



«Гема Моторс Запад»: Европейский реализм – здесь и сейчас

На сегодняшний день, в московском регионе, продажей и техобслуживанием импортных автомобилей занимаются сотни дилерских центров. И все эти коммерческие структуры на разные лады обещают покупателям высокую культуру торговли и сервиса на уровне европейских стандартов. На проверку, за ширмой заманчивых рекламных лозунгов и стеклянных фасадов пяти-звездочных автосалонов нередко практикуется «оптовый», а вовсе не индивидуальный подход к клиентам. Особенно такие явления характерны для торговцев популярными иномарками массового сектора, где очередям за дефицитными машинами не видно конца и края. Поэтому вопрос: у кого покупать автомобиль, – сегодня гораздо более актуален, нежели выбор конкретной

марки и модели. Те, кто приобретает заграничные авто у «официалов», хорошо знают, о чем идет речь.

Отрадно, что в Москве все же есть дилеры, у которых слова не расходятся с делами. В этом убедились наши корреспонденты, посетив дилерский центр Skoda компании «Гема Моторс Запад».

Экскурсию по торгово-сервисным залам и встречу с руководством для нас организовал менеджер по маркетингу компании «Гема Моторс Запад» – Сергей Пантелеев. В ходе двухчасового брифинга на вопросы редакции журнала «Автомагазин» подробно ответили директор по продажам управляющей компании «Гема Моторс» – Алекс Бусновецкий и генеральный директор компании «Гема Моторс Запад» – Дмитрий Ряскин.

Корр.: Расскажите «как все начиналось», и каких успехов компания «Гема Моторс Запад» сумела добиться за период своей дилерской «автобиографии»?

А.Б.: Что касается «автобиографии», то она у нас сравнительно краткая, но яркая. Мы открылись в феврале этого года и являемся первым в России дилерским центром Skoda, полностью отвечающим корпоративным стандартам производителя. Когда-то мы начинали продавать «шкоды» здесь недалеко, в маленьком салоне всего на четыре

машины и с обслуживающим персоналом из двух-трех продавцов. Год тому назад в структуре холдинга «Гема» была создана управляющая компания «Гема Моторс». Мы набрали команду молодых и целеустремленных людей. Они прошли курс обучения и сегодня успешно выполняют свои задачи. Кроме того, мы направили рекламу и маркетинг в новое русло, внедряя более эффективные инструменты. Главное для нас – это степень удовлетворенности клиентов нашим сервисом, как по линии продаж, так и по части



Алекс Бусновецкий



Дмитрий Ряскин

технического обслуживания автомобилей. В результате, нам удалось добиться того, что клиенты приходят сюда вновь и вновь, покупают машины и даже рекомендуют нас своим знакомым. Реализовано более тысячи новых «шкод» всего за полгода с момента открытия салона, компания «Гема Моторс Запад» вышла на первое место в России по объему продаж автомобилей марки Skoda. Так что наши успехи, как говорится, «налицо».

Корр.: Выходит, что «Гема Моторс Запад» – это самый молодой, но и самый результативный дилер Skoda в России. Чем можно объяснить данный феномен?

Д.Р.: Построив ультрасовременный салон, мы, прежде всего, ясно сформулировали генеральную линию деятельности нашей компании под девизом «Европа начинается здесь». Поскольку «шкгоды» – это качественные европейские автомобили, то и все, что связано с их продажей и сервисным обслуживанием, должно на деле соответствовать европейским стандартам. При этом мы не только следуем требованиям производителя к официальным дилерам. У Группы Компаний «Гема Моторс» есть собственные корпоративные стандарты. В отличие от некоторых дилеров, мы никогда не дифференцируем наших клиентов по стоимости приобретаемых ими автомобилей. Для нас все покупатели равны и получают весь комплекс предлагаемых нами услуг в полном объеме. Если мы декларируем европейскую культуру обслуживания, то каждый пришедший к нам должен чувствовать это уже с порога. Чтобы добиться такого эффекта, причем не формально, а фактически, мы раз в три месяца проводим тренинги персонала. Сегодня у нас есть своя школа подготовки кадров всех уровней: от рядовых сотрудников до менеджеров руководящего звена.

Корр.: В каком направлении «Гема Моторс Запад» планирует развивать успех?

