

Недооцененные тенденции развития сервиса. Квалификация персонала как основа успешной долгосрочной стратегии



Леонид Кобри
25.08.2010

IT'S MORE THAN JUST OIL. IT'S LIQUID ENGINEERING.



Нервозность 2009 сменилось надеждой 2010



IT'S MORE THAN JUST OIL.



Кризисные решения заменяются стратегией устойчивого развития ...

Показатели эффективности

Выручка	ЕВИТ	Чистый оборотный капитал	Стоимость компании
— Выручка BU A	— Валовая прибыль	— Запасы	— WACC
— Выручка BU B	— Расходы на логистику	— Деб. задолженность	— Чистые активы
— Выручка BU C	— Расходы на продажи	— Кред. задолженность	— Налоги
	— Административные расходы		— Ценность бренда

Показатели устойчивости

Клиентская база	Качество	Удовлетворенность сотрудников
— Количество клиентов	— Качество продукта	— Индекс удовлетворенности
— Доля лояльных клиентов	— Качество услуг	— Текучесть кадров
	— Качество продаж	

Источник: McKinsey/CARE initiative

IT'S MORE THAN JUST OIL.

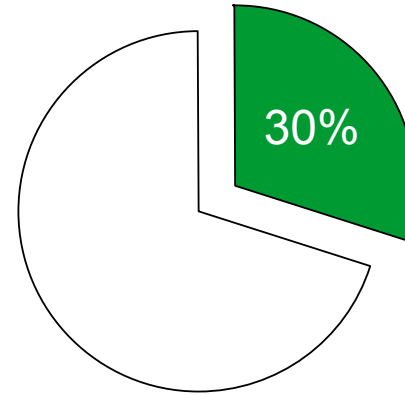
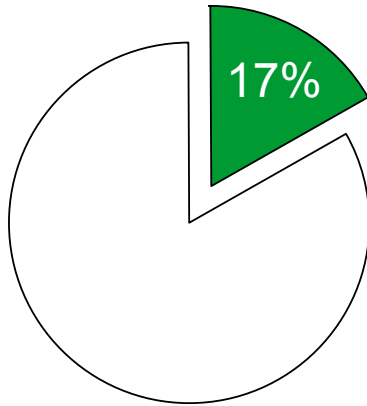


...с неизбежным смещением акцента деятельности на сервис

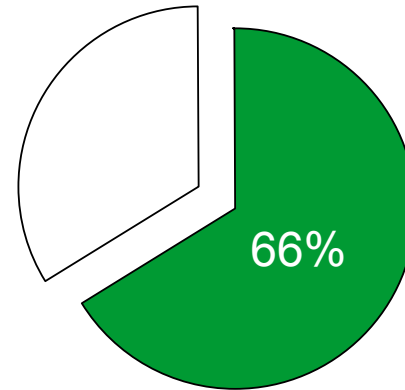
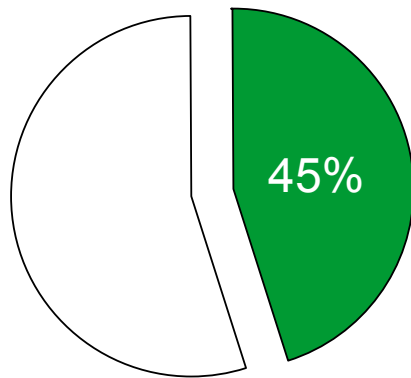
Выручка

Прибыль

Россия



Германия



- доля сервиса

Источник: expert analysis, RBSC, 200

IT'S MORE THAN JUST OIL.



В Европе на продажах сказывается один фактор – личный опыт клиента

Автомобиль ≤2 лет

Фактор	Вес
1. Личный опыт	10,0
2. Опыт при покупке	9,6
3. Использование оригинальных запчастей	6,6
22. Низкая цена	0

Автомобиль 3-4 года

Фактор	Вес
1. Личный опыт	10,0
2. Одно контактное лицо	4,9
3. Гарантийная поддержка	4,4
23. Низкая цена	0,4

