

Як COVID-19 вплине на обслуговування авто

дата публікації: 2020.08.13



Коронавірус вже невідворотно вплинув на стан бізнесу як автосервісів, так і продавців автозапчастин. Спочатку було примусове закриття, потім працювати все ж таки дозволили, але тепер загальна ситуація в Україні погіршується і прогнози ВВП та інфляції не дуже втішні. Але давайте вивчати тренди та шукати приводи для оптимізму.

Які тренди у світі та чи працює це у нас?

Світ, на відміну від України, вже активно переходить на концепцію меншого використання автомобілів. Збільшення кількості сервісів на кшталт Uber чи Bolt, шалений розвиток каршерінгу, популярність електросамокатів як засобу пересування на короткі відстані, зручний громадський транспорт в розвинутих країнах. Все це та багато іншого підштовхувало людей до зменшення часу за кермом власного авто. До тих пір, поки не прийшов коронавірус і не виявилось, що громадський транспорт може бути небезпечним, а своя машина – вашою фортецею від інфікування.

Для України світові тренди не зовсім підходять – ми ще не дійшли до рівня, коли від машини хочеться відмовитись, бо є безліч більш зручних варіантів. В Україні їх ще немає. Що стосується досліджень впливу коронавірусу на галузь обслуговування авто та автомобільні настрої людей, то їх і у всьому світі зараз не так багато. Одне з найбільш цікавих провела компанія Ipsos і на нього посилаються більшість аналітиків, оцінюючи перспективи ринку. Так, в Китаї майже вдвічі (до 66% від опитаних) виросла кількість людей, які сказали, що в найближчі півроку куплять собі машину. Цікаво, що в Європі, за даними BCG, такого тренду немає. Але Україна за характером ринку та менталітетом ближче саме до Китаю – у нас машина це і досі бажана

покупка, а рівень загальної автомобілізації відносно невисокий. То ж коронавірус став поштовхом до збільшення кількості людей, які хочуть мати машину і куплять її найближчим часом.

Що планують робити в Європі, де машини не стали більш бажаними? В багатьох містах ЄС навпаки, «обмежують» машини. З'являється більше пішохідних вулиць та багато місця виділяється під велодоріжки. Іноді, за рахунок проїжджих частин доріг. Таким чином людям без машин виділяється більше місця, та пропонується зберігати соціальну дистанцію. І яким би красивим та правильним не був такий шлях, очевидно що це взагалі не український варіант. Статистика продажів автомобілів частково підтверджує оптимістичні сценарії. У травні 2020 року український ринок нових автомобілів відновився більше за усіх в Європі. А падіння у порівнянні з травнем 2019-го склало не критичні для такої ситуації 12,3%. Щоправда, немає даних по вживаних автомобілях, а це більш важливо. Хоча очевидно, що при наявності грошей хоча б на бюджетний автомобіль, українці зацікавлені його купити. Адже при м'якому карантині це просто безпечніше, а при жорсткому – взагалі єдина можливість для пересування містом. Тому можемо оптимістично розраховувати на те, що кількість машин в українців може зрости. Хоча вартість цих автомобілів може бути низькою. Як і вартість їх обслуговування. Хоча це може компенсуватись частотою звернень на СТО.



Власні автомобілі стали використовувати більше

Очевидний тренд – ті, хто мав власні автомобілі, почали використовувати їх частіше. Адже тепер навіть подорож у таксі перестала бути безпечною. Сервіси каршерінгу ще не отримали у нас широкого розвитку, але й вони відчули недовіру людей та зменшення часу використання. Складно говорити в Україні про досить поширений у світі варіант, коли автовласник залишає машину на «перехоплюючих» парковках, а потім пересаджується на зручний громадський транспорт. У нас такого немає. Та й місць для безплатного паркування вдосталь, на відміну від завантажених міст Європи. Але все одно – ті, хто користувався машиною не постійно, тепер повністю пересіли у власний транспорт. Все пояснює статистика – використання власної машини зменшує ризик зараження мінімум на 80%.

Ба більше – власні автомобілі почали працювати з більшим навантаженням, адже друзі, сусіди, волонтери, медики почали підвозити один одного. А це означає, що автомобілі будуть виходити з ладу частіше і потребуватимуть ремонту. Причому невідкладного, зважаючи на важливість машин для власної безпеки. Тут напрошується висновок про те, що вартість ремонту однієї машини буде зменшуватись, адже люди будуть економити. Але не все так очевидно. Наприклад, у березні та квітні, коли продажі машин просто «провалились», більш за все впав

саме бюджетний сегмент найбільш дешевих машин. Зараз складно робити висновки чому і як цей тренд проявиться далі. Можливо, дійсно СТО для машин преміум-сегменту нема чого хвилюватись – у них робота буде. А можливо просідання продажів бюджетних машин було просто наслідком шоку та невпевненості у тому, що буде найближчими місяцями. А тренд до «економії» в обслуговуванні ще проявиться.

Що постраждає більш за все?

Зараз найбільше падіння можуть відчуті всі, хто займався «додатковими» послугами – тонуванням, встановленням електроніки, нанесенням плівок, продажем аксесуарів, тощо. Адже коли потрібно економити, від такого відмовляються в першу чергу. Адже «це на швидкість не впливає».

Які неочевидні наслідки?

У той час, коли в умовах жорсткого карантину кількість машин на дорогах зменшилась, у всьому світі помітили загальну тенденцію – виросла загальна швидкість руху, збільшилась кількість перевищень швидкості, а кількість ДТП зменшилась набагато менше, ніж рівень трафіку. Просто на «пустих» дорогах автовласники почали «ганяти», що призвело до збільшення долі ДТП з серйозними ушкодженнями кузова. То ж і для кузовних ремонтів є трохи оптимізму.

Як впливають онлайн-покупки

Коронавірус змусив весь світ сидіти вдома та замовляти все онлайн. А це збільшило навантаження на всі без виключення служби доставки. Та дало поштовх до розвитку ринку послуг з виїздом на дім. Тому експерти прогнозують на глобальному ринку зростання кількості проданих фургонів та легкого комерційного транспорту. Тож якщо вам не вистачає чогось, щоб обслуговувати такий тип автомобілів – можливо, варті заповнити прогалини та бути готовими працювати більше з службами доставок та власниками furgonів. Інший бік цього ж ефекту, який ви можете застосувати у власному бізнесі – більше доставляти все до дверей клієнта. Якщо у вас офлайн точка продажу автокомпонентів навіть без сайту, можливо варто замислитись про доставку запчастин? З автосервісами трохи складніше, але в залежності від потреб клієнтів можна організувати передачу автомобіля в місцях, де це зручно автовласнику. Або приганяти машину йому до дверей. Хто зна, що стане вашою конкурентною перевагою в пост-коронавірусну еру.

Ще більше онлайн, не виходячи з дому

Більшість досліджень доводить, що навіть ті, хто хоче купити автомобіль, хотіли б, щоб максимум операцій можна було провести онлайн, без візитів у дилерський центр. Навіть згодні на віртуальні тест-драйви.

Як це можна використати у роботі автосервісу? Відмовитися від практики «приїжджайте, будемо розбиратись», а приділити більше уваги онлайн чи телефонним консультаціям. Адже деякі проблеми досить просто діагностувати, пояснивши що треба перевірити навіть недосвідченому автовласнику. Можливо, це коштуватиме вам зайвого візиту на СТО, але це точно буде плюс до лояльності ваших клієнтів. А це дуже важливо в кризові часи.

Багато маркетологів на початку карантину стверджувало, що люди, які мають середній фінансовий рівень, і не змушені економити на всьому, хоча й мають обмеження, в такі часи обирають, кого з улюблених «брендів» підтримати – в якому ресторані все одно замовити їжу, в якому магазині щось придбати. І на яке СТО все одно звернутись. І такий крок з онлайн-консультацією покаже їм, що ви не намагаєтесь на них заробити за будь-яку ціну, а прагнете їхньої лояльності. Яка все одно окупиться.

До речі, можна навіть організувати онлайн-підтримку для тих, хто хоче та може замінити щось не дуже складне самостійно.

Висновки

Пандемія змінила бізнес, яким ми його знали. І хоча ми не можемо передбачити майбутнє, зміни в поведінці споживачів, розуміння мотивів клієнтів, а також нових способів здійснення покупок товарів та послуг матиме вирішальне значення для успіху.

Пащенко Євген

журнал "Сучасна автомайстерня" №6 (143)

Джерело: