

Новий сервіс - мобільний механік

дата публікації: 2020.05.25



У пошуку матеріалів для цікавих статей ми натрапили на кілька сервісів, які вже працюють у США та інших країнах. Коротко їх можна назвати - «мобільні механіки». Це коли автомеханік сам їде до клієнта, а не чекає його на СТО. Розбераймось що це і навіщо потрібно.

Частина 1. Кому це потрібно

Можна цього не помічати, але світ вже змінився і продовжує це робити. Людям одночасно ліньки щось робити та не хочеться витратити час на те, чого можна не робити, присвятивши себе важливішим і цікавішим заняттям.

Подивіться на приклади служб доставок їжі, які продовжують рости та розвиватися. Або сферу e-commerce, обсяги продажів якої зростають щороку. Вашим клієнтам хочеться менше кудись їздити - вони прагнуть, щоб все приїжджало до них.

І якщо мова йде про такі речі, як планове ТО, яке насправді можна провести практично де завгодно, то чому б не піти клієнту назустріч, перевищивши його очікування і задовольнивши його потребу? Якщо в Україні вже давно ефективно працює послуга виїзного шиномонтажу, то чому б не запустити сервіс виїзного автомеханіка?

Ось кілька переваг кінцевого клієнта, які можуть бути вагомим аргументом для замовлення послуги саме виїзного автомеханіка.

1. Комфорт і економія часу

Це, можливо, основна перевага. Клієнту не потрібно нікуди їхати, особливо якщо у нього є

гараж або послугу можна надати просто на парковці. Він подзвонив вам, дочекався приїзду, отримав справний автомобіль. Все.

2. Економія грошей

Це теж важливо. По-перше, клієнт економить на бензині. По-друге, якщо ви надаєте такий сервіс, не маючи СТО, то ваші послуги вже коштують дешевше, тому що не потрібно платити за оренду. По-третє, якщо автомобіль клієнта не на ходу, він економить на евакуаторі. Ну і не кажучи вже про те, що він економить свій час, за який він матиме більше власної роботи та заробити.

3. Можливість займатися своїми справами

Візит на СТО найчастіше змушує нас випасти з життя на кілька годин. Але послуга мобільного механіка дозволяє людині займатися своєю звичною, повсякденною діяльністю без жодних перешкод.

4. Швидкість обслуговування

Звичайно, завантаження СТО і завантаження мобільного механіка можуть бути однаковими. Але враховуючи, що далеко не всі автовласники знають про можливість такої послуги, швидше за все ваш графік не буде таким щільним, а це означає, що клієнти отримують можливість обслужити свій автомобіль швидше, ніж на СТО.

5. Більше довіри

Деякі СТО взагалі не пускають клієнтів в ремонтну зону. Але й на інших станціях автовласник знаходиться мов би на чужій території. Якщо ви обслуговуєте його машину у нього вдома в гаражі, у людини з'являється більше можливостей стежити за вашою роботою, а внаслідок більше вам довіряти



Частина 2. Як все організувати

Запустити послугу «мобільного механіка» можна і як новий бізнес, і як доповнення до існуючого. Використовуйте ресурс своєї команди, відправляючи на виїзд когось із автомеханіків, а коли справа піде – найміть нового співробітника та виділіть окрему людину саме для роботи «мобільним механіком».

Як рекламувати, просувати та інформувати про цю послугу – тема для окремої статті. Але

якщо коротко – використовуйте всі звичні вам рекламні інструменти. Можна створити окремий сайт або рекламувати на існуючій веб-сторінці. Також повідомити про цю послугу і нагадувати про неї можна в соцмережах. Ну, і якщо ви використовуєте традиційні методи реклами, на зразок макетів в друкованих виданнях, реклами на радіо і місцевому ТБ – все це має право на життя, якщо дає необхідний ефект.

Як побудувати робочий процес?

Ми залишаємо на ваш розсуд і ваш досвід питання того, чим повинен бути оснащений «мобільний механік». А основні кроки процесу роботи з клієнтом ми опишемо далі.

1. Деталізуйте всю інформацію

Отже, вашого мобільного механіка забронювали. Переконайтеся, що контактні дані клієнта правильні, особливо якщо він зробив замовлення онлайн. Уточніть всі деталі розташування, тим більше, якщо його складно знайти. Для цього краще додатково зв'язатися з клієнтом і ще раз обговорити все. Також попросіть його бути уважним і тримати телефон при собі, щоб ви могли набрати його та уточнити дорогу, повідомити що ви в дорозі або затримуєтеся.

Інша важлива деталь – інформація про автомобіль. Ідеальний варіант – отримати фото техпаспорта з VIN-кодом. Це тим більше важливо, якщо вам замовили ще й покупку запчастин, необхідних для обслуговування автомобіля.

