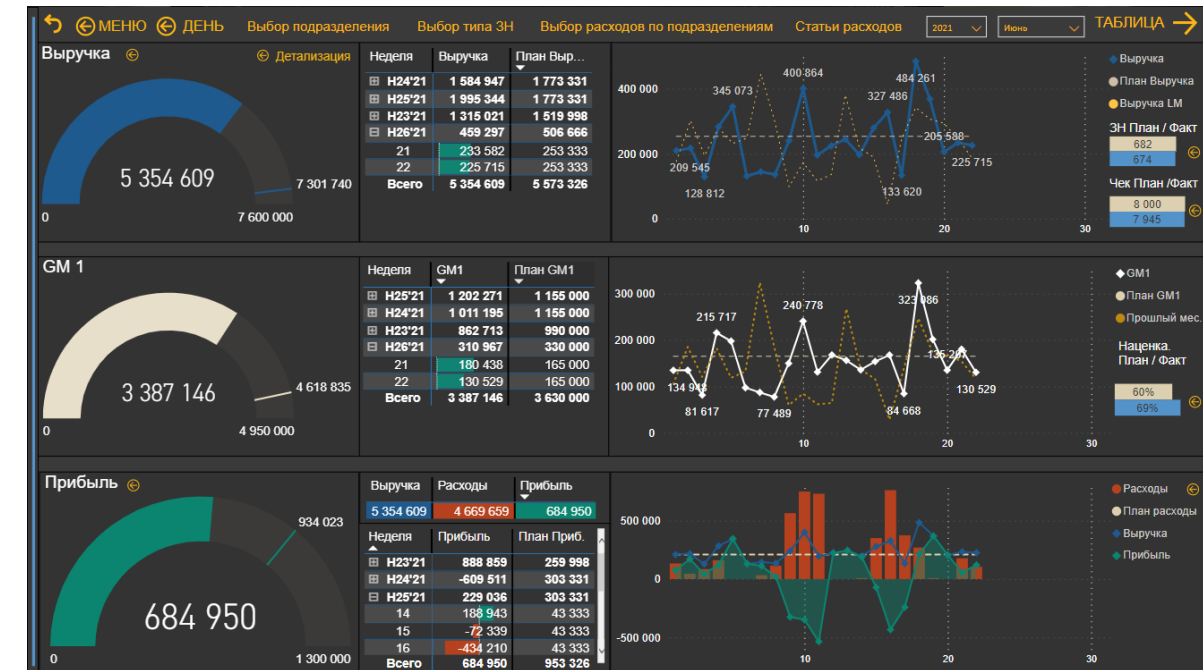
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО СЕРВИСУ

1. Ежедневное отслеживание KPI и работы автосервиса, достижения целей.
2. Финансовые и производственные KPI
3. Детализация прибыли: выручка, валовая прибыль, операционная прибыль
4. Детализация расходов
5. Показатели маржинальности и рентабельности СТО
6. Выполнение целевых показателей по подразделениям и исполнителям
7. Детализация выработки по мастерам-приёмщикам и механикам
8. Операционные показатели: средний чек, н/ч, машинозаявки и т.д.
9. Загрузка производственных мощностей и персонала

План / Факт / Прогноз

Детализация: год, месяц, день

Сравнение между подразделениями и сотрудниками



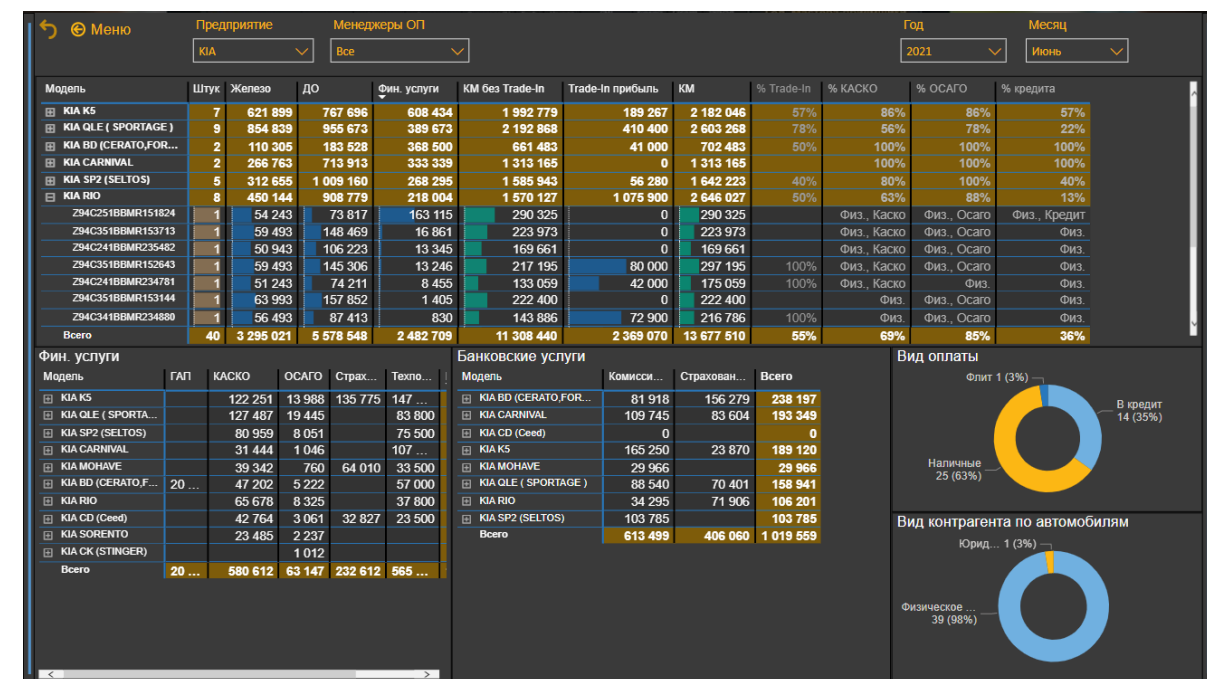
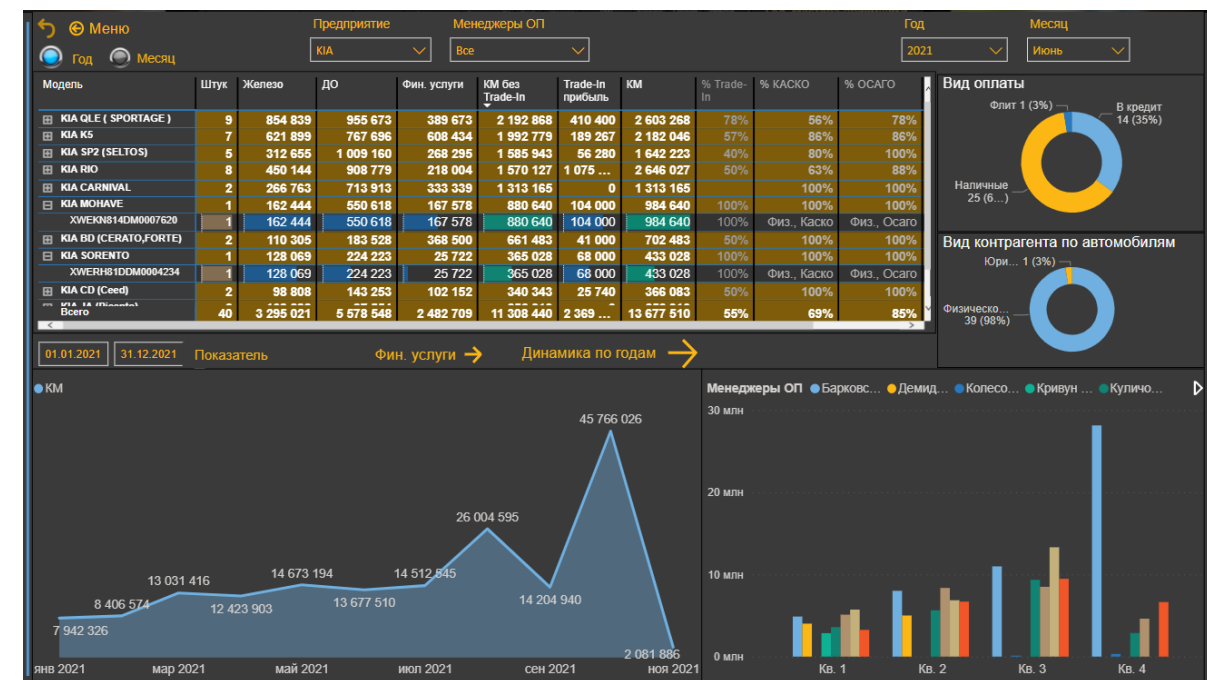
УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ОТЧЕТ ПО ПРОДАЖАМ

1. Ежедневное отслеживание KPI и работы отдела продаж, достижения целей, планирование деятельности
2. Финансовые и производственные KPI
3. Детализация прибыли по составляющим кумулятивной маржи: железо, ДО, фин. услуги, trade-in
4. Детализация и прогноз прибыли на каждый автомобиль
5. Прогноз прибыли исходя из склада новых автомобилей
6. Выполнение целевых показателей по подразделениям и исполнителям
7. Клиентский трафик с разделением по источникам и типам
8. Склад автомобилей (свободные/в резерве; предоплаты; стоимость склада; оборачиваемость и т.д.)
9. Отдел Trade-in
10. Отдел финансовых продуктов и услуг (кредит, ОСАГО, КАСКО и т.д.) + ваши специфические показатели

План / Факт / Прогноз

Детализация: год, месяц, день

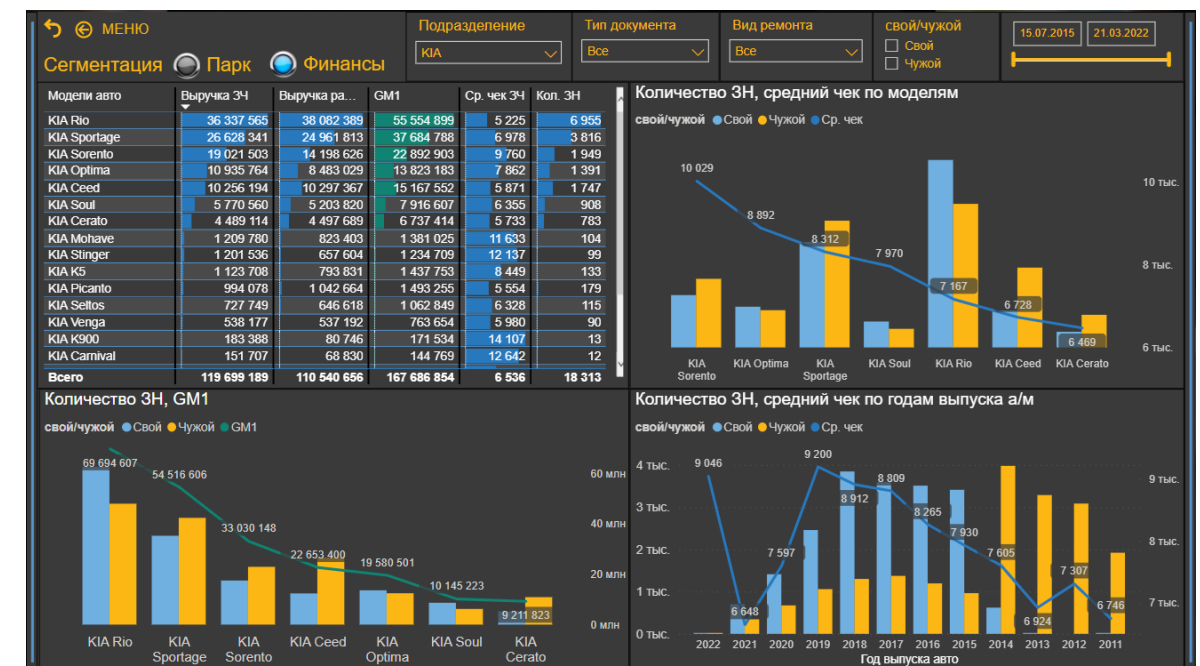
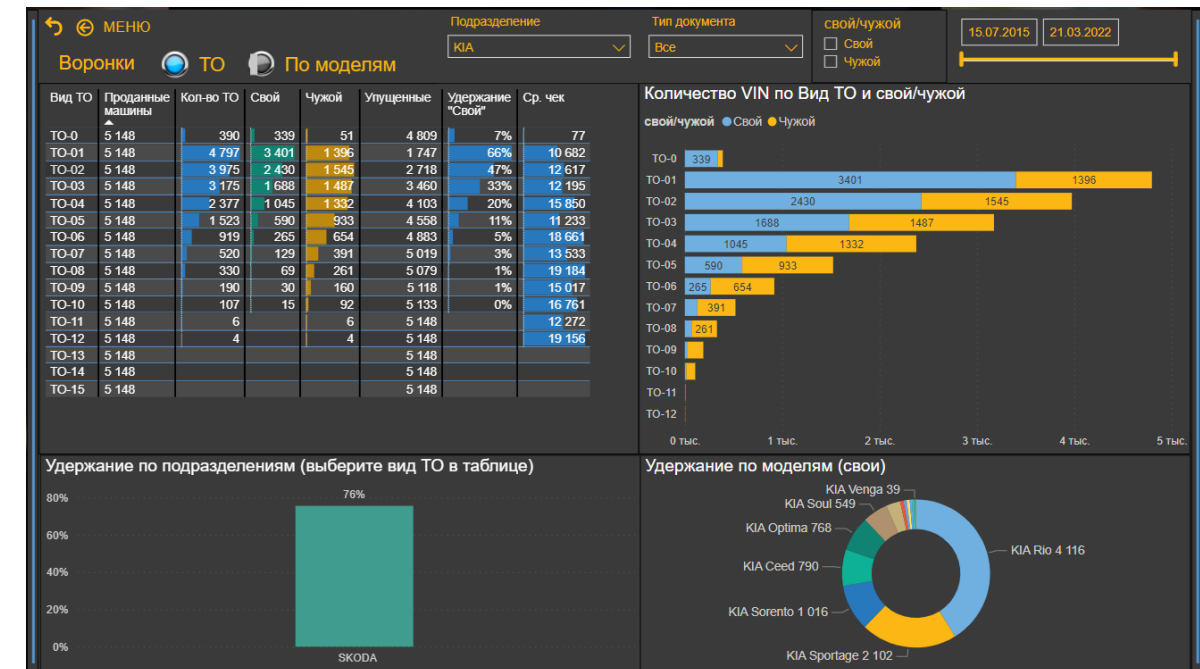
Сравнение между подразделениями и сотрудниками



СЕГМЕНТАЦИЯ И УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ

1. Удержание по виду ТО или факту заезда а/м на сервис
2. Детализация удержания по годам выпуска, моделям, свой/чужой
3. Визуализация среднего чека по виду ТО, моделям и годам выпуска
4. Сегментация клиентской базы по количеству заездов и ср. чеку
5. Детализация выручки и GM1 по моделям и годам выпуска
6. Детализация количества заездов по моделям и годам выпуска
7. Фильтрация по «своим» / «чужим» клиентам

«Кастомизируем» отчёт под потребности Клиента
Никаких персональных данных по клиентам





5. ОБУЧЕНИЕ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТО

1. БИЗНЕС – ПЛАН И ОТЧЕТНОСТЬ СТО
2. СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА
3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ БИЗНЕС – ПРОЦЕССОВ

