

# Бизнес-план 2015 дилерского центра MAN



ООО «ЕвроТранс»



# Оглавление



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Вводная часть                  |
| 2 | Обзор рынка                    |
| 3 | Реализация новой и б/у техники |
| 4 | Реализация запасных частей     |
| 5 | Реализация услуг сервиса       |
| 6 | Инвестиции                     |
| 7 | Удовлетворенность клиентов     |
| 8 | Персонал                       |
| 9 | Маркетинговый план             |

# Оглавление



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Вводная часть                  |
| 2 | Обзор рынка                    |
| 3 | Реализация новой и б/у техники |
| 4 | Реализация запасных частей     |
| 5 | Реализация услуг сервиса       |
| 6 | Инвестиции                     |
| 7 | Удовлетворенность клиентов     |
| 8 | Персонал                       |
| 9 | Маркетинговый план             |



### Описание ситуации на рынке в регионе

По результатам работы 2014 год можно назвать достаточно успешным, это касается и продаж автомобилей, и работы сервисной станции.

Как и в предыдущий год, основная активность по заказам и отгрузкам автомобилей пришлась на первую половину года. В этот период были реализованы поставки новой самосвальной техники для дорожных строителей региона, что в очередной раз позволило нашему предприятию сохранить первую позицию в сегменте самосвальной техники в Башкортостане.

За прошедший год удалось продолжить сотрудничество с предприятиями сельского хозяйства, чего нельзя сказать о нефтяной отрасли. Если в 2013 году мы стали поставщиками для ОАО АНК «Башнефть», то в 2014 году эта крупная нефтяная компания продолжила обновление парка закупом небольшой партии машин, но, к сожалению, тендер был выигран представителями Volvo.

Также мы потеряли большой контракт на поставку автомобилей для перевозчика компании Лукойл. Поставщиком стала Scania, сумев предложить более выгодные ценовые условия по поставке и по лизинговой программе.

По работе с автоперевозчиками региона по-прежнему сохраняется застойная ситуация, перевозчики не обновляют свои парки.

В прошедшем году начата активная работа в секторе карьерной техники, в частности была проведена презентация для представителей щебеночных и песочных карьеров по продуктовой линейке для этого сегмента. Есть основания полагать, что продукция будет интересна и найдет свой рынок сбыта в ближайшем будущем.

Также ведется непрерывная работа с крупнейшими предприятиями химической и газовой промышленности: Салаватнефтеоргсинтез и Сода. В 2016 году планируется открытие нового завода по производству акриловой кислоты в г.Салават, который потребует работы большого автопарка для выполнения необходимого объема перевозок. Для реализации этого проекта ведутся постоянные переговоры, обсуждается программа поставок, проводятся встречи и презентации.

Сервисная станция в 2014 году работала стабильно и по выработке показала результат, превышающий общие результаты работы по 2013 году.

На сегодняшний день ООО «ЕвроТранс» по-прежнему имеет заключенные договорные отношения со всеми владельцами техники MAN в регионе. Однако, спад в продажах автомобилей и запасных частей, а также в работе сервиса абсолютно очевиден при падающем рынке грузовых перевозок, снижении объеме гражданского и дорожного строительства, росте курса валюты и, как следствие, колоссального роста стоимости запасных частей и смазывающих материалов.



## Потенциал и динамика развития рынка

Клиентская база в настоящий момент включает в себя около 250 предприятий различного профиля, от ИП до крупных компаний нефтяной, строительной и дорожной промышленности.

По сегментам экономики наиболее крупными клиентами являются предприятия дорожного комплекса, которые в данный момент страдают от отсутствия финансирования, как по федеральным, так и по муниципальным контрактам.

В секторе транспортных перевозок также многие перевозчики находятся без работы.

## Существующие препятствия

За 2014 год Scania укрепила свои позиции в Башкортостане: была построена и открыта новая сервисная станция, которая расположена в удобном месте на федеральной трассе М-5, в 6 км от нашей станции. Открыта эта станция сильным дилером Scania из Набережных Челнов - компания Альфа-Скан.

Политика компании Альфа-скан в продажах техники достаточно агрессивная, в компании работает порядка 10 менеджеров по продаже техники, и по наблюдениям в тех проектах, где нам довелось конкурировать, решения принимаются очень быстро, запросы клиентов и потенциальных клиентов удовлетворяются молниеносно. Компания крайне гибкая, предлагает множество проработанных комплексных решений: программы по trade-in, лизинговые программы для вновь открытых компаний, понятные продуманные сервисные контракты, встроенные системы мониторинга транспорта.

По-прежнему, существует внутренняя конкуренция – мультибрендовая сервисная станция ТракЦентр, которая, как известно, основной упор в своей деятельности делает по бренд MAN.

Клиентская база в настоящий момент включает в себя около 250 предприятий различного профиля, от ИП до крупных компаний нефтяной, строительной и дорожной промышленности.

По сегментам экономики наиболее крупными клиентами являются предприятия дорожного комплекса, которые в данный момент страдают от отсутствия финансирования, как по федеральным, так и по муниципальным контрактам.

В секторе транспортных перевозок также многие перевозчики находятся без работы.



### Цели, поставленные перед компанией

ООО «ЕвроТранс» ставит цель на 2015 год по сохранению показателей работы сервисной станции, удержанию постоянных клиентов, поддержанию объемов продаж оригинальных запасных частей и минимизации издержек.

Одна из основных задач на 2015 год –внедрение БКСО, что приведет к комплексному улучшению качества сервиса.

