

Нові послуги автосервісів

дата публікації: 2020.05.04



Ми часто висвітлюємо тему напрямків розвитку автосервісу - реакцію на сучасні виклики, роботу в інтернет-просторі та нові послуги. Іноді це матеріал для окремих статей, як було з «автоконсьержем» чи «жіночим СТО». Цього разу ми зібрали всі цікаві ідеї додаткових послуг від автосервісів, які можна реалізувати. Робити це чи ні - вирішувати вам.

Консультація автомеханіка онлайн

Ми всі звикаємо шукати відповіді на наші питання в інтернеті. І не важливо - це щось просте, що можна подивитись у Вікіпедії, чи технічне питання. Тому послуга з онлайнконсультаціями від технічного спеціаліста з СТО також може мати попит. Звичайно, все залежить від того, чи знають про неї ваші клієнти та чи можуть вас знайти в мережі «випадкові» шукачі-автовласники. Доки потік питань буде невеликий, відповідати може будь-хто з кваліфікованого персоналу. Якщо питань буде багато - можна посадити на це окрему людину.

У чому монетизація? По-перше, це ваш авторитет в очах клієнтів. Таким чином ви можете демонструвати власну експертність, і з кожним, хто до вас звернувся, це рано чи пізно спрацює - люди не звертаються до сторонніх за допомогою, якщо мають у кого запитати. А якщо вони сумніваються у власному автомеханіку (якщо такий взагалі є), то колись обов'язково звернуться до вас. По-друге, можна популяризувати деякі запити та зробити їх платними. Наприклад, можна робити оцінку ушкоджень автомобіля - це буде дуже популярна послуга серед тих, хто ловить вдалі лоти на американських аукціонах. І по-третє, навіть клієнтів не з вашого регіону можна монетизувати. Рано чи пізно вони все одно спитають вас «кого можете порадити в нашому місті?». І ви, попередньо підготувавшись, будете відправляти їх на СТО, в якому впевнені і з яким у вас є партнерська угода на процент від замовлень, або зворотні рекомендації, чи технічну допомогу.

Жіночі дні

Якщо ідея «жіночого СТО» здається вам неідеальною в Україні, то можна почати з «жіночих днів» на вашому автосервісі. Якщо ви все ще сумніваєтесь, нагадаємо, що в Києві запрацювало Pink Taxi. У ньому працюють виключно жінки-водители і возять також лише жінок або дітей. Навіть надають послугу «авто няні» - коли водійка доведе і відведе ваше чадо до дитсадка, школи,

секції тощо.

Яким чином влаштувати «жіночі дні»? Оберіть один день на місяць, коли ваша СТО буде обслуговувати лише жінок. Робити в цей день знижки чи ні – вирішувати вам, тому що суть не в цьому. В ідеалі потрібно зробити атмосферу максимально приємною для тих авто леді, які не люблять самотійно відвідувати СТО.

По-перше, адаптуйте ваше приміщення під жіночу аудиторію. Як мінімум, приберіться. Поставте квіти у клієнтській зоні. Розпиліть дезодорант з приємним запахом. А краще за все – спитайте поради у дружини чи взагалі попросіть її допомогти. По-друге, залучіть максимум жінок до обслуговування клієток. Нехай їх зустрічає «майстриня-приймальниця». До речі, для перших експериментальних «жіночих днів» можна обрати короткий перелік послуг, щоб спростити процедури. Наприклад, заміна оливи, фільтрів, ламп тощо.

По-третє, для роботи в цей день оберіть максимально адекватних автомеханіків. Які не будуть глузувати та вміють нормально спілкуватись із жінками. Якщо це не реально – просто не беріться до реалізації такої ідеї, або не допускайте їх до контакту з клієтками.

Інші ідеї вам підкаже досвід проведення «жіночих днів» та зворотній зв'язок від самих жінок. До речі, не забудьте дати їм таку можливість – або надати відгук анонімно, або публічно. Якщо вони будуть задоволені, лише уявіть, які круті пости про вашу СТО з'являться в соцмережах.

Автоконсьерж

Про цю послугу ми детально писали у відповідній статті. Тому коротко нагадаємо, що «автоконсьерж» - це людина, яка може взяти на себе будь-які питання, пов'язані з автомобілем клієнта. Людина віддає вам ключі від машини в зручному для неї місці, обговорює з вами перелік потрібних робіт та очікує автомобіль назад в умовлений час та місце. У вас може бути як повний перелік послуг (наприклад, поїхати на дачу та відвезти змінені шини у гараж), або пов'язані лише з ремонтом та обслуговування машини на СТО.



І повірте, людей, яким потрібна ця послуга, вистачає. Головне лише завоювати їхню довіру. Тут допоможуть чіткі умови співробітництва та страхування автомобіля.

Навчальні курси з основних автомобільних операцій

Зараз часто жартують про те, що сучасним автовласникам під силу лише самотійно замінити омивач скла. І то не завжди. У деякому сенсі це правда – у порівнянні з нашими батьками та дідусями більшість з нас повні профани в автомобільній справі. За вихідні перебрати ходову чи мотор ми не зможемо. Втім, і машини стали складнішими, тому не треба себе звинувачувати.

