

Литература

Нигматуллин Ш.Ф. Фирменный автосервис.

Миротин Л.Б. Управление автосервисом.

Родионов Ю.В. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса.

Классификация СТО

ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА

```
graph TD; A[ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА] --> B[По функциональному назначению]; A --> C[ ]; A --> D[ ]; A --> E[ ]; A --> F[ ];
```

По
функциональному
назначению

Классификация СТО

ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА

```
graph TD; A[ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА] --> B[По функциональному назначению]; A --> C[По степени специализации]; A --> D[ ]; A --> E[ ]; A --> F[ ];
```

По
функциональному
назначению

По степени
специализации



Классификация СТО

ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА

```
graph TD; A[ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА] --> B[По функциональному назначению]; A --> C[По степени специализации]; A --> D[По количеству рабочих постов]; A --> E[ ]; A --> F[ ];
```

По
функциональному
назначению

По степени
специализации

По количеству
рабочих
постов

Классификация СТО

ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА

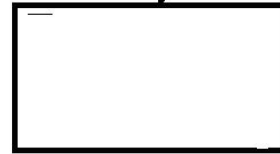
```
graph TD; A[ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА] --> B[По функциональному назначению]; A --> C[По степени специализации]; A --> D[По количеству рабочих постов]; A --> E[По конкурентообразующим признакам]; A --> F[ ];
```

По функциональному назначению

По степени специализации

По количеству рабочих постов

По конкурентообразующим признакам



Классификация СТО

ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА

```
graph TD; A[ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА] --> B[По функциональному назначению]; A --> C[По степени специализации]; A --> D[По количеству рабочих постов]; A --> E[По конкурентообразующим признакам]; A --> F[По признакам требований к услугам];
```