### Сферы деятельности компании

Официальный дилер марки MAN на территории Республики Башкортостан:

- продажа новых и б/у автомобилей и автобусов
- гарантийный и послегарантийный ремонт автомобилей и автобусов
- продажа запасных частей, смазочных материалов, автошин, автоаксессуаров

### Мероприятия по привлечению и удержанию клиентов

- 1.Проведение акций по продаже запчастей и аксессуаров
2. Акцент на системе скидок для постоянных покупателей
3. Расширение спектра оказываемых услуг, в частности обслуживание полуприцепной техники
4. Поддержание постоянной обратной связи с клиентами сервиса, проведение опросов, работа с претензиями
5. Внедрение моментальной лотереи с возможностью выиграть дополнительную скидку на покупку
- 6.Отправка писем с напоминанием о прохождении ТО и акций по запасным частям.



### Деятельность, направленная на соответствие Стандартам MAN

Для соблюдения сервисных и дилерских стандартов MAN ведется постоянная работа, направленная на устранение замечаний, полученных после проверки на соответствие стандартам.

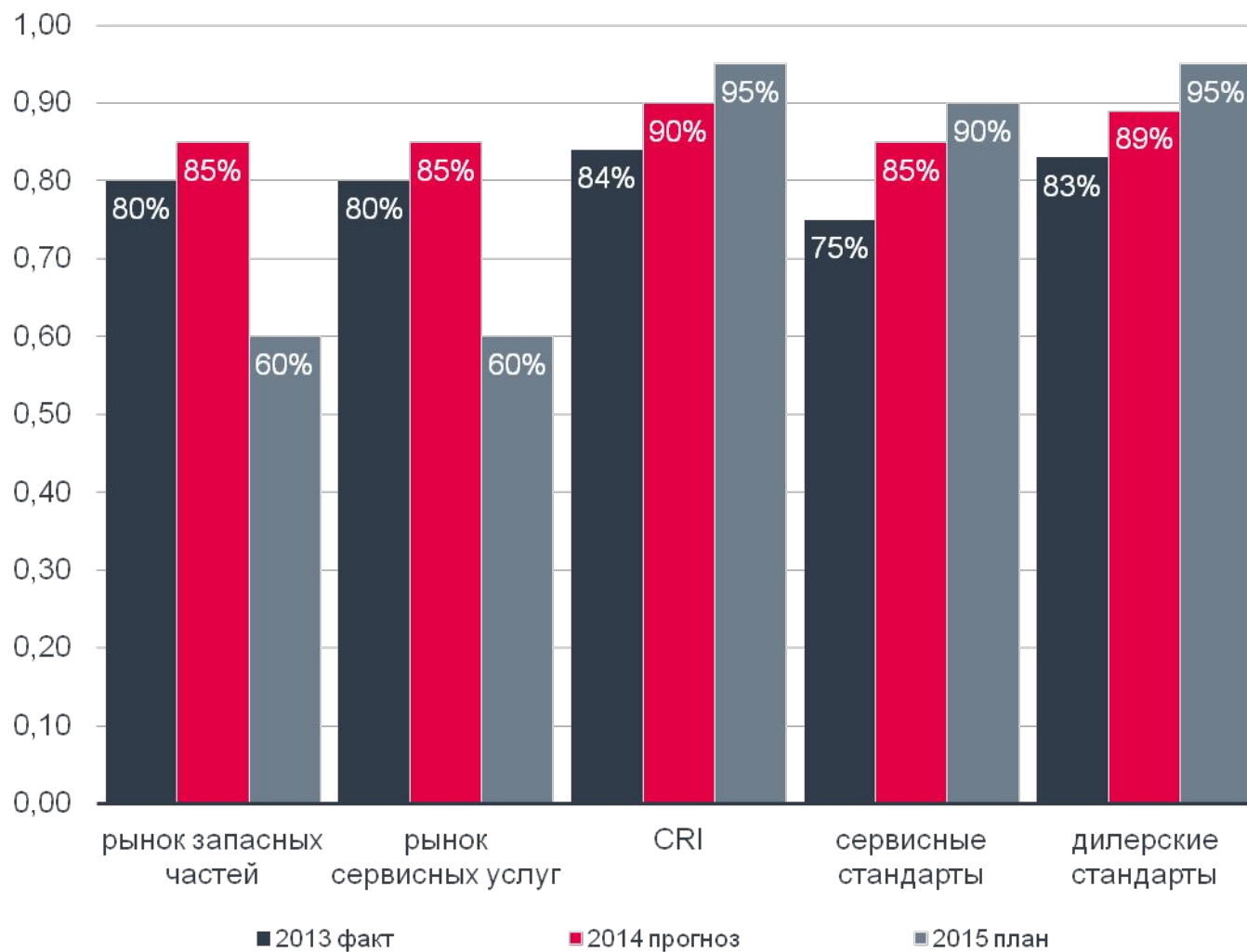
Фактически на данный момент на предприятии выполнены и соблюдаются все стандарты по инфраструктуре (клиентская зона, офис, склад запчастей, рем.зона), по оборудованию, по корпоративному стилю (внешняя реклама, автомобили, интернет, рабочая одежда и т.д., по орг.структуре, отчетности, менеджменту качества и коммуникации.

Ведется комплексная работа по внедрению базовой концепции сервисного обслуживания, которая направлена на усовершенствование процесса выполнения заказа клиентов СТО, ориентируясь на оптимизацию внутрипроизводственных процессов. Все процессы будут регламентированы и включены в повседневную работу.

