

# СЕРВИС УХОДИТ В ГАРАЖ

ПАДЕНИЕ ПРОДАЖ АВТОМОБИЛЕЙ ПОВЛЕКЛО ЗА СОБОЙ И ОТТОК КЛИЕНТУРЫ ИЗ ДИЛЕРСКИХ СТАНЦИЙ ТЕХОБСЛУЖИВАНИЯ. НО СПРОС НА УСЛУГИ ПО РЕМОНТУ МАШИН УВЕЛИЧИВАЕТСЯ, ГОВОРЯТ ЭКСПЕРТЫ, ВЕДЬ ТЕПЕРЬ МНОГИЕ АВТОЛЮБИТЕЛИ ПРЕДПОЧИТАЮТ НЕ ПОКУПАТЬ НОВЫЕ АВТО, А ЧИНИТЬ УЖЕ ИМЕЮЩИЕСЯ. ВПРОЧЕМ, ЗНАЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ ТАК НАЗЫВАЕМЫХ «ГАРАЖНЫХ» СТО НАХОДИТСЯ В ТЕНИ, А ПОТОМУ ОФИЦИАЛЬНАЯ СТАТИСТИКА ФИКСИРУЕТ ПАДЕНИЕ ОБОРОТОВ АВТОСЕРВИСОВ.

РОМАН РУСАКОВ

По данным комитета по развитию предпринимательства и потребительского рынка Санкт-Петербурга, за январь — сентябрь 2015 года по сравнению с январем — сентябрем 2014 года объем предоставленных услуг по техобслуживанию и ремонту средств, машин и оборудования уменьшился на 7,2% и составил 12,5 млрд рублей.

Дмитрий Баранов, ведущий эксперт УК «Финанс Менеджмент», считает, что в сегменте сервисных услуг можно выделить несколько групп изменений, которые произошли из-за кризиса. «Во-первых, некоторые дилеры совсем прекратили свою работу, полностью ушли с рынка. Соответственно, уменьшился выбор официальных сервисов для автовладельцев. Во-вторых, в связи со сложной экономической ситуацией, в частности, с потерей работы, с уменьшением дохода все большее число автовладельцев перестает пользоваться официальными сервисами и обращается к другим игрокам рынка. Это и компании, которые специализируются на ремонте машин, но при этом не являются официальными дилерами, и так называемый «гаражный сервис», и даже ремонт автомобиля самим владельцем. Стоит также отметить, что многие автовладельцы просто перестали проводить сервисное обслуживание автомобиля, за исключением самых необходимых процедур, да и то они стремятся сделать их сами или через знакомых, главное — чтобы стоимость была минимальная или это вообще ничего не стоило. В-третьих, все эти изменения сопровождалось ростом

цен на запасные части и комплектующие, и вряд ли это могло быть иначе. Ведь с начала года росла инфляция, увеличивалось соотношение курсов основных валют к рублю, дорожали прочие товары и услуги, которые используют в своей работе производители автокомплектующих, так что очевидно, что и они были вынуждены повышать цену на свою продукцию. Понятно, что это негативно сказывалось на рынке сервисных услуг для автомобилей. Суммируя, можно признать, что на текущий момент ситуация в данном сегменте отечественного автомобильного рынка остается сложной. И до конца года вряд ли наступит улучшение», — рассуждает эксперт.

Алексей Кирдяшов, директор по послепродажному обслуживанию «Ауди Центр Варшава» (ГК «Автоспеццентр»), отмечает, что сокращение продаж автомобилей увеличило спрос на услуги по ремонту машин. Но, по его словам, одновременно со снижением уровня продаж заметно увеличился отток клиентов из сертифицированных мастерских в гаражные и мультибрендовые СТО.

Генеральный директор суперавтомаркета «Формула 91» Алексей Храмовский также говорит о том, что сегодня наблюдается существенное снижение клиентского потока на дилерские СТО. «Не последней причиной этого послужили изменения в страховании, так как страховые компании являлись и пока являются основным источником для загрузки СТО. В особенности это коснулось загрузки кузовного производства дилеров, которое напрямую

зависит от количества заключенных договоров страхования каско», — рассуждает эксперт.

