

# КРИЗИС КРИЗИСОМ, А СЕРВИС ПО РАСПИСАНИЮ ТРАССА МЕЖДУ МОСКВОЙ И САНКТ-ПЕТЕРБУРГОМ В ПОСЛЕДНЕЕ ВРЕМЯ ВЫГЛЯДИТ НЕОБЫЧНО ПУСТОЙ. ПРИВЫЧНЫЕ КОЛОННЫ АВТОВОЗОВ И ФУРГОНОВ ПРАКТИЧЕСКИ ИСЧЕЗЛИ. СНИЖЕНИЕ ГРУЗОБОРОТА — ОДИН ИЗ НАГЛЯДНЕЙШИХ ПРИМЕРОВ РАЗРАЗИВШЕГОСЯ КРИЗИСА. НО ТЕМ НЕ МЕНЕЕ КОММЕРЧЕСКИЙ ТРАНСПОРТ ВСЕ-ТАКИ РАБОТАЕТ, А РАЗ РАБОТАЕТ — ТРЕБУЕТ РЕМОНТА, ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ. ЛЕОНИД КРУГЛОВ

Поставки грузовых автомобилей и автобусов заметно сократились, и многим компаниям приходится значительно активизировать свои усилия в сфере сервиса, чтобы удержать под контролем свои позиции на рынке. Как отмечает Денис Титов, менеджер по маркетингу сервиса и запасных частей ООО «Скания-Русь», первые негативные тенденции рынка сервиса коммерческого транспорта ощутил еще в ноябре 2008 года, в отличие от «легкового» сервиса, где процесс уменьшения объема услуг стал заметным только в последние месяцы. К тому же снижение активности было не столь резким. Это дало компаниям возможность проанализировать ситуацию и разработать антикризисные меры, позволившие сохранить налаженные связи с дилерами и транспортниками. Именно сохранение таких связей, а не возможность компенсировать за счет сервиса убытки, понесенные из-за спада продаж автомобилей, видят своей главной задачей ведущие игроки рынка коммерческого транспорта.

**СЕРВИС НУЖЕН РЕЖЕ** Некоторые поставщики техники надеялись, что по мере падения спроса на новые автомобили возрастет потребность в ремонте и обслуживании уже имеющегося парка. На практике же дело приняло иной оборот. Вот что говорит по этому поводу Альфредо Д'Эррико, генеральный директор компании «Ивеко Руссия»:

«Сначала мы тоже так думали, но потом столкнулись с обратным явлением — объем ремонтных и сервисных работ стал заметно снижаться. Все объяснилось просто: наши клиенты — транспортные компании в условиях значительного снижения грузооборота и строительства стали ставить на прикол до двух третей подвижного состава. Достаточно привести в качестве примера эксплуатацию автобусов. В условиях кризиса, когда активность рынка легковых автомобилей резко падает, потребность в автобусах снижается в десятки раз. Соответственно, у транспортников есть возможность эксплуатировать автомобили в щадящем режиме, чаще менять машины, давая им „отдохнуть“, и тем самым экономить на обслуживании.

Грузовой сервис очень затратен и требует больших инвестиций уже на этапах проектирования и строительства. В обычных условиях те, кто начинает строительство сервисного центра, могут рассчитывать на окупаемость затрат в течение трех-пяти лет. В условиях же кризиса даже при самых оптимистических прогнозах этот срок может увеличиться до семи лет. На такие риски сейчас не готовы пойти ни наши специалисты, ни российские партнеры. Как следствие, руководство компании приняло решение о снижении капиталовложений в сервис. Однако при всех условиях мы сохраняем оперативность в таком важном деле, как обеспечение запасными частями и необходимым специальным инструментом. Никаких разговоров о сокращении штата сотрудников, работающих в этой сфере, мы не ведем».