- Подробная проработка каждого инструмента на реальных кейсах из автобизнеса
- Только прикладная информация по тем инструментам, которые мы сами используем в работе
- В обучение входит передача шаблонов инструментов для собственной разработки

Данные тренинги также проводились совместно с академией компании GROUPAUTO

ОБУЧЕНИЕ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТО

БИЗНЕС – ПЛАН И ОТЧЕТНОСТЬ СТО

1. Основные финансовые и производственные KPI
 2. Формирование управленческого отчета
 3. Бизнес - план и принципы его создания
 4. Планирование бюджета
- + Передача инструмента для самостоятельной разработки**



СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

1. Принципы построения мотивации для сотрудников СТО
 2. Формула ФОТ и разбор структуры
 3. Калькулятор расчета ФОТ и подбор коэффициентов
 4. Создание системы мотивации для каждой должности
 5. Инструмент анализа нового ФОТ в зав - ти от объемов выработки
- + Передача инструмента для самостоятельной разработки**

СТАНДАРТИЗАЦИЯ БИЗНЕС – ПРОЦЕССОВ

1. Матрица функций СТО
 2. Организационная структура СТО
 3. Должностные инструкции
 4. Рабочие процедуры.
- + Передача инструмента для самостоятельной разработки**





6. НАСТРОЙКА ЯНДЕКС ДИРЕКТ ДЛЯ СТО

ЦЕЛЬ

- Эффективно и с минимально необходимым бюджетом настроить продвижение СТО в Яндекс Директ

ОБЪЕМ ПРОЕКТА

1. Создание и настройка рекламного кабинета Яндекс Директ
2. Настройка контекстной рекламы
3. Настройка РСЯ
4. Сбор и настройка Яндекс Аудитории по геолокации, по клиентам конкурентов, по интересам, по контактными данным
5. Создание учетной записи в Яндекс Метрика
6. **Обучение маркетолога по настройке и эффективному управлению Яндекс Директ и аналитике показателей в Яндекс Метрике**

НАША КОМАНДА



ЗЕНКОВ СЕРГЕЙ

Основатель, бизнес - консультант

Образование: МИИТ, 2002г.

Более 12 лет в дистрибьюторе TOYOTA как ведущий специалист по разработке и внедрению бизнес - процессов по слесарному и кузовному направлениям

Сооснователь успешной сети автоцентров

С 2007 года - проекты по увеличению прибыльности дилерских центров и независимых СТО

С 2018 года основатель и ведущий эксперт компании ЗР КОНСАЛТ

Специализируется на бизнес планировании, финансовых и производственных показателях управления СТО, а также на сервисном маркетинге



РЫБКИН АЛЕКСЕЙ

Основатель, бизнес - консультант

Образование: МАДИ, 2009г.

Прошел путь от механика в автомобильном холдинге до сооснователя успешной сети автоцентров

С 2018 года основатель и ведущий эксперт компании ЗР КОНСАЛТ

С 2010 года - проведение аудитов и формирование плана развития официальных дилерских центров и независимых СТО

Эксперт в управлении складскими запасами, стандартизации бизнес – процессов и системе мотивации персонала

Около 8 лет работал в крупнейших автомобильных дистрибьюторах TOYOTA и HYUNDAI в качестве эксперта по послепродажному обслуживанию



ВЛАДИСЛАВ ЖАРИНОВ

Руководитель кузовного направления

Образование: МАДИ

Руководитель направления сопровождения кузовного бизнеса

Разработка и внедрение стандартов кузовного производства

> 16 лет опыта работы в послепродажном обслуживании

Проведение совместных проектов по аудиту кузовных производств дилерской сети

Проведение тренингов для менеджмента



КОНТАКТЫ

WEB-SITE: ZRCONSULT.RU
INSTAGRAM: [3R_CONSULT](https://www.instagram.com/3R_CONSULT)

+7 915-023-74-76
Зенков Сергей
SAZenkov@aconsultor.ru

+7 985-824-07-00
Рыбкин Алексей
AVRybkin@aconsultor.ru