

Жіноча рука автосервісу

дата публікації: 2018.12.18



Автосервіс в Україні - суто чоловіча справа. Настільки, що жінки бояться туди їздити, але ремонтувати їм машини все ж таки треба. З цього витікає логічний висновок - якщо існує попит, може варто створити пропозицію?

Жінки вважають, що на СТО їх обманюють. Це не пусті слова, а статистика - у 2013-му році американські соціологи опитали близько 2000 жінок і виявилось, що 66% з них впевнені - за ті самі послуги з них беруть більше, ніж з чоловіків. Але і це не все - 77% думають, що їм нав'язують непотрібні послуги та операції. І також частіше ніж чоловікам.

Чому жінки так вважають? Дві причини. Перша - недовіра. Чоловіки-спеціалісти на СТО не намагаються показати відкритість та повагу до клієнток. Навпаки, вони часто поводяться досить зверхньо. Друга - нерозуміння. Майстриприймальники, або навіть просто механіки, спілкуються з жінками незрозумілою мовою. Так, автомобіль - це техніка, і існує багато термінів. Але уявіть, що ви пояснюєте роботу системи дитині, або поважній людині, яка чомусь у техніці не розуміється. Втім, жінки чомусь не викликають поваги у співробітників СТО.

Окрім цього, ще декілька фактів. Жінки, порівнюючи рівні стресу у своєму житті, часто ставлять візит на СТО навіть вище у рейтингу стресовості за похід до стоматолога. А на жіночих форумах та сайтах - безліч статей на кшталт «Поради, щоб вас не розвели на СТО».

Останній аргумент на користь жінок. Всі ви знаєте яку силу мають чутки та персональні рекомендації людей. А тепер згадайте, що жінки до цього ще більш схильні. І варто вам гарно обслужити лише декількох жінок, як про вас будуть розказувати у кожному фітнес-клубі, кожному манікюрному кабінеті та кожній кав'ярні.



Сподіваємось, ми вже переконали вас у тому, що «автосервіс для жінок» - це робоча ідея. І от вам декілька випадків того, як жінки вже це зробили.

Пенсильванська Girls Auto Clinic

За словами американки Патриції Бенкс, як і інші жінки, раніше вона боялась відвозити машину на СТО самостійно, тому просила про це свого хлопця. Якщо все ж таки доводилось їхати самотужки, вона почувалася безпомічною.

Патриція й сама працювала інженером у компанії DuPont, тому в один момент зрозуміла, що їй було б приємніше спілкуватись з жінкою. От тільки одна біда - вона ніде не змогла знайти жінку-механіка автосервісу. Тому, за словами міс Бенкс, «довелося всьому вчитися самостійно». Жінка пішла на технічні курси. Там вона була єдиною дівчиною серед 19-річних юнаків. До речі, їй було 31.

Захопленість ідеєю у жінки була така велика, що вона кинула свою роботу у DuPont з шестизначною зарплатнею і пішла працювати в філадельфійські гаражі. Спочатку вона робила це безкоштовно - все заради досвіду. Потім, на початку 2016-го року вона таки відкрила власну СТО Girls Auto Clinic.

«Клініка» стала суто жіночим автосервісом - тут працюють лише жінки (спочатку це була лише Патриція). І обслуговують також лише жінок. Її досвід став настільки цікавим, що дуже скоро вона навіть випустила книгу Girls Auto Clinic Glove Box Guide. Там також є декілька цікавих моментів.

Наприклад, про те, як їй прийшла на думку ідея додати до свого бізнесу послугу манікюрного салону. Все із власного досвіду. Коли вона працювала у DuPont, то з колегою обрала один автосервіс, біля якого був манікюрний салон та гарне кафе. Патриція та її подруга почувалися просто геніальними – за 45 хвилин ланчу вони встигали поїсти, оновити манікюр та замінити оливу в машині! То ж дуже скоро у Girls Auto Clinic з'явилась нова послуга – поки вашу машину обслуговують, ви релаксуєте у манікюрниці. Пізніше з'явилися також послуги перукаря.



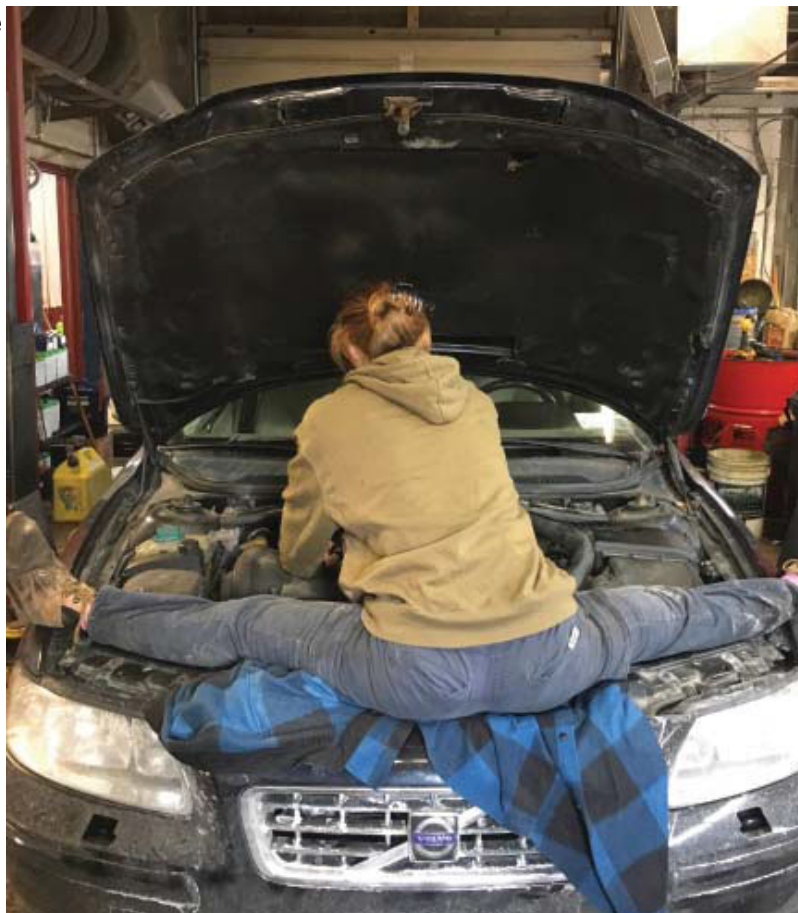
Щодо спілкування з клієнтками, то ви навряд чи почувете щось нове, але як багато співробітників автосервісу так робить? Патриція радить уважно все вислуховувати, показати що ви справді вірите тому, що каже жінка. Якщо це можливо, покажіть що і як ви оглядаєте та діагностуєте. Так, щоб жінка вам повірила – те, що ви пропонуєте, справді потрібно її автомобілю. Головний секрет – прозорість та спілкування.

