

Очевидное решение — не всегда правильное

АЛЕКСЕЙ КРЫЛОВ

Организация работ на авторемонтном предприятии — тема столь многогранная, что к ней можно возвращаться не раз. Извечный вопрос «Что делать?», чтобы обеспечить высокую прибыль, приток клиентов и зарплату персонала, возникал перед руководством любого автосервиса.

Можно ли дать ответ на этот вопрос и что нужно сделать для обеспечения слаженной работы на СТО?

Успех в работе автосервисного предприятия зависит от множества трудноучитываемых факторов. Хорошо, если руководители обладают необходимым опытом и знаниями, позволяющими им избежать множества «подводных камней», препятствующих нормативному рабочему процессу. Но так бывает, к сожалению, не всегда, и тогда опыт пытаются подменить интуицией, которая часто подводит. А за ошибки приходится платить. Можно ли избежать таких ситуаций? Конечно, если при организации процесса воспользоваться советами специалистов, накопивших большой опыт в решении таких проблем.

Это соображение и явилось побудительным мотивом для написания статьи, в которой мы постарались обобщить опыт ряда автосервисных предприятий г. Москвы.

Что будем ремонтировать?

Это — один из основных вопросов, который задают себе руководители открываемой автомастерской. В смысле, какие автомобили принимать в ремонт? Варианты решения: от одной-единственной марки (к примеру, ВАЗ, Mercedes, VW и т.д.) до полного спектра всех моделей автомобилей.



Последнее решение наиболее привлекательно. Тогда все автомобили, проезжающие по улице мимо ворот СТО, — ее потенциальные клиенты. Поставил рекламный щит побольше — и получил необходимую загрузку предприятия.

К сожалению, это мечты, далекие от реалий сегодняшней жизни. Развитие и расширение автосервисных услуг уже привело к специализации (в том числе и по маркам обслуживаемых и ремонтируемых автомобилей), и потенциальные клиенты склонны обращаться на «свой» автосервис, т.е. туда, где ремонтируют машины именно их марки.

А выбор этот вполне закономерен: автосервис, специализирующийся на одной-двух марках машин, проще оснастить специнструментом, здесь гораздо легче организовать склад запчастей (требуется не так много позиций и, соответственно, денег). Не нужно большого объема технической документации, а механики постепенно привыкают к часто выполняемым операциям и видам ремонта всего нескольких моделей машин. Все это дает возможность существенно повысить не только производительность труда, но и качество выполнения работ.

Какие виды ремонта предложить клиентам? Опять-таки заманчиво звучит «все виды работ». Но это совсем не просто. Проведение в одной мастерской ТО, общего ремонта (в том числе, ходовой части, рулевого управления, тормозной сис-

темы) и специализированного (ремонт двигателей и коробок передач, кузовной ремонт и покраска) требует больших затрат на дорогостоящее оборудование и на подготовку рабочих постов. Последнее требование ведет к росту автосервиса «вширь», когда и 500-600 кв. м площади помещений будет мало. Кроме того, специализированные виды ремонта, помимо отдельных помещений, потребуют и особой подготовки персонала, что решается не быстро и не просто.

В довершение картины отметим следующее. Большинство специализированных видов ремонта отнимают много времени, и оборачиваемость денег при этом заметно медленнее, чем, к примеру, при ремонте ходовой части. Если же учесть, что и потенциальных заказчиков сложных работ меньше, чем тех, кому нужен более простой и «быстрый» ремонт (замена масла, тормозных колодок, амортизаторов, шаровых опор), то становится понятно, куда в первую очередь следует вкладывать деньги, чтобы получать хорошую прибыль. Не случайно так поступают на многих СТО, делая упор именно на такие работы, предпочитая в случае сложных видов ремонта обращаться к помощи коллег в специализированных мастерских (характерный пример — автоматические коробки передач, которые без труда снимают и устанавливают на многих СТО, а вот отремонтировать отправляют к специалистам). Сложившаяся практика привела к тому, что сложные виды ремонта оказываются скорее «имиджевыми», т.е. повышающими авторитет автосервиса, и больше расширяют спектр предлагаемых услуг, нежели дают основную прибыль.