Будь-яка некоректна інформація на цьому етапі, щонайменше, затримає обслуговування, виконуване в той же день, або, в гіршому випадку, призведе до того, що обслуговування буде потрібно перенести на інший день. У будь-якому випадку, є велика ймовірність, що і ви, і клієнт будете не дуже задоволені.

Також, якщо потрібно, уточніть у клієнта деталі попередніх сервісних робіт. Можливо, виконані раніше операції підкажуть вам, що ще необхідно взяти або купити.

2. Домовтеся про місце проведення робіт

Мобільні механіки виконують свою роботу в різних умовах. Якщо цього достатньо, попросіть клієнта запаркувати автомобіль на твердій рівній поверхні, щоб ви могли виконувати свою роботу добре і безпечно.

Якщо у клієнта є гараж, можливо з ямою, або він може домовитися з друзями або сусідами – підкажіть йому такий варіант. Якщо ви знаєте, де в зручному для клієнта місці є яма або естакада у вільному доступі – домовтеся зустрітися там, якщо це потрібно для виконання робіт.

Пам'ятайте про те, що не завжди можна виконувати роботи з автомобілем просто на узбіччі. Наприклад, люди, що живуть по сусідству можуть бути обґрунтовано незадоволені потоками оливи на землі. Ну, і не забувайте про свою безпеку – працювати на парковці завжди краще, ніж на узбіччі дороги.

Також зважайте на примхи погоди – в дощовий або сніговий день швидше за все доведеться шукати місце під навісом

3. Залишайте запас часу або попереджайте клієнтів

Швидше за все хвилина в хвилину ви будете приїжджати тільки до перших клієнтів. І то, якщо не потрапите в ранкові корки. Завжди можуть виникнути непередбачені обставини – складні умови виконання роботи, прикипіла гайка, несправності, які вилізли в процесі. Тому попереджайте клієнтів про те, що ви можете приїхати в інтервалі часу від і до, і це не залежить від вас.

Також, якщо необхідно, домовтеся, де ваш клієнт може безпечно залишити ключі від автомобіля, у разі, якщо він не може вас дочекатися та особисто зустріти. І точно так же, де ви можете залишити ключі після виконання робіт.

4. Проговоріть форму оплати заздалегідь

Знову ж таки, це питання підготовки та спілкування. Запитайте перед обслуговуванням, які форми оплати хоче клієнт. Може йому взагалі буде зручно зробити вам передоплату. Але також будьте готові до розрахунку готівкою чи оплати картою.

5. Обговоріть необхідні клієнту документи та надавайте звіт

Ось область, де завжди є шанс для деякого безладу і забудькуватості.

По-перше, уточніть у клієнта, чи потрібні йому якісь документи. Можливо, він веде звітність, або йому потрібно надати рахунок в бухгалтерію.

По-друге, підвищуйте рівень свого сервісу в очах клієнта – надавайте йому опис того, що ви зробили. Це не обов'язково здійснювати в паперовому вигляді – можна скинути перелік робіт і потрібні дані на електронну пошту.

6. Не забувайте, що надана послуга - це лише початок

По-перше, надавайте гарантії на свою роботу. Це підвищує довіру в очах клієнта і робить вашу послугу більш цінною. По-друге, організуйте можливість надання відгуків і попросіть клієнта дати зворотний зв'язок. Так ви отримаєте безкоштовну рекламу і залучите нових автовласників. Ну, і по-третє, запропонуйте людям інші послуги, які вони можуть замовити, і про які вони можливо не знали або не здогадувалися, що їх можна провести без заїзду на СТО. Перетворюйте клієнтів в постійних.

Висновок

Як показує практика, те що вже працює «там», скоро почне працювати й у нас. І останнім часом цей часовий розрив скорочується. Тобто, скоро цю ідею вже хтось реалізує.

Відмінний приклад того, що сервіс має попит – це більш ніж 2000 осіб, які вже пропонують свої послуги на популярному сервісі kabanchik.ua. І це тільки в Києві. Але при цьому за запитом «виїзний автомеханік Україна» на першій сторінці пошуку Гугла половина результатів взагалі з Росії. За запитом «виїзний автомеханік Київ» пропонують «техдопомогу на дорозі» у вигляді заряду АКБ або підвезення пального. Тобто, ніша поки ще вільна.

Якщо ви досі сумніваєтеся – спробуйте не з повного асортименту послуг, а з якихось простих операцій, перелік яких визначите самі. Виберіть послуги, що мають попит, запропонуйте їх клієнтам і оцініть попит.

Найпростіший варіант – це організувати подібний сервіс на базі існуючого СТО. Хоча ви можете замахнутися і на більше – створити спеціалізований сайт, на якому клієнти будуть шукати собі механіка, а фахівці будуть пропонувати свої послуги.

Євген Пащенко

"Сучасна Автомайстерня" № 3 (140) 2020