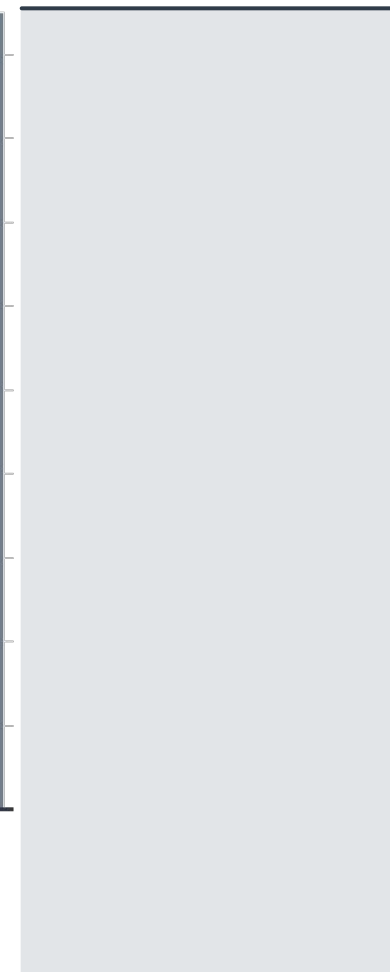
Важная составляющая БКСО – улучшение качества обслуживания клиентов и повышение качества ремонта. Это в свою очередь позволит повысить степень удовлетворенности клиентов. Во втором квартале 2015 года планируется завершение внедрения базовой концепции.

# Вводная часть

Общие данные работы Дилера



Комментарий



# Оглавление



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Вводная часть                  |
| 2 | Обзор рынка                    |
| 3 | Реализация новой и б/у техники |
| 4 | Реализация запасных частей     |
| 5 | Реализация услуг сервиса       |
| 6 | Инвестиции                     |
| 7 | Удовлетворенность клиентов     |
| 8 | Персонал                       |
| 9 | Маркетинговый план             |



## Обзор рынка в регионе

За 2014 год зарегистрированы:

MAN- 83ед.

Scania – 72 ед.

Volvo-61 ед.

Mercedes-10 ед.

Iveco- 10 ед.

DAF- 7 ед.

Renault -3 ед.

Итого за 2014 год в регионе новых регистраций : 246 ед.

## Клиентская база региона

Клиентская база в настоящий момент включает в себя около 250 предприятий различного профиля, от ИП до крупных компаний нефтяной, строительной и дорожной промышленности.

# Обзор рынка

## Анализ работы сервисной станции



### Сильные стороны

Полный спектр оказываемых услуг, который охватывает практически все потребности клиента  
Возможность прохождения государственного тех.осмотра  
Индивидуальный подход к каждому клиенту, сопровождение клиента на протяжении всего срока эксплуатации автомобиля, техническая поддержка  
Наличие сервисного автомобиля и возможность выезда к клиенту  
Высокий коэффициент наличия запасных частей на складе, постоянный анализ оборачиваемости и ассортимента  
Удобный интерактивный обновленный и информативный сайт компании, возможность On-line заявки на запчасти и автомобили  
Удобное местонахождение и большая территория  
Часы работы с 09.00 до 21.00 без выходных  
Комфортная зона отдыха и приема посетителей  
Наличие большого количества партнеров в регионе: лизинговые компании, кредитные организации, банки  
Наличие на станции в г.Уфа обученного инструктора ProfiDrive, дающего возможность обучения водителей в любое удобное время и при минимальных затратах.

### Слабые стороны

Высокий курс евро, повышение цен на запчасти и смазывающие материалы. Нестабильность курса евро, влияющая на цены

SWOT

Возможность большего привлечения покупателей с регионов Республики. Большой рынок для развития направления trade-in.  
Гибкость подхода в решении и реализации задач по привлечению и поддержанию деловой активности с клиентами сервисной станции.  
Расширение ассортимента продаваемых автомобилей (карьерные самосвалы, автобусы, б.у. техника).  
Развитие сервисных контрактов, программы обучения водителей

Кризисные явления в экономике. Снижение объемов работ у многих компаний, отсутствие финансирования. Сокращение закупок крупными нефтяными и нефтегазовыми компаниями. Активизация и повышение спроса на услуги «гаражного сервиса».  
Внутренняя конкуренция в сети МТБР. Постоянный демпинг некоторых дилеров, по этой причине низкая доходность от продаж

### Возможности

### Угрозы

### Сильные стороны

*Хорошая наработанная клиентская база.  
Персонал с многолетним опытом работы.  
Хорошая позиция на рынке РБ  
Оснащенная станция.  
Наличие всего необходимого оборудования для ремонта грузовых автомобилей.  
Отсутствие задолженностей перед МТБР. Соблюдение финансовой дисциплины.*

### Слабые стороны

*Отсутствие оборудования для ремонта полуприцепной техники.  
Высокая стоимость оригинальных запчастей.  
Переориентация клиентов на дешевый «неоригинал» и «бу» запчасти.  
Усиление позиций конкурентов.  
Постройка новых сервисных станций.*

SWOT

*Возможность выполнения ремонта высокой сложности  
Наличие собственных баннерных конструкций на трассе М-5.  
Большой опыт проведения презентаций, дней открытых дверей, участия в выставках.*

*Высокая стоимость и низкое качество спец. инструмента  
Низкая доходность по продажам авто. Отсутствие единой ценовой политики в продажах авто.  
Повышение валютных рисков с учетом резких колебаний курса  
Отсутствие общей маркетинговой поддержки от МТБР.  
Отсутствие общей маркетинговой политики MAN на российском рынке*

### Возможности

### Угрозы

# Оглавление



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Вводная часть                  |
| 2 | Обзор рынка                    |
| 3 | Реализация новой и б/у техники |
| 4 | Реализация запасных частей     |
| 5 | Реализация услуг сервиса       |
| 6 | Инвестиции                     |
| 7 | Удовлетворенность клиентов     |
| 8 | Персонал                       |
| 9 | Маркетинговый план             |

# Реализация новой и б/у техники

План продаж



|                    | 2013<br>факт | 2014<br>Факт | 2015 план |          |          |          |           |
|--------------------|--------------|--------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|
|                    |              |              | 1 кв.     | 2 кв.    | 3 кв.    | 4 кв.    | Итого     |
| Новые грузовые а/м | 78           | 59           | 3         | 2        | 3        | 6        | 14        |
| Новые автобусы     | 1            | 0            |           |          |          |          |           |
| Б/у грузовые а/м   |              | 0            |           |          |          |          |           |
| Б/у автобусы       |              | 0            |           |          |          |          |           |
| Прицепы            |              | 9            |           |          |          |          |           |
| <b>Всего</b>       |              | <b>68</b>    | <b>3</b>  | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>6</b> | <b>14</b> |

