



ПРИВЛЕЧЕНИЕ
КОРПОРАТИВНЫХ
КЛИЕНТОВ НА СЕРВИС

ООО «Аксель-Сити»

Официальный дилер Volkswagen

Привлечение корпоративных клиентов на сервис

- как привлечь компании, которые не покупали у вас автомобили
- как сохранить парк на СТО дилера
- какие комплексные предложения по обслуживанию наиболее интересны флит-клиентам

Содержание

- Представление компании
- Представление партнера
- Начало сотрудничества
- Отладка взаимодействия, развитие сотрудничества
- Результаты
- Сопутствующие дополнения сотрудничества

Авто-центр «Аксель-Сити»



Автоцентр «Аксель-Сити» - один из четырех дилерских центров компании Аксель в Санкт-Петербурге. Предприятие открыто в 2008 году и является официальным дилером марок Volkswagen PKW и Volkswagen NFZ. Основные направления деятельности:

- Продажа новых автомобилей
- Осуществление послепродажного сопровождения автомобилей Volkswagen
- Продажа подержанных автомобилей
- Продажа услуг по страхованию/ кредитованию

Послепродажное сопровождение «Аксель-Сити»

Сервисный Цех. Площадь порядка 900 м.

- Полный спектр услуг по ТО и Р.
- Оснащенность – 15 постов ТО и Р, 2 мойки
- Штат 40 продуктив, 8 мастеров, 20 ИТР



Цех восстановительного Ремонта. Площадь порядка 600 м.

- Полный спектр услуг по восстановительному ремонту.
- Оснащенность – 4 поста подготовки, 2 камеры, 6 арматурных
- Штат 24 продуктив, 4 мастера, 3 ИТР



Отдел запасных частей. Площадь трех уровневого склада порядка 700м.

- Обеспечение нужд производства, розничная и оптовая торговля.
- Ассортимент – более 7000 наименований.
- Уровень наличия-порядка 90%
- Штат 7 продавцы, 6 мастера, 3 ИТР



ОАО «Третий парк»

- ТРЕТИЙ ПАРК, одно из крупнейших автотранспортных предприятий Северо-Запада, был образован в октябре 1960г., как Автохозяйство легковых автомобилей
- Предприятие занимает ведущее место на рынке маршрутных коммерческих перевозок
- Насчитывает более 4000 сотрудников, из которых порядка 3000 водители
- Подвижной состав – 1500 единиц, из которых порядка 250 – это автобусы на базе VW Crafter
- Предприятие имеет обширную ремонтную базу и развитую службу снабжения
- Предприятие имеет действующий сервисный договор с ООО «Аксель-Сити» и является сервисным партнером марки VW NFZ.



Начало сотрудничества 2009 год



Город Санкт-Петербург

- Рост рынка услуг пассажирских перевозок
- Потребность в коммерческих маршрутах под малый ПС



Коммерческие
автомобили

Марка VW NFZ

- Продвижение на рынке перспективной модели VW Crafter 50 2,5
- Возможность модернизации шасси- фургона в пассажирский автобус
- Наличие в городе предприятий кузовопроизводителей готовых реализовать проект



Третий Парк

- Осуществление коммерческих пассажирских перевозок
- Потребность подвижного вместимостью до 30 чел.
- Учитывая предыдущий опыт, потребность в максимально надежном подвижном составе, с серьезной послепродажной поддержкой

Начало сотрудничества 2009 год



Подвижной состав ОАО Третий парк

К середине 2009 года в эксплуатацию Третьим парком было введено **200** автобусов БТД 2219 на базе VW Crafter 50 2,5

- Парк требовал площадки для обслуживания
- Площадка должна соответствовать стандартам марки VW NFZ, запросам перевозчика
- Перевозчик совместно с маркой выбирали площадку

Один из кандидатов СТО Аксель-Сити
Наши конкурентные преимущества:

- Удобство расположения
- Соответствие стандартам марки VW NFZ по габаритной технике и оснащённости
- Молодое предприятие, малая загрузка
- **Готовность к сложному диалогу по требованиям**



Начало сотрудничества 2009 год

Процесс выбора площадки не был простым из-за требований клиента. Помимо стандартных требований марки VW NFZ, а именно:

