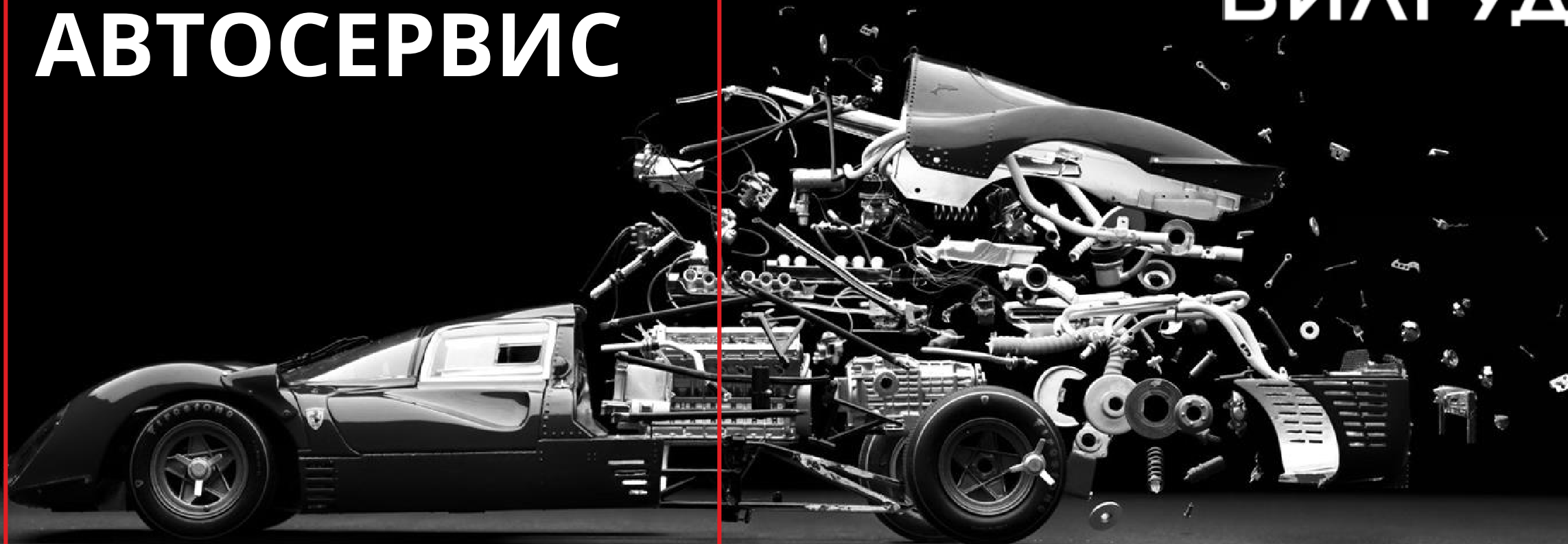

УМНЫЙ АВТОСЕРВИС



ВИАГУД



СОДЕРЖАНИЕ

РЫНОК АВТОСЕРВИСОВ

обзор/потребитель/независимые СТО

ВИЛГУД

цифры и факты/история развития/принципы работы

ПАРТНЕРСТВО ВИЛГУД

франшиза Вилгуд/принципы сотрудничества/результаты

БРЕНД ВИЛГУД

восприятие потребителем/отзывы/СМИ/рейтинги

FAQ



РЫНОК АВТОСЕРВИСОВ РАСТЕТ ОТ ГОДА К ГОДУ

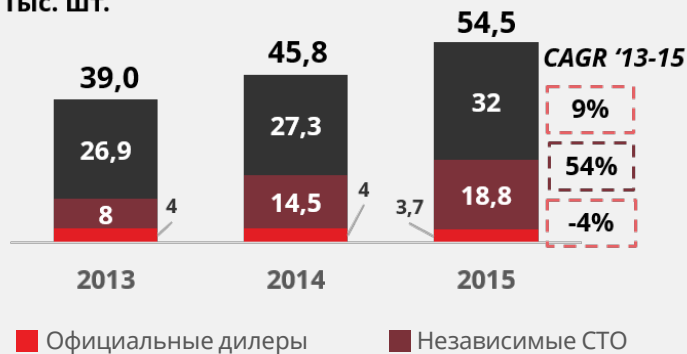
За 1 пол. 2017 г. продажи новых легковых автомобилей в России увеличились на 6.9%
 ➤ По итогам 2017 года ожидается умеренный рост на 7% в натуральном выражении¹

