

Особенности сервисной политики автотранспортного предприятия (на материалах СЗАО «Фирма Омега», РБ, г. Витебск)

Выполнил: Феценко Алексей Александрович
Руководитель: Сазонова Е. А., к.э.н., доцент



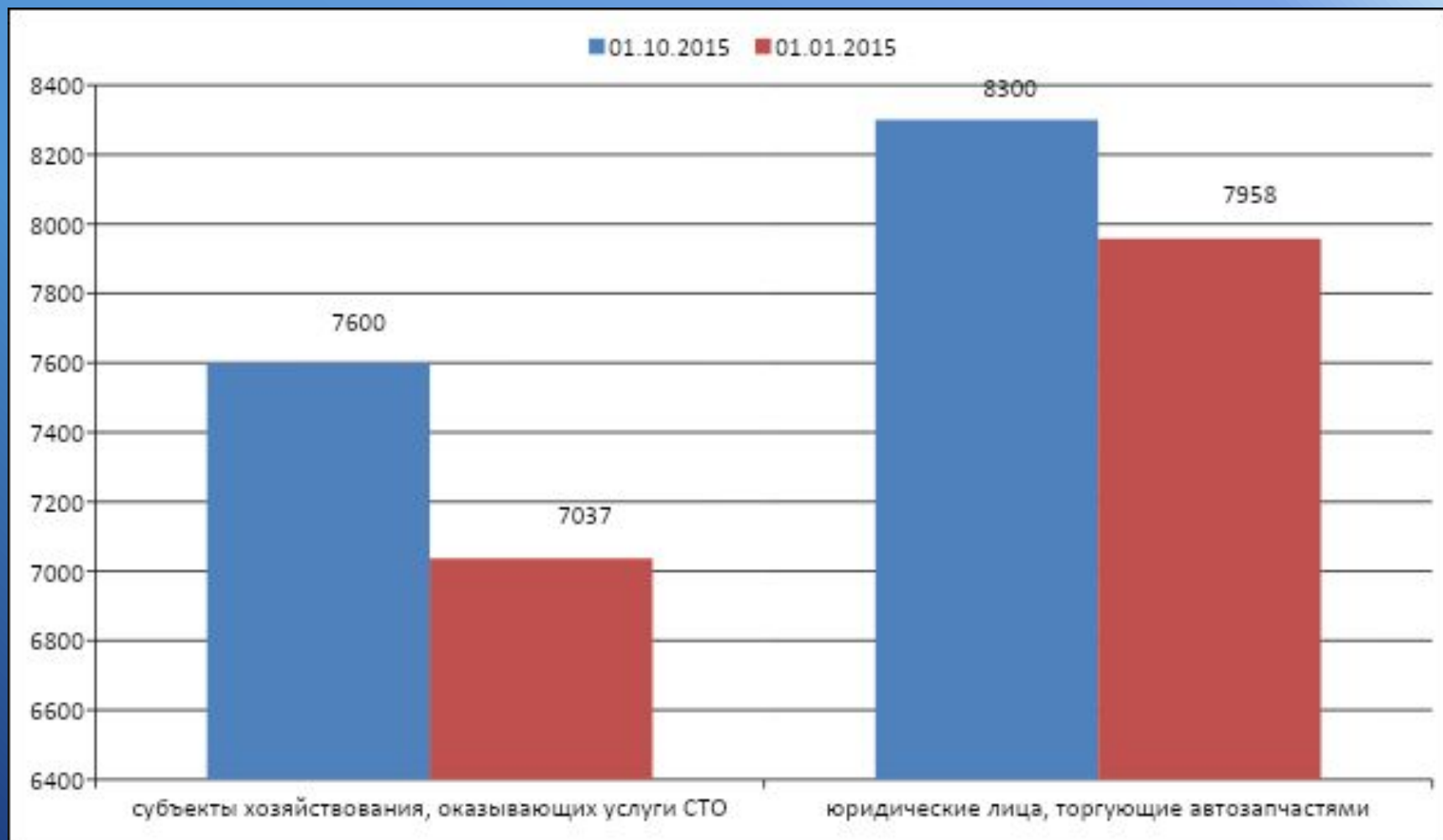
Целью является исследовать особенности сервисной политики автотранспортного предприятия.

Предметом анализа являются процессы сервисной деятельности автотранспортных предприятий.

Объектом определена финансово-экономическая и сервисная деятельность автотранспортного предприятия СЗАО «Фирма Омега» в городе Витебске



Динамика численности СТО и ЮЛ, которые торгуют автозапчастями



Поэтому:

Надо быть к этому организационно готовыми, чтобы успеть захватить его часть – знать, где и почем приобрести новое оборудование, откуда взять новых квалифицированных работников и как расширить площади СТО (или уместить больше постов на существующей площади). Стоит наперед продумать возможности для увеличения оборотов (складские помещения, транспорт, персонал т.п.) и торговцам запчастями. Ведь когда рынок стремительно растет, то новые клиенты достаются тому, кто был готов удовлетворить возросший спрос.