А.Б. Планы у нас амбициозные. Разумеется, мы намерены и в дальнейшем сохранять лидерство. Единственное ограничение – это квоты производителя. Если бы нам выделяли больше машин, мы бы и больше их продавали. Сегодня «шкгоды» настолько популярны, что их не хватает, чтобы удовлетворить рыночный спрос. В принципе это проблема всех импортёров, которые никак не могут понять, что в России сейчас автомобильный бум, несмотря на то, что машины здесь стоят дороже, чем в других странах. Материальное благосостояние граждан стабильно улучшается, и это чрезвычайно приятно видеть. Сегодня наша главная идея – выйти за МКАД и тем самым приблизиться к клиентам. Мы намерены двигаться туда, куда движется Москва. Основные направления – это Подольск и Голицыно. Столичный рынок новых иномарок уже перенасыщен и Подмосковье для нас – гораздо более перспективный регион. Сегодня люди хотят покупать и обслуживать машины как можно ближе к дому. И так происходит во всем цивилизованном мире, где продавцы идут к покупателям, а не наоборот.

Корр.: А существует ли перспектива ликвидации российского дефицита на «шкгоды» в обозримом будущем?

А.Б.: Такая перспектива реально существует. Сейчас в Калуге строится завод, на

котором будет осуществляться сборка автомобилей Skoda, который будет выпускать наиболее популярные в России модели: Octavia, Octavia Tour и Fabia. Когда завод начнет работать, импортиться будут только представительские седаны Superb и универсалы Roomster.

Корр.: Российские «шкгоды» – это завтрашний день, а насколько широк ассортимент «живых» машин в «Гема Моторс Запад» сегодня?

А.Б.: В отличие от многих дилеров, которые предлагают дефицитные автомобили только «на заказ», мы считаем, что люди должны иметь возможность выбрать и купить у нас машину сразу, а не ждать месяцами. Ведь самый довольный покупатель – тот, который увидел товар своим глазами, пощупал своим руками и, если все устраивает, купил. Ведь когда автомобили поставляются на заказ, нередко случаются ошибки и несоответствия по вине дилера или завода-изготовителя. Подобного рода негативные моменты особенно характерны для дорогостоящих моделей. Кроме того, оговоренные сроки поставки нередко срываются по разным причинам. То заводской персонал в отпусках, то портовые докеры бастуют, то автовоз застрял где-то на границе или таможня ушла на перекур и прочие форс-мажорные обстоятельства. Вполне справедливо клиенты недовольны таким сервисом. Приведу еще один аргумент против заказных вариантов. Одно дело выбрать цвет кузова или обивки салона по образцам или каталогам, а другое – увидеть в реальности. Зачастую клиенты получают не совсем то, что ожидали. Поэтому мы стараемся торговать «живыми» машинами. Ежедневно у нас имеются в наличии 100-120 подготовленных к продаже автомобилей, чтобы клиент, придя к нам, мог выбрать и купить машину здесь и сейчас. По сравнению с другими московскими дилерами у нас всегда на 30-40% «шкод» больше. Конечно, дефицит есть, ведь завод выпускает 800 тысяч машин в год, и на весь мир их не хватает. Мы надеемся, когда завод в Калуге через год будет построен, дефицит удастся минимизировать. Поскольку мы намерены и в дальнейшем лидировать по продажам, наша квота будет выше, чем у других дилеров, причем, как по автомобилям российской сборки, так и по импортным моделям. Соответственно, выбор машин в наличии у нас будет шире. Конечно, предоставить весь спектр цветов и комплектаций по каждой модели не способен ни один дилер. Для этого мы проводим исследования, изучаем покупательские предпочтения и заблаговременно пополняем наш сток наиболее востребованными моделями и модификациями. В результате клиенты в подавляющем большинстве своем не уходят от нас без машин.

Корр. И все же, если клиент желает приобрести «шкводу» выбранной модели в строго определенной комплектации, а таковых нет в наличии. Возникает исконно русский вопрос – «Что делать?»

Д.Р.: Разумеется, мы можем привезти машину и на заказ. Срок поставки зависит от модели и комплектации: минимум – один месяц, максимум – три месяца. Если речь идет об эксклюзивной комплектации, то предпо-



Сергей Пантелеев – менеджер по маркетингу



Шоу-рум европейского класса



Кафе-бар



Стенд образцов кузовных расцветок



Сток новых «шкод»



лата будет чисто условной — сто долларов в рублевом эквиваленте. В экстраординарных случаях, мы предлагаем клиенту заплатить авансом до 20% от расчетной стоимости автомобиля. Кстати говоря, обо всех этапах процесса, от начала производства до прибытия «заказных» машин в Москву, наши менеджеры информируют клиентов, чтобы люди были в курсе событий и не беспокоились.

Корр.: Автомобили — это специфический товар, который познается только в динамике. Предлагает ли «Гема Моторс Запад» клиентам испытать «шкоды» на ходу?

Д.Р.: Мы считаем своим долгом предложить клиентам тест-драйв, чтобы люди могли принять обоснованное решение. При этом, в нашем парке тестовых автомобилей имеются практически все модели, включая и спортивную модификацию Octavia RS, но кроме самых последних новинок — Octavia Scout и Roomster Scout. При желании клиент вместе с нашим сотрудником может выехать на МКАД и проверить машину на разных скоростях. Каких-либо ограничений по продолжительности тест-драйва мы не устанавливаем, а постоянным клиентам можем отдать автомобиль даже на несколько дней. Однако записаться на тест-драйв желательно заранее по телефону, лучше за день. Но если машина свободна, можно сесть за руль «здесь и сейчас».



«ШКОДЫ» НА ТЕСТ-ДРАЙВ



«Покупка — не рядовое событие»

Корр.: Теперь хотелось бы узнать, а представителям каких социальных групп «шкоды» ныне в России «по карману»?

Д.Р.: Хочу подчеркнуть, что «шкоды» — это автомобили среднего класса для необъятно широкого круга покупателей с разным уровнем доходов и самых разных возрастов: от молодежи до пенсионеров. Чтобы купить у нас машину, люди, прежде всего, должны иметь стабильный заработок. Скажем, при официальном доходе на одного человека в семье порядка 20-24 тысяч рублей в месяц, можно без проблем приобрести у нас автомобиль в кредит на три года. Например, в рамках поддерживаемой нами новой внутренней программы «Кредитная революция», мы предлагаем нашим клиентам возможность стать собственником автомобиля за 50% его стоимости. При этом мы в несколько раз, по сравнению с остальными кредитными продуктами, минимизируем расходы клиента на выплату кредита и предлагаем на выбор покупателей несколько вариантов возмещения остатка. Для удобства клиентов, «Гема Моторс Запад» предлагает множество современных финансовых механизмов, включая и уникальные программы долгосрочного кредитования сроком до семи лет.

Корр.: Кто финансирует Вашу «кредитную революцию», и какой из предлагаемых «Гема Моторс Запад» банковских кредитов наиболее выгоден покупателям «шкод»?

Д.Р.: Программа «Кредитная Революция» разрабатывалась специально, в сотрудничестве с одним из крупнейших российских банков и крупнейшими страховыми компаниями, для клиентов ГК «Гема Моторс». Уникальные условия были достигнуты без учета стороннего финансирования и обоснованы желанием ГК «Гема Моторс» выпустить на рынок продукт, не имеющий аналогов. Данная программа ориентирована, прежде всего, на удобство и лояльность наших клиентов. Например, только по этой программе клиент может получить скидку на страхование КАСКО в размере 50%. Мы сотрудничаем со многими банками, из которых шесть-семь являются основными игроками на кредитном рынке и предлагают наиболее востребованные программы автокредитования. Разумеется, покупателям наиболее выгодны кредиты с минимальной процентной ставкой. Однако для каждого нашего клиента мы подбираем кредитную программу индивидуально. Недавно мой знакомый покупал машину в кредит, и я лишний раз убедился, что это сугубо личный вопрос. На мой взгляд, самый экономный вариант — это взять трехлетний кредит под 9% годовых с первоначальным взносом 20% от стоимости автомобиля. В качестве альтернативы можно купить машину в рассрочку без процентов на срок от года до трех и с первоначальным взносом от 30 до 50%. Кстати, у нас можно оформить и подписать с банком кредитный договор прямо в салоне опять-таки «здесь и сейчас». То же самое касается и оформления страховых полисов КАСКО и ОСАГО.

Корр.: Можно ли здесь обменять старый автомобиль, на новую «шкоду» по схеме «трейд-ин»?

Д.Р.: Во-первых, данная процедура тоже проводится у нас по принципу «здесь и сей-

час». Клиент привозит нам машину, а эксперты комиссионного отдела ее диагностируют и оценивают прямо на месте. Никаких ограничений по возрасту, маркам и моделям автомобилей с пробегом нет. По трейд-ин, мы принимаем на обмен автомобили отечественного производства. Единственно, у нас не принято обсуждать с клиентами стоимость их машин, поскольку мы рассматриваем сделку в целом. Ведь фактически для покупателя, в данном случае, имеет значение только размер доплаты за новую «шкоду» выбранной модели и комплектации. Именно эта разница в стоимости и подлежит урегулированию. Даже если клиент посчитает сумму доплаты слишком обременительной, мы можем продать его автомобиль на комиссионных условиях и по заявленной им цене. Кстати, до конца этого года, мы не взимаем плату за хранение комиссионных машин на нашей стоянке. Кроме того, мы проводим комплексную предпродажную подготовку автомобилей с пробегом и рекомендуем перечень необходимых работ по результатам техосмотра. При этом платить за эту услугу можно не сразу, а рассчитаться с нами потом, когда потребуются забрать машину, если она не реализована, или приплюсовать к нашим комиссионным. Также мы помогаем нашим клиентам снять их старые автомобили с учета и зарегистрировать новые в органах ГИБДД.