# Реализация новой и б/у техники

План мероприятий, необходимых для реализации плана продаж техники в 2015 г.



|           | Мероприятие                                                                                                  | Срок           | Ответственный                                 |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
| 1 квартал | Работа с базой зарегистрированных машин в регионе за 2014г.<br>Обновление сайта                              | До 31 марта    | Усманов Л.Ф.                                  |
| 2 квартал | Командировки по крупным республиканским компаниям и карьерам<br>Реклама на баннерах на трассе М5, 4 щита 3х6 | До 30 июня     | Усманов Л.Ф.<br>Валитова А.Т.<br>Валеева А.Н. |
| 3 квартал | Проработка проектов поставки для дорожно-строительного и строительного секторов                              | До 30 сентября | Усманов Л.Ф.<br>Валитова А.Т.                 |
| 4 квартал | Проработка базы повторных клиентов                                                                           | До 30 декабря  | Усманов Л.Ф.                                  |

# Реализация новой и б/у техники

Необходимый персонал



| Должность                                             | Фамилия Имя Отчество        | E-mail           |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|
| Руководитель<br>отдела продаж                         | Валитова Анжелика Тагировна | man-ufa@mail.ru  |
| Менеджер по<br>продажам<br>грузовых а/м               | Усманов Леор Фаритович      | hino-ufa@mail.ru |
| Менеджер по<br>продажам б/у<br>техники и<br>автобусов | Открытая вакансия           |                  |

# Реализация новой и б/у техники

План обучения персонала отдела продаж на 2015 г.



| Должность                         | Фамилия Имя Отчество        | Срок прохождения   | Наименование курса в ICPM®                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Руководитель отдела продаж        | Валитова Анжелика Тагировна | По мере проведения | PJ-002a Личность продавца<br>FS-012a Конкуренция среди производителей грузовых машин<br>FS-015a TeleMatic – грузовой автомобиль<br>FS-015a Совокупная стоимость владения |
| Менеджер по продажам грузовых а/м | Усманов Леор Фаритович      | По мере проведения | PS-001a Методы привлечения клиентов<br>SS-003a Техника аргументирования<br>FJ-008a Сервисные продукты                                                                    |

# Реализация новой и б/у техники

Конкуренты по реализации



## Сильные стороны

Высокая квалификация кадров.  
Оснащенность в полной мере высокопроизводительным и качественным оборудованием, позволяющем предлагать весь спектр услуг.  
Наработанная за 7 лет клиентская база, состоящая из крупных компаний Республики.  
MAN по-прежнему один из лидирующих брендов.

## Слабые стороны

Падение имиджа марки на рынке.  
Отсутствие системы слежения Telematic на российском рынке, в отличие от Scania и Volvo.  
Отсутствие финансирования для формирования склада машин.  
Внутрисетевая конкуренция между дилерами портит репутацию марки MAN, цены на машины всегда «плавающие», что приводит к долгому выбору клиентом (решение принимается после проверки цены во всей сети MAN)  
Лояльность со стороны покупателей к маркам Volvo и Scania выше

SWOT

Увеличение продаж в сфере б.у. техники, полуприцепной техники, спец.машин.  
Высокие цены Scania, Volvo, дороже чем MAN  
Увеличение штата и кол-ва обучений  
Возможность реализовать строгую региональную и ценовую политику, повышая этим рейтинг марки

Сезонность, кризисные явления в экономике.  
Усиление позиций конкурентов:  
Объединение станций Volvo и Renault.  
Открытие станции Scania «Альфа Скан»

## Возможности

## Угрозы

# Реализация новой и б/у техники

Инвестиции в 2015 г. ( млн. Руб.).



| Наименование<br>инвестиции                                       | Описание                                                                                                         | Сумма   | Срок                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------|
| Баннерная реклама<br>на территории<br>Республики<br>Башкортостан | Размещение баннеров в крупных<br>городах: Салават, Стерлитамак,<br>Ишимбай, Октябрьский, Белебей,<br>Давлеканово | 0,6млн. | До 30<br>сентя<br>бря |

# Оглавление



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Вводная часть                  |
| 2 | Обзор рынка                    |
| 3 | Реализация новой и б/у техники |
| 4 | Реализация запасных частей     |
| 5 | Реализация услуг сервиса       |
| 6 | Инвестиции                     |
| 7 | Удовлетворенность клиентов     |
| 8 | Персонал                       |
| 9 | Маркетинговый план             |

# Реализация запасных частей

Закупка запасных частей со склада МТБР, млн. Руб.



| 2013<br>факт | 2014<br>прогноз | 2015 план |       |       |       | Итого |
|--------------|-----------------|-----------|-------|-------|-------|-------|
|              |                 | 1 кв.     | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. |       |
| 56,3         | 70,2            | 10,55     | 14,85 | 15,55 | 12,05 | 53    |
|              |                 |           |       |       |       |       |
|              |                 |           |       |       |       |       |
|              |                 |           |       |       |       |       |
|              |                 |           |       |       |       |       |
|              |                 |           |       |       |       |       |
|              |                 |           |       |       |       |       |

# Реализация запасных частей

Эффективность работы отдела запасных частей



|                                         | 2013<br>факт | 2014<br>пргн. | 2015 план   |             |             |             | Итого       |
|-----------------------------------------|--------------|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                                         |              |               | 1 кв.       | 2 кв.       | 3 кв.       | 4 кв.       |             |
| - в розницу через магазин               | 25,1         | 27,6          | 2,1         | 4,4         | 5,3         | 3,3         | 15,1        |
| - в розницу через сервис                | 25,8         | 36            | 5,4         | 7,4         | 8,6         | 7,3         | 28,7        |
| - по сервисным контрактам               | 0            | 0             |             |             |             |             | 0           |
| - по гарантии                           | 5,4          | 6,6           | 1,3         | 1,7         | 1,3         | 1,2         | 5,5         |
| - внутренние                            |              |               |             |             |             |             | 0           |
| <b>Итого:</b>                           | <b>56,3</b>  | <b>70,2</b>   | <b>8,8</b>  | <b>13,5</b> | <b>15,2</b> | <b>11,8</b> | <b>49,3</b> |
| Надстройки, кузова, прицепы             |              |               |             |             |             |             |             |
| Продукция других поставщиков, кроме MAN | 51,2         | 59,3          | 6           | 10          | 17          | 9,5         | 42,5        |
| <b>Всего</b>                            | <b>107,5</b> | <b>129,5</b>  | <b>14,8</b> | <b>23,5</b> | <b>32,2</b> | <b>21,3</b> | <b>91,8</b> |
| <b>Валовая прибыль, %</b>               | <b>4,7</b>   | <b>4,9</b>    | <b>2,7</b>  | <b>3,1</b>  | <b>3,7</b>  | <b>3,2</b>  | <b>3,5</b>  |
| <b>Парк машин, шт.</b>                  |              | <b>480</b>    |             |             |             |             |             |
| <b>Доля рынка, %</b>                    |              |               |             |             |             |             |             |
| <b>Оборачиваемость склада</b>           |              | <b>7,5</b>    |             |             |             |             | <b>6,5</b>  |

# Реализация запасных частей

## Планы развития отдела запасных частей



| Задача                                                                                              | Описание                                                                                                           | Ответственный                                  | Срок исполнения    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------|
| Увеличение объема продаж запасных частей и аксессуаров                                              | Расширение рынка сбыта запасных частей, повышение эффективности отдела продаж запчастей                            | Руководитель отдела зап. частей<br>Грачев Д.В. | 2014 г.            |
| Увеличение продаж расходных материалов по сезонным акциям                                           | Полное информирование по клиентской базе о проводимых акциях                                                       | Руководитель отдела зап. частей<br>Грачев Д.В. | 2014 г.            |
| Увеличение оборачиваемости склада, анализ неликвидных складских остатков и их дальнейшая реализация | Повышение эффективности работы склада и коэффициента наличия запчастей, требуемым для ремонта а/м по заказ-нарядам | Руководитель отдела зап. частей<br>Грачев Д.В. | 1 полугодие 2014г. |

# Оглавление



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Вводная часть                  |
| 2 | Обзор рынка                    |
| 3 | Реализация новой и б/у техники |
| 4 | Реализация запасных частей     |
| 5 | Реализация услуг сервиса       |
| 6 | Инвестиции                     |
| 7 | Удовлетворенность клиентов     |
| 8 | Персонал                       |
| 9 | Маркетинговый план             |

# Реализация услуг сервиса

Продажа нормо-часов



## 2015 план

|                                           | 2013<br>факт | 2014<br>пргн. | 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. | Итого |
|-------------------------------------------|--------------|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Грузовые а/м и автобусы MAN, в том числе: |              |               |       |       |       |       |       |
| - Гарантия                                | 441,5        | 750           | 180   | 220   | 210   | 200   | 810   |
| - Сервисные контракты                     |              |               |       |       |       |       | 0     |
| - ТО и ремонт                             |              |               | 5000  | 6720  | 7490  | 6480  | 25690 |
| - Кузовные и покраска                     |              |               |       |       |       |       | 0     |
| <b>Всего:</b>                             |              |               | 5180  | 6940  | 7700  | 6680  | 26500 |

# Реализация услуг сервиса

Показатели работы сервисной станции



|                                       | 2013<br>факт | 2014<br>прогноз | 2015<br>план |
|---------------------------------------|--------------|-----------------|--------------|
| Эффективность использования мощностей | 0,87         | 0,87            | 0,89         |
| Средняя стоимость нормо-часа:         |              |                 |              |
| - Гарантия                            | 940          | 1022            | 1350         |
| - Сервисные контракты                 |              |                 |              |
| - Диагностика                         | 1271         | 1356            | 1356         |
| - ТО                                  | 822          | 1017            | 1017         |
| - Ремонт                              | 916          | 1102            | 1102         |
| - Кузовные работы                     | 0            | 0               | 0            |
| Частота отказов                       |              |                 |              |
| Повторный ремонт                      |              |                 |              |

# Реализация услуг сервиса

## Планы развития сервисного направления



| Цели планирования                                 | Описание                                                      | Ответственный | Срок исполнения |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|
| Увеличение комфортности посещения сервиса         | Открытие небольшой гостиницы на территории сервисной станции. | Валеева А.Н.  | 2015-2017гг.    |
| Снижение стоимости обслуживания для клиентов      | Оптимизация стоимости используемых смазочных материалов.      | Бакаев С.С.   | 2015г.          |
| Расширение объема предоставляемых услуг и товаров | Разработка направления продажи аксессуаров.<br>Ремонт осей.   | Бакаев С.С.   | 2015г.          |

# Оглавление



|          |                                |
|----------|--------------------------------|
| 1        | Вводная часть                  |
| 2        | Обзор рынка                    |
| 3        | Реализация новой и б/у техники |
| 4        | Реализация запасных частей     |
| 5        | Реализация услуг сервиса       |
| <b>6</b> | <b>Инвестиции</b>              |
| 7        | Удовлетворенность клиентов     |
| 8        | Персонал                       |
| 9        | Маркетинговый план             |

# Инвестиции

План инвестирования в 2015, млн. Руб.



| Наименование<br>инвестиции                          | Описание                                         | Сумма | Срок |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|------|
| Строительство<br>гостиницы на<br>территории сервиса | Строительство гостиницы на<br>территории сервиса | 20    | 2018 |
|                                                     |                                                  |       |      |
|                                                     |                                                  |       |      |
|                                                     |                                                  |       |      |
|                                                     |                                                  |       |      |
|                                                     |                                                  |       |      |
|                                                     |                                                  |       |      |

# Инвестиции

Долгосрочный план инвестирования, млн. Руб.



| Наименование инвестиции                       | Общая<br>сумма | Из них в<br>2015 | Из них в<br>2016 | Из них в<br>2017 |
|-----------------------------------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|
| Строительство гостиницы на территории сервиса | 20             | 3                | 7                | 10               |
|                                               |                |                  |                  |                  |
|                                               |                |                  |                  |                  |
|                                               |                |                  |                  |                  |
|                                               |                |                  |                  |                  |
|                                               |                |                  |                  |                  |
|                                               |                |                  |                  |                  |

# Оглавление



|          |                                   |
|----------|-----------------------------------|
| 1        | Вводная часть                     |
| 2        | Обзор рынка                       |
| 3        | Реализация новой и б/у техники    |
| 4        | Реализация запасных частей        |
| 5        | Реализация услуг сервиса          |
| 6        | Инвестиции                        |
| <b>7</b> | <b>Удовлетворенность клиентов</b> |
| 8        | Персонал                          |
| 9        | Маркетинговый план                |

# Удовлетворённость клиентов

## План по улучшению показателей CRI



| Параметр оценки                                                                                    | Необходимые действия                                                                                                                                                                                                                                  | Ответственный                                                                                     | Срок          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| При передаче автомобиля, диагностика неисправностей была проведена совместно с сотрудником сервиса | Согласно принципов БКСО, внедряемых на сервисной станции ООО "ЕвроТранс", диалоговой приемке автомобилей уделено особое внимание.                                                                                                                     | Тех. Директор Бакаев С.С. Мастера приемки Шайдуллин С.В. Бакаев А.С.                              | 1 июня 2015 г |
| Согласование объема проводимых ремонтных работ ДО проведения работ в автосервисе                   | Мастерам приемки доведены основные принципы БКСО, разработаны регламенты по приему автомобилей, калькуляции и выставлению счетов.                                                                                                                     | Тех. Директор Бакаев С.С. Мастера приемки Шайдуллин С.В. Бакаев А.С.                              | 1 июня 2015 г |
| Приемлемое время ожидания при передаче автомобиля в автосервис                                     | Согласно принципов БКСО, внедряемых на сервисной станции ООО "ЕвроТранс", ведется работа по организации планирования заезда автомобилей с предварительной подготовкой приемной документации до встречи с клиентом.                                    | Тех. Директор Бакаев С.С. Мастера приемки Шайдуллин С.В. Бакаев А.С. Администратор Калиновская Н. | 1 июня 2015 г |
| Качество обслуживания или ремонта                                                                  | Мастеру цеха и механикам доведены основные принципы БКСО, разработаны регламенты, внесены изменения в должностные инструкции для контроля и повышения качества выполняемых работ.                                                                     | Тех. Директор Бакаев С.С. Мастера приемки Шайдуллин С.В. Бакаев А.С. Мастер цеха Кузнецов Д.А.    | 1 июня 2015 г |
| Наличие запасных частей                                                                            | Согласно принципов БКСО, внедряемых на сервисной станции ООО "ЕвроТранс", проводится оптимизация склада запасных частей, а так же разрабатывается процесс более четкого взаимодействия приемки автомобилей и предварительного заказа запасных частей. | Тех. Директор Бакаев С.С. Отдел запчастей Грачев Д.В. Николаев В.В.                               | 1 июня 2015 г |
| Длительность нахождения в автосервисе                                                              | Согласно принципов БКСО, внедряемых на сервисной станции ООО "ЕвроТранс", ведется работа по организации планирования заезда автомобилей, а так же предварительной оценки времени нахождения автомобиля в ремонте.                                     | Тех. Директор Бакаев С.С. Мастера приемки Шайдуллин С.В. Бакаев А.С. Администратор Калиновская Н. | 1 июня 2015 г |
| Соотношение проведенных сервисных работ и суммы счета                                              | Мастерам приемки и мастеру цеха доведены основные принципы БКСО, разработаны регламенты, внесены изменения в должностные инструкции по информированию заказчика о расширении заказа (стоимости работ, запчастей и новый срок окончания работ)         | Тех. Директор Бакаев С.С. Мастера приемки Шайдуллин С.В. Бакаев А.С. Мастер цеха Кузнецов Д.А.    | 1 июня 2015 г |
| Техническая компетентность персонала                                                               | Своевременное прохождение обучений в Академии МАН.                                                                                                                                                                                                    | Тех. Директор Бакаев С.С.                                                                         | 1 июня 2015 г |

