

Группа компаний Genser

Genser
Возможность быть лучшим



О компании

Группа компаний Genser основана в 1991 году.

Является одним из старейших и крупнейших авторитейлеров на авторынке России.

Официально представляет марки Volkswagen, Nissan, Infiniti, Toyota, Chevrolet, Opel, Hyundai, Cadillac, Land Rover, Mitsubishi, Ford и Mazda. Обслуживает автомобили марок Hummer и Saab.

В Москве и ближайшем Подмосковье работают 11 автоцентров Genser. В регионах России сеть Genser представлена 15 дилерскими центрами.

Более 10 лет группа Genser является дилером № 1 в России и мире по продажам автомобилей Nissan.

Является крупнейшим российским дилером Infiniti, Chevrolet и Opel. Занимает второе место в России по продажам Ford. Входит в группу лидеров по продажам Hyundai, Mazda и Cadillac.

Genser
Возможность быть лучшим



Ключевые аспекты построения успешного бизнеса

За годы работы на рынке группа смогла выработать успешную стратегию развития, что позволило ей с минимальными потерями пройти через экономические кризисы последних двух десятилетий.

Опыт построения масштабной, устойчивой и обладающей бизнес-историей компании, позволяет обобщить следующее:

- Сакрального знания, гарантирующего успех в бизнесе, не существует.
- Секреты успеха не являются секретами – законы экономики одинаковы для всех.
- Путь к вершине неровен, тернист и тяжел.

Только грамотное и кропотливое построение сложного комплекса взаимосвязанных бизнес-процессов, системы операционного, финансового, административного управления, управления персоналом, системы взаимоотношения с клиентами и многих других составляющих может дать шанс для достижения успеха.



Ключевые аспекты построения успешного бизнеса

Что важнее из составляющих этого комплекса?



В равной степени важно все.

Клиент как основа бизнеса

Один из важнейших аспектов нашего бизнеса – ориентированность на клиента и его потребности.

Ситуация на автомобильном рынке за 20 лет его существования в рыночных условиях, менялась кардинально и быстро.

В начале 90-х годов сама возможность купить автомобиль иностранного производства ставила клиента в зависимое положение и обеспечивала его абсолютную лояльность.

Появление и развитие дилерских сетей, зонирование маркетинговой активности, а также рост ожиданий со стороны клиента привело к формированию конкурентной среды.



Genser
Возможность быть лучшим



Клиент как основа бизнеса

Конкуренция – это борьба за клиента. И успешный результат гарантируют две основные стратегии:

Низкие цены для клиента - простой и легкий путь. Хорош во всех отношениях, кроме снижения маржинальности и доходности бизнеса.

Качество обслуживания как конкурентное преимущество – путь сложный, не дающий сиюминутного результата, но работающий на перспективу.

Именно он был выбран в начале 2000-х годов руководством компании в качестве основного.



Genser
Возможность быть лучшим



Клиент как основа бизнеса

Эта стратегия определила необходимость создания специальной Службы Контроля Качества.

Служба появилась в Genser до того, как основные производители запустили свои программы контроля качества и начали экономически стимулировать дилеров к повышению качеству услуг.

Таким образом, выбор десятилетней давности оказался удачным бизнес-решением: значительное опережение конкурентов в этом вопросе обеспечило явное преимущество.



Genser
Возможность быть лучшим



Суть и принципы работы СКК

Основной принцип работы Службы контроля качества прост: постоянное анкетирование клиентов отделов продаж, сервиса, отделов страхования и кредитования.

Анкета, которая 10 лет назад начиналась с листа А4, за 10 лет усложнялась, видоизменялась, приобретала специфические черты для оценки качества услуг в различных направлениях бизнеса.

Но главное осталось неизменным – извлечь из ответов на вопросы максимум информации и взглянуть на себя глазами клиентов.

Такая обратная связь и последующий анализ полученной информации, являются отправной точкой для дальнейшего развития компании.

Москва

Анкета № _____

ФИО клиента	_____	П/Д	_____	Менеджер	_____	Клиент	_____	Доп. персонал	_____	Модель	_____	Из телефона	_____
-------------	-------	-----	-------	----------	-------	--------	-------	---------------	-------	--------	-------	-------------	-------

1. Как Вы оцениваете в целом процесс покупки и передачи автомобиля?
По 5-балльной шкале 1 2 3 4 5 (от наиболее удовлетворено)

2. После того как Вы выбрали а.м., пришлось ли Вам повторно обращаться в салон по какому-либо причинам?
1. Нет 2. Да (сервис) 3. Да (драйв) 4. Да (сервис) 5. Да (сервис) 6. Да (сервис) 7. Да (сервис)

3. Как Вы оцениваете работу менеджера?
По 5-балльной шкале 1 2 3 4 5

4. Говорил ли Вам менеджер о возможности совершить тест-драйв?
1. да (к сожалению нет) 2. нет

5. Рассказывал ли Вам менеджер о возможности воспользоваться услугами отдела трейдинга?
1. да (к сожалению нет) 2. нет

5.2. Если Вы довольны услугой отдела трейдинга, насколько Вы ознакомились с работой менеджера по трейдингу?
0 не ознакомился услугами По 5-балльной шкале 1 2 3 4 5

6. Все кроме 775/477. Была ли Вам предоставлена информация о сервисном обслуживании в компании Genet? (режим работы, контактная информация, услуги)
1. да 2. нет

66. Остались ли Вам вопросы по поводу своего автомобиля?
1. да 2. нет

7. Рассказывал ли Вам менеджер об акции, которую вы можете получить при покупке? (по телефону о процессе оформления)
1. да 2. нет

8. Обсуждали ли Вы с менеджером после покупки а.м.
1. да 2. нет

Работа с персоналом

Уровень оценки персонала, который мы получали в самом начале этой работы, побудил нас уделять больше внимания работе с персоналом.

Вследствие этого в структуре компании появились службы, профессионально занимающиеся подбором персонала и его обучением.



Система аттестации

Следующим шагом стало появление системы аттестации, которая проводится 2 раза в год и обязательна для всех сотрудников, продающих товары и услуги.

Это настоящий экзамен, включающий письменную и устную часть позволяющий оценить уровень знания продукта всех процедур и стандартов, необходимых для работы.

По результатам аттестации каждому сотруднику присваивается один из трех уровней (начальный, средний, продвинутый).

Обладатели продвинутого уровня, получают дополнительные выплаты в размере 10% к основному заработку при условии выполнения планов по продажам и хороших показателях качества.

Результаты аттестации позволяют группировать сотрудников по типам дальнейшего профессионального развития.



Система мотивации

Мотивационная политика:

- ▶ Обучение за счет Компании всех сотрудников фронт-офиса и части сотрудников бэк-офиса
- ▶ Для повышения профессионального уровня сотрудников каждые полгода проводится процедура оценки
- ▶ Приоритет сотрудников компании при рассмотрении кандидатур на вакантные руководящие позиции
- ▶ Гибкие схемы материальной мотивации разных категорий сотрудников, удерживающие уровень зарплат в рыночном диапазоне и стимулирующие на эффективную работу
- ▶ Соцпакет: медицинское страхование, мероприятия для детей сотрудников, корпоративные мероприятия, скидки на услуги компании



Система мотивации

Оценка работы менеджеров по продажам, мастеров-приемщиков, менеджеров отделов страхования позволила разработать систему мотивации всех категорий сотрудников фронт-офиса.

Оплата труда напрямую зависит не только от выполнения плана продаж, но и от оценки качества, определенной по результатам обзвона клиентов.

Анализ клиентских комментариев и замечаний позволяет выделять системные проблемы в обслуживании клиентов, характерные для каждого автоцентра, вырабатывать решения по их устранению.

Столь тщательная работа позволяет добиваться значительных успехов, которые получают высокие оценки со стороны производителей в ходе независимых исследований, в том числе, на глобальном уровне: Nissan Sales and Service Way, Ford Chairman's Award, The Best Infiniti Dealer in the World и т.д.



Итоги работы ГК Дженсер в 2010 г.

Актуальность избранной стратегии находит свое отражение в сухих цифрах. В сложном посткризисном 2010 году группа не только росла быстрее рынка, но и добилась высоких показателей рентабельности и маржинальности.

В **2010** году общий объем продаж автомобилей составил **35 438** шт.

В Москве было продано **26 932** автомобилей, в регионах – **8 506**.

Выручка (без НДС) от всех видов услуг – **30.3** млрд. руб.

Маржа от реализации достигла **3.1** млрд. руб., или 10.23% от выручки.

ЕБИТДА составила **1.8** млрд. рублей, или 5.81% от выручки.



Итоги работы ГК Дженсер за 6 месяцев 2011 г.

За 6 месяцев **2011** г. объем продаж автомобилей составил **26 028** шт.

В Москве было продано **19 553** автомобилей, в регионах – **6 475**.

Выручка (без НДС) от всех видов услуг – **21.5** млрд. руб.



Итоги работы

По итогам 2010 года группа стала лауреатом ежегодной национальной премии в области бизнеса "Компания года" в номинации "За лучшую стратегию в бизнесе" и «Продажи и обслуживание автомобилей».



Вошла в число 200 крупнейших непубличных компаний по версии журнала Forbes, 200 наиболее динамично развивающихся компаний по рейтингу журнала «Секрет фирмы», в «Топ-100 торговых сетей» по рейтингу журнала «Финанс».

Спасибо за внимание!

Genser
Возможность быть лучшим

