

# КОНВЕНЦИЯ 2015

## РОССИЙСКИХ АВТОМОБИЛЬНЫХ ДИЛЕРОВ

Результаты XI опроса  
удовлетворенности автодилеров – DSI11  
15 апреля 2015

Андрей Томышев,  
Руководитель группы по оказанию услуг предприятиям  
автомобильной отрасли в СНГ



Совершенствуя бизнес,  
улучшаем мир

# Апрель 2015 г. XI опрос удовлетворенности автодилеров



# Методология

---

- ▶ Данные по продажам отражают свершившийся факт.
- ▶ Мнение дилеров – опережающий показатель **уверенности в будущем** марки.
- ▶ Мнение дилеров учитывает **ключевые аспекты взаимодействия** с автопроизводителем:
  1. Продажи новых а/м
  2. Послепродажное обслуживание
  3. Продажи а/м с пробегом
  4. Финансовые отношения
  5. Сохранение и развитие дилерской сети
  6. Реклама и продвижение
  7. Коммуникации и обратная связь
- ▶ В индексе учитывается мнение по маркам, по которым проголосовало не менее 10% дилерской сети (по оценке РОАД и EY).

# Респонденты

- ▶ Результаты опроса учитывают мнение **365** дилерских центров по **18** маркам, которые прошли 10% барьер.
- ▶ Продажи марок, участвовавших в опросе, составляют **52%** общих продаж за 2014 год.
- ▶ Всего в опросе приняли участие **435** дилерских центра **37** марок.

Марка	%участия в опросе	Продажи марки в 2014 г.	Продажи марки в 1 кв.2015 г.	Прирост к 1 кв. 2014
ALFA ROMEO	100%	96	6	+100%
MITSUBISHI	56%	80 134	9 793	-55%
GAZ	46%	69 388	9 065	-35%
HYUNDAI	28%	179 631	39 841	-4%
SUZUKI	24%	19 931	1 264	-75%
RENAULT	23%	194 531	27 416	-41%
MAZDA	21%	50 716	7 243	-38%
NISSAN	20%	162 010	27 183	-41%
LEXUS	18%	19 149	4 002	+19%
TOYOTA	16%	161 954	24 023	-31%
LAND ROVER	16%	21 148	3 086	-37%
BMW	14%	35 504	8 334	-14%
JAGUAR	13%	1 628	209	-49%
CITROEN	11%	20 075	1 344	-78%
FORD	11%	65 966	5 060	-71%
CHEVROLET	10%	123 175	9 748	-72%
SKODA	10%	84 437	15 308	-19%
INFINITI	10%	8 983	1 709	-27%

Источник: данные AEB, анализ EY

Примечание: данные включают лёгкие коммерческие автомобили

# Топ-марки, не прошедшие 10% барьер

Марка	% участия в опросе	Продажи марки в 2014 г.	Темп прироста продаж в 2014 г.	Место по продажам в 2014 г.	Продажи марки в 1 кв. 2015 г.	Темп прироста продаж в 1 кв. 2015
OPEL	9%	64 985	-20%	13	3 574	-80%
VOLKSWAGEN	9%	140 683	-18%	7	20 039	-47%
AUDI	8%	34 014	-6%	19	6 132	-26%
HONDA	8%	20 655	-20%	24	856	-87%
MERCEDES-BENZ	7%	60 185	+21%	16	12 744	+7%
GEELY	6%	18 828	-31%	28	1 851	-62%
PEUGEOT	4%	21 102	-38%	23	1 340	-80%
KIA	3%	195 691	-1%	2	36 030	-15%

Источник: данные АЕВ, данные РОАД, анализ ЕУ

Примечание: данные включают лёгкие коммерческие автомобили

# Не только рейтинг

Опрос позволил выделить приоритеты развития с точки зрения дилеров



# 5 приоритетов по мнению дилеров

Приоритет	Передовой опыт	Область
Сбалансировать объём поставок и модельный ряд в зависимости от спроса. Повысить участие дилеров в планировании.	► Построение динамических моделей поставок на основании сценариев.	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Продажи новых а/м</li> <li>► Логистика</li> </ul>
Оптимизировать ценовую политику с учётом региональной специфики и цен конкурентов на запчасти и автомобили.		
Повысить прозрачность выделения квот и сроков поставки автомобилей и запчастей. Своевременное выполнение производственных планов.	► Единое информационное поле – интеграция ИТ систем.	► Логистика
Оптимизировать размер дилерской сети в зависимости от насыщенности рынка.	► Консолидация дилерских центров, реструктуризация неэффективных компаний.	► Развитие дилерской сети
Усилить позиции официального сервиса.	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Совместные акции по сервису.</li> <li>► Обучение сотрудников сервиса.</li> <li>► Оптимизация документооборота по сервису (в т.ч по гарантии)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► Обслуживание и ремонты</li> <li>► Реклама и продвижение</li> </ul>