Керолайн Лейк та її Caroline's Cars

Трохи раніше така сама ідея прийшла у голову Керолайн Лейк з Великобританії. Вона заснувала Caroline's Cars – автосервіс, в якому працюють здебільшого жінки. І їй це вдалося настільки, що на сервіс приїжджають навіть чоловіки. Хоча, звичайно, вони і не цільова аудиторія.

За словами самої Керолайн, вона зрозуміла, що треба робити, коли побачила наскільки страшним досвідом для багатьох жінок може бути візит до автосервісу. «Жінки приходять сюди, тому що вони знають, що можуть довіряти мені та що я не збираюся їх обманювати. Я

хоча клієтки жінки боялися відчувати себе комфортно. Це просто суспільний стереотип, що жінки нічого не розуміють в автомобілях». Шлях Керолайн був дуже не простий. Ви тільки подумайте – вона була змушена працювати безкоштовно в якості учня протягом чотирьох років, перш ніж змогла переконати свого боса взяти її працювати за зарплатню.



І після чергової скарги від подруги, яка постраждала від важкого досвіду в чоловічих автосервісах, Керолайн вирішила, що настав її час – вона мала заснувати свій власний бізнес. Це було у 2013-му.

На сьогодні в її сервісі, який має філії по всій Великобританії, працюють не тільки жінки, а й чоловіки. Але навіть для них працює дрес-код – всі носять лише рожеві комбінезони.

Only Girls із Франції

У французькому містечку Санкт-Ван-Ломон, що неподалік Парижа, також зрозуміли перспективу «жіночого автосервісу». Це було ще у 2014-му.

Назву обрали – Only Girls, що перекладається як «тільки дівчата». Тут також діють чіткі правила – працюють лише жінки. А от приїхати на сервіс може будь-хто.

Все було так само, як і в усьому світі – засновники, які себе не афішують, заснували свій бізнес тому що помітили зверхне ставлення чоловіків-механіків до дівчат і жінок за кермом у звичайному автосервісі.

За словами господарів «жіночого» СТО, до них масово надходили скарги від дівчат про те, що їм завищують ціни на ремонт. «Якщо ви жінка, то до вас ставляться як до дурепи. Я звернулась в три різні майстерні і мені назвали три абсолютно різні цифри за один і той же ремонт. Але коли я вирішила послати туди свого дядька, щоб їх перевірити, то ціна на послугу значно знизилася!», - розповіла 42-річна Сандрін Оттен, яка стала однією з перших відвідувачок Only Girls.

За її словами, після візиту на цей ремонтний центр вона відчуває себе щасливою, адже тут, крім ремонту машини, можна зробити манікюр або масаж. І це не всі додаткові послуги – у

будівлі автосервісу є дитячий майданчик.

Як це зробити в Україні?

Про перспективність послуг «тільки для жінок» свідчить і той факт, що в Україні з'явилися автошколи та таксі виключно для прекрасної половини людства. Чому б не продовжити цей ряд?

Тим більше, що ми не знайшли дані про те, чи є в Україні жіночі автосервіси. Тому ідея такого бізнесу здається дуже перспективною. Звичайно, найбільш складним завданням буде підбір персоналу. І тут скоріше допоможуть чутки та різні автомобільні клуби й збори, ніж звернення до навчальних закладів. Хоча як підказує практика сусідів з Білорусі, гарного колориста у кузовний цех можна знайти серед дизайнерів, а дівчата з інженерних спеціальностей можуть так сильно захоплюватись технікою, що й самі не проти «крутити гайки». Про цих жінок навіть був цикл матеріалів «Жінки в автосервісі» у 2013 році.

Якщо ви жінка і читаете цю статтю, ви можете обрати довгий та складний шлях – вивчитись самостійно. Але у такому випадку ви завжди зможете бути впевнені в тому, що пропонуєте.

Можна реалізувати й більш «легкий» варіант. Персонал може бути чоловічим, але навченим спілкуватися з жінками. Або жінка може бути майстром-приймальником і вислуховувати всі проблеми клієнток. І додайте максимум того, чого вимагають сучасні жінки – додаткові приємні послуги (дитячий майданчик, манікюр, перукарня) та зручний сервіс на вищому рівні (онлайн-запис, робота в «нестандартні години» та на вихідних, онлайн-трансляція ремонту, чистота на станції тощо). Можливо, звучить дуже серйозно та трохи витратно, але згадайте – люди взагалі готові платити за гарний сервіс, а жінки тим більше.

Успіхів вам!

Євген Пащенко

журнал "Сучасна автомайстерня" № 9 (125)

Джерело: