

КИТАЙСКОЕ С ЕВРОПЕЙСКИМ

НЕКОГДА ЛУЧШИЙ В РОССИИ ДИЛЕР DAF, КОМПАНИЯ «БОРНТРАКСЕРВИС», ПЕРЕНОСИТ СВОИ ХОРОШО ЗНАКОМЫЕ РЫНКУ ПРАКТИКИ НА ГРУЗОВИКИ КИТАЙСКОЙ МАРКИ. МЫ ПОБЫВАЛИ В СОВРЕМЕННОМ ГРУЗОВОМ ТЕХЦЕНТРЕ С ЛОГОТИПОМ DONGFENG НА ФАСАДЕ > МИХАИЛ ОЖЕРЕЛЬЕВ > ФОТО АВТОРА

На выезде из Солнечногорска в сторону Москвы по трассе М-10 внимательный водитель большегруза наверняка приметит развеваящиеся на ветру бело-красные флаги в корпоративном стиле одного из крупнейших автомобильных госпредприятий Китая. Здесь на площади 6,5 га разместился грузовой сервис премиального уровня обслуживания. И символика Dongfeng стала частью его новейшей истории.

Компания «БорнТракСервис» (БТС) присутствует на рынке

более 15 лет, ранее специализацией дилера были марки Volvo, Renault и DAF. Причем по продажам и обслуживанию грузовиков DAF предприятие в течение нескольких лет занимало лидирующую позицию в России.

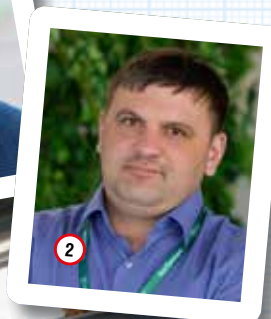
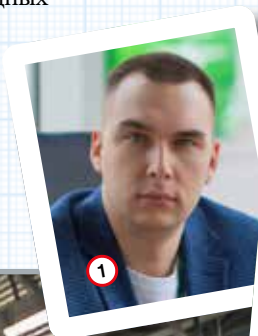
Уход с российского рынка западных компаний заставил дилера взглянуть на восток, в прямом смысле этого слова. БТС заключил

договор с компанией «Восточный Ветер», эксклюзивным дистрибутором седельных тягачей Dongfeng.

«Сегодня тягач Dongfeng — один из самых интересных грузовиков для наших покупателей и клиентов, которые остались с нами с давних пор», — рассказал исполнительный дирек-

тор «БорнТракСервис» Игорь Петелин. По его словам, большинство транспортных компаний, в том числе крупные логистические операторы и ритейлеры, уже переосмыслили взгляды на китайский автопром. Сейчас, по оценке эксперта, доля перевозчиков, лояльных к продукции из Поднебесной, увеличилась до 60%, хотя годом ранее тех, кто доволен китайскими машинами и их обслуживанием, было вдвое меньше. «Лояльность выросла потому, что владельцы китайских грузовиков получают здесь полноценную гарантию, качественное обслуживание, а значит, могут также уверенно и надежно выполнять свою транспортную работу», — объяснил Игорь Петелин, ссылаясь на обратную связь от постоянных клиентов.

Принципы взаимодействия дилера с клиентами, сформированные еще при работе с европейскими марками, остались неизменными. Более того, БТС передает свой опыт китайским партнерам. Получается продуктивно. Взять, к примеру, сервисные контракты «Dongfeng Доверие» — решение, позволяющее планировать, контролировать и фиксировать эксплуатационные расходы, было инициировано именно российской стороной. Сервисный контракт предлагается в связке с системой теле-





матики Dongfeng Point и пользуется высоким спросом.

Дилерская СТО Dongfeng имеет 22 поста для обслуживания грузовой техники. Они укомплектованы необходимым инструментом и оборудованием. В зоне ТО используются смотровые канавы и подкатные подъемники, имеется система централизованной маслораздачи. В одном из пролетов работает линия диагностики с роликовым тормозным стендом, имеется оборудование для проверки сход-развала.

Мощности СТО позволяют ежедневно обслуживать до 45 автомобилей. Один пост специально выделен для клиентов с сервисными контрактами, именно так БТС выстраивает приоритеты. И это правильно, ведь текущая загрузка ремзоны в последнее время высокая. «Количество обращений в ремонткратно увеличилось, потому что мы по-прежнему обслуживаем европейские бренды, где по понятным причинам отмечается рост углубленного ремонта», — поделился руководителем производства Александр Горай.

Впрочем, он уточнил, что запись на ТО свободная, очередей нет.

Если говорить про грузовой Dongfeng, львиную долю обращений занимает плановое техобслуживание. Основные заявки по гарантии связаны с неисправностями разных электронных датчиков. «Глобального ремонта не было», — уточнил Александр Горай. Кстати, гарантийные вопросы рассматриваются вне зависимости от того где и у какого дилера была приобретена машина. Главное, чтобы техника была завезена в Россию официально, а не «серым» путем.

Ремзона работает в графике 9:00–21:00 семь дней в неделю. В смене — три электрика, два моториста, шесть слесарей и три мойщика. Еще четыре механика занимаются предпродажной подготовкой машин. Компания регулярно направляет своих специалистов для повышения квалификации в учебный центр дистрибьютора, а для формирования кадрового резерва ведется работа с техникумами и колледжами. «Заведомо



1. Исполнительный директор «БорнТракСервис» Игорь Петелин.
2. Руководитель производства Александр Горай.
3. Мощности СТО позволяют ежедневно обслуживать до 45 автомобилей.
4. Принципы взаимодействия дилера с клиентами, сформированные еще при работе с европейскими марками, остались неизменными.
5. На складе имеется все необходимое для обслуживания грузовиков Dongfeng.
6. Линия диагностики оборудована роликовым тормозным стендом.

берем специалиста низкой квалификации, чтобы его обучить на производстве. Ставим новичков в команду к опытным специалистам, смотрим насколько он обучаем, — рассказывает представитель БТС. — Мы готовы вкладываться в их обучение, доучивать до тех знаний, умений и навыков, которые требуются нам».

На складах запасных частей (в компании БТС их несколько) имеется все необходимое для обслуживания грузовиков Dongfeng. На полках и стеллажах — оригинальные детали Dongfeng и запчасти для прицепной техники (ее тоже здесь обслуживают) и надстроек. Ассортимент регулярно пополняется с центрального склада дистрибьютора.

«Мы закупаемся на месяц вперед. Техника, по-

ступающая в ремзону, не может простаивать в ожидании запасных частей, механики должны выполнять свою работу спокойно, это повышает качество их работы», — говорит Александр Горай.

Кстати, в составе предприятия есть кузовной цех со стапелем и малярной камерой. Мы не заточены под одно техобслуживание, а предлагаем клиентам комплекс, — отметил руководитель производства.

За годы существования «БорнТракСервиса» в автобизнесе многое изменилось. Другими стали стандарты качества обслуживания, сократилось время простоя машин в ремонте, а клиент теперь заинтересован в получении комплекса услуг в одном месте. И в БТС это хорошо понимают, совмещая китайское с европейским.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ СТО DONGFENG «БОРНТРАКСЕРВИС»

Площадь сервисной зоны	4500 м ²
Количество постов	22
Ассортимент склада запчастей	2000 артикулов
Специальные услуги	кузовной ремонт, обслуживание прицепов, установка доп. оборудования
Услуги для водителей	комната отдыха, кафе, столовая