- **Индивидуальные цены**
- Высокий уровень наличия запчастей
- Выделенные производственные мощности
- Удобный согласованный график
- Выделенные менеджеры, с телефоном и незамедлительным реагированием
- Отсрочка платежа 30 дней
- Обслуживание только габаритной техники



Были предложены и индивидуальные

- **Выполнение части ремонтов своими силами**
- **Предоставление спец инструмента и технологий ремонта**
- **Технические обучения персонала**
- **Оптовые закупки запчастей**
- **Жесткие ограничения по срокам ремонта**
- **Жесткие ограничения по срокам поставки ЗЧ**
- **Неустойки за просрочки**

Начало сотрудничества 2009 год

Круг задач непрост и в решении активное участие принимала марка VW NFZ. Важнейшей задачей было привлечь и оставить в дилерской сети крупнейшего игрока рынка. В ходе трехсторонних консультаций были оговорены и согласованы:

- Перечни наличия запасных частей, логистика запчастей
- Механизмы взаимодействия и коммуникаций между сторонами
- Объемы обслуживания Дилер/Перевозчик
- Выделенная и оборудованная зона ремонта автобусов БТД
- Объемы и места обучений технического персонала, использование
- Механизмы учета и компенсаций неустоек



Итогом проделанной работы и взаимных компромиссов стали:

- Действующий сервисный договор
- Действующий договор поставки запчастей
- Трехстороннее соглашение, в соответствии с которым Третий Парк получил статус предприятия – сервисного партнера

Отладка взаимодействия, развитие сотрудничества



Конец 2009 и начало 2010 – Реализация договора.

- Отладка графиков обслуживания
- Увеличение загрузки до 5 машин в день
- Увеличение объемов ремонтов
- Расширение ассортимента ЗЧ, в соответствии с запросами, увеличение глубины запасов
- Постоянные коммуникации на всех уровнях.
- Реализация обучений персонала Третьего Парка
- Расширение собственного технологического оборудования.

Основные тенденции и приоритеты

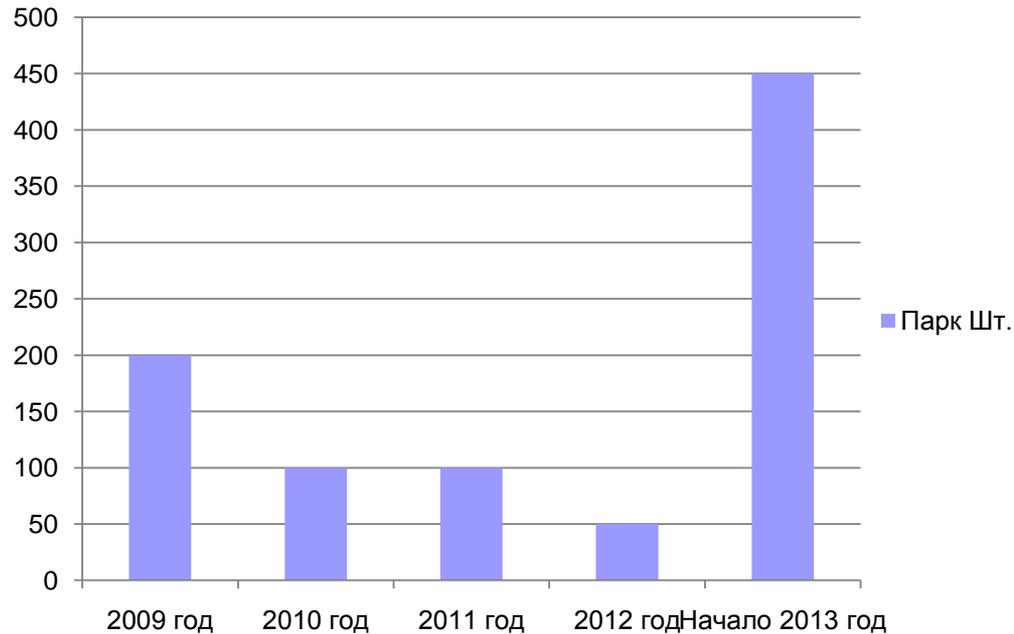
- Рост рынка пассажирских перевозок
- **Максимум усилий на формирование лояльности клиента**
- Начало переговоров о расширении парка автобусов.
- Расширение парка продажи Аксель-Сити, сервис Аксель-Сити