Корр.: Допустим, клиент приобрел «шкоду» по той или иной схеме. А как выглядит торжественная церемония передачи автомобилей их новым владельцам?

Д.Р.: Мы понимаем, что покупка автомобиля — это далеко не рядовое событие в жизни, и стараемся, чтобы оно запомнилось людям. У нас есть специальная зона выдачи автомобилей покупателям. Мы загоняем туда машину, вносим последние штрихи, наводим полный марфет и приглашаем владельца. Затем наши менеджеры проводят подробный инструктаж по эксплуатации автомобиля, поздравляют клиента, вручают ему документы в красивой папке и презент от фирмы. В будущем мы планируем установить здесь стенд отзывов и пожеланий, где каждый покупатель сможет оставить свой автограф на память.

Корр.: Пока такой стенд еще находится «в проекте», не могли бы вспомнить самый лестный отзыв и самую нелицеприятную жалобу в адрес «Гема Моторс Запад»?

Д.Р.: Начну с приятного. Был такой случай. Клиент провел у нас в салоне порядка трех часов, общаясь с менеджерами и скрупулезно выбирая себе машину. Так совпало, что я входил в салон, когда он выходил. Мы встретились буквально на пороге. Выйдя из салона, клиент на мгновение задержался и, обернувшись, вслух произнес: «Ну, наконец-то я нашел то, что хотел». Мне было чрезвычайно приятно услышать столь искреннее резюме. Мы разговорились, и он рассказал мне, что, увидев нашу рекламу «Европа начинается здесь», решил приехать лично посмотреть на этот «уголок Европы», и не разочаровался. На мой взгляд, это и есть наивысшая оценка качества нашей работы. То есть, мы все-таки сумели добиться того, чтобы наш внешний облик полностью соответствовал внутреннему содержанию. Теперь скажу об упущениях.

Как то раз, при выдаче автомобиля клиенту менеджеры не проверили полноту штатной комплектации. Скажем, в машине не оказалось инструмента или еще какой-нибудь принадлежности. Конечно, у человека остается неприятный осадок, но мы стараемся выявлять и исключать такие негативные моменты, чтобы не портить клиентам настроение. Но, люди есть люди, и наши менеджеры тоже могут допускать подобного рода досадные оплошности. Поэтому работа с персоналом — это для нас одна из приоритетных задач. Мы убеждены, что покупка автомобиля для клиента не должна превращаться в формальную процедуру. Человек должен испытывать позитивные эмоции на каждом этапе процесса, начиная от выбора модели и заканчивая сервисным обслуживанием.

Корр.: Насколько актуальна для клиентов «Гема Моторс Запад» проблема очередей на техобслуживание и ремонт?

Д.Р.: Никаких очередей на плановые ТО и ремонт у нас нет, хотя мы обслуживаем порядка 800-850 машин в месяц. Мы принимаем автомобили в сервис, включая и на кузовной ремонт, уже на следующий день после обращения клиентов. При этом наш технический центр осуществляет приемку круглосуточно и без выходных.

Корр.: Ваш автоцентр находится на МКАД, и общественным транспортом уехать отсюда не просто. Если клиенты сдали Вам машины на сервис, как им потом добраться на работу или домой?

Д.Р.: Кроме заводских гарантий на проданные автомобили, как официальный дилер Skoda, мы обеспечиваем и так называемую «мобильность» наших клиентов. При записи на сервис мы обязательно интересуемся, нужен ли клиенту трансфер, и по какому адресу его везти. Этот вопрос согласовывается с приемкой или через персонального менеджера, который закрепляется за клиентом при покупке автомобиля. Аналогичным образом выглядит и обратный процесс, если клиенты желают, чтобы их доставили в назначенный ими день и час для получения машин из сервиса. Все эти моменты отражаются в заказе-наряде, который составляется в процессе диалоговой приемки автомобилей на сервис. Вскоре мы планируем внедрить новую бесплатную услугу — трансфер в аэропорт. Если клиент улетает в командировку и сдает машину нам на сервис, мы отвозим его в аэропорт, а затем встречаем и привозим обратно для получения машины, на которой он может спокойно ехать по своим делам. В период летних отпусков у нас действовало предложение «Автояния». Уезжая на отдых, клиенты могли оставить нам машины на сервис, и вовсе не обязательно для ремонта или ТО, а скажем для химчистки салона или полировки кузова. Таким образом, люди могли спокойно отдыхать, а их «шкоды» в полной безопасности и бесплатно хранились на нашей стоянке «до востребования».

