

ЯПОНЦЫ О ДВУХ КОНЦАХ

ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛ AUTO-DEALER.RU ИССЛЕДОВАЛ КАЧЕСТВО РАБОТЫ ПЕТЕРБУРГСКИХ АВТОДИЛЕРОВ НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫХ АВТОМОБИЛЬНЫХ МАРОК. ПО ВЕРСИИ ИЗДАНИЯ, ЛУЧШАЯ ДИЛЕРСКАЯ СЕТЬ В ПЕТЕРБУРГЕ У MAZDA, ХУДШАЯ — У TOYOTA. АНАЛОГИЧНЫЕ РЕЙТИНГИ У ДИЛЕРСКИХ СЕТЕЙ ЭТИХ ДВУХ ЯПОНСКИХ МАРОК И В МОСКВЕ. АЛЕКСЕЙ ЮХОВ

Как сообщили в Auto-Dealer.Ru, оценка работы петербургских дилеров осуществлялась по трем критериям: интернет-сайт, работа колл-центра и работа менеджера. «Мы использовали базовые критерии, которые применяют в оценке работы своих дилерских сетей производители и сами дилеры», — говорит Михаил Чаплыгин, руководитель Auto-Dealer.Ru в Петербурге. Исследование проводилось среди дилеров 16 наиболее популярных иностранных автомобильных брендов в России (см. таблицу).

Казалось бы, в период, когда продажи автомобилей в России сокращаются, и дилеры сами говорят о том, что конкуренция между ними резко возрастает, уровень обслуживания должен также возрастать. Однако реакция на текущие рыночные изменения в подходе к розничным продажам характерна далеко не для каждого производителя и их дилеров. Первый и главный вывод, который мы можем сделать — конвейерный подход в обслуживании покупателей жив, и характерен не только для самых доступных брендов, но и для лидеров рынка, таких как, например Toyota, говорится в отчете Auto-Dealer.Ru. Иной раз дилеры доступного бренда обслуживают потенциальных покупателей практически на уровне премиум-стандартов. Впрочем, многое определяет политика руководства конкретного автоцентра и добросовестность самих сотрудников.

Лучший результат по обслуживанию среди петербургских дилерских сетей показали Mazda и Nissan, получившие практически одинаковое число баллов — 87,4 и 87,25 соответственно. Впрочем, Nissan мог бы показать и более высокий результат, если бы не провалился один из дилеров. Замыкает призовую тройку дилерская сеть Honda, которая, исключая пару автоцентров, работает четко, слаженно и надежно, поэтому ее средний балл составил 80,94.

Характерно, что наивысшие результаты показали исключительно дилеры японских марок. Вслед за ними неожиданно высоко разместились дилерская сеть Ford. Неожиданно прежде всего потому, что по результатам прошлого года Ford Focus вновь стал самой продаваемой иномаркой в России. Казалось бы, в такой ситуации можно и расслабиться, и не цепляться за каждого клиента. Но петербургские дилеры Ford, похоже, понимают, что ушло то время, когда поклонники Focus ожидали свои автомобили в многомесячных очередях, а консультанты дилерских центров могли позволить себе пренебречь потенциальным покупателем. Нынче продавцы Ford вынуждены работать более старательно. Результатом стал высокий средний балл — 77,78.

Еще одна неожиданность — высокое место сети Hyundai производства Таганрогского автомобильного завода. Она отличается внушительным числом автосалонов, у каждого из которых, похоже, собственные стандарты. Кое-где даже в отсутствие нужного автомобиля клиента готовы встретить с распростертыми объятиями, тогда как в



ИССЛЕДОВАВ КАЧЕСТВО РАБОТЫ ПЕТЕРБУРГСКИХ АВТОДИЛЕРОВ, ЭКСПЕРТЫ ПРИШЛИ К ВЫВОДУ, ЧТО МЕНЕДЖЕРЫ ДАЛЕКО НЕ ВСЕХ АВТОМОБИЛЬНЫХ САЛОНОВ МЕНЯЮТ СВОИ ПОДХОДЫ В РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

других автоцентрах, где машины как раз имеются, работать некому. Но благодаря множеству дилерских центров и рекордно-му разбросу результатов (от 104,25 до 40,50) ее средний балл составил 75,79 и позволил войти в первую пятерку. Полная противоположность — сеть по продаже Hyundai корейской сборки. Средний балл — 58,83 и полная незаинтересованность в покупателе.

Шестое место — у сети Volkswagen с результатом в 75,21 балла. Немецкое качество обслуживания? Не совсем: худший и лучший результаты здесь варьировались так же значительно, как и у дилеров Hyundai. Качественное отличие от всех остальных марок в рейтинге обеспечил лишь блок «Интернет-сайт» — у дилеров Volkswagen оказались самые информативные странички с неперменной рубрикой «Авто в наличии».

Седьмое место — у дилерской сети Mitsubishi: 74,6 балла. Несмотря на то, что Mitsubishi Lancer — модель массовая, в ходе телефонных разговоров многие менеджеры продемонстрировали отличный уровень обслуживания. Но были и те, кто должного рвения не проявил. Как ни странно, полярные результаты — лучший и худший — показали разные офисы одной и той же компании — «Галат-Авто».

Дилерская сеть Opel расположилась в середине рейтинга — ее средний балл составил 70,06.

Дилеры Renault общими усилиями набрали 69,86 балла, опять же показав полярные

результаты внутри одной компании. Привести уровень обслуживания дилеров Kia к общему знаменателю, к сожалению, очень трудно. Кто-то трудится с блеском, а кто-то — из-под палки. Однако благодаря большому количеству дилеров и серьезному разбросу результатов средний балл оказался в целом неплохим — 69,60.

Петербургские дилеры Skoda не могут похвастаться исключительным качеством обслуживания: им удалось набрать 69,08 балла. Автоцентры Chevrolet работают удовлетворительно, но без особого энтузиазма — всего 66,38 балла. И опять-таки полярные результаты — лучший и худший балл — показали сотрудники одной и той же компании — группы «Лаура». То есть о единых стандартах для бренда говорить пока преждевременно — вначале желательно привести к общему знаменателю стандарты каждого из дилеров.

Попытавшись приобрести Peugeot, придется столкнуться с уже привычной манерой общения: служба идет, а солдат спит. Отсюда и такой низкий средний показатель — всего 63 балла. Причем лучший балл — 68,00 — почти не отличается от худшего.

Петербургские дилеры Daewoo в среднем работают отнюдь не блестяще. Тем не менее есть и те, кто трудится с душой, хотя встречаются и откровенные провалы. Пока — невысокий средний балл (60,01) и небольшой разброс в качестве обслуживания.

Самый же низкий результат среди петербургских дилерских сетей показала

Toyota, ее балл — 57,65. Консультанты в большинстве случаев оказались нерасторопны и невнимательны к потенциальным клиентам. Создалось ощущение, что сотрудники дилерских центров японского автогиганта попросту отбывают повинность на работе.

Примечательно, что по итогам аналогичного исследования, проведенного Auto-Dealer.Ru в Москве, лидеры и аутсайдеры оказались теми же, что и в Петербурге. Первые в рейтинге — дилеры Mazda, последние — Toyota. ■

ДИЛЕРЫ

№ П/П	ДИЛЕРЫ СПБ	БАЛЛЫ
1	MAZDA	87,4
2	NISSAN	87,25
3	HONDA	80,94
4	FORD	77,78
5	HYUNDAI (ТАГАЗ)	75,79
6	VOLKSWAGEN	75,21
7	MITSUBISHI	74,6
8	OPEL	70,06
9	RENAULT	69,86
10	KIA	69,6
11	SKODA	69,08
12	CHEVROLET	66,38
13	PEUGEOT	63
14	DAEWOO	60,01
15	HYUNDAI	58,83
16	TOYOTA	57,65
МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ — 118,5		
ИСТОЧНИК: AUTO-DEALER.RU		