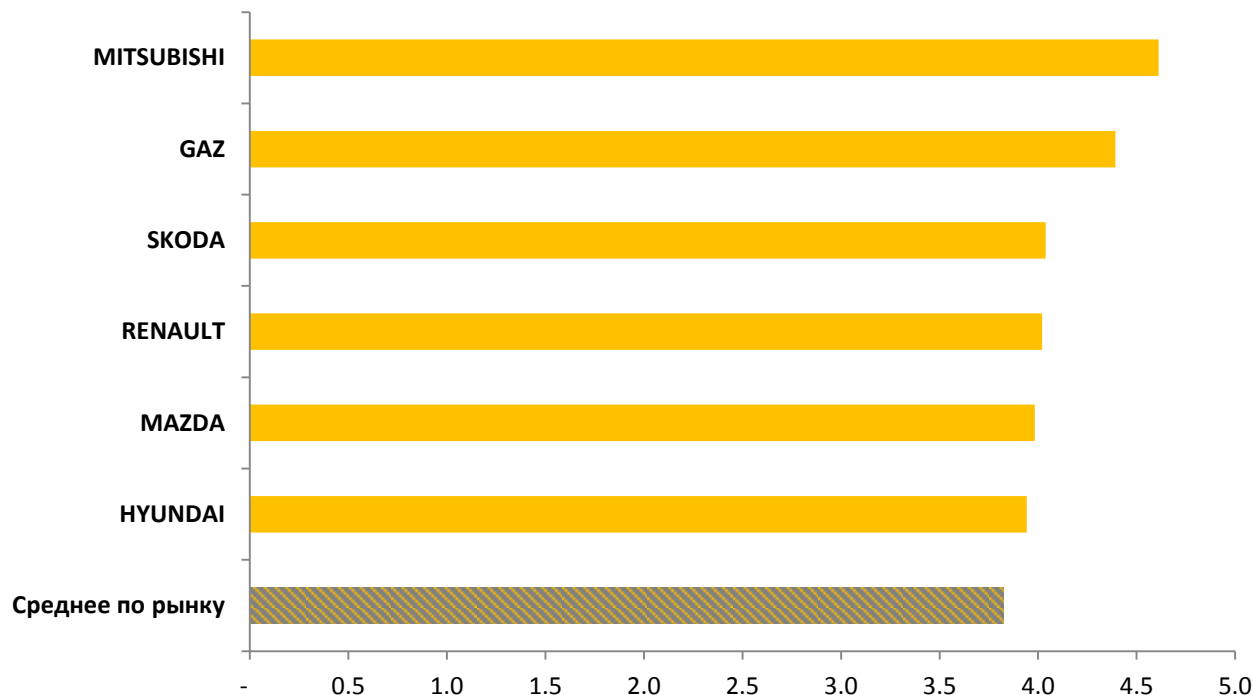


# Рейтинги DSI-11





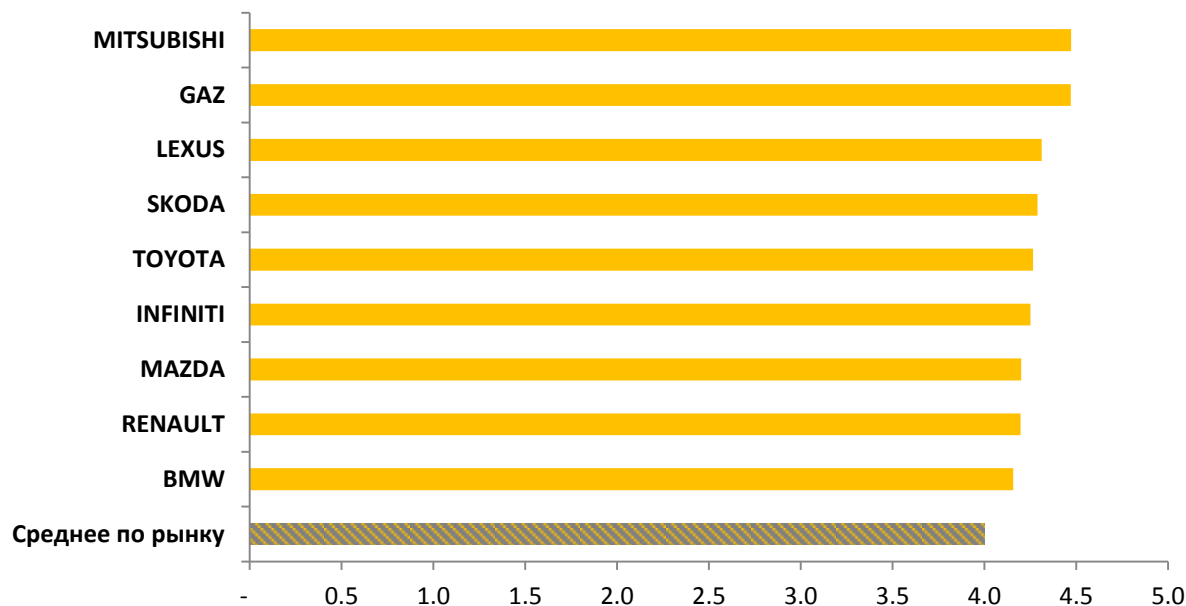
# Поддержка производителем продаж новых автомобилей



## Пожелания дилеров (на основании комментариев):

- ▶ Взвешенная ценовая и бонусная политика.
- ▶ Обеспечение прозрачности при планировании квот и учет пожеланий дилера.
- ▶ Сбалансированность объёма и модельного ряда в зависимости от спроса в условиях падающего рынка.
- ▶ Повышение прозрачности и оптимизация сроков поставки. Своевременность исполнения производственных планов.

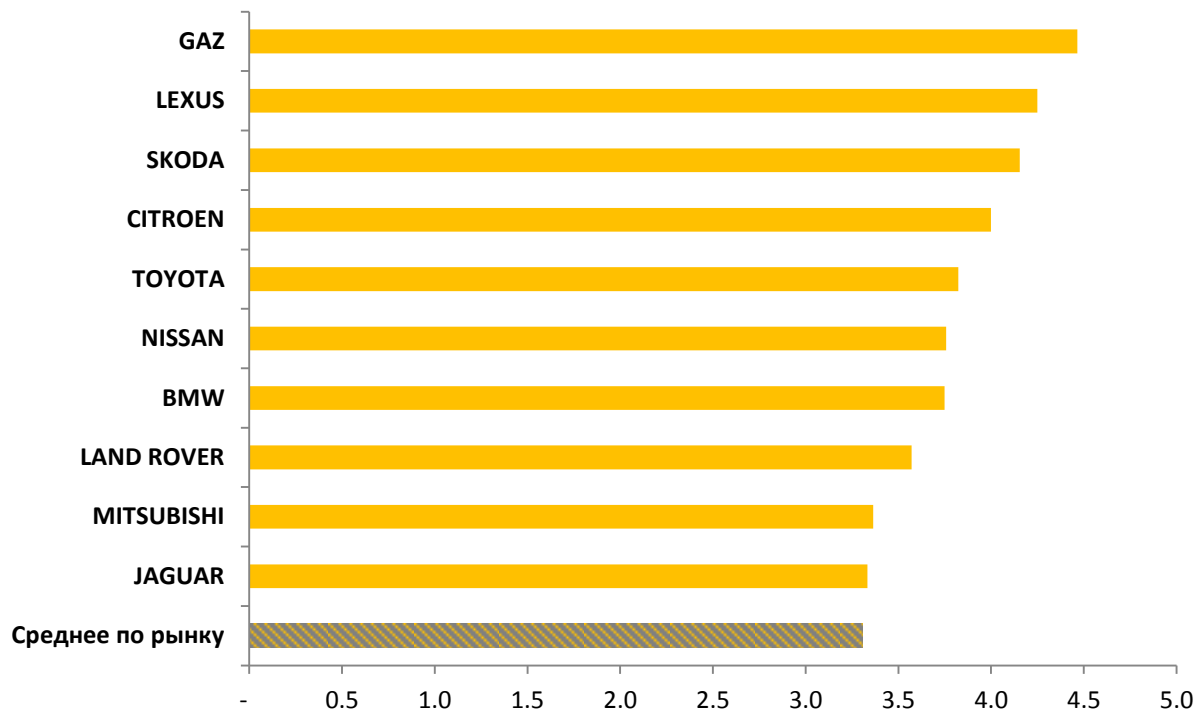
# Рейтинг по послепродажному обслуживанию



