



BOSCH

Винайдено для життя

Бош Авто Сервіс

www.boschcarservice.com/ua/uk

Висока ефективність -
запорука успішного майбутнього



Історія

майстерень Бош Авто Сервіс

Перша майстерня Бош Сервіс відкрила свої двері в м. Гамбург (Німеччина) у 1921 р. Сьогодні мережа Бош Сервіс нараховує більше 15 000 майстерень у 150 країнах, завдяки чому вона є найбільшою у світі незалежною сервісною мережею.

1920 р.



1921 р.: Макс Айзенманн і Ко. – 1-а майстерня Бош Сервіс у м. Гамбург (Німеччина)



1925 р.: З'явився перший логотип Бош Сервіс червоного кольору, Бош Сервіс стає зареєстрованою торговельною маркою

1926 р.
20 в Німеччині



1927 р.: Перша рекламна кампанія Бош Сервісів

1927 р.: Розпочато серійне виробництво дизельних паливних насосів високого тиску і форсунок

1930 р.

2 750 по всьому світу



1936 р.: Дирижабль «Гінденбург», кожен із чотирьох двигунів якого оснащений насосами PE 4Z, розпилювачами, форсунками і фільтрами Bosch

1940 р.

3 000 по всьому світу

1950 р.

2 400 по всьому світу



1951 р.: Компактний «Гутброд Суперіор» оснащений першою системою впорскування палива Bosch



1955 р.: Перший навчально-консультаційний центр відкрився в м. Штутгарт (Німеччина)



1957 р.: Логотип Бош Сервіс тепер зеленого кольору

1960 р.

3 000 по всьому світу



1960 р.: Рекламний плакат Бош Сервіс



1965 р.: Поява першої системи впорскування палива з електронним управлінням «Jetronic»

1970 р.

4 100 по всьому світу



1970 р.: Новий логотип Бош Сервіс замінив старий логотип зеленого кольору



1972 р.: Впровадження системи мікрокарток

1980 р.

5 100 по всьому світу



1981 р.: SIS, або інформаційна система з обслуговування, полегшує пошук і усунення несправностей в автомобілі

ABS

1978 р.: Виведення на ринок першої в світі антиблокувальної системи гальм, що призначена для серійного виробництва

ASR

1986 р.: Противобуксирувальна система запущена в серійне виробництво



1986 р.: Перше застосування аксіально-поршневого насоса з електронним управлінням

1991 р.: Електронна інформаційна система ESI[tronic] випущена на компакт-диску



1992 р.: В Німеччині відкривається 10 000-а в світі майстерня Бош Сервіс



1994 р.: Реклама Бош Сервіс, Південна Африка



1990 р.
9 400 по всьому світу

1995 р.

ESP

1995 р.: Випуск електронної системи курсової стійкості (ESP)



1996 р.: Бош Сервіс святкує своє 75-річчя



1996 р.: Кампанія з підвищення якості послуг в мережі Бош Сервіс



1997 р.: Перша в світі дизельна акумуляторна паливна система високого тиску Common Rail (CR)



1999 р.: Презентація концепції Бош Авто Сервіс з новим логотипом

2000 р.
9 000 по всьому світу

2001: Реклама Бош Авто Сервіс



2007: Кампанія «Boschi»



2009 р.: Підйом на вершину разом з Бош Авто Сервісом – команда іспанських учасників піднімається на Монблан, 4808 метрів над рівнем моря



2005 р.

2010 р.: Рекламна кампанія мережі Бош Авто Сервіс на вантажівках



2010 р.: В Китаї відкрита 15 000-а майстерня Бош Авто Сервіс



2010 р.
15 000 по всьому світу

2011 р.: Бош Авто Сервіс святкує свою 90-річницю



2012-13 рр.: Нова знакова подія: Bosch відкриває в Пекіні і м. Ченду (Китай) першу майстерню Бош Авто Сервіс, що належить і управляється компанією



2014 р.: По всій Європі 50 000 майстерень зареєстровано в програмі лояльності eXtra з системою заохочення



2016 р.: Автотехніка: Bosch представляє розумні рішення для майстерень майбутнього



2017 р.: Рекламна кампанія: «Що Ви робите для своєї машини?»



2017 р.: Bosch урочисто відкриває в м. Бангалор (Індія) майстерню Бош Авто Сервіс, що належить і управляється компанією



2015 р.



2018 р.: Bosch створює підрозділ мережесхемних рішень для мобільності



2018 р.: 30 років діагностичним тестерам KTS Bosch



2018 р.: Запуск програми «Бош Авто Сервіс Онлайн» в Нідерландах і Бельгії



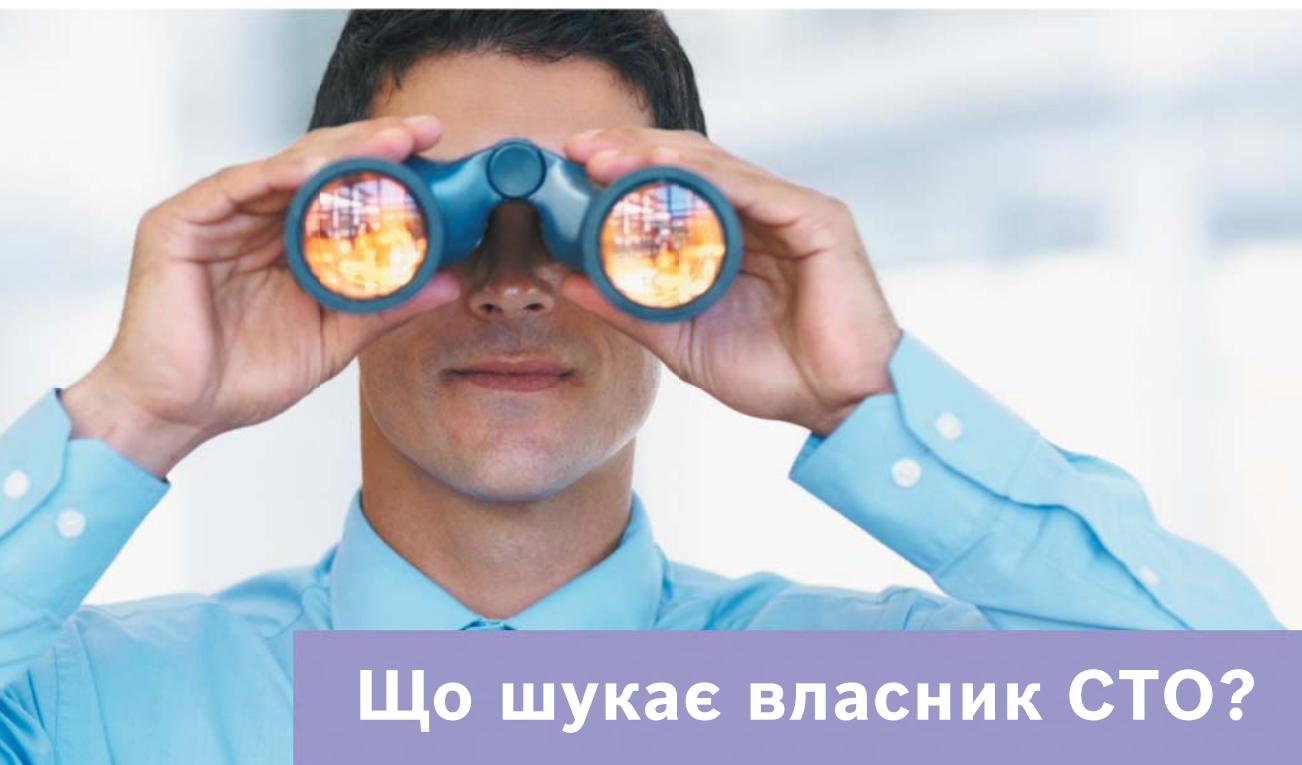
Бош Сервіс 2018 р.
15 000 по всьому світу