# Удовлетворённость клиентов

План повышения показателей CRI



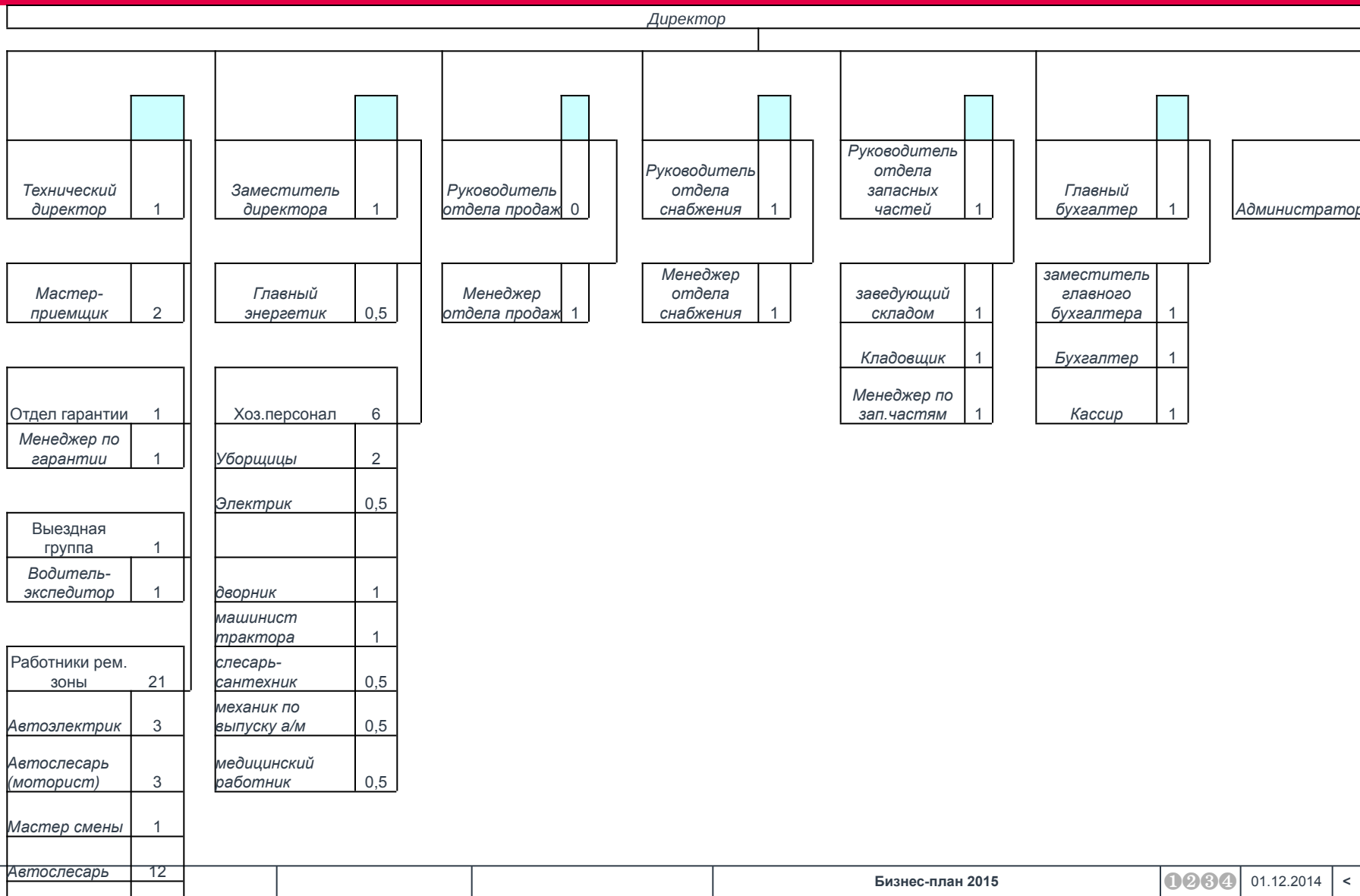
| Текущая оценка | 2015                                                                | 2016 | 2017 | 2018 | Ответственный |
|----------------|---------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------|
| Продажи 94     | Уделить больше внимания инструктажу по передаче автомобиля клиентам |      |      |      | Бакаев С.С.   |
| Сервис 92      | Уделить большое внимание диалоговой приемке автомобиля в ремонт.    |      |      |      | Бакаев С.С.   |
|                |                                                                     |      |      |      |               |
|                |                                                                     |      |      |      |               |
|                |                                                                     |      |      |      |               |
|                |                                                                     |      |      |      |               |
|                |                                                                     |      |      |      |               |

# Оглавление



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Вводная часть                  |
| 2 | Обзор рынка                    |
| 3 | Реализация новой и б/у техники |
| 4 | Реализация запасных частей     |
| 5 | Реализация услуг сервиса       |
| 6 | Инвестиции                     |
| 7 | Удовлетворенность клиентов     |
| 8 | Персонал                       |
| 9 | Маркетинговый план             |

## Организационная структура предприятия



# Персонал

Данные ключевых сотрудников СТО



| Должность                       | Фамилия<br>Имя Отчество     | Телефон         | Моб.<br>телефон | E-mail                                                               |
|---------------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Администрация</b>            |                             |                 |                 |                                                                      |
| Генеральный Директор            | Валеева Алла Николаевна     | (347) 281-88-33 | +79272336000    | <a href="mailto:valalla@yandex.ru">valalla@yandex.ru</a>             |
| Технический директор            | Бакаев Салават Сагадатович  | (347)281-88-33  | +79273336582    | <a href="mailto:man-truck-ufa@yandex.ru">man-truck-ufa@yandex.ru</a> |
| Директор по продажам и развитию | Валитова Анжелика Тагировна | (347) 281-88-33 | +79279509503    | <a href="mailto:man-ufa@mail.ru">man-ufa@mail.ru</a>                 |
| Главный бухгалтер               | Никифорова Елена Викторовна | (347) 281-66-90 | +79279509504    | <a href="mailto:nikifes@mail.ru">nikifes@mail.ru</a>                 |
| <b>Ремонтная зона</b>           |                             |                 |                 |                                                                      |
| Руководитель службы сервиса     |                             |                 |                 |                                                                      |
| Тренер , мастер смены           | Кузнецов Денис Анатольевич  | (347) 281-88-33 | +79173436058    |                                                                      |
| Инженер по гарантии             | Куприянов Михаил Юрьевич    | (347) 281-88-33 | +79279509500    | <a href="mailto:man-eurotrans@yandex.ru">man-eurotrans@yandex.ru</a> |
| <b>Отдел запчастей</b>          |                             |                 |                 |                                                                      |
| Руководитель отдела запчастей   | Грачев Дмитрий Владимирович | (347) 281-88-33 | +79279509506    | <a href="mailto:9509506@mail.ru">9509506@mail.ru</a>                 |