Автомобиль 5-7 лет

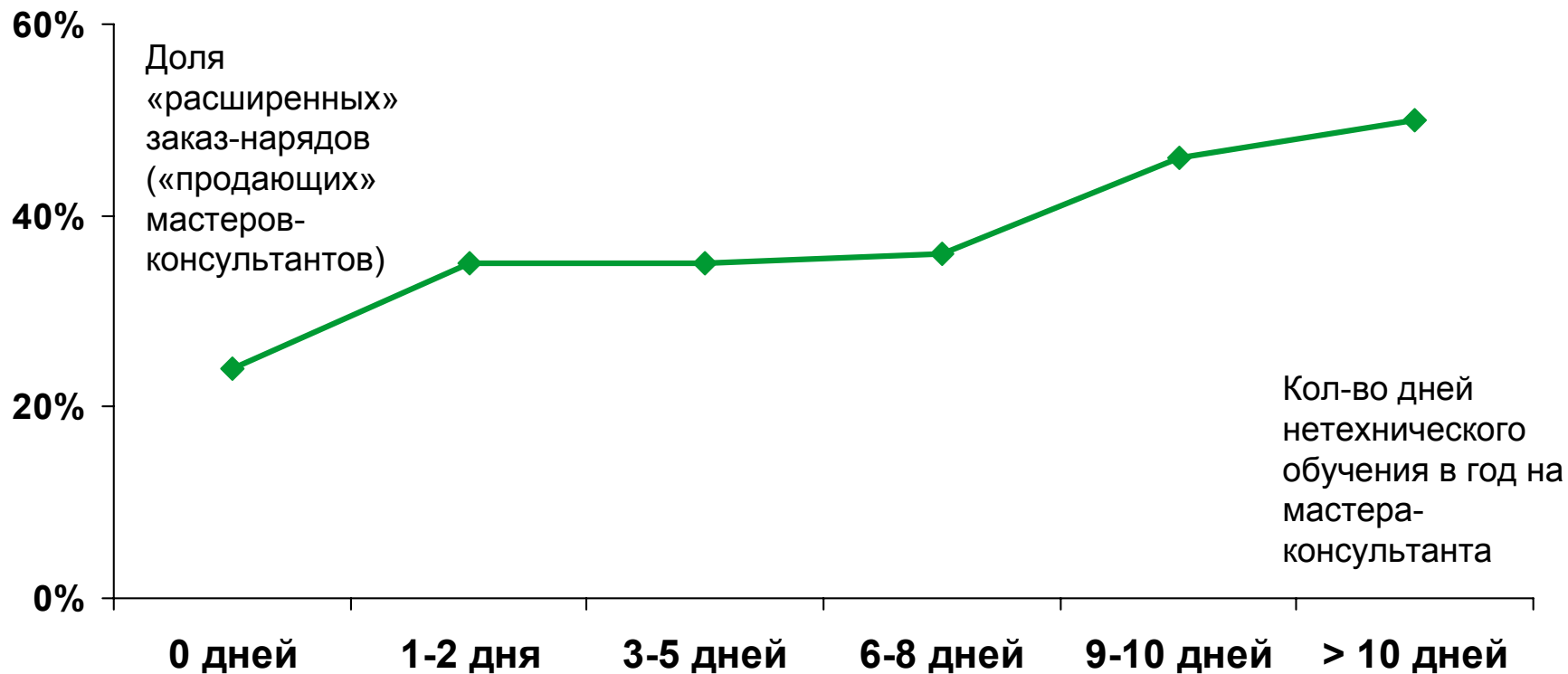
Фактор	Вес
1. Личный опыт	10,0
2. Одно контактное лицо	6,5
3. Корректное обоснование счета	5,3
14. Низкая цена	1,4

Источник: McKinsey/CARE initiative

IT'S MORE THAN JUST OIL.



Дополнительные продажи возможны при дополнительном обучении...

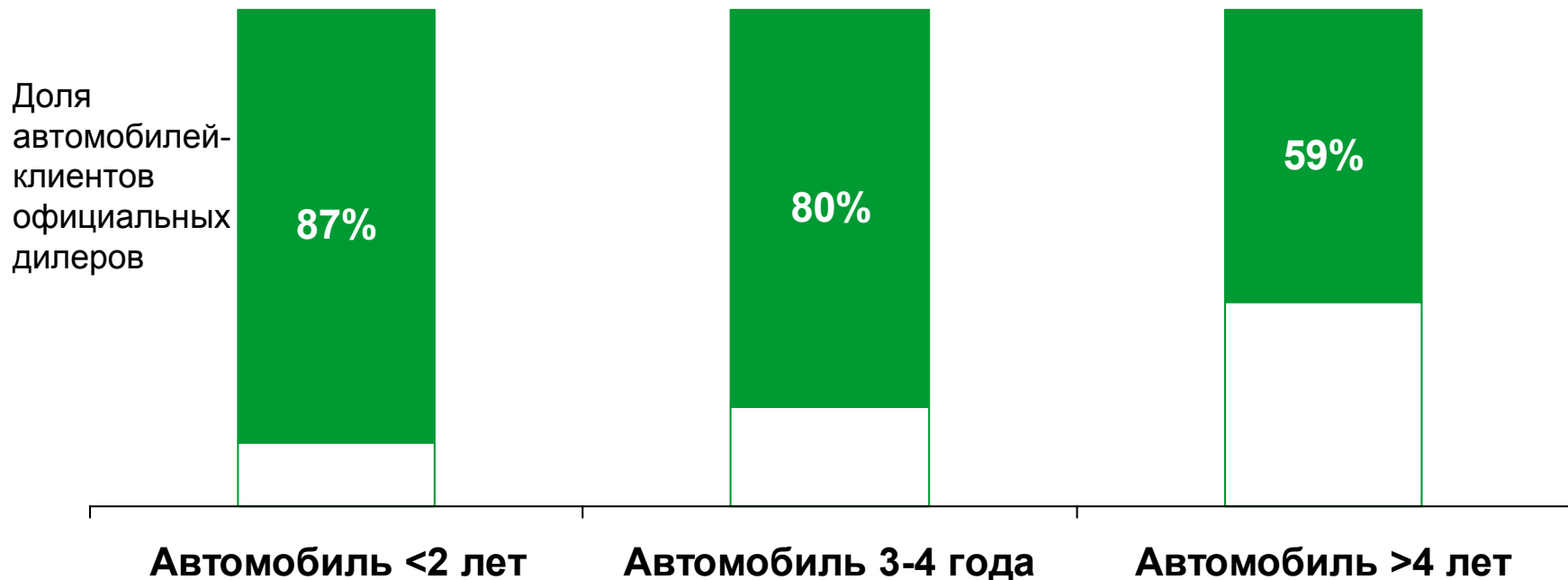


Источник: GIRA

IT'S MORE THAN JUST OIL.