2021 р.

Тенденції ринку

Епоха змін для автомобіля і сервісу

- ▶ Конструкція автомобіля стає складнішою, більше комп'ютерних систем
- ▶ Процес діагностики і заміни запасних частин змінюється
- ▶ Вимоги до персоналу підвищуються
- ▶ Бізнес-процеси в СТО прискорюються
- ▶ Процес продажу автомобіля змінюється

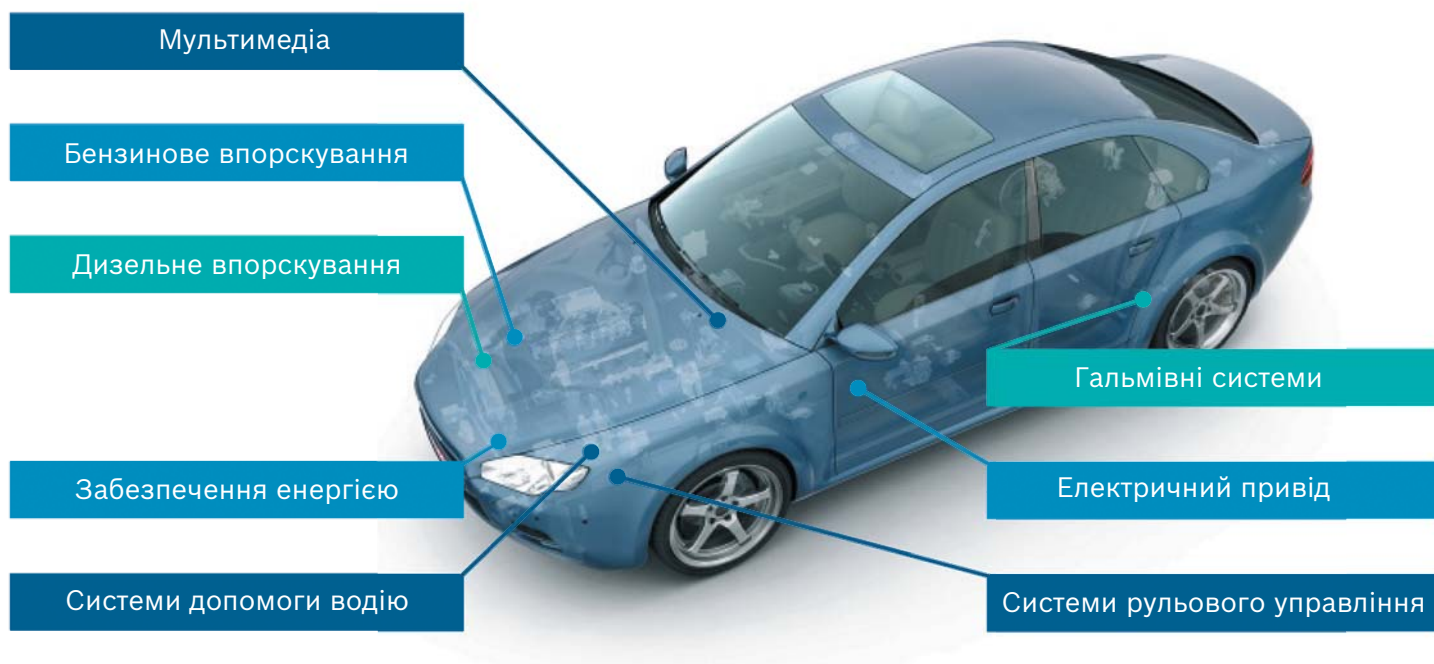


Що шукає власник СТО?

- ▶ Доступ до інформації – запчастини, регламенти, технічна інформація
- ▶ Нові технології в діагностиці та ремонті сучасних авто
- ▶ Інструменти для підвищення прибутку та ефективності управління підприємством
- ▶ Кваліфікований персонал

Bosch – провідний виробник автомобільних систем і компонентів для автовиробників всього світу*

*за даними Top 100 global OEM parts suppliers



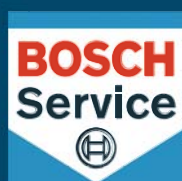
Мережа Бош Сервіс

Найбільша мережа незалежних СТО на сьогоднішній день



Список послуг

Бош Авто Сервіс



Бош Авто Сервіс надає повний спектр послуг з обслуговування всіх типів автомобілів.

Попереду всіх: Бош Авто Сервіс в дії

Понад 15 000 майстерень Бош Авто Сервіс успішно справляються зі зверненнями більше 210 мільйонів клієнтів на рік у 150 країнах світу.

Спираючись на могутність бренду Bosch, ми є беззаперечними лідерами в сфері надання першокласних послуг автосервісу. Але що це означає з точки зору реального повсякденного бізнесу? Ми попросили деяких наших партнерів висловити свою думку

Ось їх відповіді.

» Для мене важливо бути частиною концепції сильного бренду, який зосереджений на якості.

Крістіан Бухельт
АвтоЦентр в Копенгагені,
Данія



» Бути Бош Авто Сервісом означає можливість пропонувати дійсно якісний продукт Bosch. Наш персонал пройшов навчання в компанії Bosch, і ми використовуємо діагностичне обладнання Bosch.

Наші клієнти отримують обслуговування найвищого рівня, що надається командою, яка дійсно намагається зрозуміти потреби клієнтів і турбується про них. Клієнти також суттєво заощаджують, якщо порівнювати з рахунками за ремонт в офіційних дилерів.

Дон і Роджер Айрес
Буші Холл Герідж Лтд.,
Великобританія



» Співпраця зі світовим брендом Bosch, який є лідером у багатьох напрямках автомобільних компонентів, надає нам доступ до передових технологій обслуговування і ремонту, автосервісного обладнання та навчання спеціалістів. Таким чином, наш Бош Авто Сервіс діє за німецькими стандартами і забезпечує клієнтів найвищим рівнем обслуговування. З концепцією Бош Авто Сервіс, що має майже столітню історію, ми впевнені у майбутньому і отримуємо можливість рухатися вперед. У нашого підприємства є надійні партнери по всьому світу. Найціннішим для нас є те, що ми можемо обмінюватися досвідом з колегами з мережі в Україні та інших країнах. Разом ми розвиваємося швидше і ефективніше!

Юрій Дронський
Бош Авто Сервіс "Автохелф",
м. Вінниця



» Бош Авто Сервіс допоміг моєму підприємству вирости і отримати більше клієнтів. Моє ім'я як і раніше відоме, і акцент на ньому в рекламних оголошеннях підсилюється завдяки бренду Bosch.

Будучи учасником мережі Бош Авто Сервіс, Ви відчуваєте свою причетність до розробок Bosch, а високі стандарти забезпечують відмінність від конкурентів.

Брайан Ларсен
Флінт Авто енд Електро,
Данія



» Ми є частиною мережі Бош Авто Сервіс з 2011 р. Аргументами на користь приєднання до мережі для нас стали репутація Bosch і всестороннє сприяння в управлінні, яке допомагає підвищити ефективність. На мою думку, Бош Авто Сервіс – єдина мережа, що надає найвищий рівень якості і технологій, яка, з технічної точки зору, завжди знаходиться на один крок попереду. Ми вирішили перейти на програмне забезпечення для управління майстерні Bosch WMS (Workshop Management Software), тому що система, яку ми використовували, не давала необхідного нам функціоналу.

Однією з переваг, яку ми помітили в новому ПЗ, у порівнянні з попереднім, є проста і швидка процедура підготовки пропозицій для нових клієнтів або на запити через інтернет. У майбутньому ми очікуємо, що Bosch WMS запропонує ще більше переваг для роботи зі страховими компаніями з замовниками, які володіють автопарками.

Таким чином, у складі мережі Бош Авто Сервіс ми отримуємо можливість обслуговувати компанії, які володіють автопарками, заявляючи: «Ми всі працюємо в одній системі».

Стефан Бекер
Автосервіс Бекер ГмбХ,
Німеччина



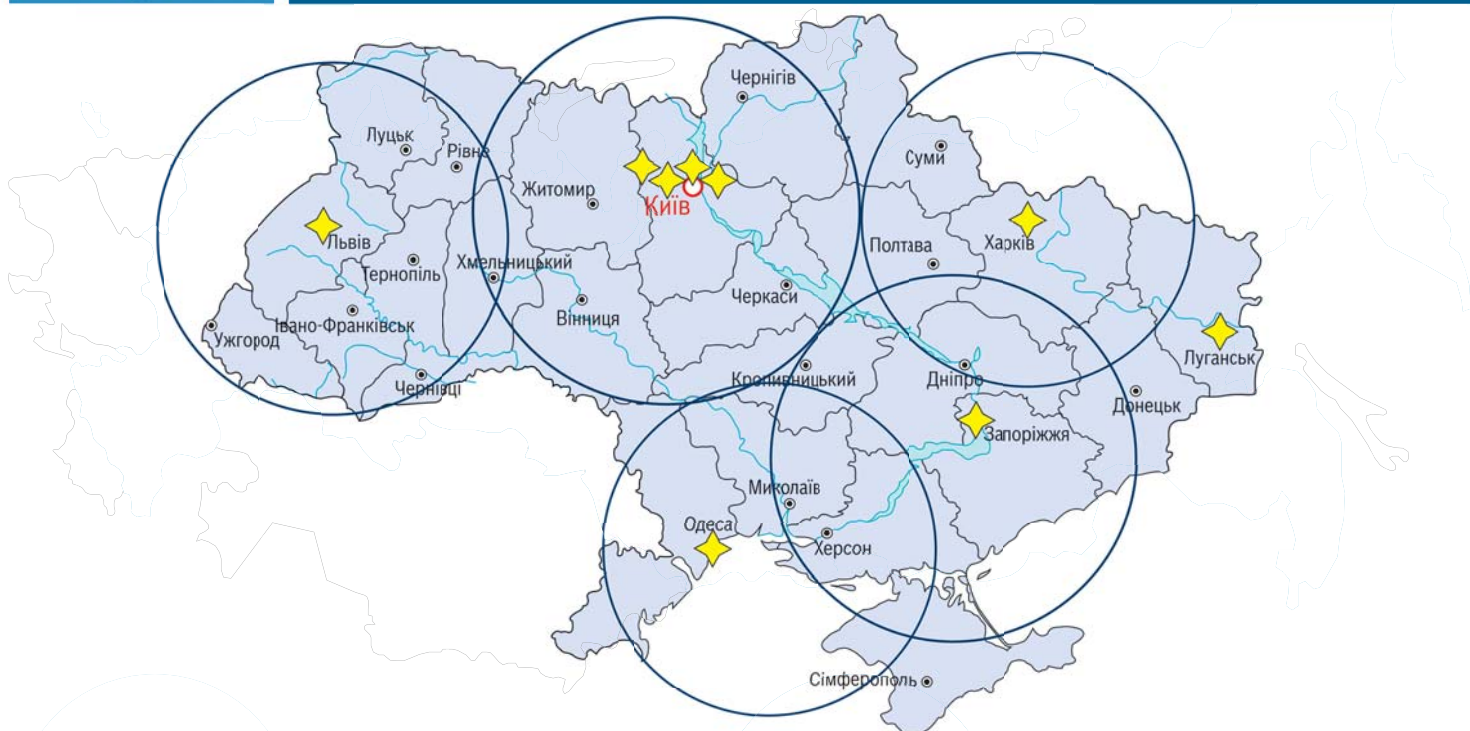
Мережа

Бош Авто Сервіс в Україні



«НАЙКРАЩА МЕРЕЖЕВА ПРОГРАМА ДЛЯ СТО»

за результатами незалежного конкурсу
«Фаворити успіху 2018»



90%

рівень
задоволеності клієнтів якістю
обслуговування

91%

респондентів асоціюють
Бош Авто Сервіс
з «Професійним сервісом
з високоякісним обслуговуванням»



Бош Авто Сервіс "Бровакар", м. Бровари



Бош Авто Сервіс "Лінк Моторс", м. Кривий Ріг



Бош Авто Сервіс "Автодром", м. Вінниця

Мережа Бош Авто Сервіс

Що ми пропонуємо?



Бренд

Можливість використання світового бренду Бош Авто Сервіс за всіма аспектами ведення бізнесу, включаючи рекламу. Всестороння підтримка в оформленні Вашого підприємства у відповідності зі стандартами Bosch.



Підтримка щодо запасних частин Bosch

Ми розробили спеціальну програму з запасних частин Bosch. Бош Авто Сервіс мають можливість стратегічного партнерства з провідними постачальниками запасних частин на спеціальних умовах. Також у якості партнера Ви отримали доступ до програми лояльності extra, що дозволяє Вам заробляти бали за покупку автомобільних запчастин та шинної продукції, які Ви можете обмінювати на цінні призи.



Технічна підтримка

• Hotline і ESI[tronic].

Щоб гарантувати Вам допомогу в будь-якій складній ситуації з обслуговування автомобіля, ми **надаємо спеціальну гарячу лінію з технічних питань Hotline** і пропонуємо наше технічне інформаційне **програмне забезпечення ESI[tronic]**. Ви також будете отримувати регулярне інформаційне розсилання і технічну інформацію, що регулярно оновлюється.

• Обладнання.

Професіональне діагностичне обладнання Bosch допоможе Вам високоефективно проводити діагностику і ремонт автомобілів.

• Навчання і розвиток

Наш власний Навчальний Центр пропонує можливість навчання за спеціально розробленою програмою технічних курсів для того, щоб гарантовано забезпечити Вас і Ваших співробітників всіма необхідними знаннями в цій області.



Підтримка в управлінні

• Посібник щодо бізнес-процесів в Бош Авто Сервісі

Наш посібник з бізнес-процесів

в Бош Авто Сервісі Bosch Service Excellence включає робочі матеріали (регламенти, скрипти, ключові показники ефективності та інше), що допомагають в успішному веденні бізнесу.

• Бізнес-навчання.

Програма Bosch включає бізнес-тренінги, інструменти та ноу-хау, які дозволяють учасникам успішно вести свій бізнес автомобільних майстерень в довгостроковій перспективі і розвиватися у висококонкурентній галузі

• Індивідуальний супровід.

За всіма оперативними питаннями Ви можете звертатися до Вашого персонального менеджера з супроводу.



Маркетингова підтримка

Єдиний контакт-центр

У Бош Авто Сервісі всі автосервіси підключені до єдиного контактного центру, який обробляє дзвінки, а також здійснює післясервісне опитування клієнтів.

- Підвищення якості обслуговування за телефоном
- Відсутність пропущених дзвінків
- Зниження навантаження на майстрів-приймальників
- Отримання зворотного зв'язку від Ваших клієнтів

Єдиний сайт компанії

Єдиний сайт компанії дозволяє клієнтам:

- знайти Ваш Бош Авто Сервіс за допомогою дилер-локатора
- отримати інформацію про актуальні акції та пропозиції в мережі
- здійснювати онлайн-запис на обслуговування і ремонт

Промування мережі Бош Авто Сервіс

- Рекламні кампанії в інтернет
- POS матеріали
- YouTube Канал
- PR підтримка
- Участь у виставках



Якість

Лояльність клієнтів – наше пріоритетне завдання. Тому ми регулярно оцінюємо якість, проводячи Перевірки якості обслуговування (SQA) і Сервісні тести (SQT), щоб допомогти нашим партнерам забезпечити дотримання заявлених стандартів якості та послуг.



Мережа Бош Авто Сервіс

Що ми пропонуємо партнерам



Бренд
Бош Авто Сервіс



Підтримка щодо
запасних частин
Bosch



Технічна
підтримка



Підтримка
в Управлінні



Система
управління Якістю



Маркетингова
підтримка

Бренд Бош Авто Сервіс



Використання бренду
в рекламних матеріалах



Брендований одяг
для персоналу Вашого
автосервісу



Використання
торгової марки
Бош Авто Сервіс
зовні Вашої будівлі



Використання
торгової марки
Бош Авто Сервіс
всередині Вашої будівлі

Ми пропонуємо

- ▶ Концепція майстерні з повним комплексом послуг: запасні частини, інструменти, обладнання і технічна підтримка для обслуговування та ремонту транспортних засобів будь-яких марок
- ▶ Преміальний імідж: можливість виділитися на фоні конкурентів у регіоні
- ▶ Солідна репутація: сила світового бренду Bosch підтримує репутацію Вашого бізнесу
- ▶ Підтримка в оформленні Вашого підприємства у відповідності зі стандартами Бош Авто Сервіс. Допомога в розробці дизайн-макета зовнішнього і внутрішнього оформлення Вашого підприємства.
- ▶ Бренд-буки (посібник з оформлення, шаблони ділової документації, елементи брендингу і т.д.)