По функциональному назначению

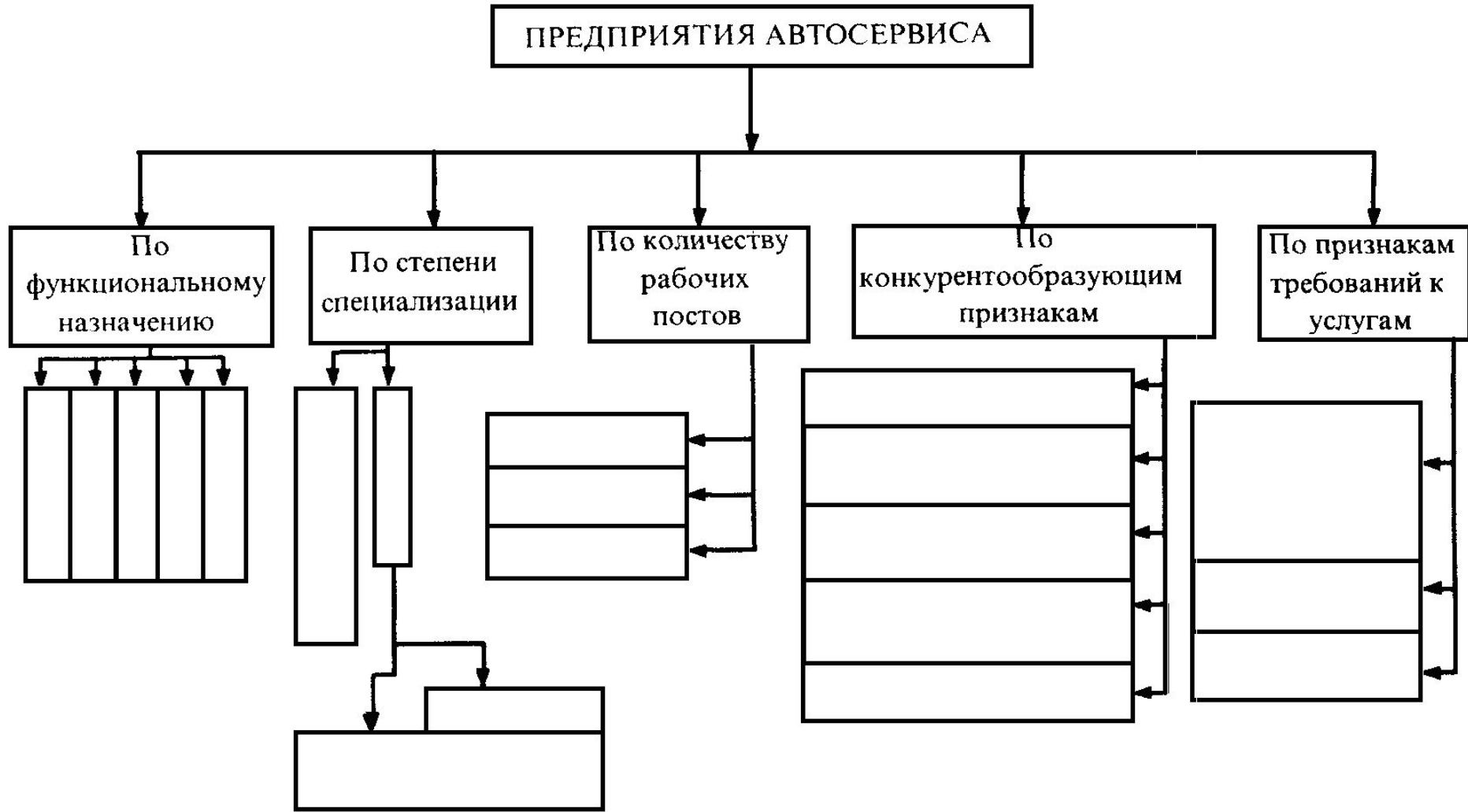
По степени специализации

По количеству рабочих постов

По конкурентообразующим признакам

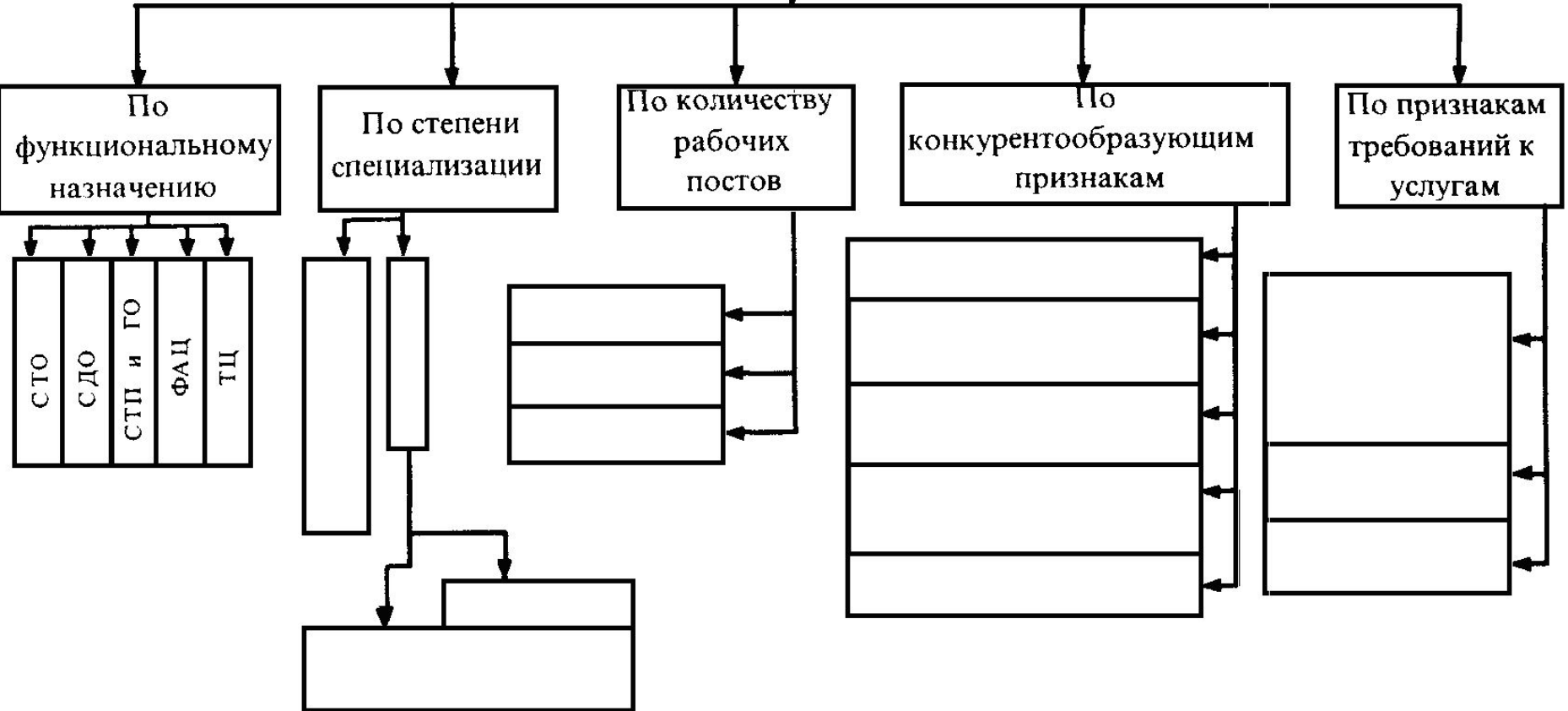
По признакам требований к услугам

Классификация СТО



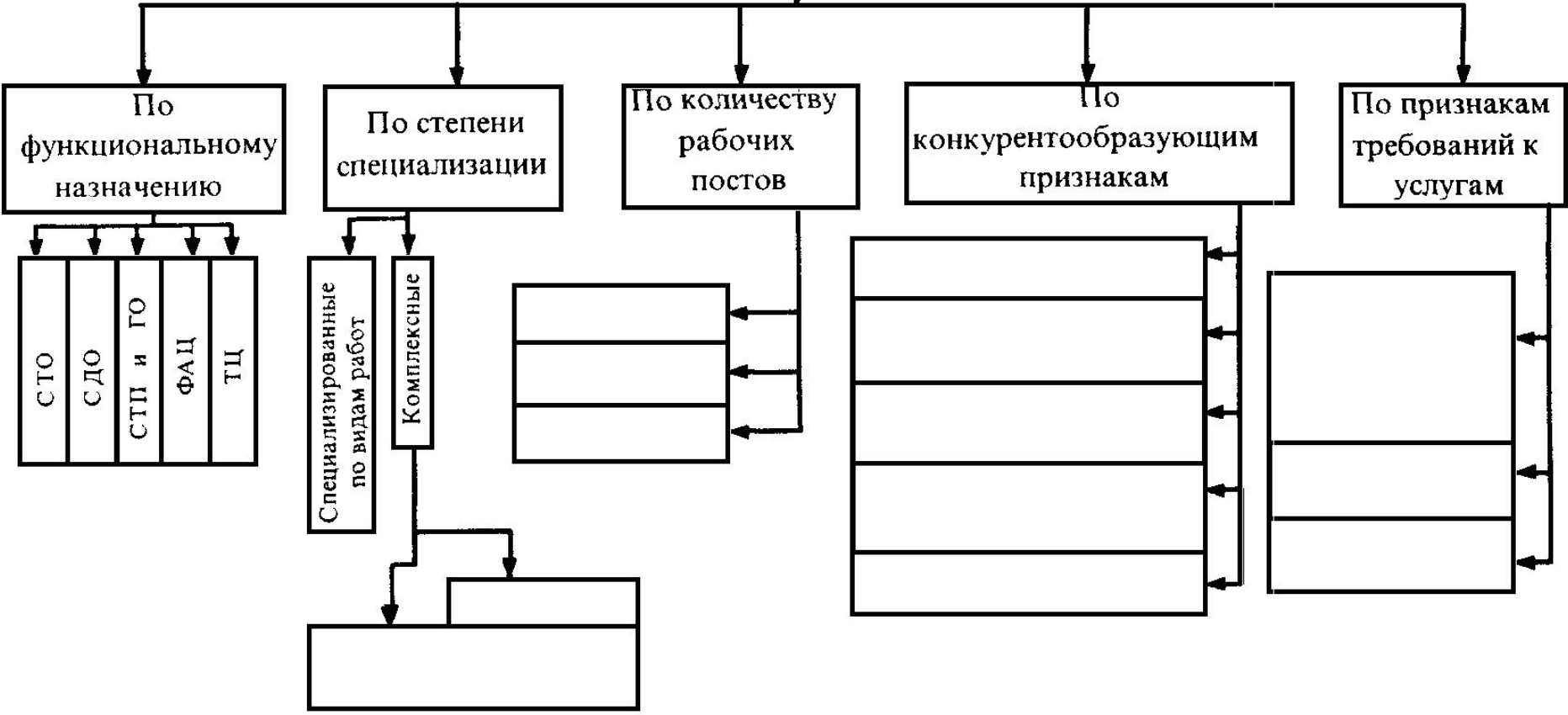
Классификация СТО

ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА

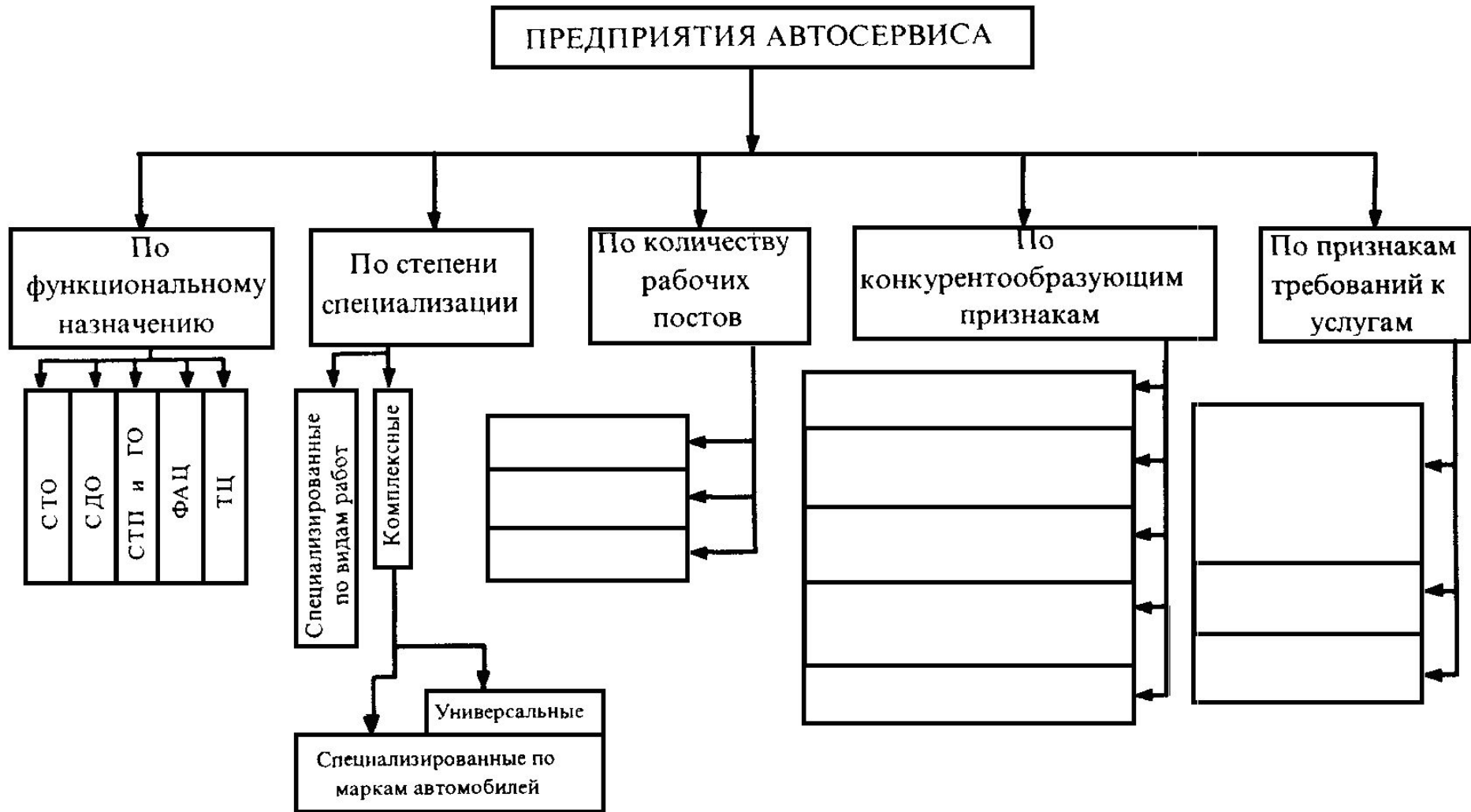


Классификация СТО

ПРЕДПРИЯТИЯ АВТОСЕРВИСА



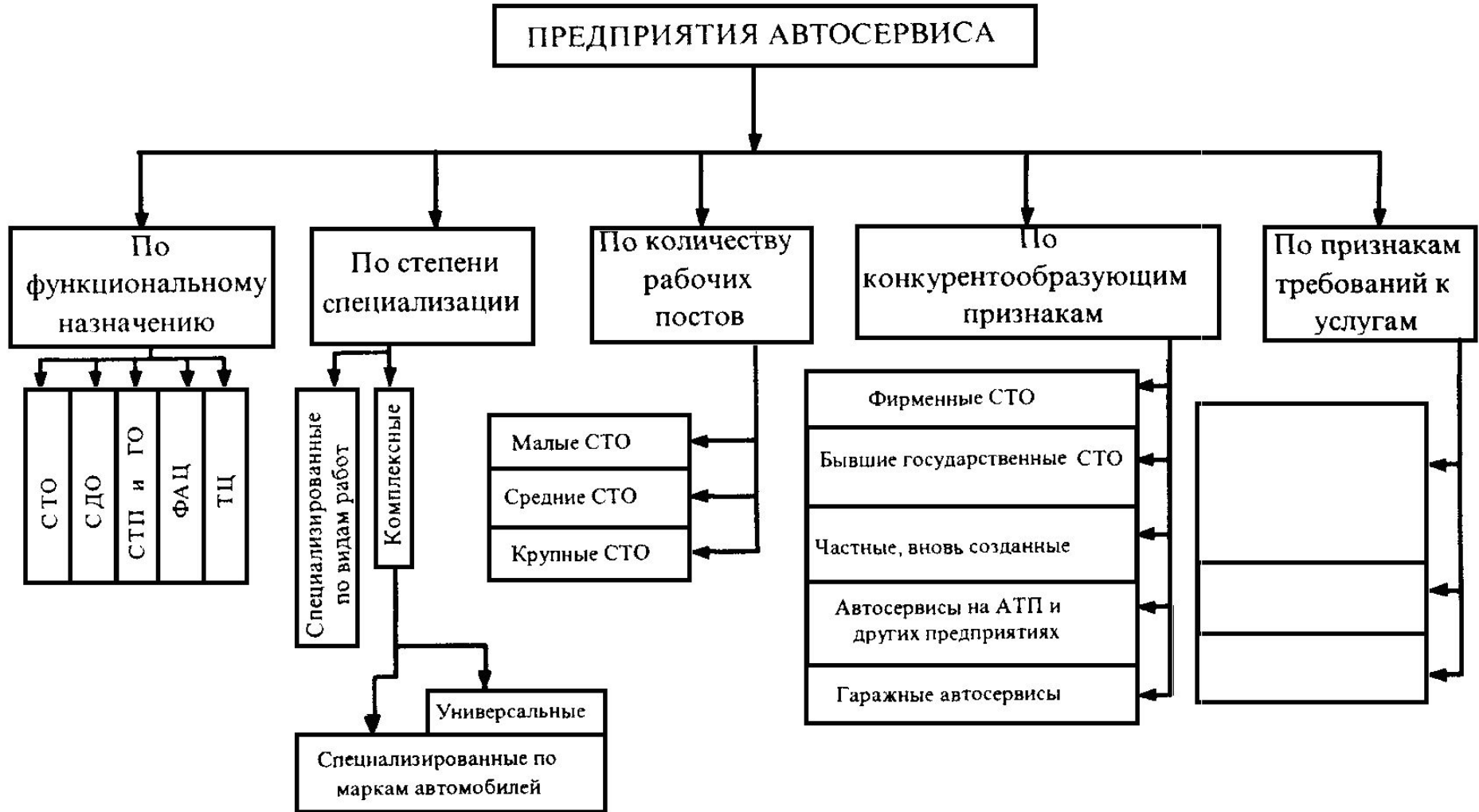
Классификация СТО



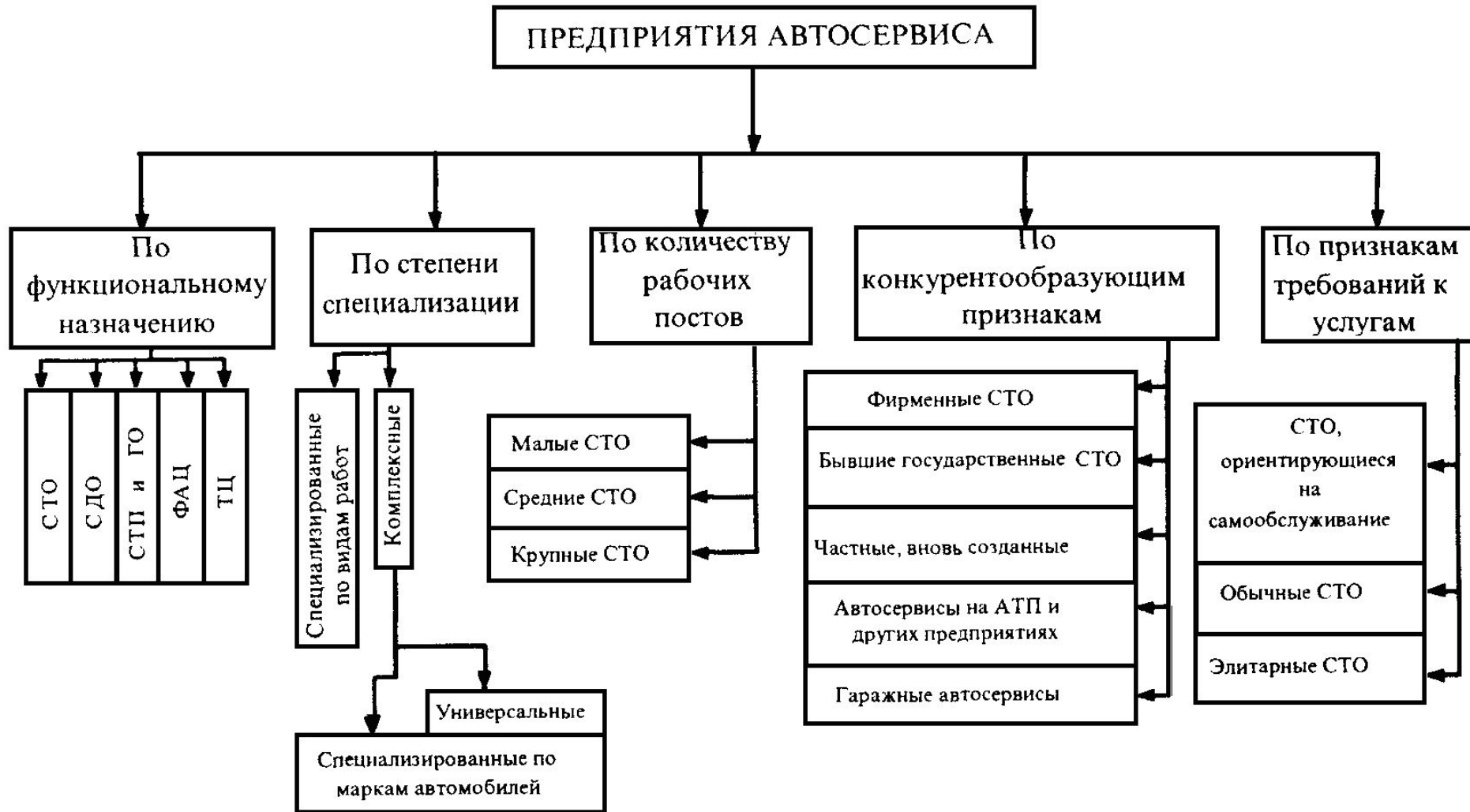
Классификация СТО



Классификация СТО



Классификация СТО



Классификация предприятия по признакам требования к услугам

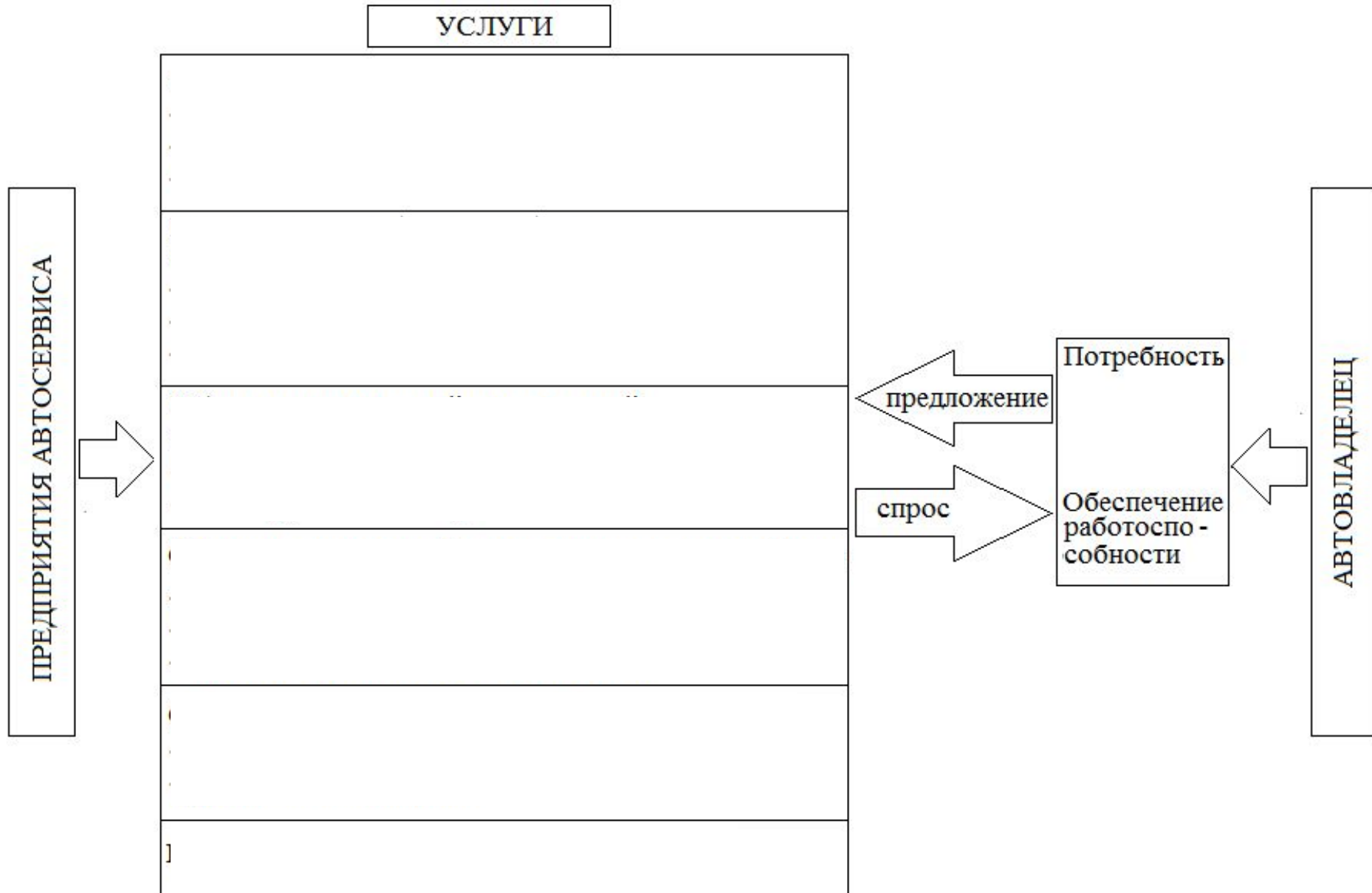
| Виды предприятий | Предоставляемые услуги | Специфика спроса |
