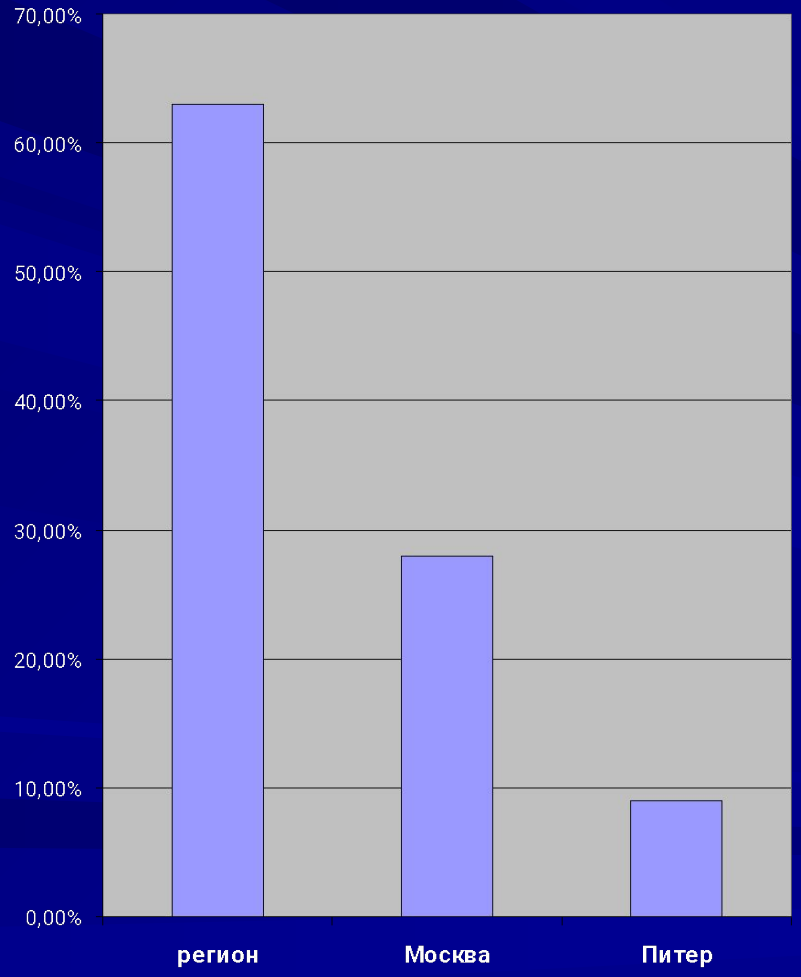
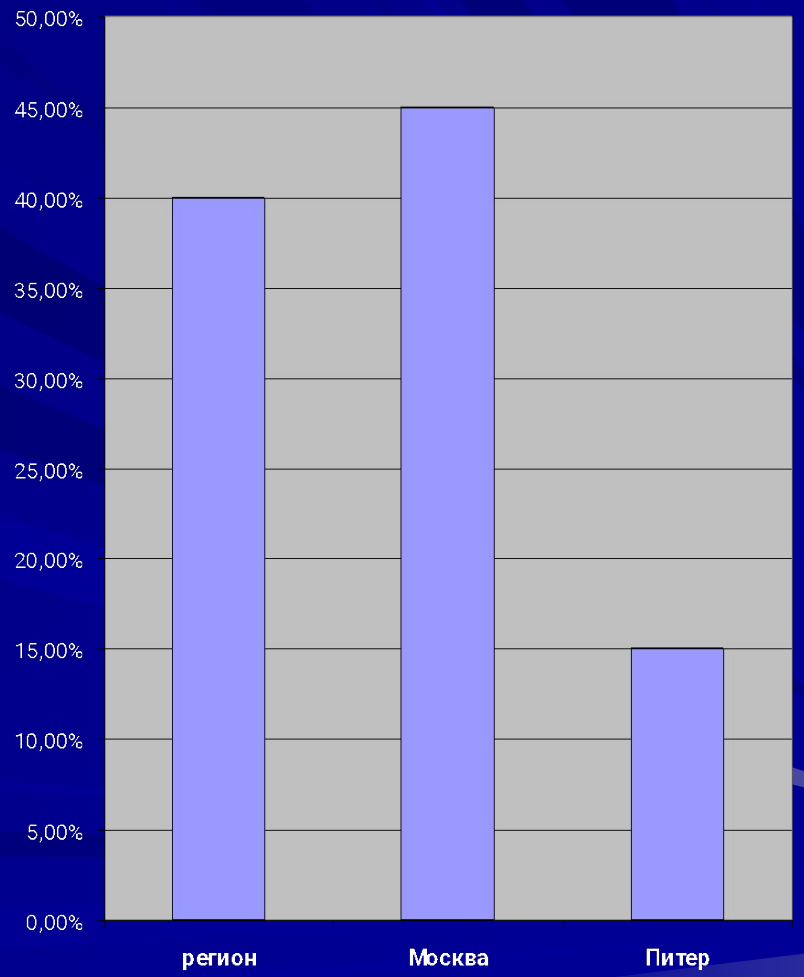
Состояние и положение регионального сервиса

Алексей Чернов
Алексей Микулик

Соотношение объемов гарантийных ремонтов по "народным" брендам



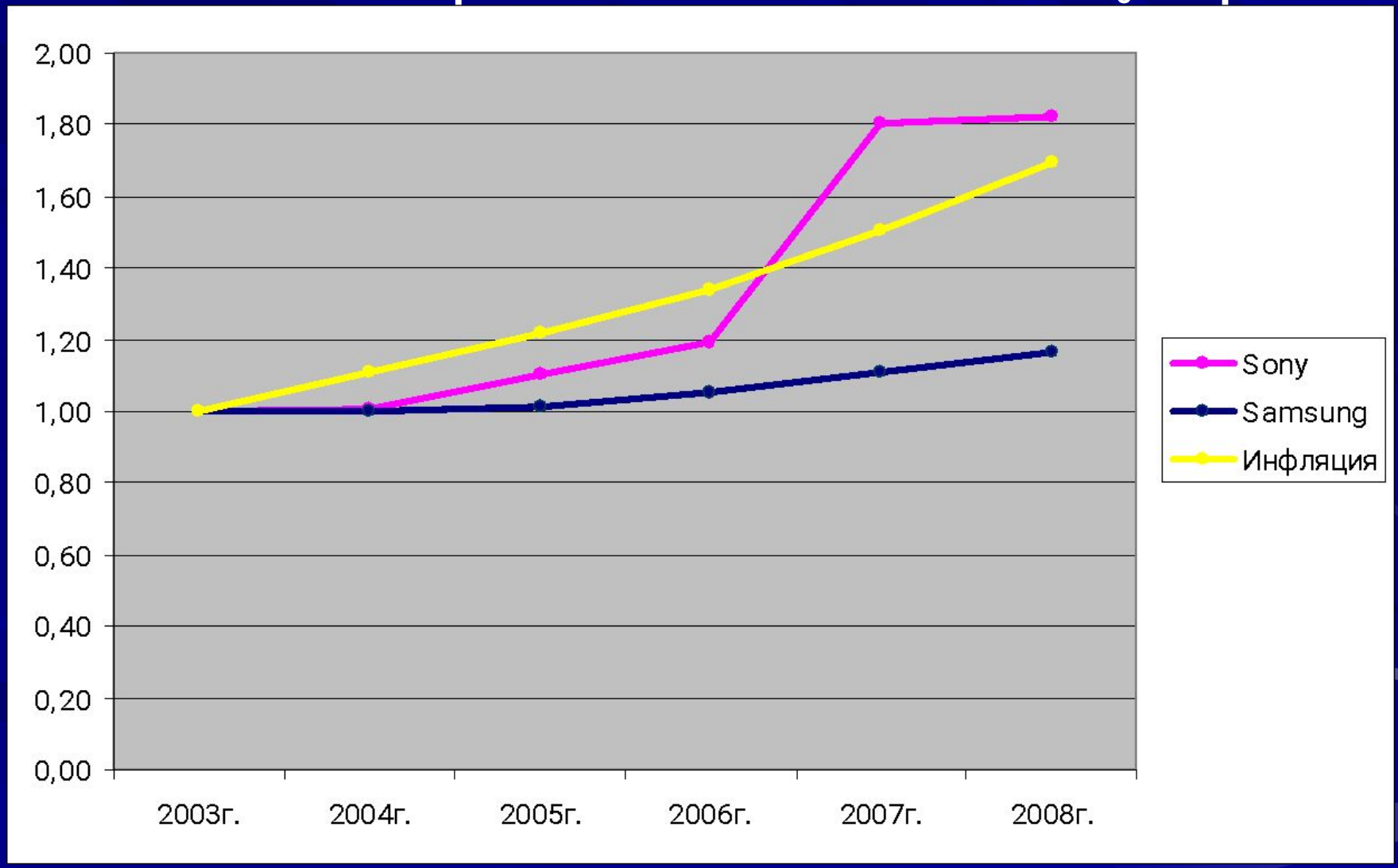
Соотношение объемов гарантийных ремонтов по "дорогим" брендам