## Пожелания дилеров (на основании комментариев):

- ▶ Повышение конкурентоспособности цен на запчасти, адекватности стоимости нормо-часа (с привязкой к динамике курса доллара и евро). Своевременность оплаты ремонтов.
- ▶ Улучшение планирования поставок и запасов запчастей, оптимизация сроков поставки.
- ▶ Поддержание приемлемой маржинальности для дилера при продаже запчастей.
- ▶ Оптимизация процессов, связанных с гарантийными случаями (напр., документооборот, разрешение споров, сроки рассмотрения гарантийных требований и оплаты ремонтов).
- ▶ Интенсификация сезонных акций и рекламная поддержка сервиса.
- ▶ Проактивная политика выявления удовлетворенности клиентов дилерским сервисом.

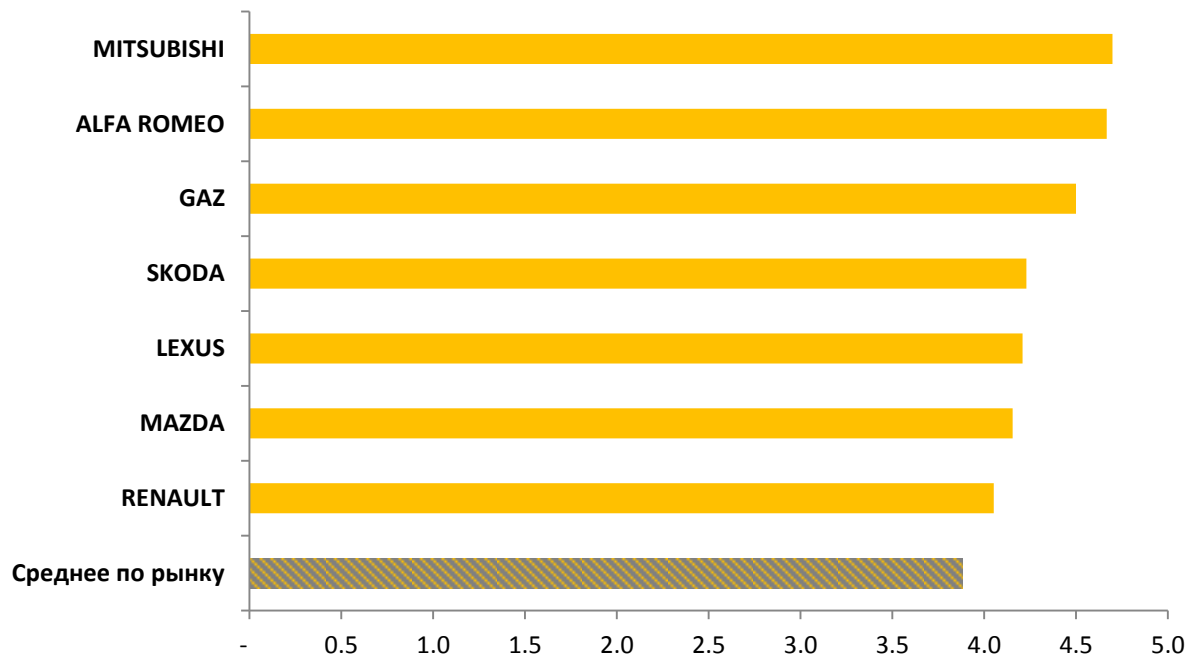
# Поддержка производителем продаж автомобилей с пробегом



## Пожелания дилеров (на основании комментариев):

- ▶ Наличие работающей программы поддержки продаж а/м с пробегом.
- ▶ Налаженный механизм выплаты компенсаций дилерам за участие в программах трейд-ин и утилизации.
- ▶ Проведение стимулирующих акций для дилеров и рекламная поддержка.
- ▶ Создание единой базы продаж автомобилей с пробегом данной марки.

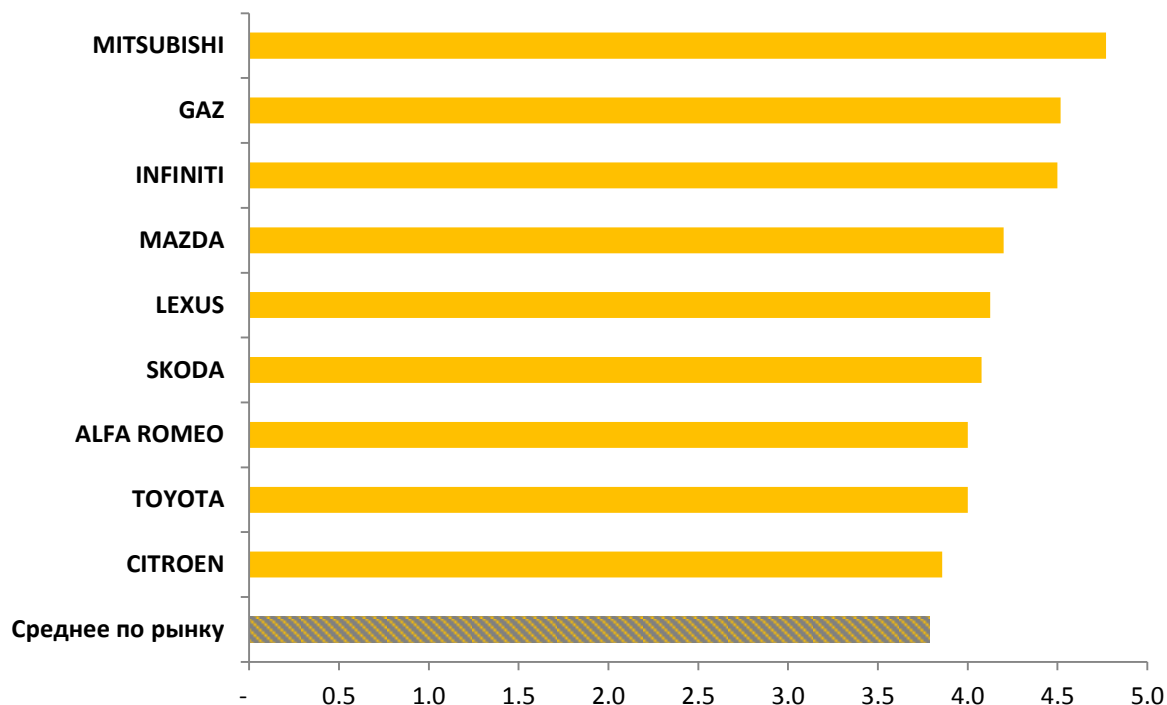
# Рейтинг по финансовым отношениям



## Пожелания дилеров (на основании комментариев):

- ▶ Своевременная выплата возмещений и премий дилерам. Продуманная бонусная политика.
- ▶ Снижение процентных ставок по кредитам и факторингу.
- ▶ Наличие программы кредитования дилерского склада.
- ▶ Расширение спектра удобных кредитных продуктов.
- ▶ Оптимизация схем отсрочки платежа. Увеличение сроков консигнации, бесплатного периода.
- ▶ Автоматизация процесса отчетности перед дистрибутором.