...при этом лояльность клиентов становится основой устойчивого развития



Источник: GIPA

IT'S MORE THAN JUST OIL.



В России тоже об этом многие думают. Но немногие делают.



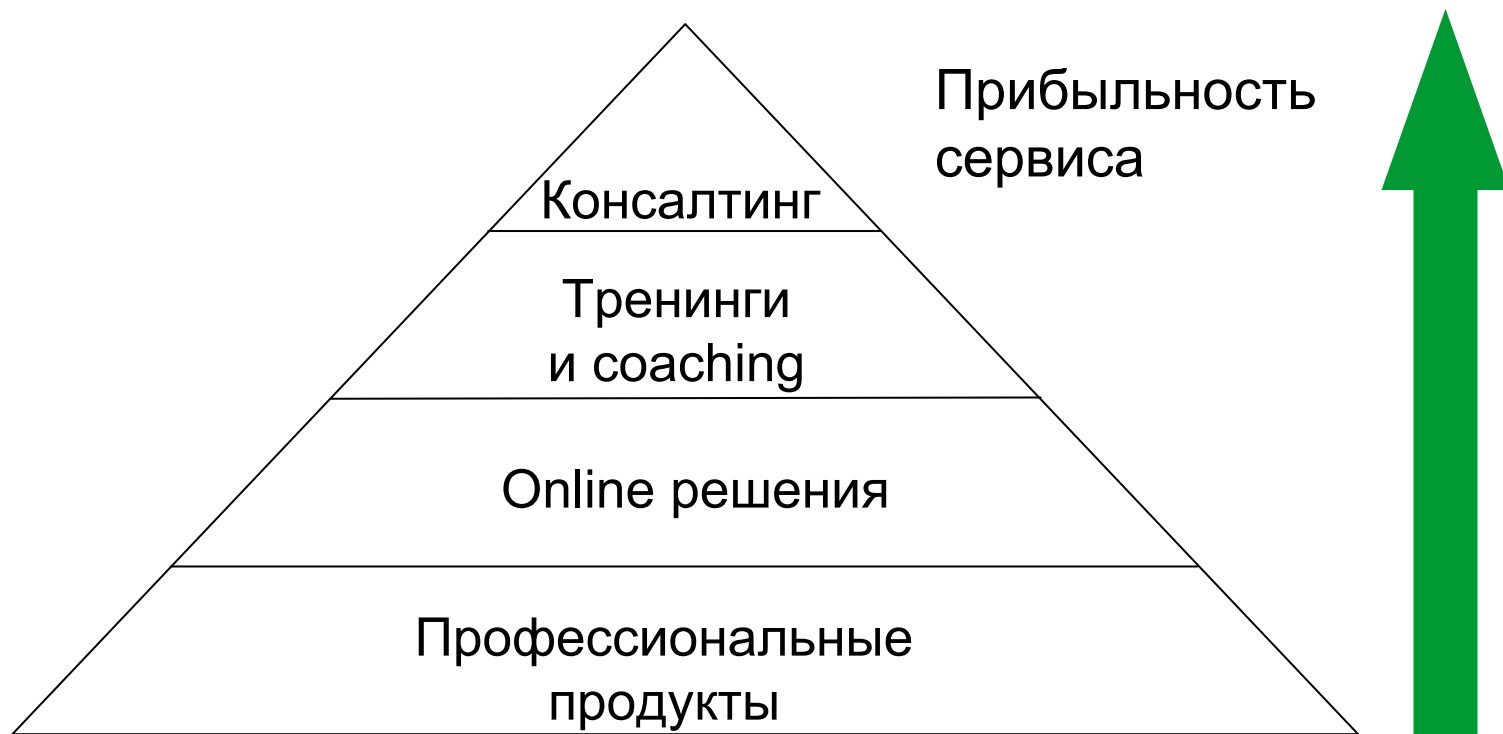
Доля руководителей дилеров, упомянувших проблемы в числе самых важных для успеха сервиса

Источник: GIPA

IT'S MORE THAN JUST OIL.



Castrol Professional – мы в одной лодке



IT'S MORE THAN JUST OIL.



Castrol Professional Leadership Award



- мы делаем это вместе

IT'S MORE THAN JUST OIL.



Спасибо!

IT'S MORE THAN JUST OIL.
IT'S LIQUID ENGINEERING.

OFFICIAL FIFA WORLD CUP™ SPONSOR

