**Шишкалов Олег (МИКАспец).
Обзор мероприятия «Современный автосервис 2023» 12-13 октября.
Первый день 12.10.2023**
Узнал о нем я еще 1,5 месяца назад на МИМС на стенде Союза автосервисов.

Программу дорабатывали в полете, но уже на тот момент было перечислено много актуальных тем и именитых спикеров. Я тут же зарегистрировался и вернулся к деловой программе МИМС. Обсудил предстоящее мероприятие с корефеями отрасли. Узнал про связь с конференцией отрасли такси и окончательно убедился в ценности мероприятия.
Позже обнаружил, что изменили локацию. Оказалось, что желающих больше, чем вмещал первый выбранный зал.
Выпустили промокод для постояльцев отеля Богатырь (Сочинский «Диснейленд», в котором сначала планировали провести конференцию и многие успели забронировать номера). С этим промокодом цена номера сравнялась с другими отелями, где ночь стоила 10тр +/-.
К спикерам добавили ФитСервис по темам HR и Франшизы.
Для себя я специально выделил день на прилет и отлет, так что билеты и бронь с 11 по 14.
11-е число прошло отлично! Досуг, адаптация, …
12 в 9:30 на площадке и движуха закрутилась. Александр Михайлович Пахомов, Оксана Аникеева, Сергей Петров, Роман Гуляев, Владимир Миненко… Как будто и не расставались после МИМС.
Был безлимитный кофе в капсюльной машине и морс. Вместе с более требовательными ценителями кофе я добился внимания бармена и нормальных напитков 😉
С небольшой задержкой начали мероприятие.

Ведущий процитировал **Кириенко Сергей Владиленович (Администрация президента): «Тренд важнее состояния»**

Первый спикер солировал:
**Ефимов Виталий Борисович, Член Комитета Государственной Думы по транспорту и развитию транспортной инфраструктуры, Президент Союза транспортников России.**Его вещание было весьма строим и закрытым. Он скорее сделал выжимку своих переговоров с Союзом Автосервисов. Основной посыл, что если Автосервисы что-то хотят, то сначала им лучше подготовить что-то от себя и в первую очередь систему контроля качества на уровне выше 80%.
В остальном просил учитывать, что автосервисы – фрагмент рынка. А учитывать надо комплексно интересы Потребителей, Производителей, Сервисников, ГосРегуляторов.
Госрегуляторы запрашивают в его лице 80% качества для себя, Потребителей и Производителей.
Союз Автосервисов в лице Александра Михайловича поддержал это направление и презентовал конференцию, как один из путей достижения этого результата.

Первая секция сразу удивила и зацепила.

**Модератором был Депутат Госдумы – Гусев Дмитрий Геннадьевич Первый заместитель председателя комитета Государственной Думы по контролю и Регламенту.**
Очень интересный участник. От сильных мира сего обострил общепопулярные запросы к сервисному рынку. От всех спикеров своей секции добивался конкретных прикладных ответов и задавал бодрый тон мероприятию. Делился опытом содействия отрасли Такси. Рассказывал о прошедшей конференции Такси.
Он предложил собственную расшифровку цитаты Кириенко «Тренд важнее состояния».
Стакан наполовину пуст или наполовину полон?
Ответ – пока стакан наполняют, он наполовину полон.
Если Стакан перестали наполнять, то он становится ресурсом и тогда его начинают опустошать. Тогда он наполовину пуст.
Мне очень понравилась эта расшифровка. Так что вопрос в том, рынок автосервисов на сколько-то полон или на сколько-то пуст. И судя по лозунгам выставок и конференций отечественный автосервисный рынок скорее на сколько-то пуст и даже не на половину.