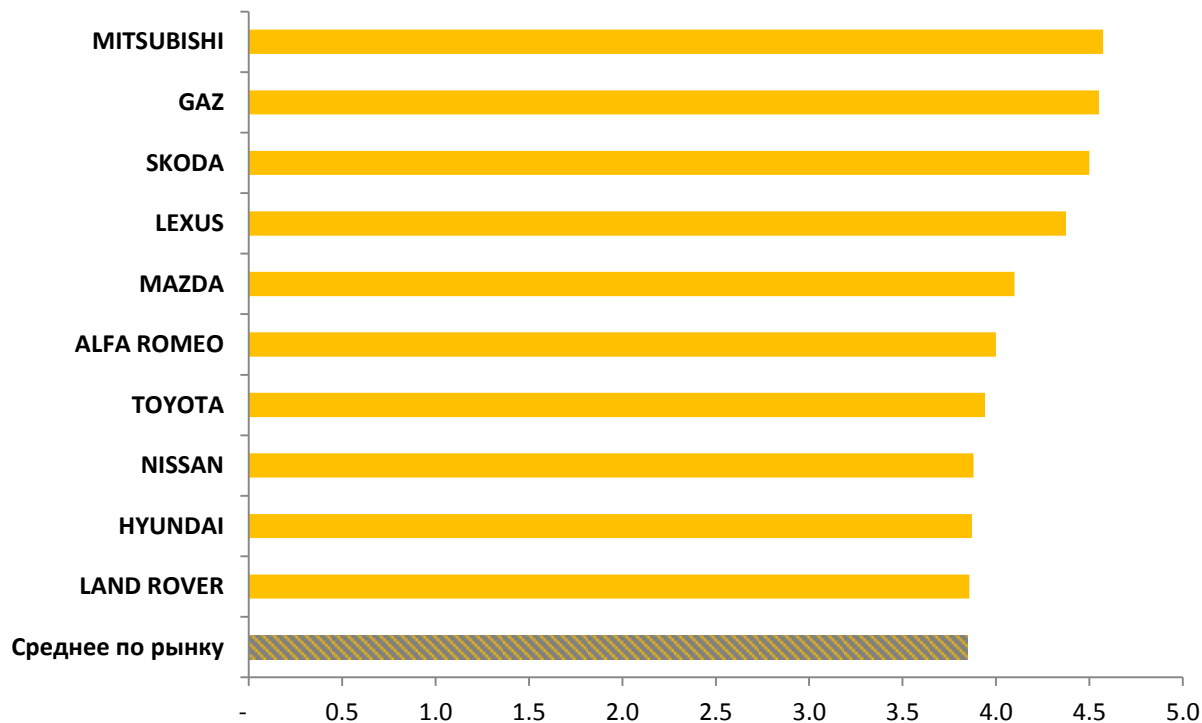
# Рейтинг по сохранению и развитию дилерской сети



## Пожелания дилеров (на основании комментариев):

- ▶ Оптимизация дилерских сетей в условиях избытка предложения.
- ▶ Адекватность роста числа дилеров росту спросу на автомобили.
- ▶ Адекватность требований параметрам/оборудованию/переоборудованию салона в условиях ухудшения макроэкономической ситуации. Снижение стоимости ребрендинга салонов.
- ▶ Введение бонусов за выполнение стандартов.

# Рейтинг по рекламе и продвижению

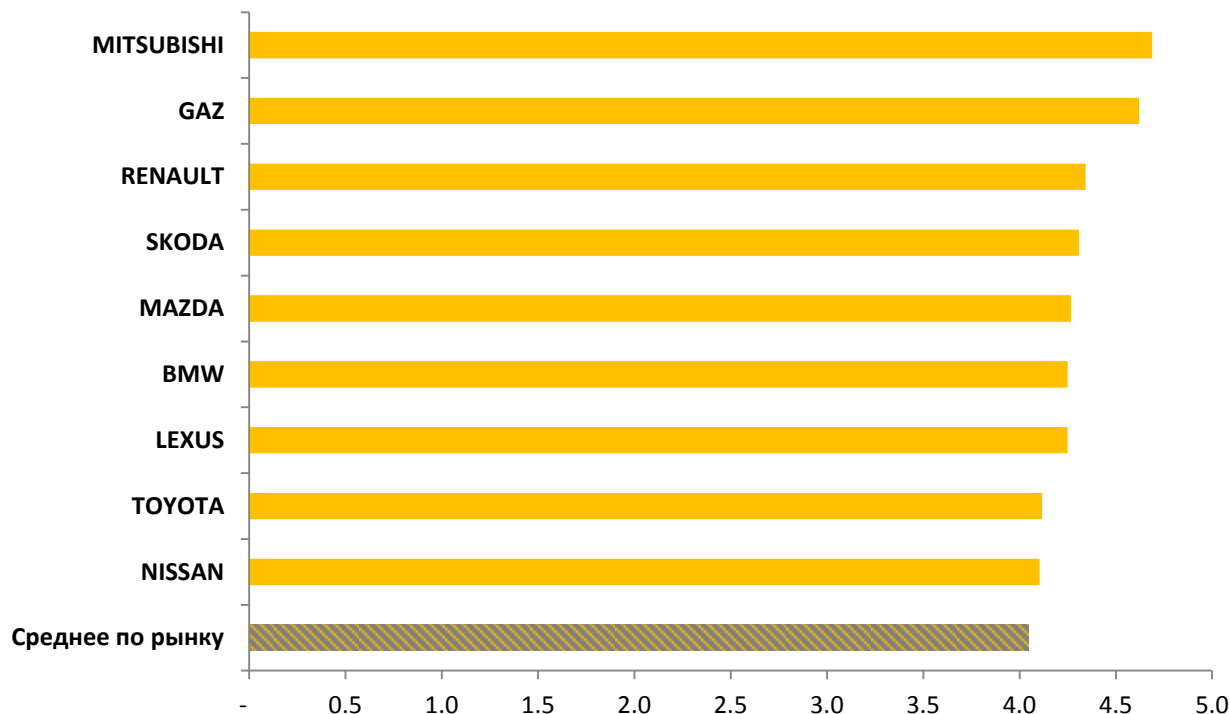


## Пожелания дилеров (на основании комментариев):

- ▶ Увеличение поддержки рекламных бюджетов дилеров.
- ▶ Привлечение дилеров к оценке / выбору акций (соответствие российским реалиям).
- ▶ Увеличение объёмов федеральной рекламы, рекламы в определенных регионах, контекстной рекламы в интернете.
- ▶ Сокращение срока согласования рекламных макетов



# Рейтинг по коммуникациям и поддержке обратной связи

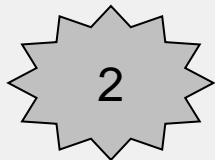


## Пожелания дилеров (на основании комментариев):

- ▶ Быстрая реакция на предложения дилеров.
- ▶ Своевременное информирование о планах, в том числе о повышении цен.
- ▶ Оптимизация и автоматизация документооборота для ускорения ключевых процессов.
- ▶ Улучшение процесса информирования об акциях, выходе новинок, изменении маркетинговой и прочих политик.
- ▶ Улучшение обратной связи по техподдержке.

# Лидеры индекса удовлетворенности по брендам

Апрель 2015 г.



**1, 2 и 3  
места в  
номинациях:**

## SKODA

№3:

- продажи новых а/м
- продажи а/м с пробегом
- реклама и продвижение

## MITSUBISHI

№1:

- продажи новых а/м
- послепродажное обслуживание
- финансовые отношения
- развитие дилерской сети
- реклама и продвижение
- коммуникации и обратная связь

## GAZ

№1:

- продажи а/м с пробегом

№2:

- продажи новых а/м
- развитие дилерской сети
- реклама и продвижение
- коммуникации и обратная связь

## LEXUS

№2:

