

03.04.2009

• Пресс-релиз

Время клиента и сервиса в «АИС»

«Группа компаний АИС» реализует стратегию развития сервиса и внедряет программы лояльности для клиентов

Несмотря на повсеместное снижение уровня продаж автомобилей и общей покупательской активности, «Группа компаний АИС» продолжает развиваться и инвестировать в реализацию стратегической программы сервиса для клиентов. Проводится обустройство сервисных зон, внедряются программы поддержки клиентов и дисконтные программы.

Автомобильный рынок страны переживает непростые времена: мировой финансовый кризис повлиял на все сферы экономики Украины, снижение покупательной способности потребителей и приостановка кредитования банками привели к резкому падению продаж. Приоритетом «Группы компаний АИС» в 2009 году является развитие сервиса и повышение качества предоставляемых услуг до мирового уровня. Компания продолжает инвестировать в развитие сервисной инфраструктуры.

«Последние два-три года «Группа компаний АИС» активно занималась развитием сервисной сети, поскольку предусматривалось, что в перспективе именно сервис будет приоритетным направлением деятельности компании, - рассказывает о планах и перспективах директор торгово-сервисной сети «Группы компаний АИС» Сергей Дмитренко. - Сегодня доход от сервиса и услуг, связанных с обслуживанием и ремонтом автомобилей, в «Группе компаний АИС» доходит до 50%, по сравнению с прошлым годом, когда это распределение составляло 30% : 70% не в пользу сервиса. Далее доходы от сервиса в нашей компании будут только увеличиваться, и со временем составят 70% : 30% в пользу сервиса».

В начале 2009 года начали свою работу два новых торгово-сервисных центра в Житомире и Донецке – это крупные комплексы по продаже и обслуживанию автомобилей. В их составе – по два брендированных шоу-рума и по мощной универсальной сервисной зоне. На территории сервисных станций также расположены посты для технического обслуживания и ремонта, несколько постов дополнительного оборудования.

В планах «Группы компаний АИС» на текущий год – открытие семи крупных сервисных центров в Ровно, Полтаве, Запорожье, Днепропетровске, Чернигове, Черкассах и Николаеве. Запуск новых объектов позволит усилить сервисный потенциал компании. Также проводится реконструкция сервисных зон в Черновцах и Николаеве, где будут организованы участки кузовного ремонта, включая окрасочные. На сегодняшний день уже проведены тендеры и выбраны поставщики оборудования для этих зон.

«Группа компаний АИС» стремится предоставлять своим клиентам лучшие условия обслуживания и ценовой политики, для чего успешно внедряются дисконтные программы, программы поддержки автовладельцев, а также специальные программы лояльности.

«В условиях жесткой конкуренции среди автодилеров за покупателя борются, предлагая выгодные цены и качественное обслуживание. Для клиента важны не только функциональные характеристики продукта, но и сопутствующий пакет услуг, – комментирует внедрение клиентоориентированной стратегии развития компании маркетинг-директор «Группы компаний АИС» Юлия Птицына, - Наша цель – заработать доверие и расположить к себе максимальное число автовладельцев. Основные усилия направлены на повышение качества услуг до мирового уровня. Клиенты «АИС» получают не только качественное обслуживание и ремонт, а и материальные выгоды в виде экономии или дополнительных благ».

С 1 февраля во всей торгово-сервисной сети «Группы компаний АИС» стартовала корпоративная дисконтная программа «АИС-Дисконт». Участники программы получают скидку от 2,5% до 10% при приобретении запасных частей и расходных материалов, а также при прохождении технического обслуживания. Программа «АИС-Дисконт» реализуется с помощью пластиковых карт AIS–Standard и AIS–Gold. Первую получают клиенты, которые приобрели автомобиль в сети «АИС» после 1 февраля 2009 г. или автовладельцы, которые приобрели авто до 1 февраля и прошли любое регламентное ТО на СТО "АИС". Условием для получения карты AIS–Gold, независимо от места и даты приобретения автомобиля, а также от наличия карты AIS–Standard, является прохождение трех регламентных ТО (ТО-1 - ТО-3) на СТО «АИС».

Корпоративная дисконтная программа работает по всей территории Украины. Скидки на запасные части, а также на материалы технического обслуживания (ТО) предоставляются как при обслуживании авто на СТО, так и при покупке в магазинах запасных частей сети «АИС». Сегодня программа объединяет более 20 000 автовладельцев, и их число растет с каждым днем. Параллельно с действующей программой «АИС-Дисконт» в сервисной сети «Группы компаний АИС» действуют ряд сезонных акций.

Успешно стартовал проект «Группы компаний АИС», обеспечивающий прямую связь с клиентами компании. Теперь по любому возникшему вопросу можно обратиться в «Группу компаний АИС» напрямую и гарантированно получить информативную консультацию или помощь в решении любого вопроса. Контакт-центр обеспечивает обслуживание входящих звонков, информативное консультирование клиентов – как существующих, так и потенциальных. Сотрудники контакт-центра предоставляют всю необходимую информацию – будь-то технические характеристики автомобиля или продукты кредитования, страхования или лизинга, цены на автомобили или условия покупки, а также информацию о местонахождении ближайших автомобильных салонов или сервисных станций. Кроме внедрения оперативной телефонной связи в рамках контакт-центра, «Группа компаний АИС» продолжит интерактивное общение с клиентами посредством интернет-форума.

Одновременно с действующими корпоративными программами «Группа компаний АИС» планирует представить несколько новых программ лояльности для клиентов. Первая стартует во всей сети «АИС» уже в конце весны. Присоединиться к ней смогут не только покупатели автомобилей, а и покупатели запасных частей или услуг сервиса.

