

УДК 33 (338)

***СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЙ АВТОМОБИЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С УЧЕТОМ
ТЕНДЕНЦИЙ РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ***

Коневский Г. А.,

Студент

ФГБОУ ВВГУ «Владивостокский государственный университет»

Владивосток, Россия

Аннотация: Данная статья рассматривает рынок автообслуживания России, в качестве анализируемых регионов берутся московская область и приморский край. Предлагается введение современных технологий для повышения уровня оказываемых услуг, также показывается история развития данной отрасли, обсуждаются тенденции, будущее сферы по уходу за автомобилем и причины, по которым рынок с каждым годом увеличивается и развивается.

Ключевые слова: обслуживание транспортного средства, перспективы, тенденции, новые технологии, развитие

***IMPROVING CUSTOMER SERVICE IN THE ACTIVITIES OF AUTOMOTIVE
SERVICE ORGANIZATIONS, TAKING INTO ACCOUNT THE TRENDS IN
THE DEVELOPMENT OF DIGITAL TECHNOLOGIES***

Konevskii G. A.,

Student

FGBOU VVGU "Vladivostok State University"

Vladivostok, Russia

Abstract: This article examines the car service market in Russia, the Moscow region and Primorsky Krai are taken as the analyzed regions. The introduction of modern technologies to improve the level of services provided is proposed, the history of the development of this industry is also shown, trends, the future of the car care sector and the reasons why the market is increasing and developing every year are discussed.

Keywords: vehicle maintenance, prospects, trends, new technologies, development

В данной статье рассматривается рынок автообслуживания, который включает в себя классические автомойки, автомойки самообслуживания и детейлинг центры. Также сравнивается данное направление в московской области и в городе Владивосток. С каждым годом рынок обслуживания автомобилей расширяется, что связано с увеличением количества транспортных средств[1]. За прошедший год автопарк вырос на 312 тысяч единиц — это примерно 0,5%. В связи с этим, увеличился спрос на обслуживание и поддержание состояния автомобилей [2].

На самом деле, данное направление является достаточно новым, так как рынок автообслуживания начал резко увеличиваться только в начале 1990-х годов. Для начала, необходимо окунуться в историю развития автообслуживания в России. Как и многие веяния, с падением в конце 80-х гг XX века «Железного занавеса», культура ухода за автомобилем стала распространяться. Стали появляться автошампуни с воском, полироли, антицарапины и восстановители цвета и блеска. В 1990-х годах на мойках начали предоставлять услуги защитной полировки автомобилей, что ознаменовало собой приход этого вида сервиса на рынок автоуслуг. Дополнительными и при этом весьма значимыми предпосылками к продолжению развития сервиса ухода за автомобилем явилось развитие рынка подержанных автомобилей и непрерывный рост количества ввозимых в Россию иномарок. Более дорогие и красивые, чем наши «Жигули» и

«Москвичи», эти машины надо было поддерживать в надлежащем состоянии, в том числе и для последующей перепродажи.

В начале 2000-х появляются первые специализированные центры ухода за автомобилями.

Термина «автодетейлинг» в России ещё не знают, поэтому называют эти центры по-разному: «Автоспа-салон», «Салон автокрасоты», «Премиум-центр ухода за автомобилями», «Студия автоэстетики» и т.п.

«Клиентами» таких центров являлись дорогие авто, для владельцев которых внешний вид и потраченные на машину деньги – это показатель статуса. В это же время Интернет начинает становиться всё более доступным и массовым. Возникают клубы по интересам, региональные и глобальные форумы по автотематике. То тут, то там возникают вопросы по устранению царапин, повышению блеска, химчистке салона.

В 2023 году в городе Владивосток не очень много центров, в которых оказывают услуги по очистке внешнего лакокрасочного покрытия автомобиля из них ещё меньшее количество способно предоставить более обширный спектр услуг, таких как: нанесение антигравийной плёнки, удаление вмятин, удаление царапин и сколов, полировка кузова автомобиля, детейлинг моторного отсека, антидождь, нано защита дисков, коррекция, локальный ремонт, чистка салона, установка шумоизоляции, модернизация салона и замена отдельных компонентов. На территории Владивостокского городского округа поток клиентов очень большой, поэтому всегда есть спрос на услуги по обслуживанию транспортного средства, что делает данный бизнес достаточно прибыльным. В 2023 году в Москве зарегистрировано примерно 4,8 миллиона автомобилей. Количество центров по обслуживанию автомобилей в Москве очень большое и постоянно меняется. По выборке Мосгоравтоинспекции на 2022 год в Москве множество организаций, занимающихся обслуживанием автомобилей, включая автосервисы, станции технического обслуживания, автомойки и др. Однако Вектор экономики | www.vectoreconomy.ru | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

точное число центров по обслуживанию автомобилей в Москве трудно определить. Одной из особенностей рынка является наличие специализированных сервисов, которые возвращают обслуживание марок автомобилей. Так, в Москве есть авторемонтные мастерские, которые специализируются на ремонте автомобилей Mercedes-Benz, BMW, Audi и других брендов. Кроме того, на рынке автосервиса в Москве действуют и компании, которые работают с автомобилями всех марок. Они обладают высоким спектром услуг: от ремонта ходовой части и двигателя до замены стекол и ремонта электрики. Стоит отметить, что многие автосервисы в Москве возвращают дополнительные услуги, такие как тонирование стекол, замена дисков и шин, установка дополнительного оборудования, плановое техническое обслуживание и т.д.

