

СТАНЦИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Необходимость обслуживания нового автомобиля в сервисе официального дилера не вызывает возражения обычно только в гарантийный период. Все верно, современные автомобили сложны, дороги, и одновременно не отличаются высокой надежностью: случись что с двигателем или коробкой (наиболее ценными агрегатами), в этом случае есть вероятность устранить проблему по гарантии, то есть бесплатно. Причем некоторые производители сейчас практикуют удлинённые сроки гарантии, до трех и даже пяти лет, а в рамках специальных сервисных программ и более.



Дилерские и независимые СТО ПЛЮСЫ И МИНУСЫ

Но гарантия проходит, и в мыслях об экономии невольно возникает вопрос — а нужно ли для проведения планового ТО и дальше привязываться к дилерскому сервису? С его весьма «конкретными» расценками, обусловленными техническим регламентом, оригинальными расходниками и нормо-часами? И даже в период гарантии, особенно в случае как раз удлинённой, по части проведения стандартных операций (та же замена колодок) официальные услуги могут показаться неоправданно доро-

гими. Как поступать? Сегодня однозначно не ответить. С одной стороны, современные независимые СТО продвинулись гораздо дальше, чем специализация на праворульном second-hand, а с другой — официалы, хотя и не все, для послегарантийных клиентов тоже предусматривают определенную лояльность. Номенклатура расходных материалов и запчастей сегодня тоже достаточна развита. Попробуем определить плюсы и минусы и сделать какие-то выводы.

ОСОБЕННОСТИ ОФИЦИАЛЬНОГО СЕРВИСА

Плановое обслуживание у официального дилера (ОД) предполагает следование правилам технического регламента: исходя из пробега и периодичности технического обслуживания (ТО), сервисная служба обязана проверять, регулировать и менять все, что предписывает автопроизводитель для соблюдения эксплуатационных норм и обеспечения заданного ресурса. То есть автомобиль как бы всегда под контролем и на полном фирменном обеспечении, что минимизирует возможность отказов техники и внеплановых ремонтов. У ОД персонал обучен и подготовлен для работы с конкретной маркой, есть необходимый инструмент и оборудование, а для планового ТО всегда в ассортименте оригинальные расходные компоненты — не надо ничего искать и ждать. На оригинальные материалы и работу дается достаточно длительная гарантия — до года и более. Полный спектр технических услуг — от компьютерной диагностики до кузовного ремонта, а также максимальный выбор фирменных аксессуаров — также из преимуществ полноценного дилерского сервиса. Но за все удобства надо платить, а нередко и ждать — очереди на ТО могут растягиваться до двух недель.





Официальное ТО для автомобилей разных марок, но одного класса и схожей ценовой группы, отличается периодичностью. Скажем, одни практикуют межсервисный пробег 10000, другие 15000 км. Почему? Ведь каждое ТО — это такие ключевые работы, как замена моторного масла и фильтров, что существенно сказывается на итоговой стоимости обслуживания. Притом вряд ли сейчас работает фактор, мол, наши машины настолько надежны и неприхотливы, что способны запросто выдерживать удлиненные интервалы обслуживания. По большому счету, конструктивный уровень современных автомобилей одного класса и качество компонентов примерно одинаковы, да и наши пресловутые «тяжелые условия» уравнивают всех.

Очевидно, все дело в маркетинговой целесообразности: чем реже клиент заезжает на ТО, тем привлекательней для него условия покупки автомобиля. На руку всем и появление таких «долгоиграющих» технологий, как платиновые или иридиевые свечи зажигания, цепной привод ГРМ, «многолетний» антифриз, «необслуживаемые» коробки, упрощенная схема подвески и прочая специфика. Получается, на гарантийный период, даже удлиненный, автокомпании подстраховались как надо.



В последние годы очевидна тенденция автопроизводителей к «локализации» техобслуживания, то есть стремление «закрепить» свои автомобили к фирменным СТО (ведь это хорошие дополнительные заработки!). Отсюда ограничения доступа к своим сервисным программам и «замороженная» конструкция автомобилей с доступом к узлам при помощи специнструмента. И все же операции по замене масел, техжидкостей, фильтров, свечей зажигания или даже приводных ремней в большинстве случаев пока еще не требуют эксклюзивных знаний и оборудования. Да и сами расходные материалы по доступности не из разряда секретных — сегодня их можно самостоятельно «выписать» и через Интернет. Другое дело, конъюнктура с их наличным предложением: у дилеров они есть или можно заказать в любом случае, а на свободном рынке еще надо поискать.



Специфику российской эксплуатации официалы понимают, и ради сохранения клиентуры в условиях конкуренции меняют правила игры. Например, существует такое понятие, как «масляный сервис», когда у дилера можно просто поменять масло с фильтром без всяких дополнительных условий, и обойдется это практически в ту же цену, что и в обычных СТО. В ряде случаев, если доверяете качеству сервиса, можно просто подъехать со «своим маслом» и сделать замену. Более того, в дилерских центрах сейчас в порядке вещей внедрять специальные сервисные программы, в том числе для постгарантийных автомобилей. Например, устанавливать скидки на работу, то есть по меньшим расценкам нормо-часа, скажем, не 1600 рублей, а 1200. Эффект не сильный, но все-таки привлекательный. Уже не редкость встретить у ОД для постгарантийных клиентов на выбор предложение оригинальных и альтернативных расходников (так называемых эконом-класса), хотя огромной разницы в цене не будет — например, колодки оригинал 4000 рублей, а эконом-класса 3000 рублей. Также у ОД случаются акции со скидками на оригинальные материалы.

Дилеры особо не стимулируют «постгарантийных» клиентов, разве что печатями в сервисной книжке, что может поднять ликвидность машины при ее перепродаже. Правда, некоторые элитарные бренды практикуют особое расположение к преданным клиентам. Например, если человек всегда обслуживался официально и это подтверждается, то серьезные поломки (вплоть до замены угробленного двигателя или коробки) компания большей частью (до 70%) оплатит независимо от их причины. Впрочем, в сложных случаях жест доброй воли могут позволить себе и вполне демократичные бренды — иногда это зависит от личных отношений, и от того, насколько дилер дорожит репутацией бренда и «важностью» клиента.



ОСОБЕННОСТИ АЛЬТЕРНАТИВНОГО СЕРВИСА



Когда дилер на просьбу поменять обычный аккумулятор на 60 ампер говорит вам «без проблем» и называет цену в 7–8 тысяч рублей (в два раза выше, чем это можно сделать на свободном рынке), здравый смысл, конечно, не позволяет на такое согласиться. Или когда у дилера оригинальные колодки стоят 4000 рублей, а качественные альтернативные можно приобрести за 2000 рублей, и когда работа по замене в обычном СТО в два раза дешевле, есть смысл выбрать второй вариант. Замена колодок, ступичных подшипников, амортизаторов — многие, казалось бы, стандартные операции в сервисе ОД могут вызвать недоумение по поводу цены. В таких случаях, собственно, приходится обращаться «на сторону», где и расценки за работу демократичные, и запчасти можно «достать» дешевле, особенно если воспользоваться услугами интернет-магазинов.



Превосходство категории запчастей Original над Aftermarket из разряда мифов, но последние предлагают выбор. Рынок автокомпонентов делится на две категории — Original (OEM) и Aftermarket (IAM). Оригинальные поставляются на сборочные конвейеры и в дилерские СТО, а детали категории Aftermarket на «вторичный» рынок. Зачастую те и другие выпускаются одним производителем (у некоторых эти доли на рынке почти равны), и по качеству, в принципе, отличаться не должны. В зависимости от конъюнктуры рынка цены могут особо не различаться, быть ниже на Aftermarket, или наоборот. В целях оптимизации расходов автокомпании могут не предъявлять к каким-то комплектующим завышенных требований. В то же время на «свободный» рынок производители компонентов готовы предложить продукцию более высоких параметров, ведь никто не откажется продвигать свои передовые технологии и ноу-хау. И конечно, многое зависит от пресловутых торговых накруток.

Тем не менее, Original нам наверняка гарантирует соответствие нормам и требованиям автокомпаний, но по «твердым» тарифам, а вот с категорией Aftermarket, как говорится, возможны варианты. Скажем, одна группа расходников (фильтры, тормозные колодки, элементы подвески и т.д.) выпускается ведущими европейскими брендами, а также группой азиатских производителей, включая самые недорогие компоненты из Китая или, например, Индонезии. Также в этом сегменте теперь участвуют и российские фирмы, которые активизировались с развитием автосборочных заводов внутри страны. Самые доступные альтернативные аналоги могут в два, три и более раз стоить дешевле оригинальных, разумеется, качество тоже «на выбор».

Если пользоваться альтернативными расходниками наиболее дорогой группы,



то на стоимости материалов особой экономии может не получиться. Особенно с учетом смазочных материалов: у дилеров рекомендованные масла и техжидкости, в том числе с фирменными допусками, могут быть даже дешевле, чем масла на независимых СТО, предлагающих качественные продукты премиум-брендов. Кстати, в случае масел со специфичными фирменными допусками (например, указывающих на высокие энергосберегающие свойства), в обычных сервисах таких может и не оказаться. В этом случае надо применять аналог, покупать масло у дилера или на свое усмотрение прибегать к «прочим» продуктам.

При обращении в независимые СТО можно сэкономить на работе. В дилерских сервисах регламент стандартного ТО предполагает комплексный осмотр, рассчитывается в нормочасах и выходит примерно от 2000 рублей. В универсальных СТО базовые операции по замене масла и фильтров по сумме выйдут в 2–3 раза меньше, да и «внеплановые» работы по замене подшипников, пыльников, амортизаторов, ремней и так далее выйдут дешевле. В целом же отказ от «оригинального» ТО в пользу альтернативного позволит потратить в 1,5–3 раза меньше — все будет зависеть от предпочтений к производителям автокомпонентов. Однако должный ассортимент расходников в независимых СТО явление совсем не обязательное. Во всяком случае, для европейских автомобилей. И если на такие широко распространенные модели, как Ford Focus или Renault Logan, уже кое-что в наличии есть, то на других «европейцев» держать большой склад запчастей пока просто невыгодно. А где-то и вовсе сначала предложат заключить индивидуальный договор на долгосрочное обслуживание, чтобы уже на его основании персонально формировать ассортимент необходимых компонентов.

Если расходников в наличии нет, но таковые имеются на складах региональных поставщиков, то срок их доставки составит от 1 до 4 дней. Если нет, то придется подождать 2–3 недели. Столько же, кстати, требуется ждать доставку оригинальных расходников — альтернативные СТО по желанию клиентов с ними работают, но в основном именно на заказ. Причем поставки на заказ требуют предоплаты, обычно 70% от стоимости.



Филитр
группа ООО «Филитр»

**ЗАМЕНА РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ И ТЕХНИЧЕСКИХ ЖИДКОСТЕЙ
СТО во всех районах Иркутска, Ангарска и в Усолье.**

234-000, Байкальская, 58 г. ед.справ. (3952) 234-000
www.filers.com.ru, филитр-компания.рф

Комментарий специалиста

МОЖНО ЭКОНОМИТЬ ВРЕМЯ И ДЕНЬГИ

Павел КОВАЛЕНКО, директор альтернативного мультибрендового сервиса:

К особенностям могу отнести отсутствие очередей — записаться на ТО можно на завтра или даже в день звонка. Да и время проведения стандартных операций короче. У нас вообще меньше бюрократических звеньев, исключены лишние процедуры, отсюда и цена обслуживания получается примерно на 15–30% ниже, чем у дилеров. Мы лояльнее в своих требованиях: если возникает необходимость, машину клиент может оставить в сервисе до завтра, также при соблюдении определенных условий может присутствовать в сервисной зоне при обслуживании автомобиля. Мы не ограничены какими-то корпоративными стандартами в дополнительных услугах, сами определяем уровень комфорта для своих клиентов, то есть можем организовать большой магазин по типу супермаркета, кафе-бар ресторанного типа, детскую зону, в общем, все, что угодно.

Нам, конечно, трудно равняться с дилерами по наличию расходных материалов и запчастей, потому что обслуживаем машины не одной, а нескольких марок. Но самая ходовая база поддерживается, если чего-то нет, оперативно можем доставить напрямую от региональных поставщиков, со всеми налажено прямое сотрудничество, часть из них сами быстро доставляют заказ.