|--|--|---|
| Предприятия, ориентирующиеся на самообслуживание | Предоставление оборудованных постов | Ориентация на низкие цены |
| | Предоставление постов самообслуживания | Ориентация на низкие цены |
| | Выполнение восстановительных работ | Ориентация на низкие цены Ориентация на полноту номенклатуры |
| | Продажа первичных материалов | Ориентация на низкие цены Ориентация на полноту номенклатуры |
| | Продажа запчастей | Ориентация на низкие цены Ориентация на полноту номенклатуры Высокие требования к квалификации персонала |
| Обычные предприятия | Обычные услуги | Обычные требования к организации обслуживания и высокие требования к качеству обслуживания Высокие требования к квалификации персонала Хорошая организация обслуживания и ремонт. |
| | Нормальные услуги | Хорошая организация обслуживания и ремонт Высокий уровень обслуживания_клиентуры |
| | Качественные услуги | Высокий уровень обслуживания_клиентуры Повышенные требования к эстетике и культуре |
| Элитарные предприятия | Высококачественные услуги | Высокий уровень обслуживания_клиентуры Повышенные требования к эстетике и культуре Повышенные требования к обслуживающему персоналу Абсолютные гарантии, вызывающие доверие |
| | Элитарные услуги | ---//--- |

АВТОСЕРВИС — одна из наиболее динамичных и быстро развивающихся отраслей сферы услуг.

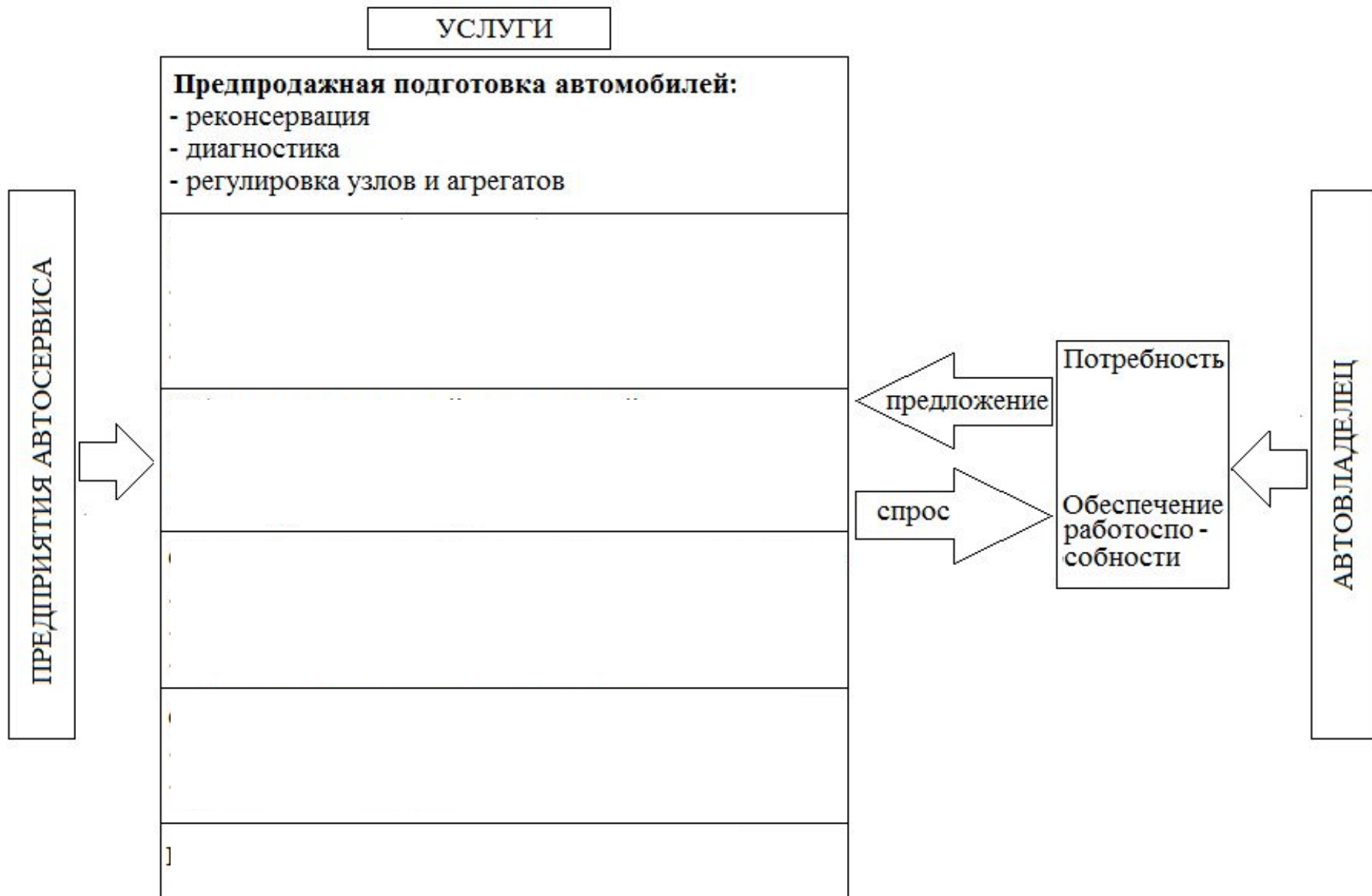
В широком смысле **рынок автосервисных услуг** — это отношения между субъектами этого рынка: автовладельцами и предприятиями системы автосервиса.

С точки зрения взаимоотношений спроса и предложения *под рынком автосервисных услуг* следует понимать особый институциональный механизм, опосредствующий отношения по поводу купли-продажи услуг, направленных на поддержание работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации

Рынок услуг автосервиса



Рынок услуг автосервиса



Рынок услуг автосервиса



Рынок услуг автосервиса



Рынок услуг автосервиса



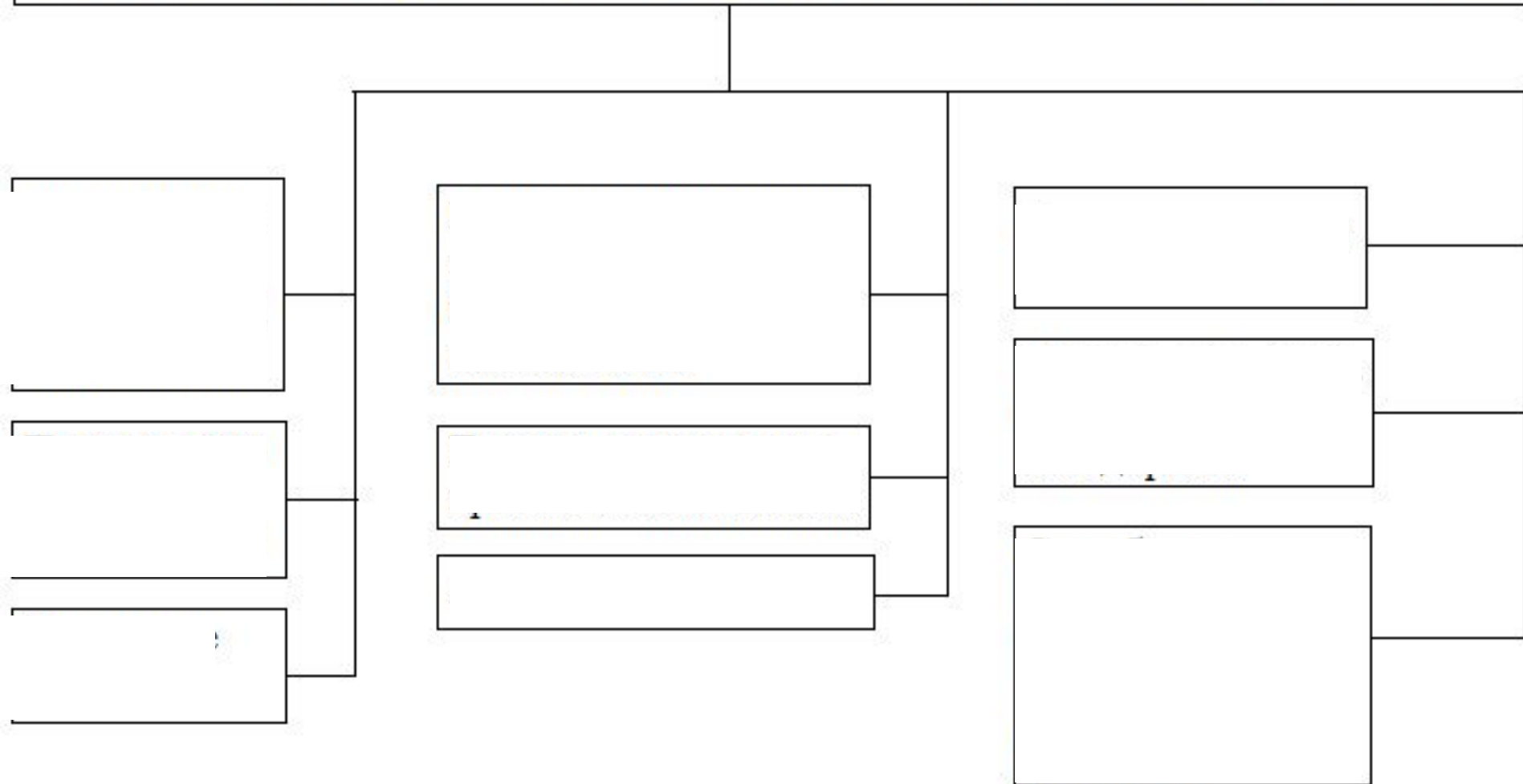
Рынок услуг автосервиса



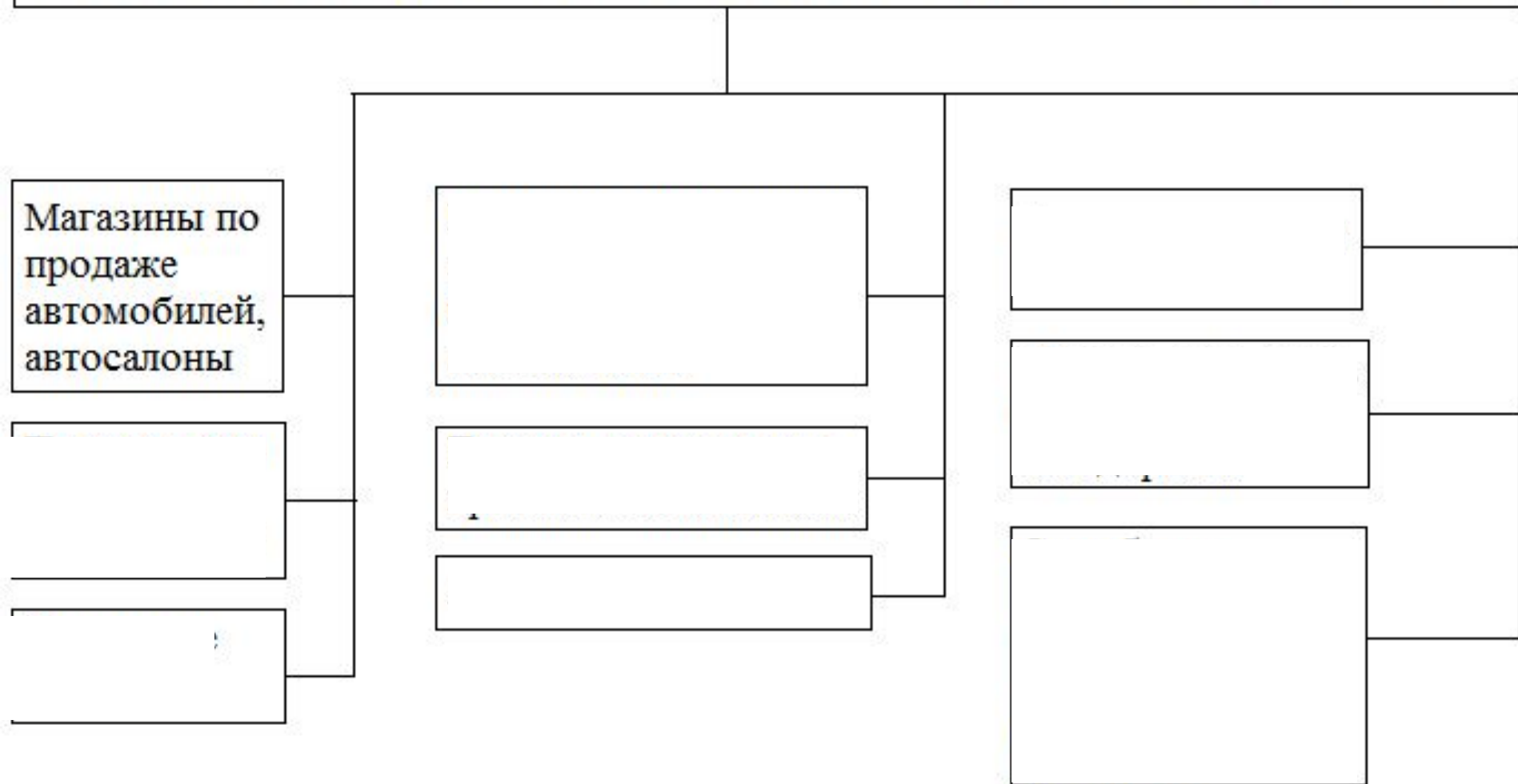
Рынок услуг автосервиса



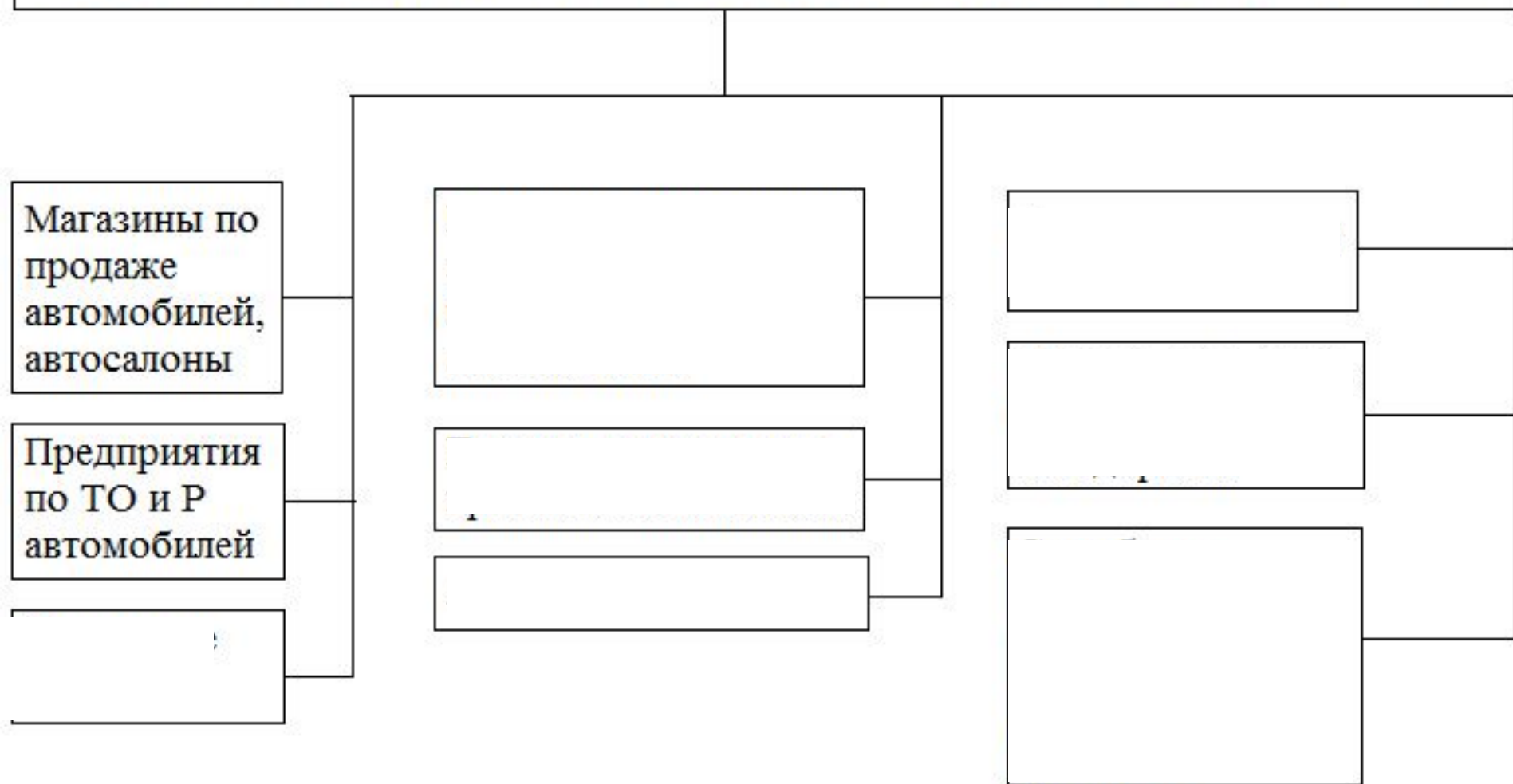
Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



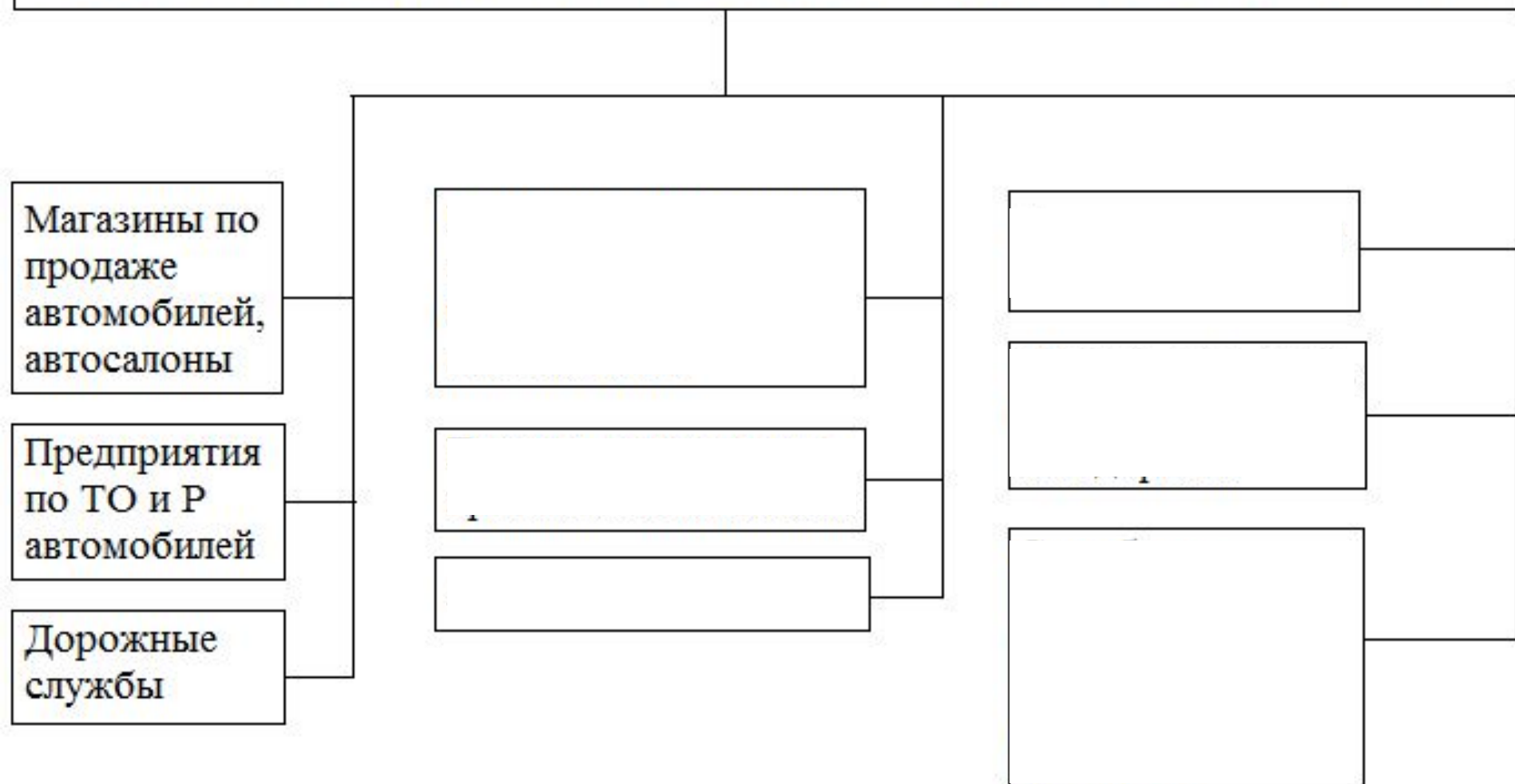
Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



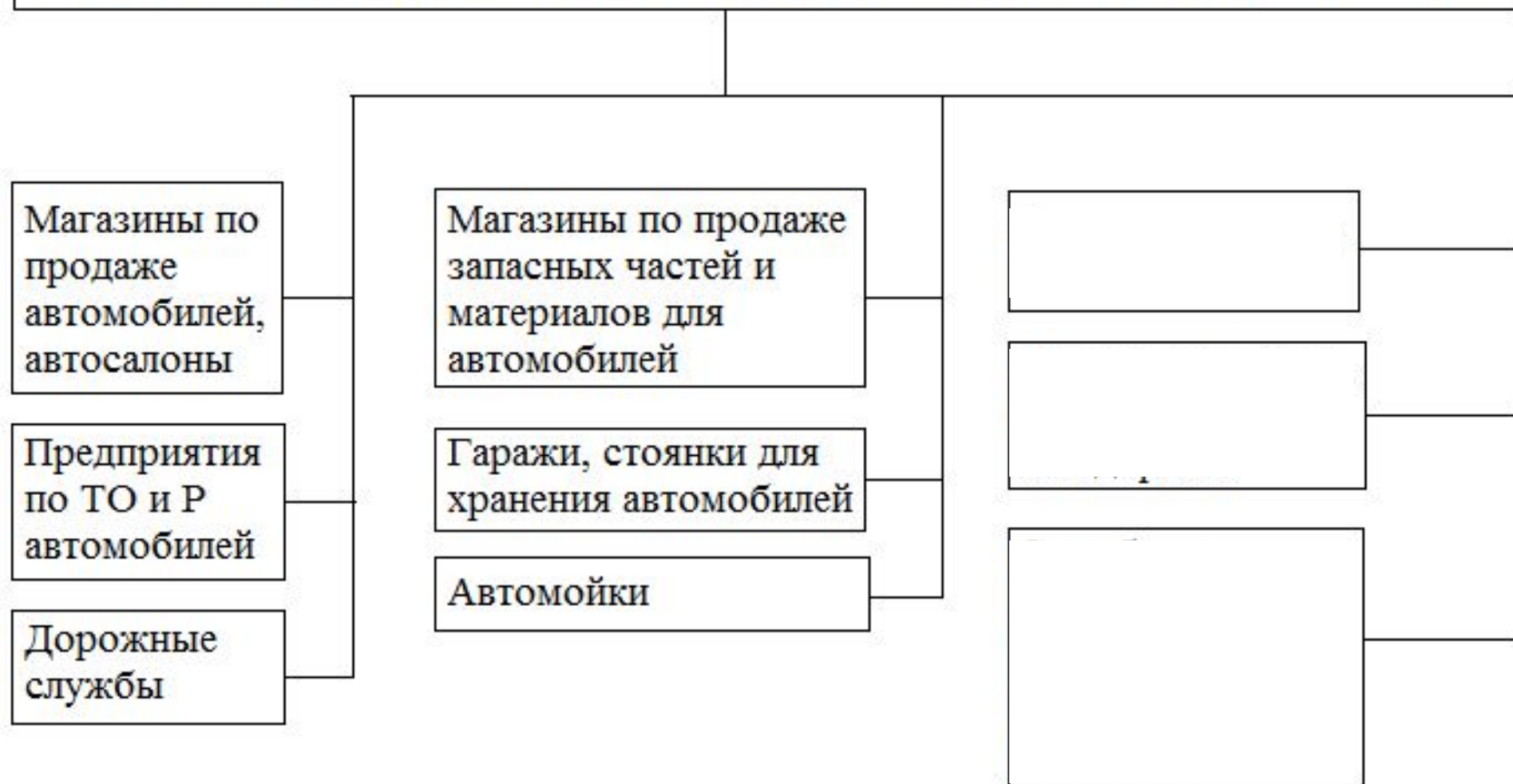
Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