Рынок авто-обслуживания в России имеет большой потенциал для развития. В настоящее время он находится в стадии активного роста, что связано с увеличением автопарка и повышением уровня доходов населения. Одним из главных направлений развития рынка авто-обслуживания является увеличение доли автосервисов, которые предоставляют качественные услуги по доступным ценам. Кроме того, важно развивать новые технологии и инновационные подходы в области автомобильного сервиса, такие как использование электронных систем диагностики и управления, автоматизация процессов и др. [3]. Еще одним важным направлением развития рынка авто-обслуживания является повышение квалификации мастеров и специалистов в данной области. Для этого необходимо создавать условия для профессионального обучения и развития, а также организовывать специальные программы и курсы для повышения квалификации. В целом, перспективы развития рынка авто-обслуживания в России связаны с ростом автопарка, повышением уровня доходов населения и развитием новых технологий [4]. Однако, для достижения положительных результатов необходимо активно работать над улучшением

качества услуг, развитием профессиональных кадров и внедрением инновационных технологий. Сейчас ничего не стоит на месте, поэтому центрам по автообслуживанию необходимо улучшать качество своих услуг, за счёт следующих параметров:

1. Обучение сотрудников, которые ознакомлены со всеми процедурами и технологиями обслуживания автомобилей, часто обучаются и получают соответствующие сертификаты.
2. Качество оборудования и инструментов: необходимо использовать только исключительное оборудование и инструменты, чтобы обеспечить эффективность и эффективность эксплуатации автомобилей.
3. Качество запчастей: важно использовать только оригинальные запчасти, которые выбираются производителем автомобиля, иначе их последствия могут быть негативными для автомобиля и его владельца.
4. Дополнительные услуги, такие как бесплатная мойка и чистка автомобиля, бесплатный Wi-Fi и другие, повышающие уровень обслуживания.
5. Удобство клиентов: предоставление удобств и простоты для клиентов, такие как возможность онлайн-записи на обслуживание, создание комфортных зон ожидания и обеспечение доступности телефонов и электронной почты для связи.
6. Качество обслуживания [5].

Ввод новых технологий в обслуживание автомобилей позволяет повысить качество и эффективность сервисного обслуживания. Новые технические решения по диагностике, ремонту и техническому обслуживанию автомобилей. Кроме того, использование высоких технологий может значительно сократить время, необходимое для проведения технического обслуживания, а также повысить качество работы и снизить затраты на обслуживание автомобилей. Рассмотрим нововведения, которые помогут развитию направления:

1. Автоматизация процессов. Это может быть электронная запись о приеме, платежные системы, информационная табло.
2. Использование сканеров и диагностического оборудования. Это позволяет быстро и точно определять выводы и подтверждать их.
3. Внедрение системы удаленной диагностики и технической поддержки. Это позволяет быстро решить проблему удаленно и сократить время ремонта.
4. Использование «умных» технологий, таких как технологии интернета вещей (IoT), для мониторинга и диагностики транспорта.
5. Использование VR-технологий для обучения персонала, обучения клиентов, показа и ремонта сложных узлов автомобиля.
6. Внедрение 3D-печати для производства бытовых запчастей.
7. Использование роботизированных систем для выполнения рутинных операций (замена масла, шиномонтаж и т.д.) [6].

Внедрение новых технологий позволяет увеличить объемы обслуживания клиентов. Однако для успешной реализации требуются квалифицированные кадры, адекватные финансовые инвестиции и правильная стратегия развития.

Библиографический список:

1. Чупров А. Автомобилизация России: догнать и перегнать Ливию. - URL: <http://www.zr.ru/content/articles/752284-avtomobilizaciya-rossii-dognat-peregnat-liviyu/>
2. Кобцев В.А. Оценка конъюнктурообразующих факторов российского рынка легковых автомобилей // Экономические и гуманитарные исследования регионов. 2019. № 1. С. 173-181.

3. Оптимистические прогнозы российского авторынка. По материалам агентства «Росбалт» // Автотранспорт: эксплуатация, обслуживание и ремонт. 2010. № 4. С.13-14.
4. Горшков А. Н. Основное направление развития рынка автомобильных услуг в России // Маркетинг и исследования рынка. – 2018. – №2. – С. 23-31.
5. Анализ рынка автомобильных услуг в России. // Автомобильный рынок, 2019. – № 4(202). – С. 65-68.
6. Потапова М. В. Новые технологии в сфере обслуживания автомобилей: проблемы и перспективы // Инновации и инвестиции. – 2019. – №3. – С. 39-47.
7. Нигай Е. А. Процесс цифровизации бизнеса: от точечной оцифровки бизнес-процессов к цифровой трансформации // ЭТАП: экономическая теория, анализ, практика. – 2022. – № 2. – С. 134-145.

Оригинальность 87%