Мережа Бош Авто Сервіс в Україні

до



після



Для ефективної роботи СТО необхідно

Скоротити час на діагностику, ремонт і обслуговування автомобіля



Збільшити продаж завдяки системним знанням, що охоплюють широкий спектр автомобілів всіх світових виробників



Підвищити мотивацію співробітників і задоволеність клієнтів



У Bosch
є
рішення

Мережа Бош Авто Сервіс

Що ми пропонуємо партнерам

Хотлайн за всіма

технічними питаннями:

- Діагностика автомобіля
- Підбір запасних частин
- Робота обладнання
- Віддалене підключення до автомобіля і діагностики Bosch



Технічні тренінги в навчальних центрах Bosch від експерта в автомобільних системах:

- Теорія
- Практика
- Сертифікація персоналу

Технічна підтримка



Найкраще діагностичне обладнання Bosch, підтримку при монтажі та введенні в експлуатацію



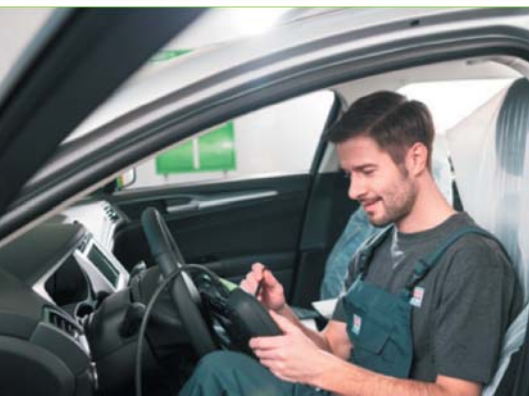
Програмне забезпечення Bosch ESI[tronic] – унікальна інформаційно-діагностична система



Професійне діагностичне обладнання для сучасної автомобільної електроніки



- У зв'язку зі збільшенням частки електроніки в автомобілях необхідно проводити більш кваліфіковану діагностику. Навіть при проведенні простих робіт з ремонту і техобслуговування потрібна діагностика блоків управління. У цьому допоможуть **найсучасніші сканери Bosch** у комбінації з **програмним забезпеченням ESI[tronic]**, що надає оптимальні можливості перевірки численних систем автомобіля
- **Нове покоління системних сканерів Bosch оснащено інтерфейсом Pass-Thru** і дозволяє працювати з дилерським ПЗ багатьох автовиробників. Таким чином, майстерні за наявності дилерського програмного забезпечення можуть самостійно виконувати з його допомогою діагностику і програмування блоків управління автомобілів
- **Неймовірна швидкість сканування несправностей**
- **Зручний і єдиний інтерфейс для всіх брендів автомобілів**



Система ESI[tronic]

- ▶ **Унікальна інформаційна система ESI[tronic]** може розпізнавати практично будь-яку модель автомобіля і надати детальну інформацію для Вашого підприємства
- ▶ **Широка зона покриття:** всього більше 130 марок легкових автомобілів
- ▶ Охоплення за діагностикою електронних систем: більше **32 000 модифікацій автомобілів**
- ▶ **Регулярне оновлення** діагностичного ПЗ: кожні 2 тижні. Більше 25 оновлень на рік
- ▶ **Щоденне оновлення** довідників та інструкцій з ремонту і пошуку несправностей



Технічні семінари і курси

- ▶ **Для кожної цільової групи**, від початківців до висококваліфікованих спеціалістів у власному Навчальному Центрі
- ▶ Програма навчання включає **одноденні та багатоденні курси**
- ▶ **Напрямки навчання:**
 - 4 курси «діагностика»
 - 2 курси «системи комфорту»
 - 5 курсів «системи бензинового впорскування»
 - 16 курсів «системи дизельного впорскування»
 - 3 курси «гальмівні системи»
 - 6 курсів «механіка»
 - 2 курси «гібридні та електричні приводи»
 - 3 курси «електричні системи автомобіля»
 - 3 курси «системи вантажних автомобілів»
- ▶ **Більше 50 навчальних курсів**
- ▶ **Щорічне оновлення** програми навчань
- ▶ **Атестація персоналу** відповідно до вимог концепції та екзаменаційні сесії проводяться на регулярній основі
- ▶ **Всі можливі формати** навчання, вкл. онлайн-вебінари, віртуальні клас-руми



Технічна підтримка Hotline

Допомога у вирішенні будь-яких складних задач

Діагностика і Ремонт

- ▶ Підбір запасних частин
- ▶ Ремонт автомобілів
- ▶ Діагностика автомобілів
- ▶ Технічна інформація - інструкції, схеми електричних з'єднань та багато іншого

Обладнання і ПЗ

- ▶ Встановлення програмного забезпечення ESI[tronic]
- ▶ Ліцензування ESI[tronic]
- ▶ Оновлення ESI[tronic]
- ▶ Робота діагностичного обладнання Bosch
- ▶ Ремонт діагностичного обладнання Bosch



Технічна підтримка Hotline

Вигода для автотехніків

Ваша вигода:

+ 178 грн.

Діагност звернувся на хотлайн після 30 хв роботи.

Вартість 1 звернення на хотлайн (якщо від БАС є хоча б 50 звернень за рік)

- 50

На ремонт витрачено 30 хв. Оплата механіку 40% від нормо-години

- 152

Вартість нормо-години, виставленої в рахунок клієнту

380

Або інші варіанти...

Діагност витратив три години та не вирішив питання. Рахунок за діагностику не виставлений.

збиток

- 684 грн.

Діагност витратив дві години, не вирішив питання та звернувся до досвідченішого колеги, який вирішив питання за 30 хв. На ремонт пішло 30 хв. Оплата механіку + чистий збиток.

- 456
- 76

збиток

- 152 грн.

Чистий збиток

Рахунок за послугу. 1 нормо-година.

380

Якщо 1 діагност 1 раз на день звернеться в службу технічної підтримки, він заощадить майстерні від 100 до 300 гривень. За рік економія складатиме більше 60 000 гривень на 1 виробничій одиниці автосервіса

Щоденний збиток призводить до збитку більше 45 000 гривень за рік тільки на 1 виробничій одиниці. Це порівнюється, наприклад, до витрат майстерні на комунальні послуги протягом 2 місяців.

Мережа Бош Авто Сервіс

Bosch - Автозапчастини для всіх видів транспорту і всіх марок автомобілів.



Бренд Bosch – Найвищі показники впізнаваності бренда та споживчих переваг в Україні*:

Номер
1



в категорії **"Щітки склоочисників"**

Номер
1



в категорії **"Гальмівні колодки"**

Номер
1



в категорії **"Салонні та мастильні фільтри"**

Номер
2



в категорії **"Автомобільні акумулятори"**

Номер
3



в категорії **"Автомобільні лампи"**

Перший названий бренд

Спонтанне згадування марки

 **BOSCH 39%**

 **BOSCH 52%**

Постачальник 1 **5%**

Постачальник 1 **13%**

Постачальник 2 **5%**

Постачальник 2 **13%**

Постачальник 3 **3%**

Постачальник 3 **12%**

* за результатами опитування споживачів в Україні

Доступно більше 62 тис артикулів запасних частин в Україні
Запасні частини Bosch можуть **застосовуватись для >90% автопарку**



Широкий асортимент запасних частин Bosch:

- Стартери і генератори
- Акумуляторні батареї
- Гальмівні системи (у т.ч. гальмівні рідини і мастила)
- Системи дизельного впорскування
- Системи бензинового впорскування
- Свічки запалювання
- Лямбда-зонди
- Витратоміри повітря
- Світлотехніка
- Фільтри
- Склоочисники
- Приводні ремені
- Рульові системи
- Електродвигуни
- Системи охолодження
- Електричні запасні частини
- Горни і фанфари
- Реле
- З'єднувачі та перемикачі



Підтримка

щодо запасних частин Bosch

- ▶ Запасні частини Bosch - **преміум якість** від провідного світового постачальника автомобільних компонентів на конвеєри автомобільних виробників
- ▶ **Широкий асортимент** запасних частин Bosch
- ▶ **Унікальні продуктові тренінги** від світового виробника запасних частин Bosch
- ▶ **Онлайн-платформа навчань** щодо продуктових тренінгів з аргументацією стосовно продажу



Гарантійна підтримка запасних частин Bosch

Підтримка щодо запасних частин Bosch



Програма «Сертифікований постачальник в мережі Бош Авто Сервіс»:

Стратегічне партнерство з провідними постачальниками запасних частин



Навчальні семінари з продукції Bosch, включаючи онлайн платформу.

10 курсів з Продукції Bosch:

- Гальмівна система
- Фільтри
- Щітки склоочисників
- АКБ
- Ремені
- Лампи
- Свічки
- Стартери
- Генератори та ін.



Щорічні Збори для менеджерів з запасних частин мережі Бош Авто Сервіс



Бонусна Програма

за виконання цілей щодо закупок запчастин Bosch

extra.

Бути лояльним вигідно

Програма лояльності Bosch eXtra

промоакції та подарунки

Додаткова програма лояльності пропонує Вам цілу низку переваг: ваша лояльність буде нагороджена привабливими бонусами і різноманітними спеціальними промоакціями та подарунками.

- ▶ Отримуйте бали за закупівлю автозапчастин Bosch
- ▶ Накопичуйте бали та отримуйте цінні призи
- ▶ Регулярні акції для мережі Бош Авто Сервіс



Більше 100 000 СТО
і магазинів автозапчастин
zareestrovano в програмі
loyalnosti **eXtra** по всьому
світу

Мережа Бош Авто Сервіс

Що ми пропонуємо партнерам

Підтримка в управлінні (Менеджмент)



Посібник щодо стандартів бізнес-процесів

- Регламенти
- Блок-схеми бізнес-процесів
- Посадові інструкції, скрипти
- Ключові показники ефективності

Фінансово-економічна модель управління станцією Бош Авто Сервіс:

- Короткострокове і довгострокове планування ключових показників діяльності Бош Авто Сервісу



Індивідуальний супровід співробітником Bosch

- Регулярні візити
- Навчання
- Підтримка
- Контроль KPI



Тренінги для керівників

- Спеціально розроблені для керівників Бош Авто Сервісів



Посібник

щодо бізнес-процесів у Бош Авто Сервісі



Наш посібник з бізнес-процесам у Бош Авто Сервісі Bosch Service Excellence включає робочі матеріали, що допомагають успішному веденню бізнесу.

Основні розділи:

- ▶ Управління Брендом
- ▶ Управління Маркетингом
- ▶ Управління орієнтацією на потреби клієнтів
- ▶ Управління Персоналом
- ▶ Управління Знаннями і Обладнанням
- ▶ Управління Продажем
- ▶ Процеси в Бош Сервісі
- ▶ Управління Програмою партнерства
- ▶ Управління Структурою
- ▶ Управління Підприємством
- ▶ Управління Якістю

Платформа онлайн навчань персоналу

5

**БІЗНЕС-ТРЕНІНГІВ
ДЛЯ БОШ АВТО
СЕРВІСУ:**

- Опис процесів у Бош Авто Сервісі
- Управління Якістю
- Управління Продажем
- Управління Персоналом
- Управління Маркетингом

10

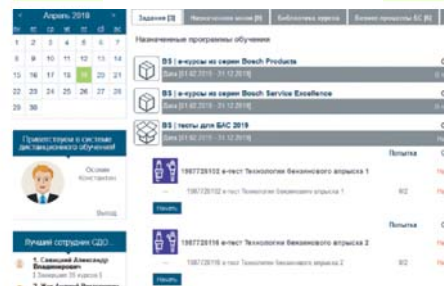
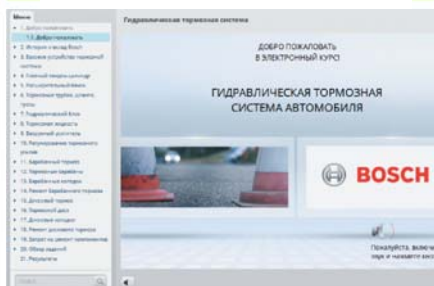
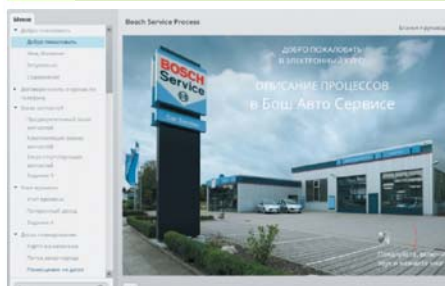
**КУРСІВ
З ПРОДУКЦІЇ
BOSCH:**

- Гальмівна система
- Фільтри
- Щітки скло-очисників
- АКБ
- Ремені
- Лампи
- Свічки
- Стартери
- Генератори та ін.

