



АВТОСЕРВИС. ВЗГЛЯД ИЗНУТРИ

Владельцам средних и малых автосервисов посвящается

Часто многие владельцы таких сервисов задаются вопросом - как удержать старых клиентов СТО и получить новых? В ход идут всевозможные рекламные акции, от бесплатной диагностики и замены масла до дисконтных карточек и внеочередного обслуживания. Зачастую все эти попытки не дают желаемого результата. И постоянные клиенты довольны, и новые появились, а анализ финансового состояния показывает, что больше ты зарабатывать не стал, в лучшем случае - столько же, а то и того меньше. Соседняя, такая же станция, и скидок не дает, и расценки повыше, и оборудование более старое, а у них очередь, запись на неделю вперед. И вновь появляется вопрос - а что же я делаю не так? И снова рекламные трюки, и так по кругу, и так до бесконечности.

А давайте посмотрим на работу СТО изнутри, не как работник и не как клиент, а понаблюдаем за всеми процессами глазами незаинтересованного человека, попытаемся копнуть поглубже и проанализировать выкопанное.

Начнем с риторического вопроса - чем отличается хороший автомеханик от профессионала своего дела? Принципиально чем они отличаются?

Главное отличие в том, что хороший механик хорошо и качественно ремонтирует автомобиль клиента, а профессионал не только качественно ремонтирует автомобиль, но и делает все возможное для того, чтобы этот автомобиль было легче ремонтировать в следующий раз. А почему он это делает? Потому что у него есть культура производства, потому что он знает, что автомобиль к нему обязательно приедет и не один раз.

А как бывает на многих станциях?

Понаблюдайте, какие гримасы появляются на лице у клиента, когда механик бол-

гаркой "откручивает" заржавевший болт, или бьет большим молотком по кулаку любимого автомобиля, в то время, когда другой механик висит на ломике, просунутом между днищем автомобиля и рычагом. Понятно, шаровая опора так просто не выходит, а специальных съемников нет. Даже если и есть, импортные съемники мало помогают в реальных условиях отечественного сервиса. Клиент, как правило, ничего не говорит, но попытайтесь понять, что творится у него в душе, когда сердце обливается кровью от удивленного. Приедет он еще когда-нибудь на эту станцию? Только в том случае, если не будет альтернативной. Он перепробует несколько станций, пока не осядет на той, соседней, где и скидок нет, и расценки повыше, и съемников тоже нет, но где существует более высокая культура труда. На той, где механики применяют необходимые ремонтные жидкости для демонстрации соединения, а не бьют молотком по подвеске автомобиля. На той, где собирая автомобиль, смазывают резьбу графитовой смазкой для того, чтобы в следующий раз она легко раскрутилась.

Современная автомобильная промышленность шагнула далеко вперед и может предложить массу специальных продуктов для механиков. А мы, зачастую, применяем только одну универсальную жидкость, которой пользуемся во всех, даже труднодоступных местах. Универсальное, безусловно, хорошо, но не для профессионала.

Вы видели когда-нибудь, чтобы игрок в гольф использовал одну клюшку? Да никогда, потому что для каждого удара нужна своя, специальная клюшка.

И лыжник для каждой трассы выбирает специальную смазку, и столяр для каждого шурупа выбирает специальную отвертку. Почему же в автосервисе мы не хотим

применять специальные смазки?

Чаше всего слышу одну и ту же отговорку - кризис, оборотных денег не хватает, надо экономить. Экономить? На чем экономить? На жидкостях?

Да неужели электрику прозвонить кучу проводов для поиска окислившегося контакта, а потом зачищать его шкуркой проще, чем два раза брызнуть аэрозолем Comma Contact Clean? Не верю. Эта аэрозоль не токопроводящая, ее можно наносить на контакты, находящиеся под напряжением. Представьте, сколько времени экономится для устранения неисправности.

А сколько оксидных пленок с соседних контактов посмывается? А? Машина не приедет через неделю с подобной проблемой. А сколько раз Вы отправляли клиента, разводя руками, что не можете найти причину неустойчивого контакта. А в этом ведь выражается престиж станции. Клиент не только сам приедет в следующий раз именно к Вам, он ведь и друзьям своим посоветует. А, как известно, лучшая реклама - это реклама из уст в уста.

А Comma White Grease, например. Неужели проще разобрать полмашины, чтобы механику просунуть руку и пальцем смазать литиевой смазкой шумящий подшипник? Тоже не верю. Два раза брызнули, подождали 3-4 секунды, смазка загустела и можете наносить более толстый слой, если это необходимо. Все, проблема решена, и клиент доволен, и следующий автомобиль можно брать в работу.

Comma Copper Ease, медная смазка. Это фантастика! Температурный режим использования от -40 до +1150 °С. Диапазон применения даже сложно уместить в рамки данной статьи. На сборке двигателя, замене свечей и ремонте ходовой с суппортами даже останавливаться не хочу. Выхлопная система автомо-



биля. Кто ею занимается, тот понимает, о чем я говорю. Заржавевший до безобразия болт на фланце средней части глушителя можно срезать и болгаркой, предварительно уведя клиента от машины, чтобы он не видел снопа искр, вылетающих из-под болгарки и бьющих в днище бензобака. А как быть с обломившимся болтом крепления коллектора? Придется высверливать старый болт (а там подлезть к нему ой как непросто) и нарезать новую резьбу в головке двигателя (тоже работа еще та). Сколько времени на это потребуется? Не один час. А сколько денег можно взять за такую работу? Немного, а если клиент начнет конфликтовать и обвинять Вас в поломке болта, то вообще работу придется

делать бесплатно. Так? Так. А если Вы при монтаже на болт нанесете Comma Copper Ease, то и через год, и через 5 лет Вы сможете легко его выкрутить.

Comma Silicone Spray - аэрозольная силиконовая смазка. Многие возражают, что можно на авторынке за 10 грн купить майонезную баночку силикона и целый месяц перепрессовывать сайлентблоки. Можно. Но область применения этого спрея гораздо шире. Он устраняет любые скрипы и пiski пластмассы, а сколько претензий мы выслушиваем от клиентов после демонтажа торпедо или обивки двери, например? И сколько времени необходимо на устранение этого писка? Иногда даже приходится разбирать торпедо заново, а это адский труд, за который Вам не заплатят. Мало того, еще и всем друзьям-знакомым будут рассказывать, что в салоне было тихо, а после того как полазили там, все скрипит, как старая телега на ухабах. С Comma Silicone Spray делов-то на 5 минут, и никаких пятен, потеков или жирных разводов. А если учесть, что спреем можно обрабатывать и резиновые, и металлические поверхности, то диапазон применения увеличивается в разы. Выдвигающуюся телескопическую антенну, или личинку дверного замка,

например, универсальной аэрозолью не смажете. В одном случае - эффект на неделю, а в другом - может закончиться заменой сломавшегося замка, а с Silicone Spray все будет в порядке. А если осенью побрызгать на электрические контакты и нанести, таким образом, защитный слой, то зимой проблем с электрикой у автомобиля не будет.

Comma Brake Clean - средство для очистки тормозных систем. Визг тормозных колодок - извечная проблема автопрома. Пока ее решить не удастся. Единственная защита от писка - применение оригинальных тормозных дисков и оригинальных тормозных колодок, но не всех это устраивает. При любых других вариантах никто не даст гарантии, что колодки пищать не будут. Ну, поставили мы колодки, выбрали хорошего производителя, уговорили клиента купить подороже, говорили, что многим ставим, и они не пищат. Поставили, и как назло они пищат. Что мы делаем, кроме того, что разводим руками: снимаем колодки, на наждачном круге удаляем верхний слой и устанавливаем на автомобиль. Выполняем работ еще больше, чем при замене колодок, а денег нам никто не заплатит, за замену нам их уже заплатили. А если учесть,

что такие работы приходится выполнять, как правило, вне очереди, потому как это возврат, то это приводит еще и к конфликту с теми клиентами, которые записаны на это время. Они-то ведь не виноваты, они приехали в назначенное время, а вы воззлись в это время с чужой машиной. Так вот, вместо таких операций можно воспользоваться Comma Brake Clean. Я так скажу: данная аэрозоль не является панацеей от всех писков, как уже было сказано, это проблема давняя и пока не решенная, но во многих случаях она выручает. К тому же, времени для нанесения нужно гораздо меньше. Во многих случаях клиент покупает такой флакон у вас и самостоятельно, раз в пару недель, по мере проявления писка, брызгает на свои колодки. Это тоже решение проблемы. Comma Brake Clean может запросто применяться вместо широко распространенных жидкостей, типа Carb Clean, хотя Comma такую аэрозоль тоже производит.

Свой экскурс по ремонтным составам хотелось бы закончить на Comma Release Oil. Как только подобные жидкости не называют - и жидкий ключ, и средство для откручивания, и раскислитель, и проникающее масло, и массой других наименований. Они вам хорошо зна-

комы, и вы их широко применяете. Поэтому особо распиливать сферы применения нет смысла. Остановлюсь лишь на одном моменте - в состав Comma Release Oil входит коллоидальный графит, что делает его незаменимым не только при демонтаже соединений, но и при монтаже таковых. Попадая между движущимися плоскостями соединяемых поверхностей, графит выполняет функцию шарикоподшипников, значительно уменьшая усилие на закручивание, существенно снижает риск "потянуть резьбу", а высыхая, создает устойчивый слой, защищающий поверхности от ржавления и спекания.

Это вот к тому, что в следующий приезд автомобиля на СТО не придется гайку откручивать на глазах у клиента трубой, одетой на гаечный ключ. А вылет ключа из такого арбалета может причинить серьезный ущерб не только чужому автомобилю, но и человеку, находящемуся рядом, и будет еще хуже, если мишенью окажется сам клиент. Это все о той же культуре производства.

Так вот, скажите мне после всего изложенного: есть ли смысл экономить на ремонтных жидкостях? Потраченные несколько сотен гривен на необходимые **аэрозоли Comma, позволяют вам:**

1. Повысить культуру производства, а значит, сохранить старых и привлечь новых клиентов.
2. Снизить время проведения ремонтных работ, а значит увеличить оборот предприятия.
3. Увеличить доход предприятия, а значит улучшить благосостояние ваших семей.

И что в этом плохого? Вам стоит только захотеть, а Comma вам поможет.

Юрий Дычко

02091, г. Киев
ул.Вербицкого, 1\п.оф.2
тел.: (044) 502-53-42 (43)
e-mail: den@eg.com.ua

г. Донецк, 83049,
пр.Панфилова, 18
тел.: (062) 332-33-22
e-mail:
info@tegroupe.donetsk.ua