Але така ситуація не означає, що немає чоловіків, які б не хотіли самостійно щось робити елементарне в машині, втім не знають як і не мають в кого запитати. Звичайно, є відео на ютубі, але від екрану не отримаєш поради, якщо щось пішло не так.

Тому можна організовувати «курси молодих бійців». Наприклад, у суботи, коли роботи може бути менше. Чи виділяти для цього неділі.



У чому може бути користь для вас? Ну, по-перше, такі курси можуть бути платними. Все одно для автовласника економія є – один раз заплатив та навчився міняти фільтри, а далі економиш. Принаймні, так йому має здаватись. По-друге, ви знов таки будете власну експертність в очах майбутніх клієнтів. Повірте, вони пойдуть до тих, з ким вже знайомі, хто зміг їм пояснити складні речі простими словами та викликав довіру. По-третє, це взагалі може стати одним з варіантів тимблдингу в деяких компаніях. Як думаєте, хлопцям-айтішникам буде цікаво приїхати попорпатись в машині на вихідних? Навіть якщо не захочуть запам'ятовувати що і як, то це буде просто новий крутий досвід. Вчетверте, можливо таким чином ви знайдете собі нових робітників. Хоча це й буде реально дуже велика удача.

Втім, існують і ризики – ваша пропозиція може не перебороти природжену нелюбов чоловіків до признання власної некомпетентності. Адже ми не дуже любимо виглядати «чайниками». Хоча такими є далеко не всі. Плюс це заперечення можна обігравати в комунікації так, щоб його обійти.

Автомеханік на виїзді

Насправді, ця послуга вже користується великою популярністю у США, тому гарантуємо, що скоро ми почуємо про подібні сервіси і в нас. І це вже будуть спеціалізовані сайти, які пропонуватимуть виїзд автомеханіка будь-куди і будь-коли. Насправді, на тому ж сервісі Kabanchik.ua вже працює розділ з допомогою в ремонті автомобіля. Тому люди, готові їхати до клієнта вже точно є.

Для початку ви можете пропонувати послуги своїх механіків на виїзді один день на тиждень. Зазвичай для того, хто не має часу сам приїхати на СТО, це не оперативне питання і він може почекати декілька днів.

Також варто враховувати, що на виїзді ви можете вирішити лише частину питань і маєте великі шанси на те, що клієнту таки доведеться їхати до вас на станцію. До речі, тут вже можна почати впроваджувати послугу «автоконсьерж» - якщо клієнт вам довіряє, то віддасть машину та попросить повернути вже справною.

Виїзний шиномонтаж

Послуга достатньо популярна, давно відома, втім варто про неї нагадати, адже вона користується великим попитом, особливо в корпоративних автопарках.

Виїзний шиномонтаж - це автомобільний фургон, оснащений всім необхідним для заміни та балансування коліс. Шиномонтажний станок, балансувальний станок, компресор, домкрати, пневмогайковерти, бригада мінімум з двох чоловік. Детальні розрахунки та поради щодо вибору фургону є в інтернеті.

Мінус такої послуги - вона має яскраво виражену сезонність. Додатковий плюс - це добра інвестиція.

Ютуб-канал та навчальні відео

Ще одна опція з точки зору додаткових інформаційних послуг - це зйомки відео та ведення ютуб-каналу.

Класична схема інфобізнесу виглядає так - ви даєте клієнту частину цікавої йому інформації безкоштовно, а основний та додатковий продукти пропонуєте купити. Тут можна йти таким самим шляхом, хоча враховуйте чи дійсно ви створюєте унікальний контент, який не можна знайти безкоштовно.

Ну, або можна просто ділитись відео-інформацією, формуючи свій авторитет у якості експерта з обслуговування автомобілів.

Висновки

Більшість ідей у цьому переліку мають декілька спільних рис. По-перше, вони формують довіру між вами та майбутніми клієнтами. По-друге, дають вам можливість довести власну експертність та показати ваш рівень знань в обслуговуванні машин. По-третє, привертають до вас увагу клієнтів або навіть ЗМІ. Вчетверте, майже гарантують вам добрі рекомендації та згадування в соцмережах.

Також багато ідей пов'язані з онлайн. І це також зрозуміло. Адже покоління Z і частково мілленіали - це люди, які народилися або вирости в еру цифрових технологій і вони саме в онлайні шукають інформацію. Так само цим людям дуже складно дається вербальний контакт - їм простіше спілкуватися в месенджерах або по емейлу. І саме ці покоління стануть основним споживачем послуг через кілька років.

Але головне, що надаючи такі послуги як додаткові, ви перетворюєте більше автовласників на постійних клієнтів. При чому деякі з них у звичайних умовах ніколи б до вас не приїхали. І це головне, що дозволяє вигравати конкуренцію - щасливі клієнти, які приїжджають знову і знову.

Євген Пащенко

"Сучасна Автомайстерня" № 1-2 (139) 2020