ТО ПО ЗАМЕНЕ МОТОРНОГО МАСЛА И ФИЛЬТРОВ В СЕРВИСЕ ОД И В НЕЗАВИСИМОЙ МУЛЬТИБРЕНДОВОЙ СТО НА ПРИМЕРЕ АВТОМОБИЛЯ FORD FOCUS II 2008 г. в. С БЕНЗИНОВЫМ ДВИГАТЕЛЕМ 2,0 ЛИТРА

Обслуживание в сервисе ОД

(с учетом поггарантийной скидки 25% на стоимость работ)

Расходные материалы	Стоимость материалов	Стоимость замены
Масло моторное Ford 5W30, 4,5 л.	1105 руб.	450 руб. (с фильтром)
Фильтр масляный Ford	365 руб.	—
Фильтр воздушный Ford	815 руб.	225 руб.
Фильтр салонный Ford	920 руб.	450 руб.
ИТОГО	3205 руб.	1125 руб.

Общая стоимость ТО — 4330 рублей

Обслуживание в независимой мультибрендовой СТО (со скидкой и без)

Расходные материалы	Стоимость материалов	Стоимость замены
Масло моторное Castrol Edge 5W30, 4,3 л.	2365 руб.	250 руб. (с фильтром)
Фильтр масляный Mann	430 руб.	—
Фильтр воздушный Mann	760 руб.	30 руб.
Фильтр салонный Mann	860 руб.	300 руб.
ИТОГО	4415 руб.	580 руб.

Общая стоимость ТО – 4995 рублей (без скидки)
Общая стоимость ТО по клиентской карте со скидкой 15% — 4245 рублей

Как видите, в альтернативном сервисе с использованием качественных расходников стоимость стандартного текущего ТО может выйти даже подороже, чем у дилера. Но это с учетом скидки у дилера и разной стоимости масла — в данном случае оригинальное масло сравнительно недорогое, тогда как альтернативный сервис при наличии выбора предложил элитный продукт. В то же время очевидна разность в стоимости работ (особенно по замене воздушного фильтра!) даже с учетом 25-процентной скидки у дилера.

Василий ЛАРИН

ВЫВОДЫ

По альтернативному обслуживанию в Иркутске **больше всего возможностей у владельцев японских автомобилей.** Исторически так сложилось, что иркутский сервис два десятилетия «затачивался» под обслуживание широко популярных «японцев». Во всяком случае, сделать самую банальную операцию — поменять моторное масло, фильтры, колодки, свечи и прочее, можно, как говорится, за любым углом.

У владельцев новых европейских автомобилей «альтернативных» возможностей в Иркутске меньше. Особенно это касается тех брендов, которые долгое время относились к экзотическим и официально представлены недавно — Peugeot, Citroen, Skoda и другие. Они больше зависимы от сервиса ОД. Очевидно, что владельцы автомобилей элитарных марок (тот же Porsche) ввиду конструктивной и сервисной специфики, а также менталитета самих владельцев, всегда отдадут предпочтение фирменному сервису.

Но в любом случае, придерживаться официального сервиса будут автовладельцы, кто не особо стеснен в средствах и принципиально отдает предпочтение стандартам дилеров. И потом, сегодня ничего не мешает совмещать два дела — проходить регламентные ТО у ОД и обращаться туда в «тяжелых случаях», а какие-то стандартные операции подешевле делать в независимых СТО.

Наконец, для наиболее «продвинутых» автовладельцев, кто хорошо ориентируется в современной номенклатуре услуг и запчастей, в том числе в интернет-пространстве, и кого не очень волнуют «штампики в сервисной книжке», сегодня самые широкие возможности по альтернативному обслуживанию. В этом случае можно относительно недорого содержать автомобиль, и при этом не рисковать с качеством. Правда, в этом случае при дальнейшей продаже автомобиля будет меньше аргументов в его пользу: официальному сервису все же принято доверять, в то время как в альтернативном сервисе, по мнению покупателей, бывает всякое...