Корр.: Если машина еще стоит на гарантии и вдруг сломалась, может ли владелец бесплатно взять у Вас исправный автомобиль «напрокат»?

Д.Р.: Когда в гарантийный период эксплуатации автомобиля возникают поломки, которые представляют угрозу безопасности води-

теля и пассажиров, то мы бесплатно выдаем таким клиентам подменные «шкоды» аналогичного класса на срок максимум до трех суток. На льготных условиях тут можно и просто арендовать машину напрокат. В двух шагах от нас находится офис известной во всем мире фирмы Europcar, где нашим клиентам предоставляется скидка до 20% от номинала по прейскуранту.

Корр.: А какую техпомощь «Гема Моторс Запад» оказывает своим клиентам в экстренных случаях?

Д.Р.: На случай серьезных поломок или ДТП у нас круглосуточно работает служба бесплатной эвакуации аварийных машин в пределах МКАД. Вскоре на помощь клиентам будет выезжать и наш фирменный сервис-мобиль с радиусом действия до 30 км от кольцевой дороги. Кстати, мы можем доставить эвакуатором машину на ТО или ремонт и без присутствия владельца, а затем точно также вернуть ее обратно по месту стоянки. Для этого клиенту достаточно заранее оформить у нас заказ-наряд. Но такая услуга будет уже не бесплатной.

Корр.: Говорят, на западе автодилеры регулярно выдвигают своим потенциальным клиентам спецпредложения, от которых «нельзя отказаться». Что уникального в этом плане изобрела компания «Гема Моторс Запад»?

Д.Р.: В этом смысле у нас тоже все как на западе, а быть может и лучше. Дело том, что, разрабатывая специальные предложения, мы, прежде всего, оцениваем: насколько они могут быть реально полезны нашим клиентам. Например, буквально недавно у нас прошла уникальная сервисная акция «Три ТО в подарок». Каждый покупатель нового автомобиля получал три подряд гарантийных ТО бесплатно. Сейчас у нас действует другое не менее интересное предложение «Европакет за наш счет». Покупая новый автомобиль в нашем салоне, клиент может из списка подарочных аксессуаров выбрать себе наиболее полезные опции: сигнализацию, магнитола, багажник на крышу, напольные коврики, брызговики, сетку багажника или буксировочное устройство. Если машина идет под заказ, то мы можем в качестве альтернативы заменить «Европакет» на дополнительные опции в комплектации автомобиля. Например, бесплатно поменять в заказе одну опцию на другую более дорогостоящую. В общем, возможны разные варианты, главное, чтобы бы клиент остался доволен.

Корр.: Судя по всему, реализм — это корпоративное амплу «Гема Моторс Запад»? А насколько реально Вашей компании сохранить звание лидера «Шкоды» в условиях острой междилерской конкуренции?

Д.Р.: Мы не видим пока веских оснований для того, чтобы лишиться звания лидера. Еще раз хочу подчеркнуть, что «Гема Моторс Запад» — это самый современный дилерский центр Skoda в России. Вместе с тем, кто не двигается вперед, тот идет назад. Стоять на одном месте сегодня не получится. Поэтому, для увеличения продаж, мы намерены неуклонно повышать эффективность нашей маркетинговой политики. Должен вам сказать, что многие дилеры в Москве сегодня банально копируют



Техцентр



Фирменный инструментарий



Склад запчастей и аксессуаров

наши рекламные «ноу-хау». Но мы все равно более динамичны и не боимся экспериментировать. Анализируя результаты наших проектов, мы видим, какие идеи являются прогрессивными, и где они действительно работают. Кстати говоря, журнал «Автомагазин», насколько мне известно, внес достойную лепту в успехи нашей компании. Главное, нам чужд корпоративный пафос и мы стараемся обращаться к клиентам на понятном людям языке. Посмотрите наши рекламные буклеты. В них лаконично перечислены те наши производственные ресурсы и услуги, которые мы реально можем предоставить клиентам. Пользуясь случаем, я хотел бы обратиться ко всем нынешним и будущим владельцам автомобилей марки «Шкода». Приходите в «Гема Моторс Запад», и вы гарантированно получите европейский уровень сервиса, причем «здесь и сейчас».