СЗАО "Фирма "Омега"



Совет
учредителей

Директор

Директор по
продажам

Директор по
закупкам

Начальник
отдела учета

Главный
бухгалтер

Директор по
развитию

Прочие

Отдел продаж

Склад
собственный

Склад
арендованный

Отдел логистики

Отдел учета

Бухгалтерия

Менеджер по маркетингу
Юрист
ИТ - менеджер и т.п.



Виды деятельности СЗАО «Фирма Омега»

Виды деятельности СЗАО "Фирма Омега"



Оценка сервисного обслуживания СЗАО «Фирма Омега»

Критерий	Балл
Степень доступности. Доставка оборудования, возможность ее быстрой замены. Гарантия сервисной службы распространяется на доставку (эвакуацию) автомобиля к ближайшему авторизованному сервису (СТО) СЗАО «Фирма Омега»	3
Надежность. Насколько высоко и полно качество услуги и насколько она надежна? Сервисная служба в Витебске в полной мере соответствует всем техническим стандартам, оснащена самым современным диагностическим и ремонтным оборудованием. Весь технический персонал авторизован официальным дистрибьютором для проведения всех видов работ и обслуживания. В процессе ремонта используются только оригинальные запчасти от СЗАО «Фирма Омега»	4
Имидж фирмы Могут ли потребители доверять фирме, предоставляющей услугу?	5
Оперативность. Насколько оперативно реагирует персонал сервисного центра на проблемы клиента? Сотрудники фирмы – это коллектив профессионалов, всегда готовый качественно и быстро выполнять полный спектр услуг по выбору, приобретению, страхованию, и обслуживанию автомобилей от СЗАО «Фирма Омега»	5
Уровень коммуникации. Является ли информация о сервисных услугах доступной и точной?	5
Компетентность. Обладает ли персонал сервисного обслуживания навыками и квалификацией, необходимыми для предоставления услуги высокого качества? Все сотрудники СЗАО «Фирма Омега» прошли обучение по программе эксклюзивного импортера СЗАО «Фирма Омега», а также специальные тренинги по продаже и техническому обслуживанию автомобилей от СЗАО «Фирма Омега»	5
Итого	27



По результатам проведенных исследований в маркетинговой деятельности авторизованных дилерских центров СЗАО «Фирма Омега» в белорусских регионах можно отметить следующие недостатки:

- предприятие располагает небольшим штатом сотрудников отдела маркетинга, из-за чего возникает большая нагрузка работников;
- сервисмены работают сверхурочно в вечернее время без дополнительной оплаты;
- недостаточная реклама сервисных центров



Для СЗАО «Фирма Омега» предлагаются следующие пути модернизации управления сервисным обслуживанием:

- 1) грамотное взаимодействие маркетинговой службы и службы сервиса;
- 2) создание, изучение и применение на практике программы продвижения товаров и услуг в сети Интернет;
- 3) анализ степени удовлетворенности сотрудников компании условиями труда (в частности, работников отделов маркетинга и отдела продаж)



Для оптимизации механизма управления сервисными процессами на СЗАО «Фирма Омега» рекомендуется внедрение «БИТ: Управление автосервисом и автосалоном».

- Программное решение «БИТ: Управление автосервисом и автосалоном» предназначено для комплексного учета автосалонов и автосервисов. «БИТ: Управление автосервисом и автосалоном» значительно расширяет возможности и преимущества программ известных российских программ типа 1С в части взаиморасчетов с поставщиками и



Расширяемость. В зависимости от потребностей организации программа может работать совместно с другими отраслевыми решениями компании «1С:Бухучет и Торговля» БИТ (CRM, МСФО, Казначейство и Бюджетирование и т.д.) в одной учётной базе.

Простое освоение. Доступность. Экономичность. Решение работает на платформе «1С:Предприятие 8» и использует функционал типовых решений.

Снижение трудозатрат на оформление и учёт заказов: автоматизация рутинных операций позволяет освободить сотрудников от расчётов и заполнения сложной учётной документации

Эффективный механизм контроля и управления. Руководство компании имеет возможность своевременно получать качественную информацию и отчетность для принятия верных управленческих решений.



Показатели	Диапазон значений	Среднее
Запасы и производство		
снижение объемов материальных запасов	12 — 30 %	21%
сокращение расходов на материальные ресурсы	6 — 10 %	9%
снижение производственных издержек	5 — 10 %	7%
сокращение операционных и административных расходов	10 — 25 %	15%
снижение себестоимости выпускаемой продукции	3 — 10 %	8%
увеличение объема выпускаемой продукции	25 — 30 %	28%
Оборотные средства		
рост оборачиваемости складских запасов	15 — 21 %	18%
Эффективность и оперативность		
сокращение сроков исполнения заказов	10 — 75 %	33%
рост прибыли	10 — 12 %	11%
Трудозатраты и отчетность		
сокращение трудозатрат в различных подразделениях	10 — 70 %	30%
ускорение получения управленческой отчетности	в 2-5 раз	в 3.8 раз
ускорение подготовки регламентированной отчетности	в 2-4 раза	в 2.8 раза



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