Вендор - прямой представитель по сервисному направлению от компании-изготовителя.
Полностью ведет Сервисные центры, как региональные, так и столичные.

Провайдер – как правило, крупный Столичный Сервис Центр подчиняющийся вендору, отчитывающийся вендору, имеющий по договорам сеть региональных Сервисных Центров.

Средневзвешенное отношение изменения стоимости оплаты одного гарантийного ремонта относительно начала 2003 года



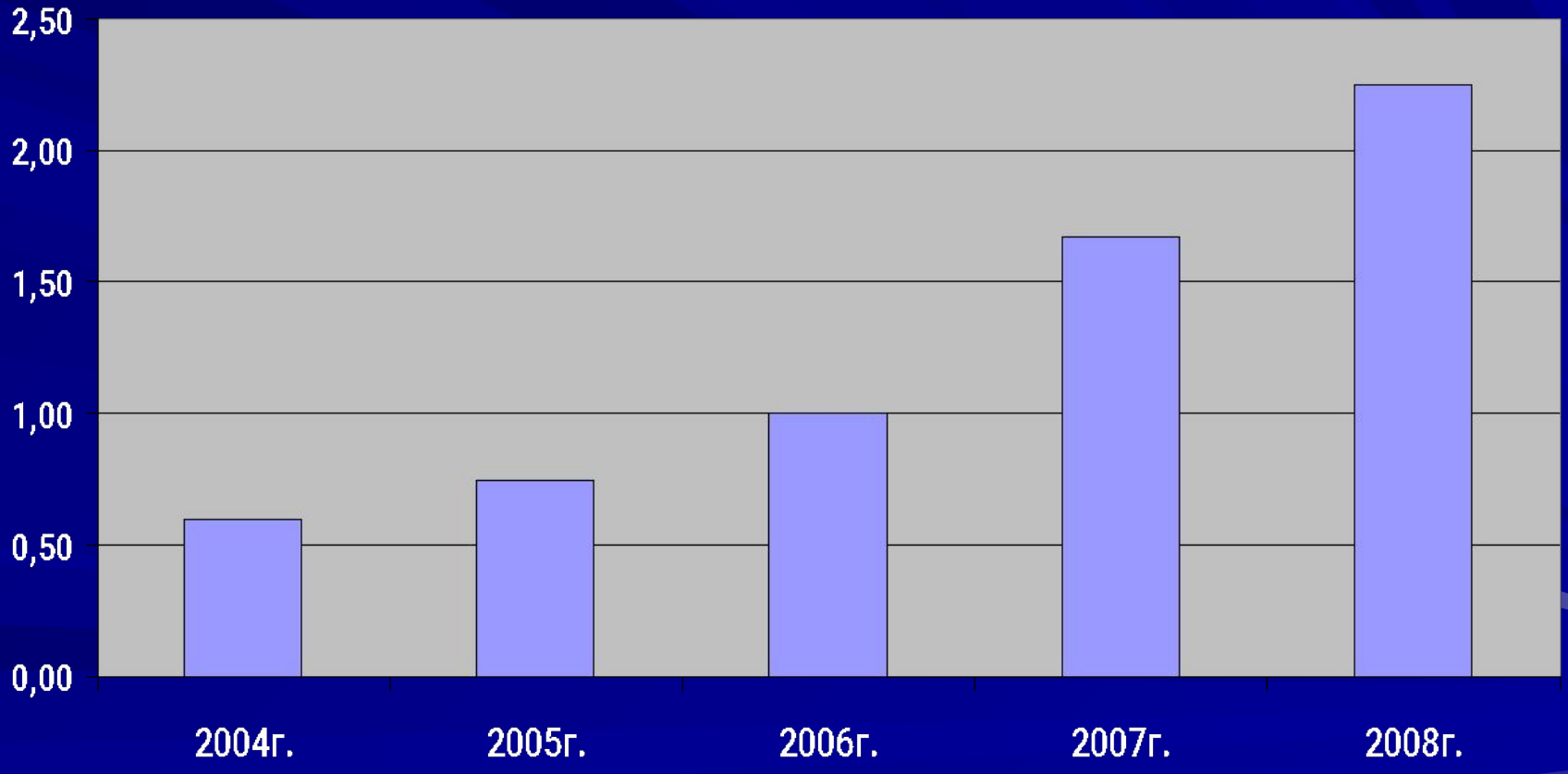
Оперативные затраты по проведению платного ремонта		Дополнительные оперативные затраты по проведению гарантийного ремонта		Суммарные оперативные затраты на гарантийный ремонт
▪ Прием техники в ремонт ▪ Диагностика ▪ Заказ запасной части ▪ Установка запасной части ▪ Оплата ремонта ▪ Выдача техники	+	▪ Содержание и логистика склада запасных частей ▪ Интернет отчетность ▪ Ежемесячная отчетность на бумажном носителе ▪ Хранение замененных запасных частей ▪ Актирование неремонтопригодной техники ▪ Требование по наличию обязательного дорогостоящего оборудования ▪ Содержание качественного Интернета и связи	=	
Получение дохода по выдаче				Получение дохода с задержкой на 1-1,5 месяца

В 35 пунктах договора существует фраза «Исполнитель обязуется…»

«Заказчик/Корпорация вправе…» в 6 (шести) пунктах договора…

И «Заказчик/Корпорация обязуется…» всего в 7 пунктах, из них 4 раза повторяется «оплатить», т.е. итого «Заказчик обязуется» всего в 7-3=4 пунктах…

Соотношение количества новых магазинов по продаже бытовой техники в региональных городах с населением до 400 тыс. чел. к количеству новых магазинов в городах-миллионниках



Наиболее вероятный прогноз потерь Вендора

- Потеря в региональных СЦ высококвалифицированных мастеров
- Закрытие слабых СЦ и как результат полная потеря сети в регионе
- Монополизация рынка в руках одного СЦ как результат жесткий диктат вендору
- Падение качества услуг без возможности развития для СЦ
- Возрастание количества обменной техники для торговой сети.

Что делать?

1. Довести уровень расценок до цивилизованного уровня рентабельности, с возможностью дальнейшего развития СЦ.

2. На базе РАТЕК создать рабочую группу с участием членов РАТЕК с обеих сторон для совместного решения животрепещущих вопросов и задач. С финансовой поддержкой этого участия более сильной стороной.

3. Закрепить за созданной рабочей группой РАТЕК СЦ функции контроля и согласования договорных отношений с вендорами. В том числе за системами начисления бонусов и профессиональных уровней.

4. С помощью РАТЕК составить письмо в ФНС о правомерности применения 1% налога от объема использованных запчастей для гарантийных ремонтов. Либо применять иную, от существующих систему поставок запчастей для гарантийных ремонтов.

5. Рассмотреть возможность расширения сервисной сети в мини-регионы с помощью Изготовителя.

Спасибо

за внимание !