36

**ТЕСТІВ ДЛЯ
ДІАГНОСТІВ
І ТЕХНІЧНИХ
СПЕЦІАЛІСТІВ.**

- Звіти про проходження тестів співробітниками для керівника Бош Авто Сервісу.



Програма бізнес-навчань

Навчання для всіх категорій персоналу — від керівника підприємства до консультанта сервісу.

Бізнес-тренінги:

- ▶ «Семінари з бізнес-процесів і фінансової моделі»
- ▶ «Професійне приймання авто в Бош Авто Сервісі»
- ▶ «Конфлікти з клієнтами»

Відповіді на запитання:

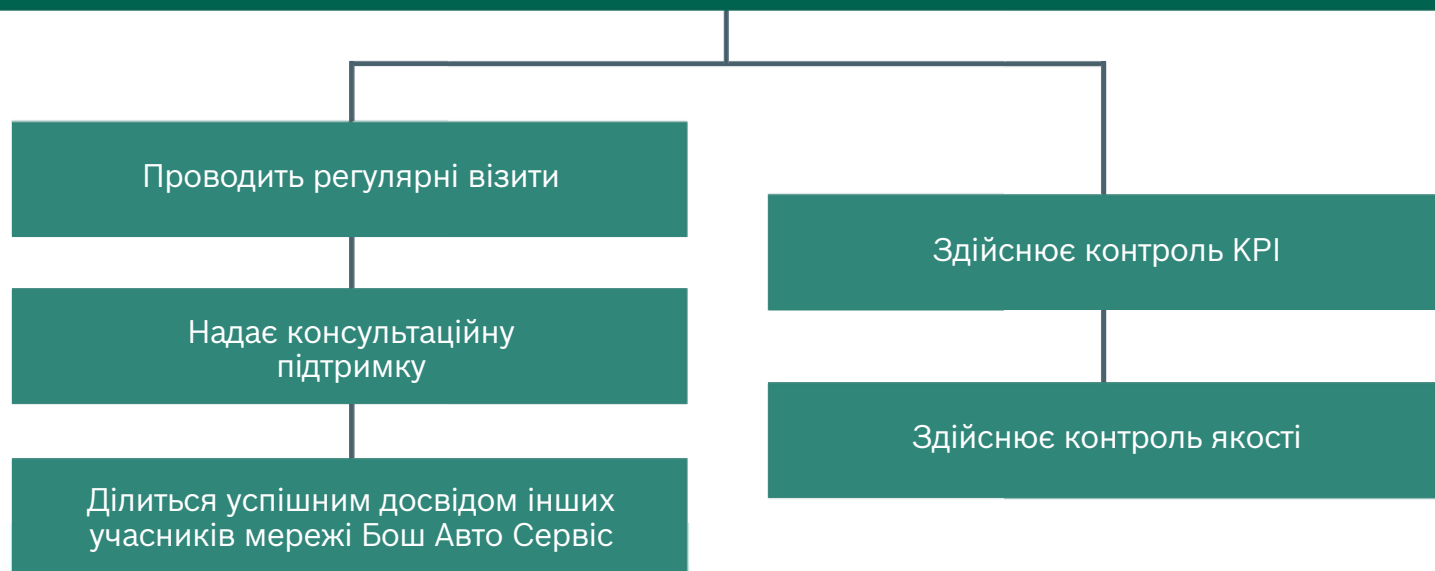
- ▶ Як покращити якість процесів сервісу
- ▶ Як збільшити рівень лояльності клієнтів
- ▶ Як збільшити прибутковість підприємства
- ▶ Як збільшити ефективність персоналу
- ▶ Як підвищити ефективність сервісу в цілому
- ▶ Як скоротити ризики втрати клієнтів
- ▶ Як мінімізувати антирекламу від клієнтів

Очні бізнес-семінари



Індивідуальний супровід

З усіх питань операційної діяльності керівник Бош Авто Сервісу зможе звернутися до персонального куратора Bosch, який:





Приклад економічної ефективності підприємства

	Незалежне СТО	Бош Авто Сервіс	
Кількість механіків	5	5	7
Кількість робочих днів на тиждень	7	7	7
Тривалість робочої зміни	10	10	10
Виробнича потіжність сервісу	350	350	490
Середньостатистичне завантаження	50 %	75 %	75 %
Продуктивний час	175	262,5	367,5
Середньостатистична ефективність	75 %	80 %	80 %
Ефективний час	131	210	294
Вартість нормо-години (грн.)	200	380	380
Виручка за тиждень за нормо-годинами (грн.)	62 000	79 800	111 720
Виручка з/ч на 1 нормо годину (грн.)	310	589	589
Націнка на з/ч	20 %	37 %	37 %
Виручка з/ч за тиждень (грн.)	40 610	123 690	173 166
Виручка за тиждень (роботи + з/ч)	102 620	203 490	284 886
Кількість тижнів у році	52	52	52
Виручка за рік (грн.)	5 336 240	10 581 480	14 814 072
Виручка за місяць (грн.)	444 686	881 790	1 234 506

Висновок: Виручка Бош Авто Сервісу більша в 4 рази

Мережа Бош Авто Сервіс

Що ми пропонуємо партнерам

Сервіс – Тест (SQT)

Інструмент контролю якості обслуговування клієнтів на Бош Авто Сервісі за методом «Таємний покупець»



За допомогою Сервіс-Тесту Ви зможете оцінити роботу свого Бош Авто Сервісу очима клієнта і контролювати якість надання послуг Вашими співробітниками.

Аудит якості (SQA):

Комплексний аудит виконання всіх стандартів Бош Авто Сервісу



Безперервний процес Управління Якістю



Мережа Бош Авто Сервіс

Що ми пропонуємо партнерам

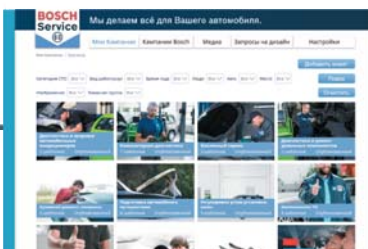
Маркетингова підтримка



Єдиний Контакт-Центр:

У Бош Авто Сервісі всі автосервіси підключені до єдиного контактного центру, який обробляє дзвінки, а також здійснює післясервісне опитування клієнтів.