С 2013 г. по 2015 г. доля автомобилей до трех лет (основная целевая аудитория официальных дилеров) сократилась вдвое до 4%

Как следствие, после окончания гарантии обслуживание переходит от официальных дилеров либо к независимым техцентрам

Независимые СТО – лидер по росту количества точек с 2013 г. по 2015 г. (CAGR –53%) и объему рынка (22%)
 ➤ При этом у рынка остается двукратный потенциал роста за счет перехода от «частников» в специализированные СТО

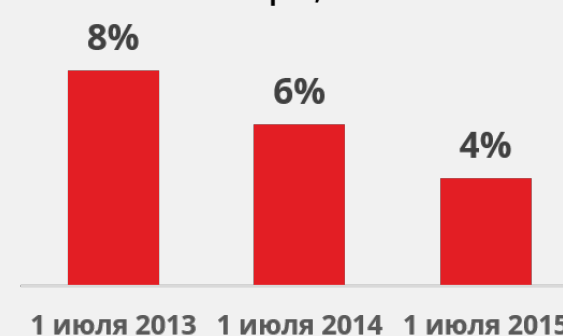
Структура рынка в натуральном выражении
Тыс. шт.



Структура рынка в денежном выражении



Доля автомобилей до 3-х лет в общем объеме автопарка, %



И ИМЕЕТ **ДВУХКРАТНЫЙ** ПОТЕНЦИАЛ РОСТА.
 ЧЕМ БОЛЬШЕ СТО НА РЫНКЕ, ТЕМ **СЛОЖНЕЕ** НЕ СТО КОНКУРИРОВАТЬ.

С ОДНОЙ СТОРОНЫ, АВТОСЕРВИС СЕГОДНЯ - **ВЫГОДНЫЙ БИЗНЕС**

Небольшие
инвестиции и
большая отдача

Понятная системы
работы и бизнес
модель

Легко управлять

Легко
масштабировать

10% СТО может с этим
согласиться

С ДРУГОЙ, НЕЗАВИСИМЫЕ СТО - САМОЗАНЯТОСТЬ, А НЕ БИЗНЕС

Мы много общаемся с собственниками независимых СТО и очень хорошо знаем, с какими проблемами они сталкиваются каждый день

«Мой автосервис балансирует на грани безубыточности»

«Управление "съедает" все время, включая выходные»

«Я работаю круглые сутки, мой СТО приносит 100-200 тыс. чистого дохода в месяц, но прибыль пока лишь на бумаге»

«Я трачу 80% времени на контроль сотрудников, но все равно некоторые из них меня обманывают»

ПРОБЛЕМЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОСТАЮТСЯ НЕРЕШЕННЫМИ

**Не изменится ли стоимость
ремонта?**

Не переплачиваю ли я?

