

УДК 339.13; 339.37

**Д. А. Тихиня** (pride-lfc@yandex.ru),  
магистр экономики и управления

**Т. В. Емельянова** (emeltv@mail.ru),  
канд. экон. наук, доцент  
Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации  
г. Гомель, Республика Беларусь

## О ПУТЯХ ПОВЫШЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ АВТОСЕРВИСНЫМИ УСЛУГАМИ

В статье показана целесообразность развития сервисных сетей, внедрения формата экспресс-обслуживания, самообслуживания при внедрении отдельных услуг автосервиса, использования современных средств коммуникаций с клиентами.

The article shows the feasibility of developing service networks, introducing an express-service format, self-service when introducing certain car service services, using modern means of communication with customers.

*Ключевые слова:* автосервис; показатели качества услуг объектов автосервиса; удовлетворенность клиентов.

*Key words:* car service; service quality indicators of car service facilities; customer satisfaction.

В Республике Беларусь произошел значительный прирост парка автотранспортных средств с 2000 г.: легковых автомобилей у населения – в 2,2 раза, грузовых транспортных средств – в 2,9 раза. За последние пять лет обеспеченность легковыми автомобилями на 1000 человек населения в среднем по Республике Беларусь возросла с 282 автомобилей в 2013 г. до 320 автомобилей в 2019 г., что оказывает соответствующее влияние на возрастание спроса на услуги автосервиса.

Наряду с высокой плотностью дорог, возрастанием интенсивности дорожного движения, ростом уровня жизни населения и другими факторами это способствовало возрастанию количества объектов по торговле автозапчастями и оказанию автосервисных услуг, росту конкуренции, что актуализирует проблему изучения экономическо-правовых основ функционирования рынка автосервисных услуг, изучения отечественного и зарубежного опыта.

Рынок автосервисных услуг выступает как особый институциональный механизм, опосредствующий отношения по поводу купли-продажи услуг, направленных на поддержание работоспособности и восстановление автомобиля в течение всего срока эксплуатации. Исследо-

вание совокупности теоретических, методических и практических вопросов, связанных с экономико-правовыми основами функционирования и развития рынка по торговле автозапчастями и оказанию услуг автосервиса, разработка предложений по их совершенствованию являются актуальными, поскольку способствуют повышению степени удовлетворенности потребителей, формированию клиентской лояльности и в целом росту уровня жизни населения.

В Республике Беларусь автосервис является одной из наиболее востребованных услуг. В последние годы спрос на услуги автосервиса увеличился по следующим причинам:

- большое количество новых организаций, приобретающих автомобильную технику, не обзаводятся ремонтной базой, а рассчитывают на сервис производителей;
- средние организации в целях снижения себестоимости, избавляются от ремонтных цехов и начинают обслуживать автомобили в автосервисных организациях;
- крупные организации, несмотря на сохранение ремонтных мощностей, стремятся не иметь запасов деталей, предпочитая срочные поставки;
- потребители новых моделей автомобилей не могут ремонтировать их сами, избегая затрат на специальное оборудование и обучение работников;
- частные владельцы автомобилей не хотят тратить собственное время на ремонт автомобиля.

Для автовладельцев важно обеспечение удобства места, времени и процедуры обслуживания; учет их требований; приемлемые цены; минимальные затраты времени на техническое обслуживание автомобиля; удобное расположение СТО; максимально широкий спектр услуг; высокая культура обслуживания; высокие требования к эстетике и эффективности всего комплекса автосервиса; высокая квалификация персонала; современный уровень технических возможностей СТО, позволяющий справляться с любыми проблемами клиента; специализация производства по маркам автомобилей и видам услуг; наличие торгового подразделения для реализации запасных частей, автохимии, сопутствующих товаров, аксессуаров и пр.

Услуги, оказываемые объектами автосервиса, можно подразделить на: услуги по предпродажной подготовке автомобилей (устанавливаются заводом-изготовителем на весь модельный ряд автомобилей и включают осмотр, проверку функционирования, проверку и подтяжку крепежных соединений, при необходимости смазочно-заправочные операции и др. операции); гарантийное техническое обслуживание (включает регламентные работы по ТО и устранению заводских дефектов – гарантийный ремонт); послегарантийное техническое обслуживание (комплекс работ, направленных на предупреждение отказа, неисправностей, поддержание автомобилей в исправном состоянии и обеспечение их надежной, безопасной и экологичной эксплуатации) [1, с. 52]. Наиболее частой причиной посещения СТО является поломка автомобиля.

На основе изучения нормативно-правовой базы, сведений Торгового реестра Республики Беларусь, сведений Реестра бытовых услуг Республики Беларусь по субъектам и объектам бытового обслуживания, информационных ресурсов «Автосервисы и автоуслуги. Каталог автосервисов Беларуси», «Сервисмен», данных сайтов автомобильных дилеров в Республике Беларусь, сайтов крупных оптовых и розничных продавцов автозапчастей и других источников нами были выявлены тенденции в развитии данного рынка, обобщен отечественный и зарубежный опыт его функционирования.

На рынке автосервиса проявились следующие тенденции: рост спроса на автосервисные услуги; увеличение объема работ по тюнингу, обеспечивающему дополнительный комфорт водителям и пассажирам; сокращение объема работ по восстановлению деталей и даже агрегатов для недорогих машин вследствие снижения цен на новые детали и агрегаты; устойчивый спрос на бывшие в употреблении, но незначительно изношенные детали для дорогих подержанных автомобилей; рост спроса на информацию и новые средства ее систематизации и использования; острый дефицит кадров высококвалифицированных ремонтников; усложнение управленческих технологий и ориентация автосервисов на множественные источники доходов, в том числе за счет продажи автозапчастей. По оценкам специалистов, в структуре сбыта официального СТО запчасти, как правило, составляют примерно 65% от стоимости ремонта, а услуги – 35%.

Показатели качества услуг объектов автосервиса включают удобство расположения объекта автосервиса и его относительную близость, ассортимент услуг, соблюдение технологии обслуживания клиентов; оперативность обслуживания; уровень культуры обслуживания; стоимость услуг, послегарантийное обслуживание, организацию информирования потребителей об услугах.

Услуги автосервиса должны быть доступными автовладельцу с точки зрения пространственного размещения объектов автосервиса и ассортимента оказываемых услуг. В настоящее время наблюдается увеличение ввоза бывших в употреблении автомобилей из Европы и США. Автовладельцам в большей степени необходим квалифицированный слесарный ремонт, ремонт ходовой части, двигателей и электрооборудования преимущественно иномарок. Проведение таких работ требует большого количества сложного и дорогостоящего современного оборудования, соответствующего информационного обеспечения и квалифицированного персонала.

Нами в процессе исследования был проведен анализ имеющейся структуры автосервисов по видам услуг в районах Гомельской области. Наиболее полно представлены услуги автосервиса в г. Гомеле. Из 296 объектов автосервиса услуги по общему ТО и ремонту легковых и грузовых автомобилей оказывает 201 объект (67,9% всех объектов), ТО и ремонту прочих транспортных средств – 140 объектов (47,3%), ремонту электрической системы автомобилей – 127 объектов (42,9%), кузовному ремонту – 98 объектов (33,1%), шиномонтажу – 146 (49,3%), автомойке – 84 объекта (28,4%).

Также практически весь спектр услуг автосервиса можно получить в 7 районах области: Житковичском, Жлобинском, Калинковичском, Мозырском, Речицком, Рогачевском и Светлогорском районах.

В то же время в некоторых районах Гомельской области многие автосервисные услуги слабо представлены либо не представлены вообще. Например, в Брагинском районе представлены только услуги по общему ТО и ремонту автомобилей, ремонту электрической системы легковых автомобилей и шиномонтажу. Не имеется возможности провести кузовной ремонт или получить иные аналогичные услуги, отремонтировать прочие транспортные средства, например, мотоцикл. Не оказываются услуги автомойки.

В Буда-Кошелевском районе у автовладельцев отсутствует возможность получения услуги по ремонту электрической системы автомобилей и по ремонту кузовов прочих автотранспортных средств. Да и общее количество объектов незначительно – всего 7. Для сравнения: в Речицком районе имеется 29 автосервисных объектов, в Рогачевском – 24.

В Ветковском районе представлены только услуги общего ТО и ремонта автомобилей, а также услуги шиномонтажа. Вельском районе не осуществляется кузовной ремонт, отсутствуют услуги автомойки. В Кормяном районе автовладелец не имеет возможности получить услуги по общему ТО и ремонту легкового автомобиля, ремонту электрической системы автомобилей.

В Лельчицком районе не имеется возможности провести ремонт мотоцикла или мотороллера, воспользовавшись услугами автосервиса.

В Лоевском районе имеется всего три автосервисных объекта и оказывают они услуги шиномонтажа, одним объектом оказываются услуги по общему ТО и ремонту легковых автомобилей. Нет возможности получить на месте услугу автомойки, кузовного ремонта, ремонта электрической системы автомобиля, а также отремонтировать мотоцикл или мотороллер.

В Наровлянском районе не предоставляются услуги по общему ТО и ремонту автомобилей и прочих транспортных средств, а также по ремонту электрической системы автомобилей.

В Октябрьском районе отсутствует автомойка. В Петриковском районе не осуществляется ремонт электрической системы автомобилей и прочих транспортных средств. В Чечерском районе из трех имеющихся объектов автосервиса все три оказывают только услуги шиномонтажа.

Таким образом, в большинстве районов Гомельской области наиболее полно представлены только услуги шиномонтажа. Слабо представлены услуги кузовного ремонта, в том числе ремонта прочих транспортных средств. Только 1 из 5 объектов предоставляет услуги автомойки.

Нами была выявлена целесообразность развития сервисных сетей, внедрения формата экспресс-обслуживания для автомобилистов. Особенность данного формата заключается в том, что клиенту предлагаются самые важные услуги по обслуживанию автомобиля, оказание которых занимает считанные часы. То есть клиенты таких автосервисов не расстаются со своими автомобилями на несколько дней или даже недель – они могут забирать их уже в день обращения. Формат «экспресс-сервис» экономит драгоценное время клиентов, поэтому пользуется большой популярностью [2].

Повышению удовлетворенности клиентов способствует возможность для автовладельца получать оперативную и полную информацию об оказании той или иной автосервисной услуги.

Для информирования автовладельцев об услугах автосервиса создан информационный ресурс «Каталог автосервисов Беларуси». На нем содержится актуальная информация об СТО,

автомастерских, шиномонтажах, автомойках из различных населенных пунктов Беларуси. Все виды оказываемых услуг классифицируются по алфавиту, что предоставляет возможность быстрого поиска автосервисной мастерской по виду требуемой услуги. Обеспечена также возможность размещения отзывов клиентов.

В данном поисковом ресурсе выполнена более детальная классификация автосервисных услуг по сравнению с их классификацией в Реестре бытовых услуг Республики Беларусь. Выделено 19 отдельных разделов услуг: автомойка; автостекла; газобаллонное оборудование; двигатель; кузов; прочее; салон; система выхлопа; система зажигания; система кондиционирования; система отопления; система охлаждения; топливная система; торговля; тормозная система; трансмиссия; тюнинг; ходовая часть; электрооборудование. Поиск услуги осуществляется по населенному пункту. Предоставлена информация о более чем 2000 автосервисных объектах Республики Беларусь по 70 населенным пунктам. В рамках каждого раздела легко подобрать нужную услугу. С помощью Google карт можно оперативно получить информацию о ближайших автосервисах с указанием режима их работы, перечня услуг, средней оценки по рейтингу отзывов и т. п.

Повышает удовлетворенность клиентов возможность получения услуги «самообслуживания». Например, мелкие работы при обслуживании автомобиля, которые может выполнить владелец, по его желанию он выполняет сам, соответственно, цена за услуги снижается.

К примеру, в Европе не редкость мойки, где владелец автомобиля может самостоятельно помыть его. На автомойках самообслуживания оплата производится за время обслуживания. Несколько таких автомоек есть в Гомеле. Каждый водитель может заказать любое время, кратное двум-трем минутам. Если стоимость одной минуты – 0,80 р., то водителю, если нужно отмыть лишь часть автомобиля, хватит и трех минут.

Одной из важнейших задач организаций автосервиса является постоянное отслеживание удовлетворенности клиентов. С этой целью могут применяться опросы общественного мнения, анализ имиджа, сервис-тесты и т. п. К примеру, удовлетворенность потребителей может изучаться по результатам их анкетирования.

Средняя оценка станций технического обслуживания в Республике Беларусь, по данным портала «Думки.бай», составляет 3,6 по пятибалльной системе [3].

Одним из показателей, по которым автовладелец оценивает автосервисные услуги, является их стоимость. В 2018 г. средняя стоимость 1 нормо-часа независимых мастерских в крупных городах Беларуси составляла 30 бел. р. [4]. Чем меньше платежеспособность клиента, тем в большей мере его интересует цена, качество, конкретность услуг, отсутствие дополнительных трат.

Чем выше социальный статус и платежеспособность клиента, тем меньше он обращает внимания на цены, и больше на культуру, эстетику, формы обращения, внимание, процедуру обслуживания.

В отношении предложения автозапчастей у авто владельцев высока потребность в удобной логистике и достаточном наличии ассортимента на складе.

Использование специальных программ дает автосервису возможность выстроить эффективные бизнес-процессы, улучшить сервис и скорость обслуживания заказчиков. Для проведения анализа запросов потенциальных клиентов можно основываться на статистике запросов клиентов в Яндекс, как одном из альтернативных видов опроса. Для качественного сбора информации необходимо в поле подбора ввести слово или словосочетание, обозначающее автосервисную услугу. В результатах подбора будет приведена статистика запросов на Яндекс, которые производили пользователи (клиенты). Для детального обзора информации производится выбор региона (города). Можно сгруппировать информацию о запросах по таким функциям, как месяц или неделя; все устройства, мобильные, только телефоны или только планшеты.

Нами был проведен анализ по истории показов следующих фраз: автозапчасти, ремонт двигателя, ремонт коробки передач, кузовной ремонт, автомойка, ремонт шин и др. Группировка была произведена за месяц и при применении всех устройств (мобильные, только телефоны и только планшеты). Получили 210 097 запросов в месяц по Республике Беларусь.

Запросов слов «автозапчасти» по Республике Беларусь в среднем за месяц 37 464, в том числе по Гомелю – 4 586 запросов в месяц; «моторные масла» – 17 513, «охлаждающая жидкость» – 10 261, «автомобильные аккумуляторы» – 7 965.

Поисковик выдал 2 781 запросов «ремонт автомобиля» в месяц, в том числе по Гомелю – 685. Из автосервисных услуг имеется 12700 поисковых запросов в месяц по Республике Беларусь на слова «автомойка», 12 534 – «шиномонтаж», 6 560 – «зарядка аккумулятора».

Таким образом, ключевыми направлениями повышения степени удовлетворенности клиентов услугами автосервиса является внедрение гибких графиков обслуживания, экспресс-обслуживания, услуги самообслуживания по некоторым видам автосервисных услуг; использование современных информационных технологий для повышения степени информированности автовладельцев о номенклатуре оказываемых услуг.

### Список использованной литературы

1. **Романеева, Е. В.** Исследование спроса на услуги станций технического обслуживания / Е. В. Романеева, Д. И. Туманова // Евразийский союз ученых. Экономические науки. – 2015. – № 5 (14). – С. 51–56.

2. **Актуальные** тенденции отечественного рынка услуг автосервиса и продажи шин ремонта [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.autoobozrevatel.ru/aktualnye-tendencii-otchestvennogo-rynka-uslug-avtoservisa-i-prodazhi-shin/>. – Дата доступа : 26.12.2019.

3. **СТО** – станции технического обслуживания в Беларуси. Думки бай [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.dumki.by/catalogue/service-stations>. – Дата доступа : 03.01.2020.

4. **Сервисмен** [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.serviceman.by>. – Дата доступа : 03.01.2020.