- Безкоштовні дзвінки для клієнтів
- Опитування клієнтів
- Підвищення якості обслуговування за телефоном
- Відсутність пропущених дзвінків
- Зменшення навантаження на майстрів-приймальників
- Отримання зворотного зв'язку від Ваших клієнтів



Генератор реклами мережі Бош Авто Сервіс:

Онлайн-платформа для створення індивідуальної реклами будь-яких форматів за шаблонами мережі Бош Авто Сервіс

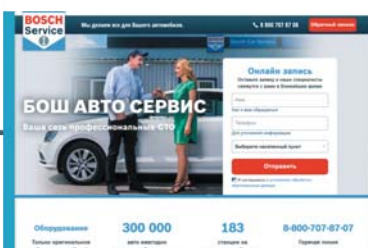


- Контекстна реклама в Google
- POS матеріали
- YouTube Канал
- PR підтримка
- Додатки для смартфонів
- Участь у виставках



Центральний веб-сайт

- Дилер-локатор з актуальною інформацією про кожен Бош Авто Сервіс
- Онлайн-запис в Бош Авто Сервіс
- Спеціальні пропозиції та акції
- Більше 5 000 візитів на місяць на сайті www.boschcarservice.com/ua/uk

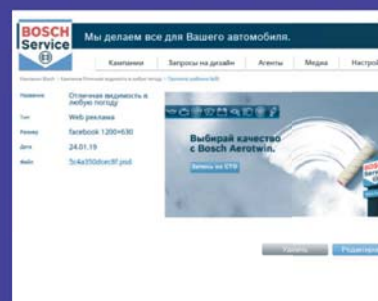
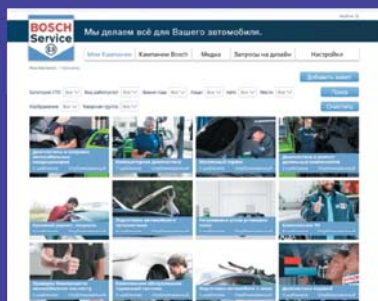


Лендінгова веб-сторінка

- Онлайн-запис в Бош Авто Сервіс
- Телефон Контакт-Центру мережі Бош Авто Сервіс
- Відео з послугами мережі Бош Авто Сервіс
- Комплексне просування в інтернет

Генератор реклами

Онлайн-платформа для створення індивідуальних рекламних макетів



3 варіанти

30 рекламних компаній

рекламних матеріалів:
зовнішня, WEB, друкована

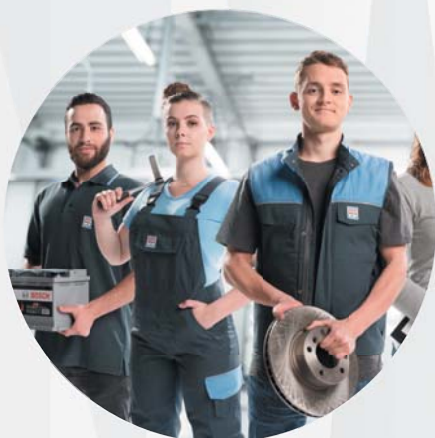
420 шаблонів



Мережа Бош Авто Сервіс

Що ми пропонуємо вам

Заходи для мережі



Змагання для персоналу Бош Авто Сервіс

- для технічного персоналу
- для продавців і приймальників

Конкурси і поїздки

- Поїздки на заводи, в лабораторії компанії Bosch, участь в спонсорських заходах Bosch

Національні і Регіональні конференції мережі Бош Авто Сервіс

- Новини ринку
- Проекти і Новинки від Bosch для мережі Бош Авто Сервіс
- Обмін досвідом між учасниками

Прийміть рішення

Станьте майстернею Бош Авто Сервіс

Самоперевірка

Ваші навички і досвід ведення бізнесу

- ☒ Компанія, якою управляє власник, генеральний директор або виконавчий директор, що несе повну фінансову відповідальність і має повноваження приймати рішення
- ☐ Орієнтованість на забезпечення гарної репутації бренду Bosch і Вашого власного підприємства
- ☐ Лояльність до продукції Bosch і готовність реалізації наявного потенціалу для її просування
- ☐ Мотивована і професійна команда з безумовною орієнтованістю на потреби клієнтів та високі стандарти обслуговування
- ☐ Бажання будувати міцний, перспективний бізнес

Ваш потенціал

- ☐ Продуманий і професійний зовнішній вигляд
- ☐ Достатньо місця для паркування транспортних засобів клієнтів
- ☐ Приваблива зона приймання і очікування для клієнтів
- ☐ Достатня площа складських приміщень
- ☐ Повнофункціональна сучасна комплексна IT-система Управління підприємством

Ваша команда

- ☐ Мінімум 3 штатних технічних спеціалісти в зміні
- ☐ 2 технічних спеціалісти – механіки
- ☐ 1 технічний спеціаліст – діагност
- ☐ Готовність всіх співробітників носити корпоративний одяг з логотипом Бош Авто Сервіс

Ваше обладнання і послуги

- ☐ Діагностичне обладнання та інструменти Bosch. Обладнання та інструменти аналогічного стандарту якості
- ☐ Мінімум 2 підйомники
- ☐ Повний діапазон послуг для транспортних засобів з дозволеною масою до 3,5 тонн
- ☐ Можливість виконання всіх механічних і електричних робіт
- ☐ Можливість виконання всіх діагностичних робіт згідно з технічними умовами виробника
- ☐ Широка пропозиція автомобільних запасних частин Bosch у клієнтській зоні та при наданні послуг

Є питання?
Пишіть нам:
info@ua.bosch.com

Для нотаток

**BOSCH**

Винайдено для життя

**Car Service****Авто Сервіс**

Якщо Ви хочете отримати більш докладну інформацію про Ваші перспективи в якості майстерні Бош Авто Сервіс та про всі переваги по-справжньому глобального бренда, звертайтеся:

ТОВ "Роберт Бош Лтд."

пр. П. Тичини, 1в, офіс А701
Київ, Україна, 02152

+38 044 490 24 00

info@ua.bosch.com

