

Підготуйте свою ремонтну майстерню до майбутнього

дата публікації: 2020.11.25

Останні кілька місяців принесли більше змін у роботу авторемонтних майстерень по всій Європі, ніж будь-коли, і підштовхнули їх до швидкої адаптації бізнес-моделей та пошуку нових способів надання послуг своїм клієнтам. Незважаючи на те, що період примусового закриття підприємств вже позаду, технічні спеціалісти, без сумніву, мають бути стурбовані перспективою потенційного занепаду у майбутньому, який може вплинути на роботу їхніх авторемонтних підприємств. У цій статті ми розглянемо декілька шляхів захисту бізнес-моделей, які гарантуватимуть безперебійну роботу сервісного обслуговування, незалежно від подій у майбутньому.

Адаптація до CASE

Інновації у сферах CASE (скорочення від англ. Connected, Autonomous, Shared, Electrified — підключення, автопілотування, обмін даними та електрифікація) охоплюють чотири найбільші тенденції, які виникли, щоб підштовхнути розвиток автомобільної промисловості та вторинного ринку. Ми вже бачили, як усі основні виробники автомобілів публічно обіцяли електрифікувати свій асортимент моделей протягом наступних кількох років, і ймовірність того, що електромобілі досягнуть вторинного ринку протягом наступного десятиліття, продовжує зростати. Це потребує від техніків автомайстерень нового набору навичок; поточне технічне обслуговування електромобілів відрізняється від обслуговування автомобілів з бензиновими та дизельними двигунами, крім того, вони вимагають знання технологій низької та високої напруги, а також розуміння їх потенційної небезпеки.

Ще однією тенденцією, яка може вплинути на процедури технічного обслуговування, є зростання популярності послуг спільних поїздки, викликане постійним розвитком автономних транспортних засобів. Хоча поточні занепокоєння щодо гігієни та розповсюдження коронавірусної інфекції означають, що широке розповсюдження сервісу «Мобільність-як-послуга» (MaaS) відкладається ще на кілька років, але занепокоєння щодо зміни клімату та навколишнього середовища, ймовірно, врешті решт висунуть її на перший план. Оскільки послуга спільних поїздки зводить нанівець необхідність володіти приватним автомобілем, у майбутньому може зрости кількість компаній з власним парком автомобілів, які здаються в оренду на вимогу, пропонуючи авторемонтним майстерням інший тип клієнтської бази, до якої їм доведеться адаптуватися та продавати свої послуги.



Наближення послуг до споживача

Орієнтація на споживача також вплине на майбутні бізнес-моделі авторемонтних майстерень. В той час, як люди звикають замовляти покупки в Інтернеті і отримувати їх наступного дня, такі ж сподівання покладаються і на інші сфери життя. Традиційні відвідування автомайстерень, скоріше за все, зменшаться, оскільки все більше і більше майстрів пропонують мобільні послуги, наприклад виїзне техобслуговування або інтелектуальний ремонт на замовлення.

Під час надзвичайних обставин, як-от загальноєвропейський карантин у першій половині цього року, можливість надавати послуги дистанційно та здійснювати ремонт з обмеженим особистим контактом і надійною системою передачі ключів дозволила кільком автомайстерням максимізувати можливості отримання прибутку, поки їм було дозволено залишатися відкритими. Позбавляючи своїх клієнтів необхідності персонального відвідування для отримання послуги, автомайстерні можуть значно збільшити потоки доходу в майбутньому.

Важливість навчання

Оскільки нові тенденції продовжують впливати на вторинний ринок, технічним спеціалістам як ніколи важливо продовжувати навчання; не тільки освоювати нові технології, такі як гібридні й електромобілі, але й розвивати більш поширені навички, пов'язані, наприклад зі свічками запалювання, стартерами та генераторами.

Нещодавно компанія DENSO запустила інтерактивну платформу для дистанційного навчання, щоб допомогти технічним спеціалістам у їхньому особистому та професійному розвитку. Платформа пропонує курси розвитку у всіх основних сферах діяльності компанії DENSO, від кондиціонування повітря до свічок запалювання, а також включає конкурентний елемент на платформі League of True Mechanics. Незабаром ця платформа навчання буде доступна і в Україні, про що ми повідомимо окремо.

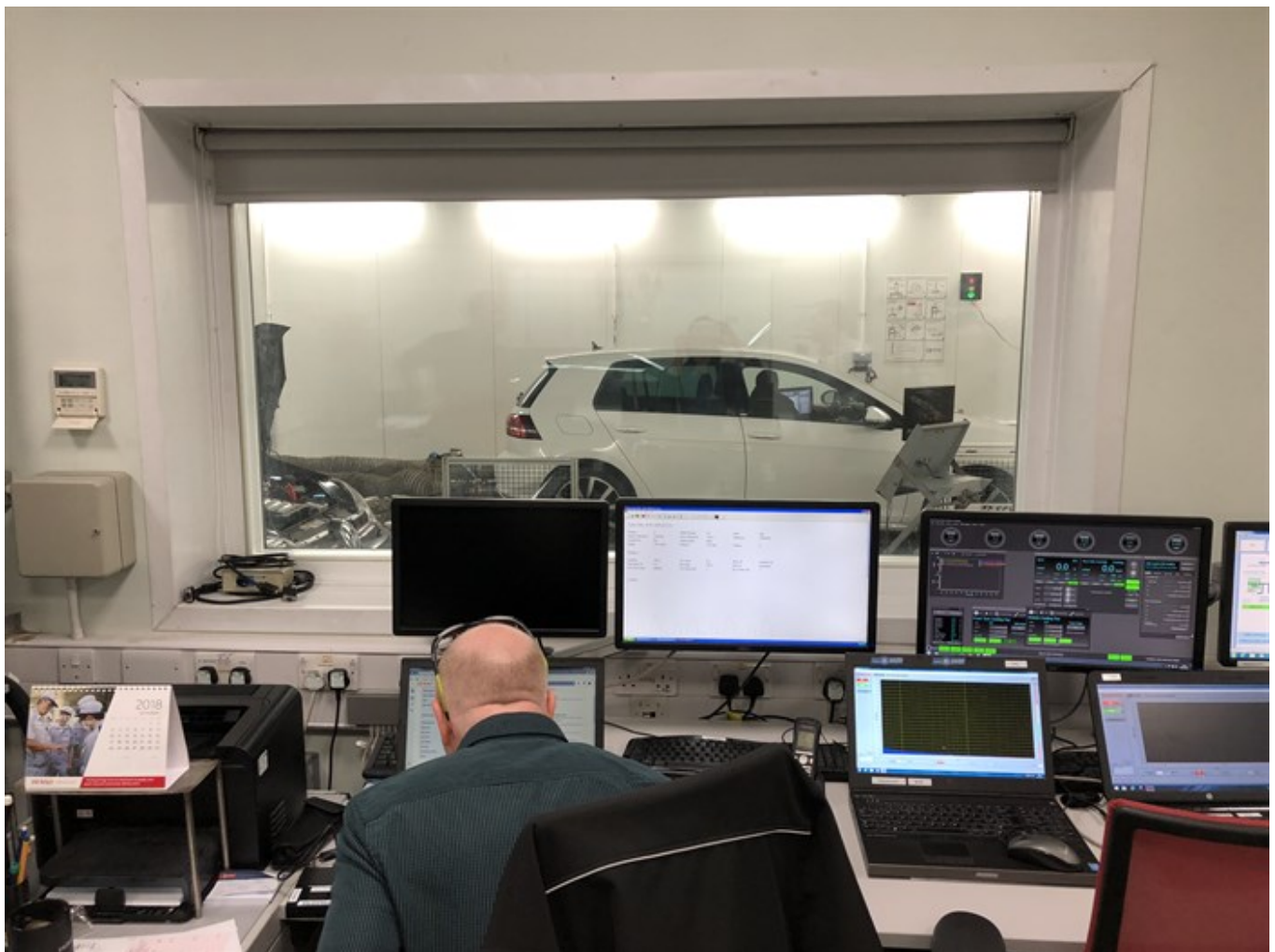
Глобалізація дистриб'юторів

Протягом останніх кількох років ми спостерігаємо ріст кількості придбань на вторинному ринку, встановлення партнерських відносин і придбання контрольних пакетів акцій — починаючи від придбання холдингу TRW концерном ZF і закінчуючи купівлею Todd Group компанією GPC Alliance Group. Остання подія об'єднала світи обслуговування легкових

автомобілів і важких вантажних автомобілів.

Ця тенденція поглинання консолідує вторинний ринок, коли великі бренди намагаються монополізувати та збільшити розрив між малим незалежним бізнесом і великими корпораціями. Така діяльність також впливає на незалежні торгові групи (ITG); постачальники починають тягнути ринок і диктувати його умови, а не авторемонтні майстерні сигналізувати про зростання попиту.

Оскільки малі підприємства зазнають труднощів внаслідок епідемії коронавірусної інфекції, ми, ймовірно побачимо ріст кількості придбань по всьому світу, що сприятиме об'єднанню різних сегментів вторинного ринку. Це створює нові можливості для економії на масштабі. Малі підприємства можуть отримати вигоду від партнерства з великими міжнародними постачальниками, які роблять «універсальну пропозицію», що дозволяє їм скористатися перевагами асортименту і купівельної спроможності своїх постачальників, отримати конкурентну перевагу та в кінцевому рахунку покращити обслуговування своїх клієнтів.



Якість перш за все

Ще один спосіб, завдяки якому великі постачальники можуть конкурувати зі світом придбання — це в першу чергу орієнтація на якість. Наприклад, компанія DENSO підтримує свій бізнес на вторинному ринку за допомогою програми розвитку OEM-виробників. У фінансовому році, який закінчився 31 березня 2020 року, DENSO досягнула консолідованого чистого обсягу продажів приблизно у 5,2 трильйони єн, посівши друге місце в рейтингу найбільших виробників автомобільних комплектуючих у світі. DENSO, як глобальна компанія, постачає продукцію і

технології численним виробникам автомобілів по всьому світу.

Такий успіх означає, що компанії, які працюють на вторинному ринку, можуть придбати запчастини перевіреної якості OEM-виробників для будь-яких автомобілів з асортименту DENSO. Рекомендуючи клієнтам запчастини преміальної якості OEM-виробників, технічні спеціалісти можуть гарантувати, що процес виробництва, а отже і якість, дорівнює якості запчастини від OEM-виробника. Таким чином клієнт може бути впевнений у безпеці та експлуатаційних характеристиках запчастин, що зменшує випадки їх повернення, а також дозволяє автомобільній майстерні завоювати лояльність клієнта.

Підйом національних мереж

Незалежні автомобільні майстерні швидко усвідомлюють переваги від входження до загальнодержавної мережі автомайстерень бренду, завдяки чому вони можуть більш успішно конкурувати з основними дилерами. Зараз ринок переповнений такими програмами і продовжує швидко зростати.

Для невеликих незалежних майстерень бути частиною національної мережі означає отримання більшої конкурентоспроможності у порівнянні з основними дилерами, які працюють за франшизою. Таким чином майстер стає частиною великого національного бренду і отримує доступ до всіх маркетингових можливостей, які надає цей бренд. Крім того, це надає клієнтам автомобільної майстерні додатковий захист, коли вони віддають свій автомобіль на обслуговування, оскільки більшість мереж автомайстерень жорстко регулюються і пропонують послугу вирішення суперечок від імені окремих майстерень.

Протягом останніх декількох десятиліть сектор технічного обслуговування й ремонту транспортних засобів стикається з широкомасштабними змінами, коли нові технології все частіше спрямовують стратегії побудови автомобілів основними виробниками, і технічні спеціалісти змушені йти в ногу з цими змінами. Нещодавня дестабілізація в сфері послуг, спричинена коронавірусною інфекцією і подальшим карантинном, введеним у країнах Європи, швидше за все, прискорить деякі зміни, такі як спосіб обслуговування, який обирають клієнти, а також уповільнить темпи змін в інших сферах, таких як «Мобільність-як-послуга». Але одне можна сказати напевно: ті авторемонтні майстерні, які зможуть адаптуватися і розвивати свої бізнес-моделі, тісно співпрацюючи з такими основними виробниками як DENSO, у наступні декілька років зможуть зайняти найсильніші та найвиграшніші позиції.

Джерело: