

УДК 338.124.2

СОСТОЯНИЕ И ОРИЕНТИРЫ РАЗВИТИЯ РЕГИОНАЛЬНОГО АВТОМОБИЛЬНОГО РЫНКА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Т.А. Старшинова, М.В. Чистяков

Тверской государственный университет, Тверь

В статье описываются основные тенденции развития российского авторынка, приводятся результаты анализа автомобильного рынка и рынка автоуслуг на территории Твери и Тверской области.

Ключевые слова: *автомобильный рынок, автосервис, структура рынка технического обслуживания, качество обслуживания.*

Автомобильный рынок продолжает переживать один из сложных периодов своего развития. В данной статье предпринята попытка изучения регионального рынка легковых автомобилей и рынка автоуслуг Твери и Тверской области в первом полугодии 2013 г. Информационную и методическую базу исследования составили данные, опубликованные в открытом доступе в специализированных печатных изданиях и сети интернет, а также результаты анкетирования различных организаций работающих на авторынке тверского региона.

Обзор ряда сайтов (<http://www.european-rubber-journal.com>; <http://www.topof.ru/>) показал, что объем продаж легковых автомобилей в странах Европейского союза (ЕС) в январе 2013 года снизился на 8,7% по сравнению с январем 2012 года и составил 885 159 экземпляров, достигнув исторического минимума, зафиксированного по итогам января с начала публикации соответствующей отчетности в 1990 году. Данный показатель демонстрирует снижение на протяжении 16-го месяца подряд, сообщается в отчете Европейской ассоциации автопроизводителей (АСЕА). В январе 2013 года ситуация с продажами автомобилей в Европе в основном была удручающей: продажи снижались на всех основных рынках, за исключением Великобритании, где показатель продемонстрировал рост на 11,5% - до 143 643 экземпляров. Объем продаж снизился в Германии (на 8,6% - до 192 090 автомашин), во Франции (на 15,1% - до 124 798 единиц), Италии (на 17,6% - до 113 525) и в Испании (на 9,6% - до 49 671). С начала года продажи легковых автомобилей в Евросоюзе упали почти на 7% [1].

Такая же тенденция характерна и для России. Согласно прогнозу агентства PricewaterhouseCoopers (PwC), по итогам года в России может быть продано около 2,7 млн. новых автомобилей. Таким образом, снижение объемов реализации легковушек составит 1,5-3%. С середины 2012 года на автомобильном рынке России наблюдалось замедление темпов роста продаж, а с марта 2013 года – отрицательная динамика. По

результатам первого полугодия 2013 года продажи легковых автомобилей в России снизились на 6% в штучном выражении и на 4,7% – в денежном выражении. В агентстве считают, что во многом это объясняется постепенным сокращением до нуля эффекта отложенного спроса, который активно проявлялся в посткризисный период. В начале эта года PwC прогнозировало, что рынок новых легковых автомобилей в РФ в 2013 году вырастет на 5% – до 2,9 миллионов экземпляров [2].

Тверская область, являясь одной из самых крупных областей европейской части РФ насчитывает 16 тыс. км автодорог при плотности сети автодорог 0,19 км/км² при среднероссийской плотности 0,07. Численность населения приближается к 1,5 миллионам человек, с каждым годом растет количество автолюбителей.

По последним данным [3] количество зарегистрированных автомобилей в Твери и Тверской области составляет около полумиллиона, а количество автомобилей на 1000 человек составляет 295 в Твери, и 273 в области, что превышает общий показатель по стране 257. По уровню обеспеченности автомобилями Тверская область находится на 18 месте среди всех 83 регионов РФ и на 6 месте среди 18 регионов ЦФО после Москвы, Московской, Калужской, Рязанской и Белгородской областей [4].

Для удовлетворения спроса в автомобилях на территории Твери существует большое количество салонов, которые специализируются в основном по видам автотранспорта. Они представлены в таблице 1.

Таблица 1

Салоны по продажам автомобилей в г. Твери

Виды продаваемых автомобилей	Количество, шт.
1. по продаже легковых отечественных автомобилей	22
2. по продаже легковых иностранных автомобилей	68
3. по продаже грузовых автомобилей, автобусов	15
4. по продаже мотоциклов	4
5. по продаже спецтехники	54
6. по продаже мототехники	7
7. по продаже прицепов	5

Проведенное исследование 22 автодилеров Твери выявило ряд следующих закономерностей:

Большинство автодилеров присутствуют на рынке Твери и Тверской области около 3 лет, т.е. находятся на стадии активного внедрения на рынок.