Диагностический центр VIC-3000 фирмы SUN — с его помощью неисправности тормозной системы, амортизаторов и ходовой части устанавливаются в считанные минуты.





Мотор-тестер SMP-4000 не просто незаменим в моторной диагностике — его возможности практически безграничны.

Больше приборов, хороших и равных

Бывает и так: вроде все правильно, а рентабельность автосервиса все равно близка к нулю. Если отбросить в сторону вопросы рекламной политики (в каких печатных изданиях размещать рекламные объявления, где устанавливать наружную рекламу), то основную причину плачевного состояния надо искать в организации ремонтных работ.

Для клиента лицо автосервиса — пост приема — офис, в котором оформляются все документы.

Что здесь главное? Выяснить как можно подробнее все проявления дефектов, на которые жалуется клиент автосервиса. Некоторые из часто встречающихся дефектов очевидны, и мастер-приемщик, обладая соответствующим опытом, может сразу указать их причину. Но все-таки причину большинства дефектов просто так, заочно, не определить. Более того, опыт самих водителей разный, и далеко не все могут заметить, что в машине что-то стало не так.

Очевидно, эти задачи — поиски неисправностей и их причин — решаются на посту диагностики, куда автомобиль поступает сразу после мойки. Заметим, что в данном случае речь в первую очередь идет о комплексной диагностике всего автомобиля, т.е. всех основных его узлов и систем. И не без основания. Большинство автомобилей приезжают на СТО не столько с проблемами в системе управления двигателем (что, собственно, является предметом лишь диагностики двигателя), сколько с неисправностями ходовой части, тормозов и других систем и узлов. Если автосервис рассчитывает на хорошую прибыльность (а это все те же «быстрые» работы — ТО, ремонт ходовой части, тормозов, рулевого управления), то и пост диагностики должен быть укомплектован соответствующим диагностическим оборудованием.

Итак, что же должно быть на посту диагностики такого автосервиса? В первую очередь это диагностический центр — с тормозным и

амортизаторным стендами, с детектором увода автомобиля от прямолинейного движения. Тогда выявить неисправность в тормозной системе, найти неисправный амортизатор или нарушение геометрии подвески не только не составит труда, но и займет считанные минуты.

При выборе такого стенда непременно следует учитывать специфику российских дорожных условий — соль и грязь, особенно зимой. Предпочтение следует отдать оборудованию, в котором ролики и платформы стендов имеют износостойкое гальваническое покрытие. Коррозия и износ рабочих поверхностей роликовых стендов приводят к погрешности измерений.

Диагностика автомобиля будет более полной, если здесь же проверить свет фар, качество охлаждающей и тормозной жидкостей, а также плотность электролита в аккумуляторе. Ну и, конечно, моторная диагностика — здесь оптимальный диагностический «набор» известен. Это мотор-тестер на базе персонального компьютера в комплекте с 4-компонентным газоанализатором и базой данных на компакт-дисках — он позволит выявить всевозможные неисправности в системах электрооборудования, зажигания, топливоборудования, не обходя и механическую часть двигателя.

Очень желательно иметь мотор-тестер со встроенной экспертной системой, обобщающей опыт специалистов и включающей в себя математическую модель двигателя.

Наличие экспертной системы позволяет оценить влияние различных неисправностей на работу двигателя. Это позволит экономить время на поиск неисправностей и одновременно снизить требования к квалификации персонала.

Добавив сюда сканер с соответствующими картриджами, получим углубленную диагностику всех основных электронных систем автомобиля.

Подобная комплексная диагностика может быть завершена осмотром автомобиля на подъемнике или на смотровой яме для выявления мест утечки масла и жидкостей, а

также уточнения диагноза элементов ходовой части и рулевого управления (для чего в последнем случае к описанному выше диагностическому комплексу можно добавить еще один стенд — люфт-детектор).

Цена диагностики

Для успешной работы автосервиса, оснащенного описанным выше диагностическим комплексом, очень важно выбрать оптимальную схему его использования. Что мы имеем в виду, поясним таким примером. Предположим, клиент жалуется на стук в подвеске. Надо ли при этом диагностировать другие системы и агрегаты автомобиля, или достаточно определить причину стука, чтобы затем его устранить? Практика эксплуатации диагностических комплексов на СТО показала, что проходить проверку должны все системы автомобиля независимо от причины обращения клиента на СТО. Как известно, даже в автомобилях со сравнительно небольшим пробегом обнаруживается немало неисправностей, о которых водитель и не подозревает. Так вот, зная о дефектах своего автомобиля, клиент для их устранения рано или поздно возвращается на СТО, где эти дефекты и неисправности обнаружены.

С этим моментом непосредственно связана проблема цены за комплексную диагностику. Вроде бы на первый взгляд кажется, что, чем больше дорогостоящего оборудования задействовано и чем больше неисправностей обнаружено, тем дороже такая услуга. Отнюдь — это заблуждение. Опыт показал, что деньги следует брать за устранение неисправности, клиенту не интересен поиск ее причины. Именно поэтому на тех сервисах, которые располагают описанным нами диагностическим оборудованием, автомобили нередко диагностируют совершенно бесплатно. При этом диагностическое оборудование все равно окупается за счет ремонтных работ, которые заказывают клиенты, зная все неисправности своего автомобиля.

Проверить геометрию подвески и кузова поможет компьютерный стенд SAC-3000.





Шиномонтажный станок STC-2000 и балансировочный стенд CWB-1855 прекрасно дополняют комплекс диагностического и гаражного оборудования SUN.

И кое-что еще

Ну хорошо, допустим, все неисправности обнаружены — дальше что? Ясно — ремонтировать. Для чего и подъемники понадобятся, и стенд для проверки геометрии подвески и кузова, и, не исключено, установка для проточки изношенных тормозных дисков. Нелишними будут установка для обслуживания автомобильных кондиционеров и прибор для пуска двигателей и зарядки аккумуляторных батарей.

Конечно, нужен и хороший профессиональный инструмент — без него, как известно, все равно что без рук. Нельзя забывать о мелочах: накидки на крылья, сиденья и коврики, без которых можно легко испортить впечатление клиента, даже при самой хорошей работе.

Оборудование SUN для комплектации автосервисов

Модель	Краткая характеристика
1. Диагностический центр VIC-3000	Тормозной и амортизаторный стенды, детектор увода от направления прямолинейного движения
2. Мотор-тестер SMP-4000	Тестирование любых систем зажигания, база данных автомобилей всего мира с цветными фотографиями двигателей и указанием мест расположения компонентов. Комплектуется 4-компонентным газоанализатором с функциями определения λ и неплотностей в выхлопной системе. Непревзойденный по своим возможностям прибор, прекрасно зарекомендовал себя в российских условиях
3. Сканер PDL-1000	Охватывает широкую гамму автомобилей европейского и американского рынков
4. Анализаторы света фар серии SLA	От простейшего SLA-220 до полностью автоматического SLA-2500 с возможностью связи с PC и лазерным позиционированием
5. Тестеры серии SCB	Для контроля качества охлаждающей, тормозной жидкостей и проверки плотности электролита
6. Подъемники серии SVL	2-, 4-х стоечные и ножничные подъемники грузоподъемностью 3-4 т
7. Установка для проточки тормозных дисков MAD-2000	Без снятия дисков с автомобиля, быстро, точно и надежно
8. Установки для обслуживания автомобильных кондиционеров ECO, MRC, KOOLKARE	Полный комплекс работ по откачке и очистке хладагента, вакуумированию и заправке
9. Пускозарядные станции серии SBC	Зарядка батарей 6-24В, пусковой ток до 700А
10. Компьютерные стенды для проверки геометрии подвески и кузова серии SAC	Высокая точность, электронная база данных более чем на 1000 автомобилей
11. Шиномонтажные стенды серии STC	Полная гамма шиномонтажных стендов, в т.ч. для литых дисков, колес мотоциклов и велосипедов
12. Балансировочные стенды серии CWB	Комбинированный привод, высокая точность