**Пахомов Александр Михайлович (председатель правления Союза Автосервисов)**
Выступил со своей классической речью о том, что каждый заслуживает ту жизнь, которую допустил. Если не исправлять ситуацию с хаотичными требованиями к сервисной отрасли, то нас будет ждать очень неприятное столкновение со всеми этими документами. Например, лицензирование работы с драгметаллами (катализаторы). Создают их долго и тяжело, но еще дольше и тяжелее их менять. Поэтому Союз Автосервисов так старательно прилагает усилие для их изменения.
Мне очень понравилось!

**Жигалов Вячеслав Александрович – вице-президент РОАД**.
Дилер уже не дилер по документам и доступным инструментариям, но все еще чего-то стоит.
50% брендов ушли с рынка
Сервисов на рынке более 100 000 организаций. Постоянно встречаю разные варианты о том, сколько сервисов на рынке…
Цена и личный опыт – критерии выбора.
Ценовая конкуренция – враг качества. Т.к. приводит к экономии сначала на мелочах, а потом и на важном. Это приводит к недобросовестной конкуренции. После возникает общественный резонанс и повышенное внимание надзора.
Решение этой проблемы – СРО с регистрацией в ФАС и Роспотребнадзоре.
Звезды гостиниц. Поправки госзакупок (75% рынка). Координировать с Союзом Автосервисов и «Опора России».
Критерии отличий автосервисов по 4 параметрам:
1) Наличие действующего дилерского контракта,
2) Наличие дилерского оборудования,
3) Наличие обученных кадров,
4) Все остальные.
Но почему-то СРО предложили сделать без бюрократии и членских взносов – бесплатное.
Странное предложение, т.к. качественный бесплатный проект видится чем-то нереальным.
На вопрос модератора – как правильно организовать автосервис, чтобы он отвечал интересам клиентов, сотрудников, учредителей, … Спикер ответил – не открывать автосервис.
Зал на этом моменте взорвался аплодисментами и смехом. Т.к. Тема подобного автосервиса многим не дает покоя и регулярно приходят к такому же выводу. Не открывать автосервис!
Второй вопрос модератора – какую часть рынка в деньгах занимают дилеры. Ответ 25% денежного оборота денег на 3000 дилеров в автосервисном рынке.

**Абдурахманов Виталий, адвокат АРКА «Дело-Лекс»**
Небольшая лекция о том, что законы существуют не просто так и лучше к ним готовить до встречи с ними, а не после.
Содержательно. Предметно. С практикой.

**Коробков Федор, представитель Союза Потребителей России**
Автосервисы – очень конфликтная сфера услуг. Но это следствие того что в ней не хватает взаимопонимания, заботы и любви. У залюбленного клиента агрессия растворяется сама. Клиентам рекомендуют страхование от последствий неквалифицированного ремонта. Нормы ремонта интересны так же и Союзу потребителей. Чтобы они могли выступать экспертным медиатором между потребителями и подрядчиками.

**Сергей Петров – независимый тренер**
В продолжение предыдущих спикеров заострил внимание на том же самом, но с дополнительной конкретикой из практики автосервисов.
Уже не первый раз смотрю презентацию Сергея. Четко, предметно. Но мало кто добирается до этих вопросов. Большинство заняты вопросами базового коммерческого выживания. Увы, но при этом вероятность выживания резко снижается…
Загоняют и выгоняют автомобили клиенты.
Указывать в наряде остаточную цену автомобиля.
Наиболее популярные для потребэкстремизма: Агрегаты, ШМ, ДопОборудование, Развал, Заправка кондея.
В документах Исполнитель – значит сам. Если хотите привлекать официально субподрядчиков, то в документов указывайте себя просто подрядчиком.
Доверенность на вождение автомобиля не равно доверенность на эксплуатацию (содержание и ремонт). Для надежности стоит добиваться правильной доверенности.

На этом месте Жигалов Вячеслав Александрович уточнил, что ведется работа с правительством по снятию моратория на ограничение проверок связанных с качеством оказания услуг. Это реально важно!

**Дальше была секция кадры (точнее их обучение)**

**РАНХиГС**
Много буков и цифр, но я не понимаю – откуда они и как с ними работать. Главное – это все игра в ооочень долгую. А ситуация колеблется стремительно.
Обучение младшего и среднего звена – хорошо. А что с руководителям и предпринимателями – когда для них появится обучение???

**Бракоренко Андрей SENSYS**– прогрессивные системы корпоративного образования на заказ. Четко, наглядно. Энергично!
Кадры учить для себя с запасом, чтобы кто-то ушел, кто-то остался и тех кто останется – хватило.
Прививать ценность актуализации квалификации и ценности на кадровом рынке через соревнования. Понимать, что могут схантить на соревнованиях, но все равно отправлять. Чтобы Стакан наполнялся, а не пустел.

**Горбачева Людмила HH.RU**
Беречь кадры – на 1 резюме 3 вакансии!!!

**Потемкина Елена ВИАДУК Омск**
Кадры и клиенты теряются из-за недостатка корпоративного духа и культуры на участке обслуживания от Собственника до клиента.
Стандарты ценны, но это просто бумага. Она ничего не делает и не заходит в сознание.
Игровое внедрение стандартов – рабочая схема.
Культура сервиса.
Настольная игра по мотивам Холмса
Интерактивная презентация для адаптации сотрудников в коллективе (на базе powerpoint и isping).
На планерках карты с вопросами: «самая острая проблема», «чтобы сделал, став начальником на 1 день».
Шикарное выступление – имело явный успех!!!

**Секция запчасти.**
Эту секцию я пропустил по причине ряда деловых переговоров. Но большей частью я это уже слышал и так или иначе для сервисов эти вопросы преждевременны. Большинство сервисов не разобрались еще с уровнем оказания услуг. Выбор запчастей – после услуг. Так что многие до этого вопроса не скоро доберутся.

**Наконец, секция кадры – управление ими.**
**Модератор – Ирина Кулиева (Руководитель ФитЛаб и ФитHR)**
**Кравец Виталий, Генеральный директор Аналитического агентства Индекс**
общие цифры. В этом я не разбираюсь и комментировать не буду.
**Игорь Шевцов, Руководитель группы продаж Краснодар, Яндекс Реклама**Яндекс Реклама. Реклама рекламы на яндексе. Тут все логично и нечего добавить.
**Шавловский Никита, Руководитель отдела поддержки и сопровождения франчайзинговых предприятий Автокомплекса ЕвроАвто**
Про методы ЕвроАвто для контроля качества. Автоматизация и программа на уровне. В марте этого года было анонсировано предложение внутренних решений ЕвроАвто на рынк НСТО. Пока воспользоваться не удалось, а вход во франшизу дорог. Так что держимся без этого.
**Головин Алексей, Руководитель развития бизнеса, АВИТО**
презентация тех же решений, что и в начале года, и на МИМС. Решения классные, презентованы хорошо. Но пока мне не удалось извлечь из них заметной пользы. Слышал – кому-то другому удалось. Мне пока нет.
**Ирина Кулиева (Руководитель ФитЛаб и ФитHR)**
эту презентацию я видел уже не раз. Для меня она не нова. Но мне нравится новое веяние в ней, что Фит больше не советует диктовать условия сотрудникам. Фит советует скорректировать модель бизнеса исходя из потребностей сотрудников и отстаивать необходимое ценообразование перед клиентами. Это супер!
Нет смысла ориентироваться на тех, кто хочет, чтобы мы и наши сотрудники голодали. Нас интересуют только те сотрудники и клиенты, которые хотят от нас качества и готовы инвестировать в нас достаточно долго, чтобы получить его.
Ирина подчеркнула, что в наши дни трудно представить перспективного молодого человека, желающего стать автомехаником или мастером приемщиком. И это немудрено. Ведь работа тяжелая, риски высокие, зарплаты низкие…
Ирина задала вопрос в зал – вот кто хочет, чтобы его сын стал автомехаником.
Я ответил, что у меня два сына и я буду рад, если они станут автомеханиками или займут иную должность в автобизнесе. Еще у меня 2 дочки и они тоже смотрят в эту сторону ))))
**Русинович Анжела, руководитель консалтингового агентства «Гроссбух», член Института профессиональных бухгалтеров и аудиторов России**.
Вот тут было мощно. Презентация простенькая, но тема и детали сильные. Тема прошаренности надзорных органов и методичность начислении налогов, штрафов, пени задним числом за длительные периоды – ужастики, который многие для себя вынесли за скобки.
Из жесткого: сверка по адресам (айпи и физическим), учредителям, коллоборация с ФСБ и другими системами лишь бы вывести всех в белое поле.
Полагаю многих участников рынка это напряжет, но работать будут до последнего, с готовностью объявить банкротство и уйти в черное поле или найм. Редкие белые сервисы могут извлечь из этой презентации повысить степень своего обеления (ибо сейчас «белый» тот, кто подбил «белые» проводки с допуском по дроблению налоговой базы, а теперь планку повысили до белого в одном юрлице).
**Рустам Юськаев, основатель сервисов Cash&IT, PayTaxi**
Оч клевая идея – превратить автосервис в торговую площадку между клиентами и сотрудниками/подрядчиками. Те, для кого раньше выводили наличку и отдавали без документов можно превратить в получателей множественных платежей.
Схема: Клиент оплачивает наряд, а автосервис не грузит себе эти деньги на безнал целиком, а транслирует через КашАйти зарплатно/наличную часть денег сотрудникам, и только остаток принимает на свой расчетный счет.
Трудности вэ той истории с распределением денег между несколькими сотрудниками по одной сделке. Но для маленького сервиса, где весь наряд исполняет один исполнитель – отличное решение!!!

Фуршет!
Обнимашки, фотки, алкоголь на территории и дальше в ресторанах.

Второй день 13.10.2023
Модератор — Виктор Викторович Бойко, Генеральный директор группы компаний “Навигатор”

Лебедев Игорь, Технический тренер группы компаний «ВАГНЕР-АВТО»
Много технических аспектов. Все сложно и дальше будет сложнее. Так что либо разбираться основатель в плотном контакте со знатоками, либо не надеяться на чудо.
Светозаров Станислав, заместитель Генерального директора «Интерлакен-рус»
Кто не понял с первого выступления – повторяем. Чуда не будет. Дорого, сложно. С заграничными командировками, … И тогда еще какие-то шансы. А пока на ощупь и очень осторожно.
Валько Юрий, генеральный директор ГК «Гидравлика»
Только на энтузиазме год за годом. Стандарта восстановления деталей не было и нет. Вида деятельности такой даже нет. Так что вместе с союзом Валько и Даньшов пробивают право граждан РФ на применение восстановленных деталей.
Никита Василенко, Генеральный директор ООО “Турбоост”
Допзаработок через ремонт турбин. Вложения около 5млн. Окупаемость около года. Пассивный бонус – расширение воронки продаж. Ярко, информативно. Но это допзадача в голову учредителя. Так что все не так просто. Сначала основное, потом не дополнительное.
Серëженкин Александр, Генеральный директор ООО «Электромобили Мира»
Насыщенная и информативная презентация. О новом направлении работы. Это не мелочи. Все оч серьезно и дорого. Кто готов – обучают людей, оборудуют площади и откладывают деньги на случай возмещений. Т.к. потушить автомобиль шансов почти никаких. Только накрыть жаропрочным куполом.
Константин Курдюмов, директор по продажам, компания “ТехноВектор”
Увы, но в этой презентации не заметил актуальных данных. Дело не только в том, что они расходятся с моими. Дело в том, что они вообще не стыкуются с моими. Полагаю – спонсорская презентация. Если ее цель реклама, то пока она не вызвала у меня отклика профессионального или эмоционального.
Святослав Балакирев, директор по развитию сервиса F-doc
Четвертый раз смотрю эту презентацию. Все четко и понятно. С каждым разом Святослав все ярче преподносит свой продукт.

Франшизы.
Модератор Плисов Илья, заместитель Генерального директора сети ЕвроАвто
Пару слов о франшизах.
Тихо, мирно. Никто не подрался и не поссорился. Поприветствовали за столом Лекар (франшизу от Автоваз). Обменялись публичными презентациями. Немножко обсудили внутренние фишки.
Татьяна Овчинникова подчеркнула, что все меньше Фит скрывает наработки, т.к. даже стырившие их участники рынка – все равно, не применяют.
Поэтому мозговой штурм, обмен лучшими практиками и вперед.
Плисов Илья Уточнил у Кадухина Александра – есть ли преследование выходящих из франшизы Лекар. Александр ответил, что нет и я его в этом поддержал (читал их договор франшизы – там никаких санкций, а только симбиоз). Из зала голос уточнил, что главная утрата – ПО с историей обслуживания и клиентами. Так и есть, но эти вещи можно вручную зеркалировать в дублирующей СРМ, так что это ограничение не проблема. Для стартового развития сервиса франшиза удобна программой, рекламой, стандартами, брендбуком, …
Все это при желании можно потом заиметь свое уже после разгона. Вроде того, как делать машину мечты с нуля или сначала выбрать из доступных серийных образцов и только после многих лет опыта приступать к разработке собственного прототипа. Я сразу начал с собственного прототипа и мне пришлось наощупь слишком многое осваивать. Дорого и больно ((((

Панельная сессия «Управление автосервисом. Клиенты»
Модератор Гуляев Роман, Основатель консалтинговой компании «Правильный автобизнес»
Сергей Шаламов, группа компаний На Ходу, Новочеркасск
Без деталей – базовая структура применяемых решений
Виталий Трошин, руководитель СТО «Оживляющий Гараж», г. Москва
Весьма наглядно про геояндекс для автосервисов. Что это, как и почему.
Основная мысль – читайте инструкцию и следуйте ей. Не бросайте без присмотра.
Роман Гуляев, директор по развитию СТО Еврорепар Калуга
Озон у нас ассоциируется только с дешевыми штучными сделками. Но там бывают и дорогие и дороже чем в автосервисах, если правильно подать фасовку, комментарии, раскрыть мысль для клиента с правильной стороны. Тогда и клиент раскрывается и покупает. Мораль – если при правильном раскрытии предложения на Озоне – там покупают дорого. То и на сервисе надо также раскрывать, чтобы дорого купили и там.
Татьяна Дуброва, бизнес-тренер
Новое есть смысл придумывать, когда старое освоили. Знание – это когда применяешь. Если не применяешь, то это мысли, а не знание. Так что банальные ошибки можно и нужно исправлять.
Аудитория была весь неразговорчива по теме исправления. Я в диалоге со спикерами предположил, что дело в кадровом голоде и низкой готовности кадров к переобучению. А учредители и руководители соответственно не докучают кадрам, чтобы хотя бы этих сохранить и не потерять.
В ходе оживленной дискуссии Татьяны Дубровы, Романа Гуляева, Александра Кадухина, Олега Шишкалова (меня) раскрыли ключевые боли продаж в автосервисах и их связь с кадровыми вопросами. Ресурс приемщика надо беречь для волшебства сделки, снимая с него нагрузку операционной работы (администраторы, телефонисты, …)
Отказываться от запчастей клиентов, т.к. они Убыточны и Рискованны!!!
На этом мероприятие завершили и перешли к награждению.
В каждой секции наградили по одному спикеру и одна награда досталась Олегу Шишкалову (мне)))
Спасибо еще раз всем за мероприятие!
Очень понравилась мне эта поездка в Сочи.
Море впечатлений личных и рабочих!

Все, кто ждет фотографии – позже будет расширенная версия обзора у меня на сайте mikaspec.ru – там же будут отретушированные фотографии участников мероприятия.