Результаты сотрудничества

Итогом проделанной работы :

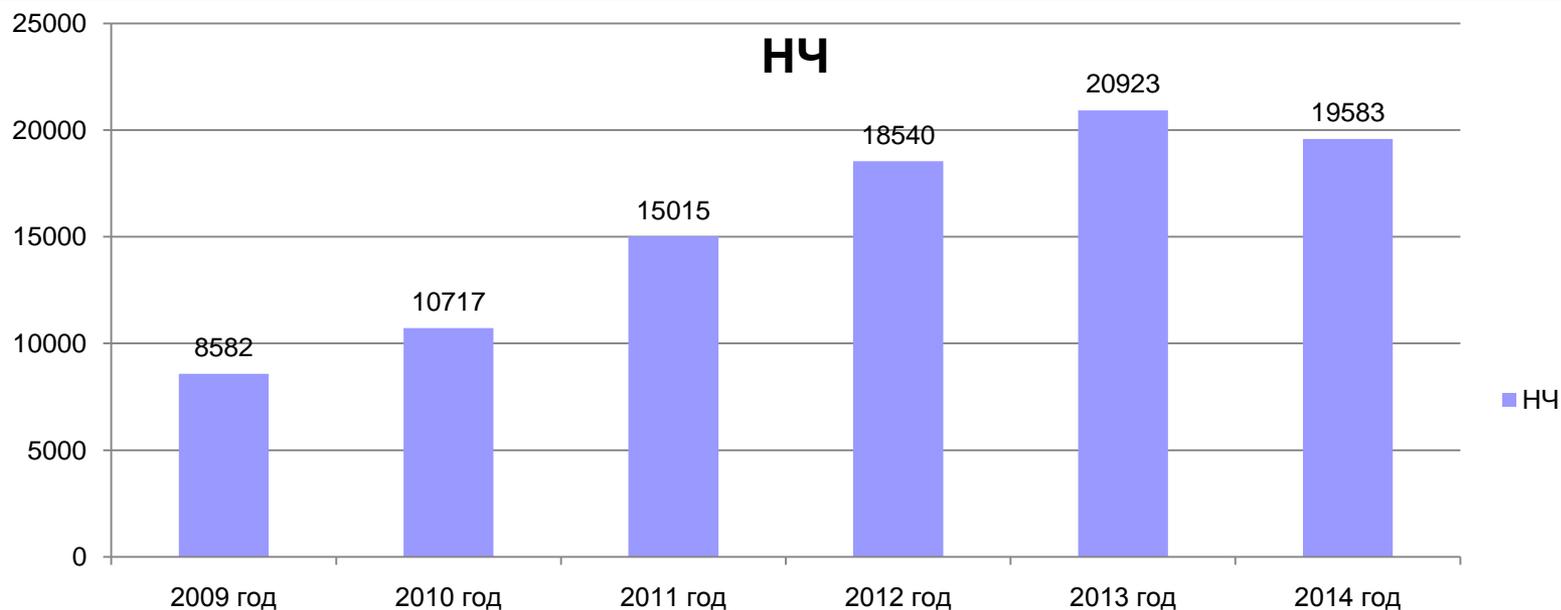
- Формирование лояльных доверительных отношений с Клиентом
- Историю дальнейшего взаимодействия наглядно демонстрирует следующий слайд
- Все продажи с 2010 через нас, обслуживание по действующему договору

Парк Шт.



Отладка взаимодействия, развитие сотрудничества

Динамика загрузки производственных мощностей Аксель- Сити подвижным составом ОАО Третий парк. НЧ.

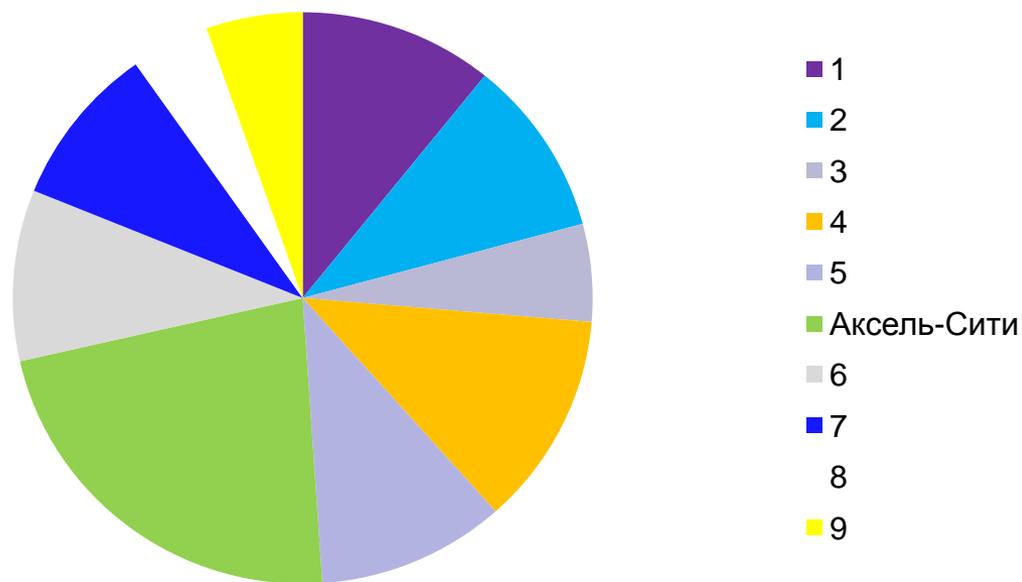


Рост объемов загрузки внес свои корректировки в работу СТО

- В 2011 году дополнительные инвестиции в оборудование. (+1 5-тонный подъемник)
- С 2011 выделена специализированная бригада механиков
- С 2012 года организована введена ночная смена
- С 2012 пересмотрена логистика движения/ хранения транспорта

Результаты сотрудничества

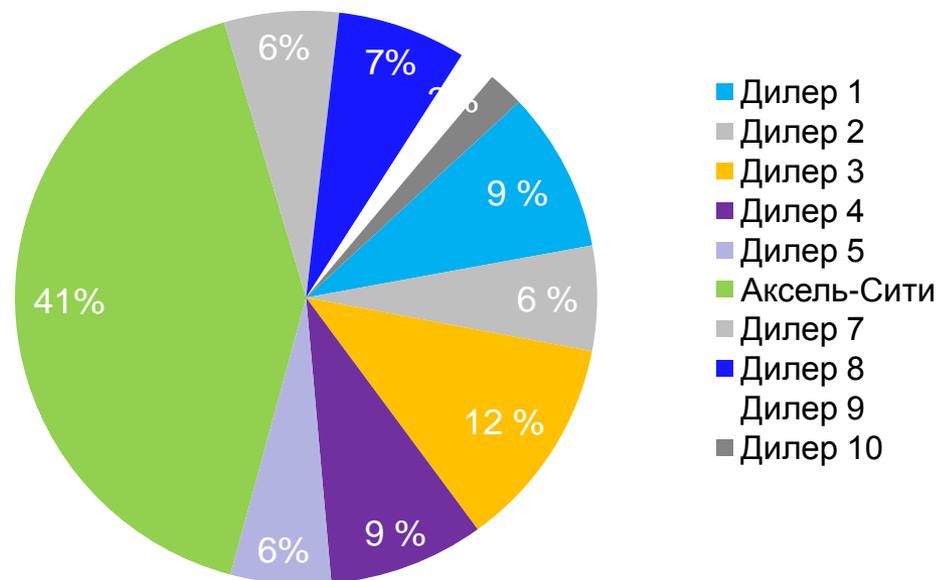
Доля рынка по реализации услуг Аксель-Сити на автомобили марки VW NFZ в 2014 году. НЧ.



Доля рынка составила 23% при среднем значении 10%

Сопутствующие дополнения сотрудничества

Доля реализации запасных частей NFZ по СПб 2014 год



Доля рынка составила 21% при среднем значении 9%.
Причем почти половину этого объема дает оптовое направление.



Спасибо
за внимание!