1. Выручка дилеров прямо пропорциональна продолжительности присутствия на рынке. Исключение составляют премиальные бренды (Лексус, Мерседес, отчасти Тойота), выручка которых велика из-за высокой стоимости автомобилей.

2. Абсолютное большинство покупателей легковых автомобилей являются физические лица (от 60 до 100%), покупателями грузовых (Вольво) – юридические лица (70%)

3. Достоинствами салонов являются, как правило, доброжелательное, вежливое и комфортное общение с клиентами. Большинство салонов хорошо отслеживают качество общения с клиентами.

4. У абсолютного большинства дилеров выявлена проблема быстроты и компетентности обслуживания. Получается, что вежливого, доброжелательного сотрудника найти легче, чем технически грамотного. Был замечен и довольно молодой возраст сотрудников, обслуживающих клиентов – до 30 лет. Для более зрелых покупателей и клиентов это является признаком небольшого профессионального опыта.

5. Большинство дилеров имеют проблемы с быстрой доставкой запчастей и следовательно сроками выполнения ремонтов.

6. Среди прочих проблем замечено, что клиенты вынуждены ждать заказанный автомобиль от 3 до 6 месяцев, что может привести к переходу клиента в другой салон.

7. Наиболее эффективной реклама является на телевидении, отчасти на радио, в печати и интернете, а также уличная реклама различных акций. Фирмы с высоким уровнем продаж используют все доступные виды рекламы. Особое внимание клиенты уделяют качеству сайта и достоверности представленной там информации.

Для обслуживания автомобилей в Твери существует большое количество предприятий автосервиса. Их виды и количество представлены в таблице 2.

Таблица 2

ПРЕДПРИЯТИЯ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЕЙ В ТВЕРИ

Виды предприятий	количество
1. автосервисы	252
2. установка и ремонт автоаппаратуры	72
3. установка и ремонт систем автобезопасности	60
4. ремонт спецтехники	127
5. ремонт и сервис легковых автомобилей	119
6. ремонт и сервис грузовых автомобилей и автобусов	62
7. тонирование	58
8. ремонт мотоциклов	3
9. ремонт автостекол	4
10. установка дополнительного оборудования	103
11. установка вибро- и шумоизоляции	58

Рынок технического обслуживания структурирован по вертикали и имеет 3 уровня:

- ✓ дилерские центры;
- ✓ независимые центры (сетевые и одиночные);
- ✓ индивидуальные мастерские.

На сегодняшний день в России, и в том числе и в Твери, начинает формироваться сеть автосервисов федерального значения. На дилерские центры приходится около 10% рынка, остальное занимают частные независимые мастерские. В то время как в Европе на дилерские центры приходится более 80%.

Преимуществом дилерского центра обслуживания является тесное сотрудничество с производителем, что отражается на качестве ремонта. Они могут контролировать размер площадей, оборудования, квалификацию рабочих. Однако, есть и минусы – значительное повышение цены. Цена нормо-часа здесь повышается на 30%. В результате клиенты после окончания гарантийного срока часто уходят к независимым фирмам.

Сегмент независимых автосервисов представлен в основном одиночными сервисами, рассчитанными на несколько машино-мест. Основное их преимущество — гибкая система цен. Их отличает жесткая конкуренция, которая толкает к снижению цен. Основная проблема таких фирм - отсутствие квалифицированных работников, отсутствие доступа к современной технической документации.

Основываясь на стоимости нормо-часа можно выделить три ценовых сегмента.

Верхнему ценовому сегменту принадлежат дилерские центры. К среднему сегменту относятся независимые центры. Нижний ценовой сегмент - гаражные мастерские.

Большинство центров позиционируют себя как универсальные – 68%, они готовы оказывать услуги по ремонту всех видов автомобилей, чисто на иномарках специализируются 7% фирм, на отечественных моделях – 25%.

По результатам анализа производственной деятельности предприятий, оказывающих услуги по техническому сервису автотранспортных средств, в городе Твери установлена следующая структура предприятий технического сервиса по количеству постов:

- ✓ 62% составляют предприятия технического сервиса мощностью – до 5 постов;
- ✓ 28% – от 6 до 10 постов;
- ✓ 10% – от 11 до 15 постов.

Ситуация по техническому сервису грузовых автомобилей выглядит следующим образом:

- ✓ 51% предприятий осуществляют выполнение 19 основных видов работ по техническому сервису грузовых автотранспортных средств, начиная с контрольно-диагностических и оказания услуг по технической помощи;

- ✓ 42,5% предприятий осуществляют выполнение до 12 основных видов работ по техническому сервису, но без использования контрольно-диагностического оборудования;
- ✓ 6,5% предприятий не используют контрольно-диагностическое оборудование и не проводят регламентные работы по ТО-1, ТО-2, а осуществляют выполнение до 10 видов работ по техническому сервису, связанных, в основном, с заменой агрегатов, сборочных единиц и деталей.

В паспорте подпрограммы «Развитие технического сервиса автотранспортных средств города Твери на 2009-2011 годы» отмечалось, что для удовлетворения потребности в услугах технического сервиса для города Твери по расчетам специалистов Тверской государственной сельскохозяйственной академии необходимо 900 постов технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств [5]. Производственные мощности предприятий автосервисных услуг г. Твери (при недостаточном качестве их проведения) удовлетворяют потребность рынка менее чем в 2 раза.

Существующие темпы роста парка автотранспортных средств и развития инфраструктуры рынка автосервисных услуг определяют диспропорцию не в пользу последней. Прогноз на перспективу до 2014 г. показывает, что потребность рынка в автосервисных услугах будет превышать возможности производственных мощностей, при существующих темпах их развития, в 2 и более раза.

В подпрограмме «Развития технического сервиса автотранспортных средств города Твери» был проведен анализ качества обслуживания клиентов по техническому сервису автомобилей. Качество данных услуг, оцененное по четырем основным параметрам – технология, оборудование, расходные материалы и производственная среда – описано следующим образом:

- ✓ технология производства работ по техническому сервису автомобилей соблюдается на качественном уровне только на 28% предприятий по причине отсутствия у остальных полного комплекта нормативно-технической и технологической документации, а также процедуры ее актуализации. На 56% предприятий процедура приема-передачи транспортного средства и выдачи его клиенту осуществляется на примитивном уровне (отсутствие договоров, приемо-сдаточных актов), это в свою очередь дает основание полагать, что на данных предприятиях не может осуществляться качественное обслуживание клиентов из-за отсутствия ответственности исполнителя за качественный технический сервис;

- ✓ техническое обслуживание и ремонт, поверка и аттестация технологического и контрольно-диагностического оборудования в системе осуществляется только на 43% объектах технического сервиса, в связи с чем можно сделать вывод, что на остальных 57% предприятий качественное диагностирование, техническое обслуживание и ремонт осуществляться не могут;
- ✓ контроль качества оказываемых работ (услуг) выполняется на соответствующем уровне только на 36% объектов технического сервиса по причине отсутствия у остальных процедуры регистрации и анализа рекламаций, жалоб и предложений клиентов, испытаний отремонтированной техники, сертификатов на выполняемые услуги, входного контроля запасных частей и расходных материалов;
- ✓ качество обслуживания клиентов на должном уровне выполняется у 48% объектов технического сервиса (бытовые условия для персонала и клиентов, стенд для клиентов в соответствии с правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, современный внешний вид зданий, состояние производственных участков).

Качество технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств напрямую зависит от качества исходных материалов (запасные части и эксплуатационные материалы) совершенства применяемых технологий и оборудования, а также кадрового обеспечения предприятий технического сервиса – уровня профессиональной компетенции операторов инфраструктуры технического сервиса – производственных рабочих, инженерно-технических работников, руководителей-специалистов.

В настоящее время на предприятиях технического сервиса г. Твери работает около тысячи человек, имеющих профессиональную подготовку в области технического сервиса автомобилей, из них меньше 50% обладают знаниями и умениями, позволяющими проводить качественное техническое обслуживание современных автомобилей.

Существует дефицит квалифицированных специалистов по техническому обслуживанию автомобилей, которые с каждым поколением становятся все сложнее и сложнее. Ежегодная потребность в высококвалифицированных специалистах составляет по экспертным оценкам более 150 человек.

Существующая система профессионально-технического обучения обеспечивает ежегодный выпуск примерно 400 человек, из них по специальности «автомеханик», «автослесарь» – порядка 300 человек, из которых только 5-10% реально могут быть востребованы современными предприятиями технического сервиса.

Например, по оценкам специалистов по персоналу предприятий - членов ассоциации ТАПТО, оказывающих услуги по продаже и техническому обслуживанию автомобилей марок Рено, Чери, Фольксваген, ГАЗ, УАЗ, из 100% кандидатов на работу на должности автомеханика, имеющих дипломы о профессиональном образовании, конкурсный отбор проходят только 5-10%.

Для того, чтобы удержаться на автомобильном рынке в настоящее время, предприятия по продаже и обслуживанию автомобилей вынуждены искать все новые и нестандартные решения. На наш взгляд, необходимо обратить особое внимание на следующие аспекты:

1. Постоянное отслеживание настроения клиента;
 2. Гибкий график обслуживания – работать и поздно вечером, и в субботу, и в воскресенье;
 3. На автосервисе должна предлагаться услуга «самообслуживания», т.е. возможность выполнения самим владельцем мелких работ;
 4. Направленность рекламы на создание образа надежного автомобиля, активное участие производителя товара в рекламной деятельности дилеров, высокий уровень унификации рекламных обращений, а также сочетание трех основных направлений рекламных мероприятий компаний – автомобильных дилеров: имиджевой рекламы, стимулирующей рекламы и рекламы, направленной на корпоративных клиентов.
 5. Широкое использование тест-драйва как самого мощного индивидуального приема подведения клиента к решению о покупке автомобиля.
 6. Внедрение дополнительных услуг: сезонное хранение колес, аэрография, подогрев сидений, перевод спидометра из миль в километры, накачка шин азотом, установка иммобилайзеров, установка мониторов в салон, установка автомобильных видеокамер, ремонт и восстановление салона, стекольные работы, предпродажная подготовка, установка стеклоподъемников, обслуживание кондиционеров, бронирование фар, шумоизоляция, установка усилителя руля, установка механических противоугонных устройств, установка парктроников, установка омывателей фар, подготовка автомобиля к зиме, подготовка автомобиля к летним поездкам, установка обвесов, предоставление подменного автомобиля, кредитование дорогостоящего ремонта, помощь на дороге.
- Проведенное исследование показало необходимость в кризисных условиях переносить основное внимание с продаж новых и подержанных автомобилей на качество сервиса, поиск, переманивание и удержание квалифицированных автомастеров, а также внедрение широкого спектра дополнительных услуг.

Список литературы

1. The automobile industry pocket guide 2013 [Электронный ресурс] // Поиск. The European Automobile Manufacturers' Association (ACEA) [Официальный сайт]. URL: http://www.acea.be/images/uploads/files/POCKET_GUIDE_13.pdf (дата обращения: 15.09.2013)
2. PWC спрогнозировал падение российского авторынка [Электронный ресурс] // Поиск. Росбизнесконсалтинг [Официальный сайт]. http://www.autonews.ru/automarket_news/news/1763217/ (дата обращения: 25.07.2013)
3. В Тверской области на 1000 жителей региона приходится 273 автомобиля [Электронный ресурс] // Поиск. Тверское информационное агентство [Официальный сайт]. URL: <http://www.tvernews.ru/news/152893/> (дата обращения: 21.08.2013)
4. Эксперты подсчитали, сколько автомобилей приходится на тысячу жителей в разных регионах [Электронный ресурс] // Поиск. За рулём [Официальный сайт]. URL: <http://www.zr.ru/content/news/566887/> (дата обращения: 21.08.2013)
5. Паспорт подпрограммы «Развитие технического сервиса автотранспортных средств города Твери на 2009-2011 годы» [Электронный ресурс] // Поиск. Подпрограмма «Развитие технического сервиса автотранспортных средств города Твери на 2009-2011 годы» URL: <https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tver.ru%2Fshare%2Fdocuments%2F2009%2Fapril%2F2079.DOC&ei=v0skUufxLMLnswant4GACQ&usq=AFQjCNFihpAtj3pgOdFmfqi94xe1ZOxoPQ&sig2=egVZwPS9Eyxukgp6VtDAAtA&bvm=bv.51495398,d.Yms&cad=rjt> (дата обращения: 22.08.2013)

THE SITUATION AND TRENDS OF REGIONAL CAR MARKET

T.A. Starshinova, M.V. Chistyakov

Tver State University, Tver

In the article authors analyze the situation on Tver regional car market and describe several possible trends for car business and for service station.

Keywords: *car business, structure of car service, car market, service quality.*

Об авторах:

СТАРШИНОВА Татьяна Александровна – доцент, доцент кафедры менеджмента, Тверской государственный университет, e-mail: tversta@mail.ru

ЧИСТЯКОВ Михаил Вячеславович – доцент, доцент кафедры

менеджмента, Тверской государственный университет, e-mail: tver-
mike@mail.ru

Научная библиотека ТвГУ