Аналогичная ситуация и в ООО «Скания-Русь», которое много лет занимает лидирующее место на российском рынке коммерческих автомобилей массой более 16 т. Здесь штат сотрудников отдела послепродажного обслуживания достигает 30 человек, основной их задачей является орга-

**ПЕРВЫЕ НЕГАТИВНЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА СЕРВИСА КОММЕРЧЕСКОГО ТРАНСПОРТА ОЩУТИЛ ЕЩЕ В НОЯБРЕ 2008 ГОДА, В ОТЛИЧИЕ ОТ «ЛЕГКОВОГО» СЕРВИСА, ГДЕ ПРОЦЕСС СПАДА ОБЪЕМА УСЛУГ СТАЛ ЗАМЕТНЫМ ТОЛЬКО В ПОСЛЕДНИЕ МЕСЯЦЫ**



ВАСИЛИЙ АЛЕКСАНДРОВ

**КАЧЕСТВО ОФИЦИАЛЬНОГО СЕРВИСА — ГАРАНТИЯ РАБОТЫ В ЛЮБЫХ УСЛОВИЯХ**

низация и развитие дилерской сети в области послепродажного обслуживания техники. По словам Дениса Титова, в планах «Скания-Русь» на 2009 год — открытие новых дилерских сервисных центров. «Не стоит скрывать, что кризис может скорректировать детали проектов, однако в целом мы контролируем ситуацию и сроки запуска будут выдержаны», — говорит Денис. — Вместе с тем падение спроса на запчасти составило примерно 30%, что, кстати, заставляет нашу компанию еще более оперативно вносить коррективы в свои действия. Например, объем нашего склада запчастей может меняться, но только если показатель удовлетворения спроса клиентов сохраняется на уровне не менее 94%. Кстати, сейчас он составляет 96%, и это, согласитесь, очень высокий показатель. Прекрасно понимая, что эксплуатирующаяся техника все равно должна регулярно обслуживаться, мы предложили нашим клиентам несколько антикризисных программ. Одна из них, красноречиво названная „Время считать деньги“, устанавливает специальные цены на проведение регулярного техобслуживания автомобилей, другая, под названием „Затормозите ваши расходы“, предлагает снижение рублевых цен на детали тормозных систем ниже уровня 2008 года! И, наконец, главная новинка

— соглашение о техническом обслуживании, или CoТО. Это программа, купив которую клиент фиксирует рублевую стоимость регламентных ТО на период от двух лет и более. Кроме того, в ближайшее время у нас стартует еще несколько интересных предложений. Для максимальной поддержки наших клиентов мы приняли непростое решение — сохранили рублевые цены на большую часть ассортимента запчастей на уровне 2008 года».

Интересно, что почти такое же название — «Тормозим цены на тормозные системы!» — избрало для своей антикризисной программы ООО «ЕвоБус Русслэнд» — компания концерна Daimler AG. Как видно из самого названия кампании, здесь также основное внимание уделено обеспечению запчастями тормозных систем нескольких тысяч автобусов, поставленных «ЕвоБус Русслэнд» российским транспортникам.

**ПЛОХАЯ СТАБИЛЬНОСТЬ** На рынке запчастей к коммерческому транспорту важную роль играют не только импортеры автомобилей, но и поставщики комплектующих. Например, концерн ZF поставляет коробки передач, другие элементы трансмиссии, рулевое управление многим автопроизводителям, в том числе и российским. Его подразделение ZF Services обеспечивает обслуживание этих узлов и агрегатов и поставки запчастей. О том, что касается поставок на

вторичный рынок, рассказывает руководитель представительства компании ZF Services в России Олег Молотков:

«У нас, как и у всех, кто связан с автомобилестроением и работает на российском рынке, также заметно снижение активности. Но наши примерно 15% падения — это показатель вдвое лучший, чем у чисто автомобильных компаний. Этому есть несколько объяснений. Специфика работы на вторичном рынке через развитую дилерскую сеть позволяет нам в несколько больших объемах реализовывать запасные части, так как нашими клиентами являются не только крупные и средние транспортные предприятия, пользующиеся исключительно услугами фирменных сервисных центров, но и мелкие фирмы, и даже индивидуальные предприниматели, имеющие одну-две машины. Такие клиенты составляют большинство покупателей подержанных машин из Европы. В Россию они попадают, как правило, после трехлетнего лизинга и неизбежно требуют ремонта.

