

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 объемом 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.

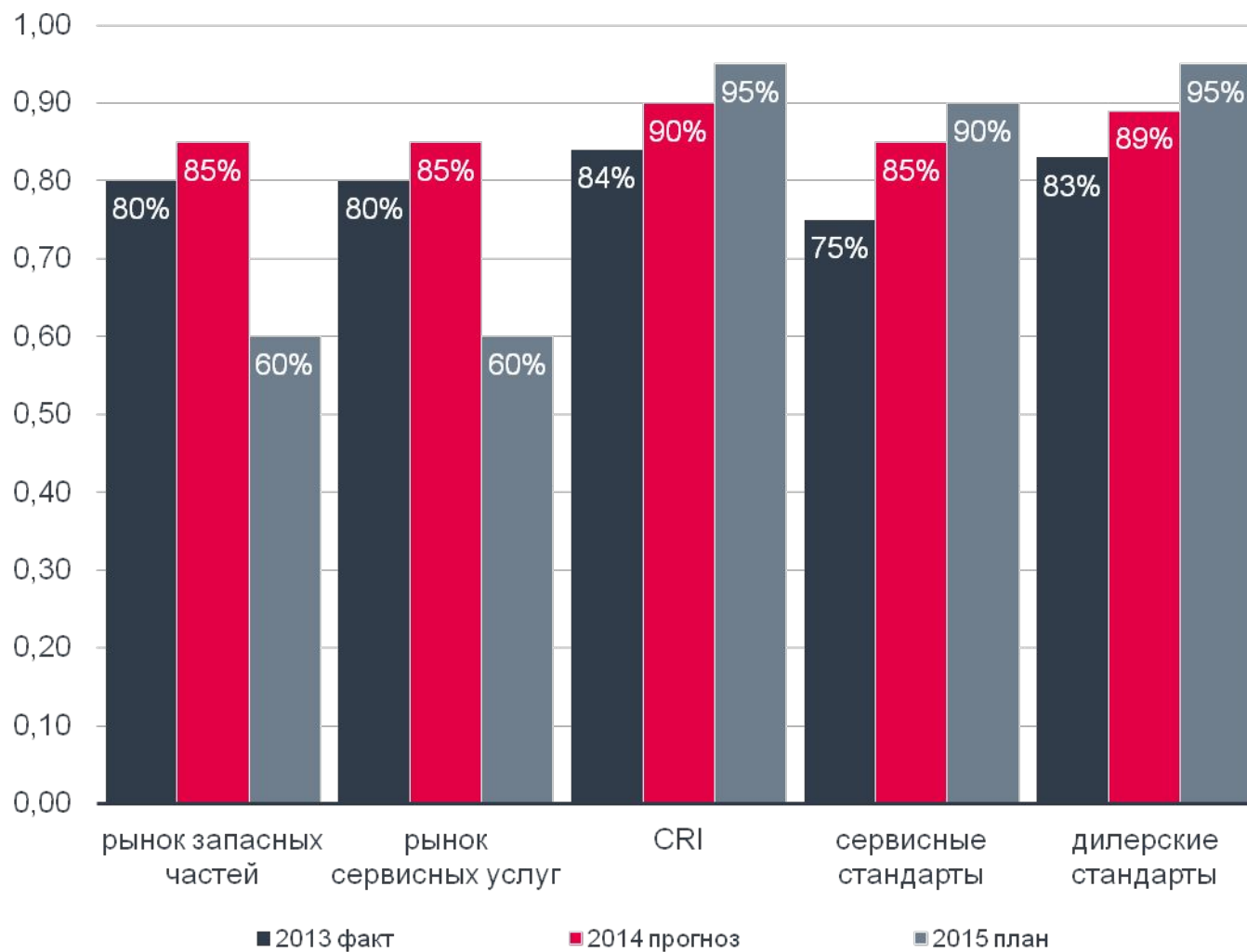
Фактически на данный момент на предприятии выполнены и соблюдаются все стандарты по инфраструктуре (клиентская зона, офис, склад запчастей, рем.зона), по оборудованию, по корпоративному стилю (внешняя реклама, автомобили, интернет, рабочая одежда и т.д., по орг.структуре, отчетности, менеджменту качества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

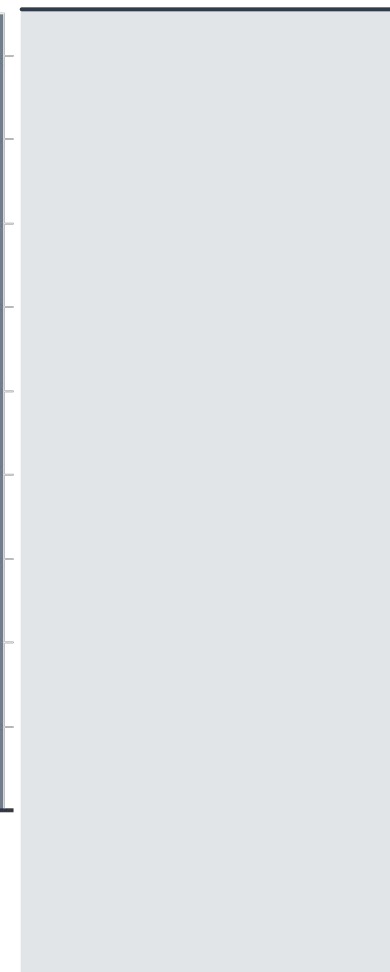
Важная составляющая БКСО – улучшение качества обслуживания клиентов и повышение качества ремонта. Это в свою очередь позволит повысить степень удовлетворенности клиентов. Во втором квартале 2015 года планируется завершение внедрения базовой концепции.