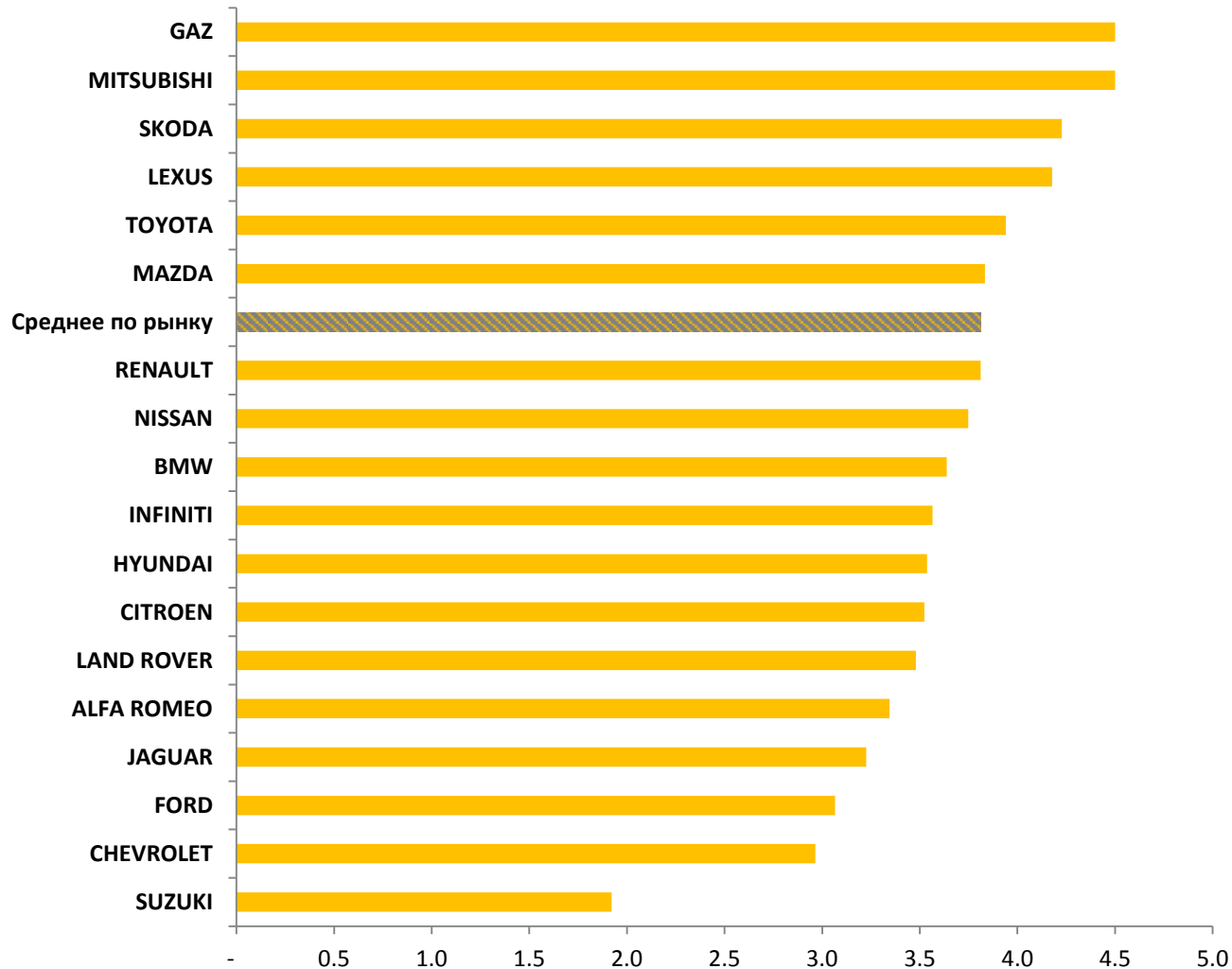
- продажи а/м с пробегом

№3:

- послепродажное обслуживание

# Общий индекс удовлетворенности по брендам

Апрель 2015 г.



# Приложение



# Лидеры предыдущих рейтингов, 2008 – 2015

	Авг. 2008	Апр. 2009	Авг. 2009	Апр. 2010	Авг. 2010	Авг. 2011	Окт. 2012	Апр. 2013	Окт. 2013	Апр. 2014	Апр. 2015	1	2	3
AUDI	2	1	1	1	1		1	1				6	1	-
SKODA	3					1					2	1	1	1
LEXUS											3	-	-	1
PEOGEOT				2	3							-	1	1
CITROEN			2	3								-	1	1
KIA		2	3									-	1	1
GAZ							2	2	1	1	1	3	2	-
TOYOTA						2						-	1	-
VOLVO					2							-	1	-
RENAULT						3	3		3			-	-	3
MAZDA		3								3		-	-	2
MITSUBISHI								3	2	2	1	1	2	1

# Докладчик



## **Андрей Томышев**

Руководитель группы по оказанию услуг предприятиям автомобильной отрасли в СНГ

Прямой тел.: +7 (495) 755 9673

Моб.: +7 (985) 991 5849

Факс: +7 (495) 755 9701

Email: Andrey.Tomyshev@ru.ey.com

### Общая информация

- ▶ Андрей является руководителем группы по оказанию услуг предприятиям автомобильной отрасли в СНГ
- ▶ Андрей имеет более 10 лет опыта в области консультационных услуг по сделкам.
- ▶ Аккредитованный оценщик Американского общества оценщиков (ASA)
- ▶ Диплом Магистра экономики МГУ им. М.В. Ломоносова

### Профессиональная специализация

- ▶ Оценка бизнеса, финансовое моделирование, комплексные инвестиционные исследования, включая подготовку бизнес-планов инвестиционных проектов, проведение коммерческой экспертизы и исследований рынка.

### Профессиональный опыт

- ▶ Участвовал более чем в 100 проектах по финансовому моделированию, оценке бизнеса и подготовке комплексных инвестиционных исследований для целей привлечения финансирования, слияний и поглощений, подготовки финансовой отчетности, реструктуризации бизнеса, выпуска и обмена ценных бумаг и т.д.
- ▶ Выступал в качестве эксперта в ходе судебных разбирательств от имени клиента. Это включало рецензирование отчетов об оценке, подготовленных экспертами противоположной стороны, опровержение тезисов/ответы на вопросы противоположной стороны, помощь в подготовке документов, подаваемых юристами Заказчика, выступление в ходе слушаний в арбитражном суде.
- ▶ Руководил значительным количеством проектов по оказанию услуг компаниям автомобильного сектора.



**Спасибо за внимание!**



Совершенствуя бизнес,  
улучшаем мир