



"АВТОФОРУМ - АВТОРЕМОНТНЫЙ БИЗНЕС 2012"

Впервые в России

Международная практическая конференция для владельцев и руководителей СТО, а также всех профессионалов автобизнеса

Компания "Сервиспроект" предлагает нашим клиентам посетить конференцию «Автофорум - Авторемонтный Бизнес 2012», которая будет проходить в Москве с 4 по 5 февраля 2012 года.

Проблемы с конкуренцией в отрасли авторемонта уже сейчас довольно серьезные и с каждым годом ситуация становится все более сложной. И если вы при этом просто продолжаете делать то, что делали раньше, или делаете то, что делают все остальные автосервисы вокруг вас – значит вы плывете по течению в сторону водопада, в надежде что вас спасет случайный камень или ветка, за которую можно ухватиться по пути.

К сожалению, на данный момент независимые СТО в нашей стране живут по принципу «каждый за себя». И даже если вы хотите расти и развиваться – вам даже толком негде пообщаться коллегами и почерпнуть новые знания, в отличие от тех же официальных дилеров, которые постоянно проводят свои конференции, встречаются и обмениваются опытом.

Именно поэтому назрела необходимость провести такую конференцию для независимых СТО. Собственно именно поэтому вы сейчас читаете эти строки. Эта идея пришла ко мне уже давно и некоторое время назад мы решили провести конференцию совместно с ИД «Новости автобизнеса» (Автофорум в ноябре 2011 проводили именно они).

Итак, теперь подробнее о самой конференции

Участники приедут из множества разных городов РФ и СНГ. Мы планируем собрать около 300 человек (на данный момент заявки получены уже более чем от 100 автоцентров). Для вас это будет уникальная возможность познакомиться с коллегами для обмена опытом, наладить связи и получить полезную информацию как от выступающих на конференции спикеров, так и от простых участников.

Что там будет происходить и каков формат мероприятия?

В течение двух дней для вас будут выступать множество различных спикеров, по большей части это будут те, кто непосредственно работает в автобизнесе, то есть **практики**. Они будут делиться своим опытом в различных областях, например, рассказывать о применении методик привлечения клиентов в своем автосервисе или о том, как выстроить работу с кадрами или о том, как повысить заработки от продажи запчастей.

Помимо интересных и полезных выступлений по заданным темам есть еще одна причина, чтобы присоединиться к участию в этой конференции: знакомство и налаживание контактов с успешными, деятельными и нестандартно мыслящими владельцами и руководителями автосервисов.

Нигде больше, ни в один момент вашей жизни, кроме как здесь, вы не сможете «погрузиться» в такую позитивную атмосферу, знакомиться, слушать, задавать вопросы, налаживать партнерские отношения с другими участниками авторемонтного бизнеса, с теми, кто успешно занимается привлечением клиентов и зарабатывает больше чем 95% всех остальных владельцев автосервисов, с меньшим количеством работы, меньшим стрессом, меньшим напряжением....

Правда в том, что даже если бы я лично не раскрыл рта на этом мероприятии, если бы я просто-напросто позволил всем участникам пообщаться между собой и поделиться своим опытом друг с другом, одно это уже было бы достаточной ценностью, для «обоснования» вашего участия в этом событии.

На данный момент уже утверждены несколько тем, по которым будут проходить выступления и я хочу познакомить вас с этими темами и со спикерами. Итак, поехали:



АЛЕКСАНДР РУЗИН

Тема: «Партизанский маркетинг для автоцентра – как привлечь клиентов при минимальном бюджете?»

Александр Рузин, также известный в кругах детейлеров и PDR сообществе как **Autopersona**, работает в автомобильном бизнесе начиная с 1998 года.

Проходил обучение в Высшей Военной Автомобильной Академии. Обучался на курсах MBA Продажа и MBA Маркетинг. На своем опыте знает все подводные камни развития бизнеса в Автосервисе.

На данный момент провел более 150 тренингов и учебных программ, а также 27 технических семинаров для владельцев автомоек. Проводил обучение специалистов таких компаний как Cleanol, Спарта, Нанотехнология. Обучал владельцев автосервисов из Германии, Чехии, Испании, Израиля.

В 2008 году Александр создал первый в России обучающий центр по детейлингу «Autopersona»

На сегодняшний момент проводит тренинги и консультации по развитию бизнеса и привлечению клиентов в автосервис. Пишет книгу «Первые Шаги в Детейлинге»

Говорит Дмитрий Дубровский:

«Александр не просто из тех людей, кто постоянно учится чему-то новому, он еще и работает «на передовой», каждый день общаясь с клиентами в своем детейлинг центре. Поэтому он один из немногих практиков, которые могут делиться наработками из своего собственного опыта в автобизнесе..»





ЮРИЙ БЛИНОВ

Тема:

«Клиентоориентированность сервиса – как сделать клиента довольным и получить от этого максимум прибыли?»

Юрий Блинов работает в автомобильном бизнесе начиная с 2001 года. За время работы успел пройти множество ступенек вверх по корпоративной лестнице и набраться практического опыта. Судите сами:

- 🔑 Менеджер корпоративного отдела
- 🔑 Руководитель отдела корпоративного сервиса ДЦ Renault «АВАНТАЙМ»
- 🔑 Руководитель корпоративного отдела ДЦ Renault «АВАНТАЙМ»
- 🔑 Руководитель сервиса ДЦ Renault «АВАНТАЙМ»
- 🔑 Руководитель проекта Start-up ДЦ GM и Renault «АВАНТАЙМ-Зеленоград»
- 🔑 Руководитель сервиса ДЦ Renault «Мосрентсервис»
- 🔑 Директор регионального ДЦ GM и KIA.

В 2007 году Юрий начал самостоятельно обучать сотрудников в своём ДЦ, а в 2008 году начал заниматься консалтингом и проводить тренинги для других дилерских центров.

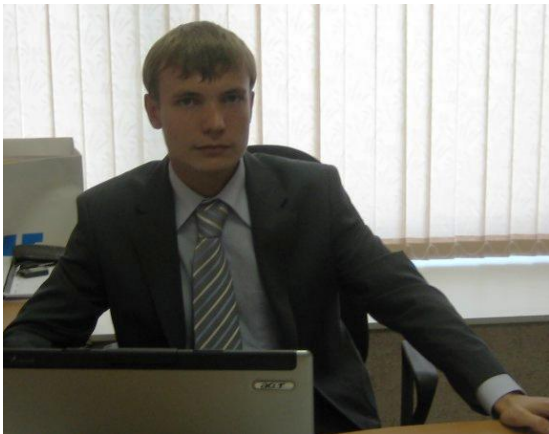
В его консалтинговом «багаже» есть успешные проекты как для дилерских центров, так и для независимых СТО. **Например, в проекте для ДЦ «Авто'Кей» (Москва) за 6 месяцев средний чек был увеличен на 146%. А в проекте для неавторизованного сервиса "Север Авто", который специализируется на марке Opel, средний чек за 3 месяца был увеличен на 237%!**

На данный момент Юрий тренирует и консультирует автомобильных импортёров и производителей, и их дилерские сети: «Фольксваген Групп Рус», «Scania», «Автофрамос» (Renault), «Renault Track», «Volvo Car», «Hyundai». Плюс к этому Юрий является утверждённым тренером по всем программам Castrol Professional.

Говорит Дмитрий Дубровский:

«С Юрием мы познакомились в 2009 году на ралли в городе Выборге, и он сразу произвел на меня впечатление толкового специалиста, который не оторван от реальной жизни, как это часто бывает с различными «корпоративными» тренерами и консультантами. Вероятно, сыграл роль тот факт, что он прошел весь путь от рядового сотрудника до директора автоцентра и прекрасно знает, как оно все устроено изнутри. Одним из «талантов» Юрия является описание и отладка бизнес-процессов на сервисе и я ответственно заявляю, что он в этом разбирается еще как - я видел примеры его работ.»





АНТОН ЛАУДЗЭР

Тема: «Первый контакт с клиентом – как наиболее эффективно обрабатывать входящие звонки на СТО?»

Антон Лаудэр, является руководителем компании «Автомобильные Бизнес Системы» www.absdata.ru и пришел в автобизнес не совсем обычным путем. В 2003 году Антон начал работу в компании *Libra Hospitality* на должности ведущего разработчика. Компания является поставщиком информационных технологий для индустрии гостеприимства в странах центральной и восточной Европы. Высокий уровень обслуживания в лучших отелях мира достигается за счет тщательной работы со стандартами обслуживания и использования эффективных инструментов управления.

В 2007 году он перешел на работу в компанию «Сервис Плюс», которая занимается автоматизацией розничной торговли, где работал над внедрением новых технологий управления в сети ресторанов «Сбарро», «Техас Чикен», «Pizza di Roma» и подобных. В 2008 году Антона пригласили на работу в группу компаний «Ренессанс Страхование» на должность «Руководителя проектов», где он занимался внедрением новой системы управления взаимоотношениями с клиентами Siebel CRM (Oracle).

После работы в «Ренессансе» Антон некоторое время жил в США и в Индии. А по возвращению в Россию познакомился с Дмитрием Гринкевичем, который на тот момент был генеральным директором московского техцентра «[Нордис](#)» и предложил ему сотрудничество. Перед ними стояла задача серьезного увеличения клиентской базы убыточного техцентра с не самым удачным расположением. Была сделана ставка на интернет-технологии и как оказалось не зря. **За год работы удалось серьезно увеличить клиентскую базу, а выручка выросла более чем в 5 раз.** Этот опыт показал, что наступило время, когда информационные технологии, безупречный сервис и стандарты становятся неотъемлемой частью авторемонтного бизнеса в России.