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 факт	2014 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					
Всего		68	3	2	3	6	14

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. Обновление сайта	До 31 марта	Усманов Л.Ф.
2 квартал	Командировки по крупным республиканским компаниям и карьерам Реклама на баннерах на трассе М5, 4 щита 3х6	До 30 июня	Усманов Л.Ф. Валитова А.Т. Валеева А.Н.
3 квартал	Проработка проектов поставки для дорожно-строительного и строительного секторов	До 30 сентября	Усманов Л.Ф. 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 отдела продаж	Валитова Анжелика Тагировна	man-ufa@mail.ru
Менеджер по продажам грузовых а/м	Усманов Леор Фаритович	hino-ufa@mail.ru
Менеджер по продажам б/у техники и 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 FS-012a Конкуренция среди производителей грузовых машин FS-015a TeleMatic – грузовой автомобиль FS-015a Совокупная стоимость владения
Менеджер по продажам грузовых а/м	Усманов Леор Фаритович	По мере проведения	PS-001a Методы привлечения клиентов SS-003a Техника аргументирования 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 инвестиции	Описание	Сумма	Срок
Баннерная реклама на территории Республики Башкортостан	Размещение баннеров в крупных городах: Салават, Стерлитамак, Ишимбай, Октябрьский, Белебей, Давлеканово	0,6млн.	До 30 сентя 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 факт	2014 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 факт	2014 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
Итого:	56,3	70,2	8,8	13,5	15,2	11,8	49,3
Надстройки, кузова, прицепы							
Продукция других поставщиков, кроме MAN	51,2	59,3	6	10	17	9,5	42,5
Всего	107,5	129,5	14,8	23,5	32,2	21,3	91,8
Валовая прибыль, %	4,7	4,9	2,7	3,1	3,7	3,2	3,5
Парк машин, шт.		480					
Доля рынка, %							
Оборачиваемость склада		7,5					6,5

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 Грачев Д.В.	2014 г.
Увеличение продаж расходных материалов по сезонным акциям	Полное информирование по клиентской базе о проводимых акциях	Руководитель отдела зап. частей 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 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						Итого
	2013 факт	2014 пргн.	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	
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
Всего:			5180	6940	7700	6680	26500

Реализация услуг сервиса

Показатели работы сервисной станции



	2013 факт	2014 прогноз	2015 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. 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
6	Инвестиции
7	Удовлетворенность клиентов
8	Персонал
9	Маркетинговый план

Инвестиции

План инвестирования в 2015, млн. Руб.



Наименование инвестиции	Описание	Сумма	Срок
Строительство гостиницы на территории сервиса	Строительство гостиницы на территории сервиса	20	2018

Инвестиции

Долгосрочный план инвестирования, млн. Руб.



Наименование инвестиции	Общая сумма	Из них в 2015	Из них в 2016	Из них в 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
7	Удовлетворенность клиентов
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

[illegible]

Персонал

Данные ключевых сотрудников СТО



Должность	Фамилия Имя Отчество	Телефон	Моб. телефон	E-mail
Администрация				
Генеральный Директор	Валеева Алла Николаевна	(347) 281-88-33	+79272336000	valalla@yandex.ru
Технический директор	Бакаев Салават Сагадатович	(347)281-88-33	+79273336582	man-truck-ufa@yandex.ru
Директор по продажам и развитию	Валитова Анжелика Тагировна	(347) 281-88-33	+79279509503	man-ufa@mail.ru
Главный бухгалтер	Никифорова Елена Викторовна	(347) 281-66-90	+79279509504	nikifes@mail.ru
Ремонтная зона				
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	man-eurotrans@yandex.ru
Отдел запчастей				
Руководитель отдела запчастей	Грачев Дмитрий Владимирович	(347) 281-88-33	+79279509506	9509506@mail.ru

Персонал

Численность персонала и планирование



Должность	На данный момент	Прогноз на 2015
Отдел послепродажной поддержки		
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
Сервис		
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
Головной офис		
Руководство	1	1
Управление	2	2
Бухгалтерия	4	4
Реклама и маркетинг		
Служба безопасности		
АХО	5	5
Прочие		
Всего	12	12
ИТОГО по всем отделам:		

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 сотрудников	Кол-во 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 - привлечение новых покупателей - 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 - расширение клиентской базы - знакомство потенциальных покупателей с маркой MAN	Размещение баннеров в крупных городах РБ. Создание и распечатка буклетов-листовок для распространения на территории РБ	500.000,00	Отдел продаж	Валеева А.Н.
Регулярно	- повышение конкурентоспособности на рынке - актуальное online информирование клиентов о предстоящих мероприятиях и акциях	Развитие сайта компании: - продвижение в сети интернет при помощи «Яндекс Директ» - ежедневное обновление и пополнение контента, работа по обратным связям	80.000,00	Отдел продаж	Валеева А.Н.
Регулярно	- продвижение бренда - 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 - 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