Что еще можно добавить? Ответим: шиномонтажное оборудование и стенд для балансировки колес. Его на автосервисе совершенно не обязательно загружать непрерывной работой, как в шиномонтажной мастерской — достаточно иметь просто как дополнительную услугу. К примеру, когда приехал автомобиль в ремонт, а у него колесо спускает. И, что интересно, такую услугу тоже вполне можно сделать бесплатной — окупится,

поскольку хорошее отношение к клиенту и его автомобилю стоит дороже.

Цена вопроса

Чтобы оснастить автосервис всем упомянутым оборудованием, денег придется вложить немало. И хорошо считать их тоже надо уметь, чтобы все окупить и в конечном счете сделать предприятие прибыльным. Поэтому естественное желание руководителя СТО — купить оборудование подешевле, а услуги по ремонту продать подороже.

Продать подороже трудно — цены диктует рынок. А что значит купить подешевле? Ясно, что — «провести маркетинг», обзвонив десятка два-три фирм-поставщиков оборудования, и выбрать все, что подешевле. Что получится, понятно — автосервис будет оснащен весьма пестро, и на нем

едва ли удастся найти две установки, стенда или прибора одной марки.


Подобный «винегрет» сегодня на многих СТО — не редкость. Только так ли он выгоден? Нет, не очень, если посмотреть всего на два-три года вперед. Не секрет, что при интенсивной загрузке некоторые позиции оборудования могут потребовать не только обслуживания, но и ремонта. А кто его будет делать, где брать запчасти? Предположим, на тех фирмах, где оно было приобретено. Но здесь есть риск, что через несколько лет не всех поставщиков можно будет найти. Да и помогут ли — охота им связываться с ремонтом давным-давно проданной техники, своих дел по горло.

Вот и получается, что дешево — не всегда выгодно. Поэтому более выгодным решением, в долговременном плане, будет приобретение оборудования в одной солидной фирме. Тогда все вопросы с наладкой, обслуживанием и ремонтом оборудования решаются сразу и в одном месте.

Вместо послесловия

Сегодня рынок автосервисных услуг на подъеме и, похоже, еще далек от насыщения. Наряду с уже действующими каждый год открывается немало новых СТО. И оборудование для них предлагается многими фирмами. Только не у каждой в ее производственной или торговой программе имеется полный комплект всего, что требуется на автосервисе — напротив, таких единицы. В их числе — голландская фирма SUN, наш старый знакомый.

Оборудование фирмы в полной мере удовлетворяет всем самым современным требованиям к такому типу приборов и, кроме того, показало исключительную надежность работы в российских условиях.

И если в дополнение ко всем предлагаемым фирмой стендам, приборам и установкам добавить правильную организацию автосервисного дела и рациональное использование этого оборудования, то эффект будет, что называется, налицо. Чему мы и оказались свидетелями, посетив одну из московских станций техобслуживания, оснащенную оборудованием марки SUN, как говорится, по полной программе. 

Наша справка

Получить необходимую консультацию и приобрести полный комплект оборудования марки SUN можно, обратившись на фирму «Гардиа» по тел.: (095) 956-3166.

Редакция выражает благодарность специалистам сервисного центра фирмы «Интеравто» (что в Москве, на Дербеневской наб.) за помощь в подготовке этого материала.