На конференции Антон поделится своим опытом внедрения стандартов работы с клиентами по телефону, организации собственного Call-центра и выгоды сотрудничества с сервисами коллективных покупок. **Вот лишь часть информации, которую вы узнаете из его выступления:**

- 🔑 Возможности бесплатного программного обеспечения, которое можно использовать для организации Call-центра в автосервисе – электронная АТС Asterisk и Sugar CRM.
- 🔑 Автоматическое разделение источников клиентов. Какая понянь, какая реклама приносит клиентов, а какая нет?
- 🔑 Сценарий звонка. Как разговаривать с клиентом?
- 🔑 Как привлечь и обработать 300 звонков в день? Опыт работы с системами коллективных покупок (Групон, Биглион, Выгода.ру и т.д.)
- 🔑 Запись разговоров с клиентами как инструмент контроля продаж.



НИКОЛАЙ ЯРКОВ

Тема: «Секреты эффективного обучения персонала - как добиться стабильного качества и не зависеть от конкретных сотрудников?»

Николай Яркеев работает в Ижевске и является толковым специалистом-практиком. Он начинал свой путь в автобизнесе с 2-х постовой автомойки на территории парковки торгового центра. Открытие пришлось на начало кризиса, но, несмотря на это раскрутка на выполнения плана по прибыли заняла 8 месяцев. Показатели выручки с одного поста у Николая были в 1,5 – 2 раза выше, чем в среднем по городу. Как он этого добился? За счет ставки на качество и сервис.

Николай в общей сложности провёл 4 года в США - сначала ездил по летней программе студенческого обмена, работал в баре поваром. Потом, после окончания университета, работал на круизном корабле. Потом работал еще и на суше, в Лас-Вегасе, официантом в ресторане. За счет этого смог узнать изнутри, что такое хороший сервис, а также прошел очень много курсов обучения.

До того как заняться автомоечным бизнесом он был менеджером по продажам в нефтяной промышленности и когда ударил кризис – решил открыть мойку. Была выработана стратегия – клиент всегда должен уезжать довольным, и Николай начал успешно применять те идеи, которые почерпнул во время работы за границей. Например, пригодился опыт работы на круизном лайнере, где одного только персонала насчитывалось 900 человек (и они обслуживали 2500 пассажиров). Тем не менее, все работало как часы, несмотря на то, что персонал постоянно менялся - кто-то прилетал, кто-то улетал, кто-то уезжал в отпуск. Почему все работало? Потому что была **система** обучения, и были детально расписанные все шаги – что, как и когда должен делать каждый сотрудник.

Николай создал свою систему для обучения сотрудников, которая дорабатывалась и шлифовалась больше двух лет. Большинство владельцев и руководителей моек считают что мойщики «не поддаются» обучению и что за ними нужно постоянно смотреть в оба глаза, иначе работа будет сделана плохо. Николай на своем опыте и на опыте нескольких других моек доказал что это не так, и можно выстроить эффективную систему обучения сотрудников и организации работы, которая позволит владельцу бизнеса не зависеть от конкретных людей. И об этом он расскажет вам на предстоящей конференции.

Роворит Дмитрий Дубровский:

«Я очень осторожно отношусь к тому, чтобы рекомендовать кого-либо, но материалы Николая действительно произвели на меня впечатление. Его подход к бизнесу во многом перекликается с моим, и его наработки – это очень ценный практический опыт. Я рад, что Николай согласился выступить на этой конференции, и уверен, что вы услышите много полезного для себя. И кстати, если вы вдруг подумали «ну он же занимается автомойкой, а у меня ведь автосервис» - стыд вам и позор ☺. Методики Николая замечательно подходят и для автосервиса тоже, можете мне поверить»



Что говорят о Николае его клиенты!



«Я пришел в автомоечный бизнес будучи профессиональным юристом. У компании накопилось много юридических вопросов, в кризис пришлось продать часть автомоек, сотрудникам задерживалась заработная плата по 3-4 месяца, выручка стремительно стагнировала. Первым делом погасили задолженность перед персоналом, удалось сохранить часть профессионалов среди мойщиков, бригадиров и кассиров.

Идеи и наработки Николая, а также его видение предоставления сервиса, сходились и с моими представлениями. В свое время я обслуживался на его автомойке. Мы его пригласили с целью разработки кадровой политики: вопросов поиска и найма персонала, его быстрого обучения и адаптации в компании.

Результатом его работы стали специальные технические пошаговые инструкции мойки автомобиля. Особенно важно в этой работе - это внимание к мелочам, оказывающим существенное значение на качество получаемого результата и, соответственно, удовлетворенность клиента. Николай даже пошел немного дальше, описав значимость не только предоставления нужного уровня качества мойки, но и понятие сервиса и правил его предоставления. При внедрении технических инструкций с персоналом было проведено несколько важных собраний, объясняющих важность соблюдения технологий, реальных примеров общения с клиентами, разборов недавних конфликтных ситуаций и правил их урегулирования.

Нужно отметить, что время на обучение сотрудника значительно сократилось. Если раньше процесс обучения занимал от 2 до 4 месяцев, то сейчас 2-3 недели для «набития руки». У нас многопостовые автомоечные комплексы и остро стоит вопрос вывода нужного количества персонала в сезонное время и пиковые часы, ведь не важно сколько у вас постов 2 или 8, если реально на смене трудится сотрудников на 2 поста. Николай предложил интересную идею быстрого обучения сотрудников и активное их привлечение в сезонные месяцы. В «поток» каждому мойщику-профессионалу предоставлялся помощник. Профессионалы сами организовывали труд своих помощников, а технические инструкции эффективно вводили в курс дела любого кто желал учиться и зарабатывать деньги. К слову сказать, затраты на разработку и внедрение технических инструкций окупались в первый месяц сезонного потока клиентов»

Вячеслав, владелец сети автомоек

«Я познакомился с Николаем, когда начал поставлять автохимию на мойки Ижевска. Был период кризиса, многие мойки разорялись, продавались, сдавались в аренду. Автомойка Николая постоянно увеличивала обороты. Он сделал ставку на качество и удобство клиентов. Он покупал у меня самые лучшие образцы моечной химии. Ему не нужно было объяснять, что качественная автохимия облегчает и ускоряет работу мойщиков, гарантирует определенный стандарт качества предоставляемых услуг. Мы вместе анализировали расходы на химию в разрезе общих издержек и пришли к выводу, что они незначительно увеличиваются при покупке более качественной и соответственно более дорогой химии. В результате на мойке была постоянная очередь клиентов, а выручка в полтора раза превышала средние показатели в городе.

В технических инструкциях для автомойщиков мне понравился раздел оборудования, где четко и понятно были расписаны назначение, правила использования оборудования и его технического обслуживания. А также журнал, где было зафиксировано где, когда и какое оборудование нуждалось в осмотре, замене технических жидкостей или других сервисных работах. Ответственный бригадир расписывался в проведении данных работ.

Моё мнение, что данные инструкции очень полезны и своевременны. Конкуренция на рынке усилилась, нужны новые стандарты качества. Качество зависит от сотрудников. Правильно их обучать – это основная задача управления на автомойке.»

**Борис, владелец 2-х постовой автомойки,
официальный дилер производителя автошампуня Sunny
на территории Удмуртской Республики**

Фактически, «Автофорум - Авторемонтный Бизнес 2012» – это целый набор мини-тренингов по самым острым и ключевым темам, которые волнуют независимые автоцентры! Само собой, темы приведенные выше – это всего лишь малая часть из того, что вы услышите на этой конференции.

Стоимость участия

Мы используем модель "тающих" скидок – чем раньше вы оплачиваете участие, тем дешевле это вам обходится. Полная стоимость участия в конференции составляет 9000 рублей.

Стоимость участия при оплате до 31 декабря: **7000 рублей**

1 числа каждого месяца она увеличивается на 1000 рублей.

Если Вы действительно любите свой бизнес, и решили в нем поменять что-то в лучшую сторону, компания "Сервиспроект" даст вам этот шанс.

Ведь для наших клиентов стоимость участия всего 4500 рублей + **подарок книга Дмитрия Дубровского "Прибыльный автосервис"**. Ну и наконец – какая бы это была СУПЕР-конференция без СУПЕР-гарантии?

Наша 100% Гарантия возврата денег

Если в обеденный перерыв первого дня вы будете НЕ согласны с тем, что участвуете в мероприятии, которое может изменить вашу жизнь, и на котором вы получаете важные и ценные знания, вы можете сообщить нам о своем разочаровании и уйти с конференции, получив ПОЛНЫЙ 100% ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ УЧАСТИЯ.

Эта конференция проходит только раз в год. Постарайтесь не упустить свой шанс – **зарегистрируйтесь прямо сейчас.**



Дмитрий Дубровский

P.S. Если вы на конференции услышите всего лишь одну (!) полезную идею и сумеете ее внедрить раньше ваших конкурентов – тем самым вы уже многократно окупите свои вложения в участие. С другой стороны – вы можете в очередной раз пожать плечами и пройти мимо. Только потом не удивляйтесь тому, что у кого-то рядом «вдруг» начался очередной неожиданный рост.