Иллюстрации к пресс-релизу:

«Ptiitsyna» - **Юлия Птицына**, маркетинг-директор «Группы компаний АИС»

«Dmitrenko» - **Сергей Дмитренко**, директор торгово-сервисной сети «Группы компаний АИС»

«STO_GAZ» - киевская станция технического обслуживания марки ГАЗ

«STO_Rovno» - грузова СТО в г. Ровно

«STO_SY» - станция технического обслуживания марки SsangYong в г. Днепропетровске

Справка

Развитие сервисной инфраструктуры

Сегодня сервисный потенциал «Группы компаний АИС» обеспечивают 29 торгово-сервисных предприятий и центров. В их число входят 37 станций технического обслуживания. В начале года начали свою работу два новых торгово-сервисных центра в **Житомире** и **Донецке**. Оба – крупные комплексы по продаже и обслуживанию автомобилей. В их составе – по два брендированных шоу-рума и по мощной универсальной сервисной зоне. В состав сервисных станций входят как посты для технического обслуживания и ремонта, так и по несколько постов дополнительного оборудования. В планах на этот год – открытие еще семи крупных торгово-сервисных центров в Ровно, Полтаве, Запорожье, Днепропетровске, Чернигове, Черкассах и Николаеве.

В ближайшие два месяца «Группой компаний АИС» запланировано открытие четырех новых торгово-сервисных центров (ТСЦ), в составе которых будут крупнейшие сервисные модули на 15-20 постов. Запуск новых объектов позволит усилить сервисный потенциал компании.

В составе **ровенского** центра – крупная СТО по обслуживанию и ремонту грузовых автомобилей. На этой сервисной станции смогут обслуживаться грузовые автомобили марок КАМАЗ, МАЗ. Автомобили

смогут обслуживаться на 12 постах ТО и ремонта. Еще один пост отведен под дополнительное оборудование. Станция обеспечена всем комплектом оборудования и инструмента, предназначенных для обслуживания и ремонта тяжелых грузовых автомобилей: несколькими пневмогидравлическими подъемниками, грузоподъемностью до 16,5 т, мощными кранами для снятия двигателей, шиномонтажными и балансировочными стендами. Станция укомплектована полным набором измерительно-регулирующего оборудования, опресовочным, сварочным оборудованием, оборудованием для сервиса замены масел, а также полным набором необходимого инструмента.

В состав ТСЦ в **Полтаве** входят два шоу-рума, офисные помещения, открытая демонстрационная площадка. Станция технического обслуживания площадью 924 кв.м. оборудована всем необходимым инструментом, диагностическим оборудованием для обслуживания и ремонта легковых, коммерческих и грузовых автомобилей, которые реализуются в сети «АИС». Высокопроходная СТО насчитывает 16 постов для технического обслуживания и ремонта. Общая площадь ТСЦ – почти 1600 кв.м. Открытие центра не за горами – сегодня уже в полную мощь работает один из двух салонов (ГАЗ) и станция технического обслуживания.

На финальной стадии подготовки к открытию сегодня находится и ТСЦ в **Запорожье**. Комплекс общей площадью 1680 кв.м. может похвастаться 18-постовой СТО (площадь – 680 кв.м.). Эта станция также универсальная и способна обслуживать автомобили легковой, коммерческой и грузовой группы.

В конце мая последует открытие самого крупного в регионе торгово-сервисного центра в **Днепропетровске**. Его площадь – 2330 кв.м. В составе центра: два равноразмерных (по 370 кв.м.) шоу-рума и мощная 16-постовая станция технического обслуживания общей площадью 860 кв.м.

«Группа компаний АИС» также проводит реконструкцию сервисных зон в Черновцах и Николаеве. Здесь будут организованы участки кузовного ремонта, включая окрасочные. На сегодняшний день уже проведены тендеры и выбраны поставщики оборудования для этих зон.

Компания продолжает плотно взаимодействовать с «АИС-Автозапчасти», обеспечивая реализацию запчастей для автомобилей не только через специализированные торговые точки, но и через собственную сеть СТО.

Для удобства клиентов все сервисные станции «АИС» переведены на единое расписание работы – с 8 до 20 часов. 31 марта начал работу собственный контакт-центр, который обеспечивает прямое общение с клиентом, он поможет оценить качество услуг и наладить эффективную обратную связь.

Справка о компании:

«Группа компаний АИС»

«Группа компаний АИС» - один из лидеров украинского автомобильного рынка. Основной вид деятельности – продажа новых легковых, коммерческих, грузовых автомобилей, спецтехники и автобусов. Компания предоставляет полный комплекс сервиса автомобилей, их предпродажную подготовку, гарантийное и послегарантийное обслуживание.

В «Группу компаний АИС» входят:

1. 29 торгово-сервисных предприятий и центров, 15 автосалонов, 44 торговых площадки, 37 СТО;
2. Компания «АИС-Автозапчасти» с сетью из 40 магазинов запасных частей и 50 представительств;
3. Распределительный центр - логистический центр по приемке, складированию, хранению и распределению автомобильных запчастей;
4. Сеть региональных таможенно-лицензионных складов;
5. Специализированные автоцентры CITROËN, SsangYong, ГАЗ, GEELY, AUDI и FORD в крупных промышленных городах Украины;
6. ООО "КМ-Украина" - официальный импортер и эксклюзивный дистрибьютор автомобилей марки SsangYong (Южная Корея);
7. Автотранспортная компания "АИС ТРАНС АВТО";
8. Страховая компания "АИС-Полис";
9. Финансовая компания "Еврокапитал".