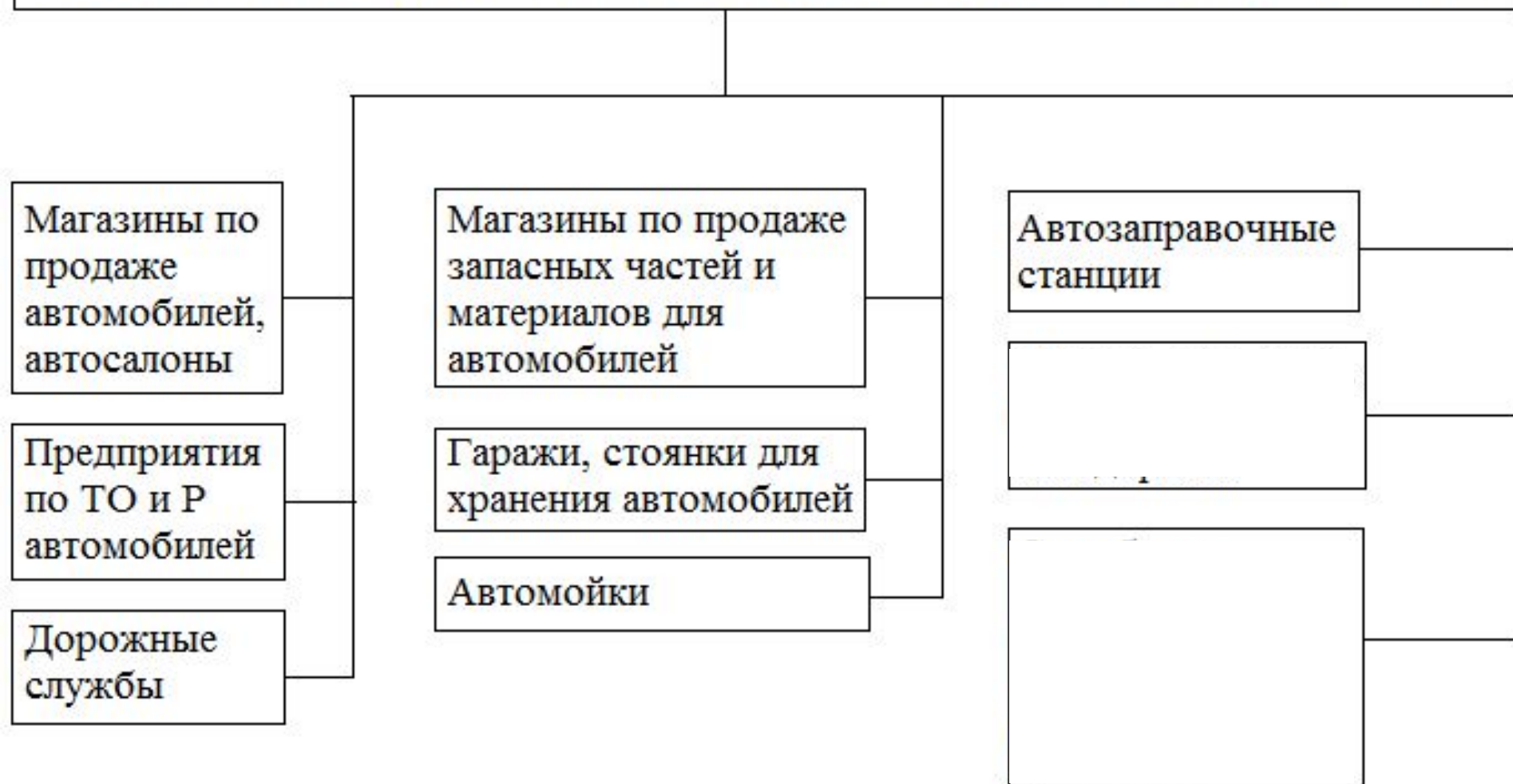
Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



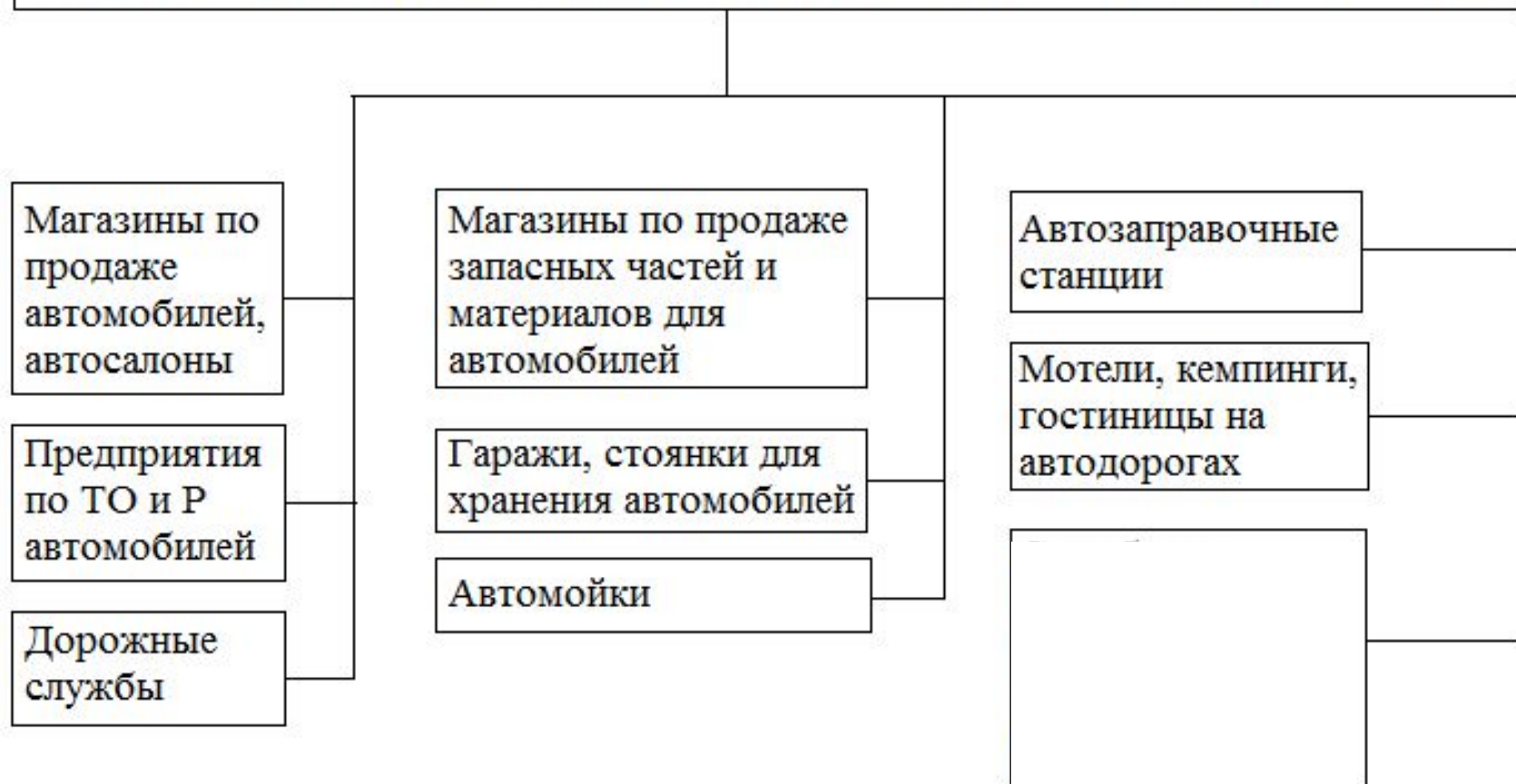
Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев



Система обслуживания автотранспорта и автовладельцев

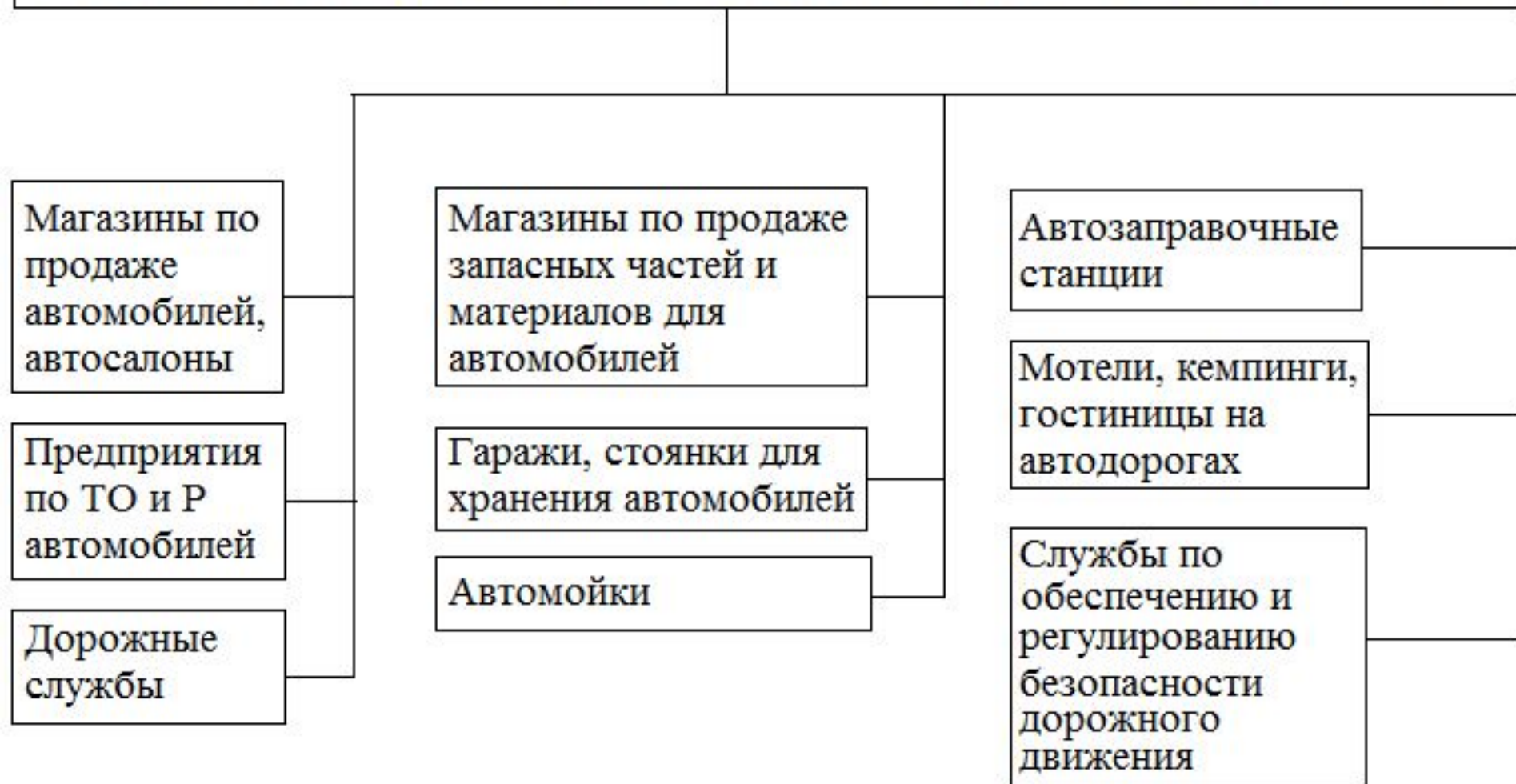


Таблица 1.1 Этапы развития автосервиса и направления инвестиции в его подсистемы

| Этап развития | Услуги | Направления инвестиций |
|----------------------|-------------|------------------------|
| Слесарная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Таблица 1.1 Этапы развития автосервиса и направления инвестиции в его подсистемы

| Этап развития | Услуги | Направления инвестиций |
|--------------------------|-------------|--|
| Слесарная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение |
| Авторемонтная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение; запасные части (производств. запасы) |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Таблица 1.1 Этапы развития автосервиса и направления инвестиции в его подсистемы

| Этап развития | Услуги | Направления инвестиций |
|-----------------------------------|---|---|
| Слесарная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение |
| Авторемонтная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение; запасные части (производств. запасы) |
| Станция технического обслуживания | услуги автосервиса: ТО и ремонт + обслуживание клиентов | техническое оснащение; производственные запасы; инфраструктура для клиентов |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Таблица 1.1 Этапы развития автосервиса и направления инвестиции в его подсистемы

| Этап развития | Услуги | Направления инвестиций |
|-----------------------------------|---|---|
| Слесарная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение |
| Авторемонтная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение; запасные части (производств. запасы) |
| Станция технического обслуживания | услуги автосервиса: ТО и ремонт + обслуживание клиентов | техническое оснащение; производственные запасы; инфраструктура для клиентов |
| Концепция расширенного продукта | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; инфраструктура для клиентов; |
| | | |
| | | |
| | | |

Таблица 1.1 Этапы развития автосервиса и направления инвестиции в его подсистемы

| Этап развития | Услуги | Направления инвестиций |
|--|---|---|
| Слесарная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение |
| Авторемонтная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение; запасные части (производств. запасы) |
| Станция технического обслуживания | услуги автосервиса: ТО и ремонт + обслуживание клиентов | техническое оснащение; производственные запасы; инфраструктура для клиентов |
| Концепция расширенного продукта | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; инфраструктура для клиентов; |
| Концепция управления отношениями с клиентами | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; инфраструктура для клиентов; обеспечение лояльности клиентов |
| | | |
| | | |

Таблица 1.1 Этапы развития автосервиса и направления инвестиции в его подсистемы

| Этап развития | Услуги | Направления инвестиций |
|--|---|---|
| Слесарная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение |
| Авторемонтная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение; запасные части (производств. запасы) |
| Станция технического обслуживания | услуги автосервиса: ТО и ремонт + обслуживание клиентов | техническое оснащение; производственные запасы; инфраструктура для клиентов |
| Концепция расширенного продукта | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; инфраструктура для клиентов; |
| Концепция управления отношениями с клиентами | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; инфраструктура для клиентов; обеспечение лояльности клиентов |
| Концепция заботы об автомобиле | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; мобильный сервис; склад для хранения летних/зимних шин клиентов; стоянки для хранения автомобилей клиентов; инфраструктура для клиентов; |
| | | |

Таблица 1.1 Этапы развития автосервиса и направления инвестиций в его подсистемы

| Этап развития | Услуги | Направления инвестиций |
|--|---|---|
| Слесарная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение |
| Авторемонтная мастерская | ТО и ремонт | техническое оснащение; запасные части (производств. запасы) |
| Станция технического обслуживания | услуги автосервиса: ТО и ремонт + обслуживание клиентов | техническое оснащение; производственные запасы; инфраструктура для клиентов |
| Концепция расширенного продукта | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; инфраструктура для клиентов; |
| Концепция управления отношениями с клиентами | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; инфраструктура для клиентов; обеспечение лояльности клиентов |
| Концепция заботы об автомобиле | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; мобильный сервис; склад для хранения летних/зимних шин клиентов; стоянки для хранения автомобилей клиентов; инфраструктура для клиентов; |
| Концепция заботы о клиенте | продажа автомобилей и запасных частей; услуги автосервиса; забота об автомобиле клиента без участия последнего | закупка автомобилей; запасные части (производств. запасы); техническое оснащение; мобильный сервис; инфраструктура для клиентов; обеспечение лояльности клиентов |