# Персонал

Численность персонала и планирование



| Должность                             | На данный момент | Прогноз на 2015 |
|---------------------------------------|------------------|-----------------|
| <b>Отдел послепродажной поддержки</b> |                  |                 |
| Руководство                           | 1                | 1               |
| Reception & Call-center               | 1                | 1               |
| Отдел гарантии                        | 1                | 1               |
| Отдел по работе с клиентами           | 2                | 2               |
| Отдел техпомощи и эвакуации           | 1                | 1               |
| Прочие                                |                  |                 |
| Всего                                 | 6                | 6               |

# Персонал

Численность персонала и планирование



| Должность         | На данный момент | Прогноз на 2015 |
|-------------------|------------------|-----------------|
| <b>Сервис</b>     |                  |                 |
| Руководство       | 2                | 2               |
| Управление        |                  |                 |
| Мастера приемщики | 2                | 2               |
| Мастера цеха      | 1                | 1               |
| Ключевые механики | 6                | 6               |
| Механики          | 14               | 14              |
| Ученики           |                  |                 |
| Инструментальщики |                  |                 |
| Техники           |                  |                 |
| ОТК               |                  |                 |
| Прочие            |                  |                 |
| Всего             | 25               | 25              |

# Персонал

Численность персонала и планирование



| Должность                     | На данный момент | Прогноз на 2015 |
|-------------------------------|------------------|-----------------|
| <b>Головной офис</b>          |                  |                 |
| Руководство                   | 1                | 1               |
| Управление                    | 2                | 2               |
| Бухгалтерия                   | 4                | 4               |
| Реклама и маркетинг           |                  |                 |
| Служба безопасности           |                  |                 |
| АХО                           | 5                | 5               |
| Прочие                        |                  |                 |
| Всего                         | 12               | 12              |
| <b>ИТОГО по всем отделам:</b> |                  |                 |

# Персонал

План обучения в ICPM®



| Должность         | Кол-во | Курс                                                          | Сроки                            |
|-------------------|--------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Электрик          | 2      | Электрика (LE-01a)                                            | По мере проведения организатором |
| Механик           | 2      | Система EBS. (AB-01d)                                         | По мере проведения организатором |
| Механик           | 3      | Система ECAS (AB-01e)                                         | По мере проведения организатором |
| Механик           | 2      | AB-01a Пневматические системы.                                | По мере проведения организатором |
| Механик -моторист | 1      | Управление отработанными газами. AE-05a EGA.                  | По мере проведения организатором |
| Механик -моторист | 1      | Двигатель D20/D26 CR, двигатель D0834/36 CR (AT-01 с, AT-01e) | По мере проведения организатором |
| Механик -моторист | 1      | Система EDC 7 CR (AE-04a).                                    | По мере проведения организатором |



| Курс                                                                                 | Кол-во<br>сотрудников | Кол-во<br>часов |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| Введение в TG. ТО автомобилей MAN. MAN-cats2, базовый. Электронный справочник Mantis | 4                     |                 |
|                                                                                      |                       |                 |
|                                                                                      |                       |                 |
|                                                                                      |                       |                 |
|                                                                                      |                       |                 |
|                                                                                      |                       |                 |
|                                                                                      |                       |                 |
|                                                                                      |                       |                 |
|                                                                                      |                       |                 |
|                                                                                      |                       |                 |

# Оглавление



|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 1 | Вводная часть                  |
| 2 | Обзор рынка                    |
| 3 | Реализация новой и б/у техники |
| 4 | Реализация запасных частей     |
| 5 | Реализация услуг сервиса       |
| 6 | Инвестиции                     |
| 7 | Удовлетворенность клиентов     |
| 8 | Персонал                       |
| 9 | Маркетинговый план             |

# Маркетинговый план

Мероприятия в 2015 г.



| Период проведения | Цель мероприятия                                                                                                              | Мероприятие                                                                                                                                                      | Бюджет, Руб. | Ответственный  | Срок исполнения |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|-----------------|
| Раз в 3 месяца    | - повышение узнаваемости бренда<br>- привлечение новых покупателей<br>- информирование о новинках и новостях                  | Обновление информации на собственных рекламных щитах на федеральной трассе М5                                                                                    | 45.000,00    | Калиновская Н. | Валеева А.Н.    |
| Регулярно         | - привлечение новых покупателей<br>- расширение клиентской базы<br>- знакомство потенциальных покупателей с маркой MAN        | Размещение баннеров в крупных городах РБ.<br>Создание и распечатка буклетов-листовок для распространения на территории РБ                                        | 500.000,00   | Отдел продаж   | Валеева А.Н.    |
| Регулярно         | - повышение конкурентоспособности на рынке<br>- актуальное online информирование клиентов о предстоящих мероприятиях и акциях | Развитие сайта компании:<br>- продвижение в сети интернет при помощи «Яндекс Директ»<br>- ежедневное обновление и пополнение контента, работа по обратным связям | 80.000,00    | Отдел продаж   | Валеева А.Н.    |
| Регулярно         | - продвижение бренда<br>- соответствие фирменному стилю компании                                                              | Разработка, изготовление и печать папок, листовок, календарей, блокнотов и брошюр с рекламной информацией                                                        | 65.000,00    | Отдел продаж   | Валеева А.Н.    |
| Регулярно         | - продвижение бренда<br>- соответствие фирменному стилю компании                                                              | Заказ фирменной сувенирной продукции MAN (футболки, брелки, календари) праздники                                                                                 | 30.000,00    | Отдел продаж   | Валеева А.Н.    |

# Бизнес-план 2015 дилерского центра MAN



Согласовано:

31.03.2015

ООО «ЕвроТранс»

ООО «МАН Трак энд Бас РУС»

\_\_\_\_\_/ Валеева А.Н.

\_\_\_\_\_/ Йорг Моммертц