«В текущих условиях наблюдается незначительное увеличение клиентского потока среди независимых СТО, так как их услуги все более востребованы, поскольку многие клиенты вынуждены прибегнуть к экономии», — полагает господин Храмовский.

Но гаражные СТО, говорят эксперты, нередко находятся в тени, а потому официальная статистика может фиксировать лишь падение оборотов отрасли.

Олег Мосеев, член совета директоров ГК «Блок Роско», полагает, что максимальное снижение сервисного обслуживания дилерских СТО придется на 2016 год и особенно на 2017-й. «Некоторым поддерживающим фактором служит факт удлинения срока владения автомобилем. Однако этот срок лежит за гарантийным периодом, и дилерам необходимо развивать направление работы с клиентами из второго сегмента (первые два года после гарантии). Безусловно, для этого и дистрибуторы должны сократить свои требования по использованию оригинальных запасных частей и планам продаж таких запасных частей. А дилеры — оптимизировать бизнес-процессы», — уверен господин Мосеев.

Стоит отметить, что ситуация с сервисом дорогих автомобилей несколько иная, чем в целом по рынку. Дмитрий Качалин, директор ЦТО «Панавто» (официальный дилер «Мерседес-Бенц»), при этом отмечает, что рынок послепродажного обслуживания в премиальном сегменте тради-

ционно стабилен и не сильно подвержен влиянию объема продаж автомобилей. «Это подтвердил еще кризис 2008 года. За девять месяцев 2015 года показатель продаж количества нормо-часов увеличился на 4% по отношению к 2014 году. Учитывая, что мы изменили подход к обслуживанию (сейчас больший приоритет уделяется записи и распределению ресурса производства, а не свободному потоку), результаты стабильны. Также наблюдается тенденция на снижение потока автомобилей стоимостью менее 2 млн рублей, к примеру, Mercedes классов А и С. Большую часть наших клиентов составляют владельцы более дорогих моделей, к примеру, S- и GL-класса», — говорит господин Качалин. В целом, отмечает он, как и в прошлые годы, основную долю автомобилей, обслуживающихся в официальных дилерских центрах, составляют гарантийные машины и автомобили до трех лет.

«Количество станций технического обслуживания продолжает увеличиваться, так как многие из них проектировались и начинали строиться еще в докризисный период. Сокращение числа обслуживающихся на официальных технических станциях клиентов может привести к их закрытию или временной консервации», — полагает господин Кирдяшов.

Дмитрий Баранов говорит: «Если давать прогноз, то очевидно, что сервисное обслуживание автомобилей сохранится как вид деятельности. Во-первых, потому, что любой кризис не вечен, закончится и этот. Улучшится экономическое состояние граждан — и многие из них вернутся в официальные автосервисы. Во-вторых, даже несмотря на кризис, многие владельцы машин и не уходили к частникам и продолжают обслуживаться в тех компаниях, где они это делали с момента приобретения автомобиля — и чтобы сохранить гарантию, и потому что заботятся о своей безопасности, справедливо считая, что именно у официальных дилеров им могут обеспечить исправность машины. А такое постоянство многих водителей одновременно является и свидетельством успешности всего сервисного бизнеса, и залогом того, что он продолжится и после кризиса. Однако это отнюдь не означает, что все частные сервисы и «кустарно-одиночки с мотором» перестанут работать — они останутся на рынке и продолжат конкурировать с официальными сервисами. Для автовладельцев такая конкуренция, безусловно, необходима, так как дает им право выбора автосервиса, наиболее подходящего именно им по тем или иным параметрам. Так что нет никаких сомнений, что у этого вида деятельности — ремонт и сервисное обслуживание автомобилей — есть перспективы, и они отличные». ■



АЛЕКСАНДР КОРЯКОВ

МНОГИЕ АВТОВЛАДЕЛЬЦЫ ПРОСТО ПЕРЕСТАЛИ ПРОВОДИТЬ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ АВТОМОБИЛЯ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ САМЫХ НЕОБХОДИМЫХ ПРОЦЕДУР