С работой с этой категорией клиентов мы связываем некоторый рост объема продаж в первом квартале 2009 года. Анализируя результаты прошлого и начала этого квартала, можно сказать, что ситуация остается стабильно плохой, но нами зафиксировано отсутствие падения активности и финансовых результатов. А это как-никак может служить предвестником положительных перспектив. Не считывая только на случай и возможную реализацию самых позитивных прогнозов, мы разработали и предложили нашим дилерам несколько антикризисных программ поставок наиболее востребованных запчастей по фиксированным ценам и уверены, что их реализация принесет пользу и им, и их покупателям, и нашей компании».

Говоря о нынешних сложностях в обеспечении сервиса коммерческого транспорта, практически все отмечали возрастающую роль «серого» импорта. Заметно вырос поток запчастей и комплектующих, поступающих на российский рынок посредством «обходных технологий». С одной стороны, большинство таких деталей являются оригинальными или как минимум произведенными на тех же предприятиях, что и поставляемые официальным путем. Но учитывая не совсем «чистые» формы их поставки, практически невозможно отследить степень контроля качества их изготовления, возникают сложности и с гарантийными обязательствами. А главное — в большинстве случаев этих запчастей нет в наличии, их ввозят по заказу и только со стопроцентной предоплатой. Техника в это время простаивает. Этим вопросом еще предстоит заниматься, но, как считает большинство собеседников ВГ, «серому» импорту рано или поздно все равно придет конец. ■

## ПАРALLELЬНЫЙ ПУТЬ

Термин «серый» импорт» обычно относится не к методам прохождения таможни. Запчасти в любом случае ввозят вполне официально, с уплатой пошлин. Просто получает их в России не официальный импортер или дилер автопроизводителя, а торговая компания, работающая со многими изготовителями узлов и деталей. Именно к таким компаниям обращаются за запчастями многие владельцы коммерческих автомобилей после окончания срока гарантии. Главная причина — цены у неофициальных продавцов обычно ниже. Но есть и другие факторы, которые обеспечивают этот спрос.

Николай, глава компании, занимающейся поставками запчастей, просивший не упоминать его фамилии и названия компании, считает одной из причин популярности неофициальных поставщиков гибкость подхода: «Если на складе официального дилера нет детали, он может ее заказать только на своем же центральном складе. У нас выбор шире. Обычно одни и те же детали и узлы одного и того же автомобиля производятся параллельно на нескольких заводах, и я могу обратиться на любой из них напрямую. Или подобрать точный аналог — «оригинал» от поставщиков автозавода или от сторонних фирм. Все они вполне открыто продаются в Европе, имеют сертификаты. Конечно, детали с маркой самого производителя автомобиля внушают больше уверенности, и при возможности даже владельцы старых грузовиков выбира-

ют их. Но если у вас просто не хватает денег на «оригинал» — не ставить же машину к забору. У нас вы найдете альтернативные варианты».

Кризис сократил рынок запчастей на 30–40% и обострил конкуренцию. Официальных импортеров стал больше волновать вопрос неофициального импорта запчастей. Но рычагов давления на потребителей у официальных дилеров немного — это лишение гарантии при использовании запчастей из «неправильных» источников и убеждение клиентов в том, что только оригинальные запчасти гарантируют надежность и долговечность техники. Раньше этот аргумент был достаточно эффективен. Владельцы транспорта могли себе позволить не слишком задумываться о стоимости запчастей и технического обслуживания и предпочитали потратить больше, но чувствовать себя спокойнее. Но и прежде у неофициальных поставщиков запчастей было достаточно много клиентов, в числе которых не только небольшие компании, но и довольно крупные предприятия.

Торговые компании испытывают те же трудности, что и официальные импортеры автомобилей и запчастей. Все счета выставляются в рублях, в то время как платить за импорт приходится в валюте. В период резкого роста курса доллара и евро задержки платежей от клиентов приводили к убыткам на курсовой разнице, не говоря уже о замораживании оборотного капитала из-за отсрочек платежей, к которым крупные клиенты уже привыкли. Неофициальные импортеры во многом вынуждены следовать стандартам, которые задают официальные.

