

Содержание

В номере:

НОВОСТИ



4-8, 10, 12-13, 20, 68

АНАЛИТИКА

14 Тренды автобизнеса средней и большой дальности

В 2017 году основной темой обсуждения стал мегагород – особенное, присущее в полной мере именно 21 веку явление высочайшей концентрации людских, информационных, деловых и иных ресурсов

18 Авторынок глазами аналитиков

При обсуждении факторов, провоцирующих рост или же наоборот стагнацию, именно зал выделит уровень доходов населения: именно от потребительского настроя и достатка зависит благополучие всего рынка

36 Время = лояльность

Когда поступает запрос от клиента, консультант сообщает время, необходимое для выполнения работы по его заказу. Но при этом крайне сложно учесть: какая именно оснастка сейчас установлена на стендах?

40 Диагностика: нормирование или свободный поиск

Настоящей проблемой, на наш взгляд, является обратная ситуация: клиент готов на дополнительные работы, но мастер-консультант с ним не провёл даже обсуждения темы

БИЗНЕС

42 Стратегия года: win-win или двойной выигрыш

Копируйте успех. В мире 7 млрд человек, в России – всего-то 140 млн. Пользуйтесь возможностью взять опыт всех 7 млрд, к тому же неизвестный здесь

46 Z24: харизма сетевого формата

48 «Капитанский клуб» автобизнеса

Как правило, директора вырастают из отдела продаж, и потому они совершенно не понимают работу сервисного подразделения

АСА-ИНФО

22 Чтобы эксперт стал независимым

Полноценное согласование стоимости будущего восстановительного ремонта между страховой компанией и сервисом определяет всё дальнейшее: технологии и качество ремонта, степень удовлетворённости клиента

В ФОКУСЕ

26 Автобизнес: инвестиции в хорошее настроение

Комментарии дают:
Дмитрий Роткин
Николай Янковский
Александр Трошев
Данил Соловьев
Олег Молотков
Борис Петров



52 Везде как дома, или кузовной ремонт на аутсорсинге

A-СЕГМЕНТ

54 Автодилеры США: тренды и рекомендации

Каждое направление автобизнеса — это самостоятельные инвестиции, которые должны возвращаться: сервис, запчасти, продажи

56 Всем надо подумать... Эффективная работа с сомнениями и возраже- ниями клиентов в отделах продаж



ОТДЕЛ КАДРОВ

60 Нестандартный маркетинг. Проекты для детей

Делать четыре события в месяц — стильно, красиво, но очень сложно. Кроме того, выбирая между единым массовым шоу и «гроздью праздников» надо точно понимать свою цель

СОБЫТИЯ

64 Эффект синергии

66 Февральская сессия семинаров

70 Гарантия как подтверждение качества

Мы учли мнение своего потребителя и пошли ему навстречу, увеличив гарантийный срок эксплуатации. Это своеобразный посыл рынку

ТРЕНДЫ

72 Демонтаж: как сэкономить время и силы

Электрохимическая коррозия (и коррозия вообще) — опасный враг ремонтника, способный отнять очень и очень много времени и сил

ОПЫТ

76 Главный ресурс — люди Нам объясняют, что люди — это винтики, которые предлагаются рынком труда как супермаркетом

80 5 мифов о бюджетных шинах

Любые мифы вредны для бизнеса, где решения надо принимать на объективной основе. И потому следует изучать шинную мифологию



УПРАВЛЕНИЕ автобизнесом
март-апрель, 2017
<http://asa-direct.ru>

Главный редактор
Оксана Борисовна Демченко

Редактор раздела «А-сегмент»
Роман Акользин

Обозреватели:
Марина Белоглядова
Роман Акользин
Евгений Горянский

Отдел рекламы:
Андрей Войнов, руководитель отдела
a.voynov@kuzov-media.ru

Артем Царенков
a.tsarenkov@kuzov-media.ru

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

Корректор
Олеся Позняк
Дизайнер
Ольга Давыдова

Учредитель:
Некоммерческое партнёрство поддержки
и развития автосервисов «Автомобильная
Сервисная Ассоциация» (АСА).
www.asa-auto.org
Телефон/ факс: (495) 641-02-17

Издатель:
ИД «Автомобильное время»

Руководитель:
Марина Белоглядова
m.beloglyadova@kuzov-media.ru

Адрес редакции:
125059 Москва, ул. Киевская, д. 14, стр. 9

Распространение и подписка:
Светлана Иголкина, тел: (495) 229-42-42,
доб. 321
is@kuzov-media.ru

Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору
в сфере связи, информационных технологий и массовых
коммуникаций (Роскомнадзор).
Свидетельство: ПИ № ФС 77 44411 от 25 марта 2011 г.

Передача и использование материалов допускается только
с письменного разрешения ИД «Кузов-Медиа».
Редакция не несет ответственности за содержание реклам-
ных материалов. Мнение редакции может не совпадать
с мнением авторов.
Рукописи рассматриваются, но не рецензируются и не воз-
вращаются. Редакция вступает в переписку по своему
усмотрению.

Отпечатано в типографии ООО «ДДД»
г. Нижний Новгород.
Тираж 11 000 экз.

Распространяется по всем регионам России
по подписке и прямой адресной рассылкой
руководителям автопредприятий.

Цена по подписке через редакцию 235 руб.
В розницу и по партнерским программам —
свободная.
Подписной индекс по каталогу «Роспечать» —
83177

© ИД «Автомобильное время», 2017.