

ОРГАНИЗАТОРЫ



Семинар «Кузовной ремонт, статистика и увеличение продаж»

ОФИЦИАЛЬНЫЕ СПОНСОРЫ



ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПАРНЕР



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ





Дмитрий Сакович, PPG Industries

Четыре простых способа увеличить
доходность кузовного цеха

Москва, 26 августа 2014



Bringing innovation to the surface

- **PPG Industries, Inc.** – крупнейший в мире производитель специализированных лакокрасочных покрытий, основана в 1883 в Питтсбурге (США)
- Стратегические подразделения: **Авторемонтные покрытия**, Покрытия для авиации, Покрытия для производства автомобилей, Промышленные покрытия, Покрытия для упаковки, Защитные и морские покрытия



INNOVATION • SUSTAINABILITY • COLOR



PPG Industries

Bringing innovation to the surface.™



Четыре способа увеличить доходы МКЦ

1. Оптимизация учёта и нормирования материалов
2. Качественный ремонт с первого раза
3. Осмысленная работа с СК
4. Обеспечение лояльности автовладельцев

Учёт и нормирование

Ошибки	Решение
Отсутствие нормирования расхода материалов или некорректные нормы	<ul style="list-style-type: none">• Разработка совместно с поставщиком норм расхода на ремонт• Внедрение системы учёта• Обучение персонала у поставщиков• Система мотивации за снижение расхода материалов• Переход на «негаражный» ассортимент: водные эмали, UHS-продукты
Некорректные учёт и списание на ремонт	
Отсутствие системы мотивации экономить без ущерба качеству	
Умышленное воровство	



Естественное снижение расходов без ущерба качеству

Качество ремонтов

Ошибки	Решение
Повторные ремонты (перекрасы)	<ul style="list-style-type: none">• Обучение персонала у поставщиков: подбору 3-слойных покрытий, методикам окраски «переходом» и др.
Отсутствие процедуры контроля качества	<ul style="list-style-type: none">• Контроль качества на каждой стадии ремонта, распределение ответственности по постам
Отсутствие системы штрафов за повторные ремонты	<ul style="list-style-type: none">• Внедрение простой и понятной системы контроля качества• Чёткая и справедливая система штрафов за низкое качество

Естественное снижение затрат и повышение удовлетворённости СК и автовладельцев

Работа со страховыми компаниями

Ошибки	Решение
Невыгодные условия в договоре с СК	<ul style="list-style-type: none">• Поиск взаимовыгодных условий с СК при согласовании договора• Понимание главной потребности СК: качественный ремонт за минимальные деньги• Обучение сотрудников СССУ и мастеров-приёмщиков у поставщиков ПО• Тренинги для сотрудников по работе с возражениями и деловым коммуникациям
Отношение к СК как к противнику, а не партнёру со своими интересами	
Работа со слишком большим количеством СК	
Надежда на быстрые возвраты при работе с новой СК	
Надежда много заработать и на комиссионных и на ремонтах	
Обман доверия СК (лишнее в калькуляции, фотошоп на удалёнке и т.д.)	
Неполная калькуляция	
Использование устаревшего или нелегального ПО для ССУ	

Естественный рост стоимости согласования убытков



Лояльность автовладельца

Ошибки	Решение
Попытки мастеров-приёмщиков сдать а/м с явно некачественным ремонтом	<ul style="list-style-type: none">• Воспитание в сотрудниках клиентоориентированности
Отсутствие программ лояльности по кузовному ремонту для автовладельцев («страховая же за ремонт платит»)	<ul style="list-style-type: none">• Тренинги для сотрудников по работе с возражениями и навыкам продаж• Чёткое планирование загрузки цеха• Быстрое исправление всех дефектов
Отсутствие желания привлекать клиентов «за наличные»	<ul style="list-style-type: none">• Внутренний контроль качества: клиент в принципе не должен видеть некачественный ремонт
Отсутствие заранее продуманных компенсаций автовладельцу в случае обнаружения явных дефектов при сдаче а/м	<ul style="list-style-type: none">• Программы привлечения клиентов «за наличные»• Программы лояльности и пакеты компенсаций

Естественная стабильность загрузки кузовного цеха