**Хорошо ли отремонтировали
авто?**

**Действительно ли нужны те
работы, что советует мастер?**

**Как быстро я смогу забрать свой
автомобиль?**



РАЗЛИЧИЯ ВЫГОДНОГО И УБЫТОЧНОГО АВТОСЕРВИСОВ



Недовольный клиент



Доля ФОТ более 50%



Большие складские запасы



Ручное управление персоналом

УПРАВЛЕНИЕ



Лояльный клиент



Доля ФОТ менее 50%



Минимальные складские запасы



Регламентированная система мотивации



ВИЛГУД ПРЕВРАЩАЕТ УБЫТОЧНЫЙ АВТОСЕРВИС В **ПРИБЫЛЬНЫЙ**



8 собственных автосервисов
97 франчайзи
43 на этапе внедрения
Оборот сети за 2017 год — 1 250 млн рублей



Единые стандарты качества и гарантии их выполнения внутри всей сети



Вилгуд централизует маркетинг, продажи, HR, IT, логистику, финансы и контроль качества, оставляя за операционной площадкой функцию непосредственного выполнения работ



Полная автоматизация всех бизнес-процессов через собственную облачную IT-платформу





Андрей Варнавский



КЕЙС №1

МОСКВА И МО



За первые 30 дней оборот вырос на 50%

Открыл с Вилгуд 6 СТО



Москва – 1 СТО

МО – 1 СТО



Оборот: 6 000 000 руб.

Средний чек: 20 000 руб.

Клиентов: 300



Читать историю Андрея в блоге:
[часть 1, часть 2](#)

КЕЙС №2

Балашиха

«Вилгуд - это лучший продукт для автосервиса, который есть на рынке.»



Подключился к сети Вилгуд
более 5 лет назад



Оборот: 10 000 000 руб.
Средний чек: 31 000 руб.
Клиентов: 330

Владимир
Потылицын



КЕЙС №3

Улан-Удэ



Открыли франшизу в 2018 году. За 3 года удвоили оборот сервиса, имея то же количество клиентов.

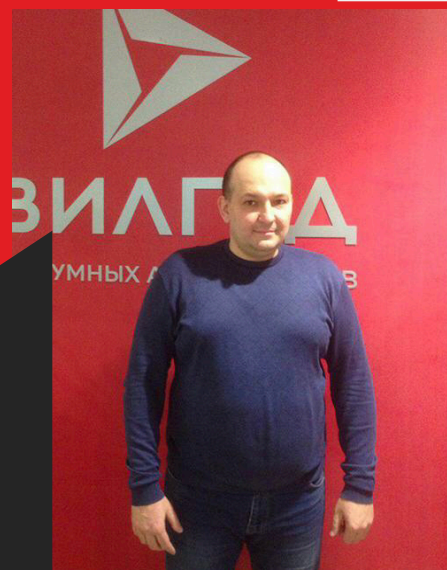


Улан-Удэ
413 850 жителей



Оборот: 5 000 000 руб.
Средний чек: 6 000 руб.
Клиентов: 900

Алексей
Машкович



КЕЙС №4

Автозаводская



Открылись в ноябре 2016 года. На сегодняшний день имеют оборот и средний чек в 2 раза больше первоначального.



Оборот: 4 500 000 руб.
Средний чек: 18 000 руб.
Клиентов: 250



Денис Градинар

ВИЛГУД КОМПЛЕКСНО РАЗВИВАЕТ ФРАНЧАЙЗИ

Вилгуд не только дает проверенное бизнес решение, но и осуществляет постоянную поддержку своих партнеров и совершенствует бизнес процессы.

Анализ лучших практик помогает оперативно внедрить успешные решения в уже запущенные СТО.



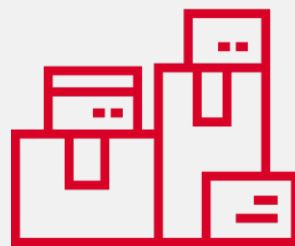
[узнать больше о маркетинге, HR и других блоках франшизы](#)

РАБОТА С ВИЛГУД – ЭТО ПРИНЦИПИАЛЬНО **НОВЫЙ ПОДХОД** К УПРАВЛЕНИЮ



Доверие

Нет необходимости выстраивать самому бизнес-процессы. Система уже настроена таким образом, чтобы максимизировать прибыль и минимизировать ручное управление



Логистика

Склад становится мелким активом, а не крупным пассивом

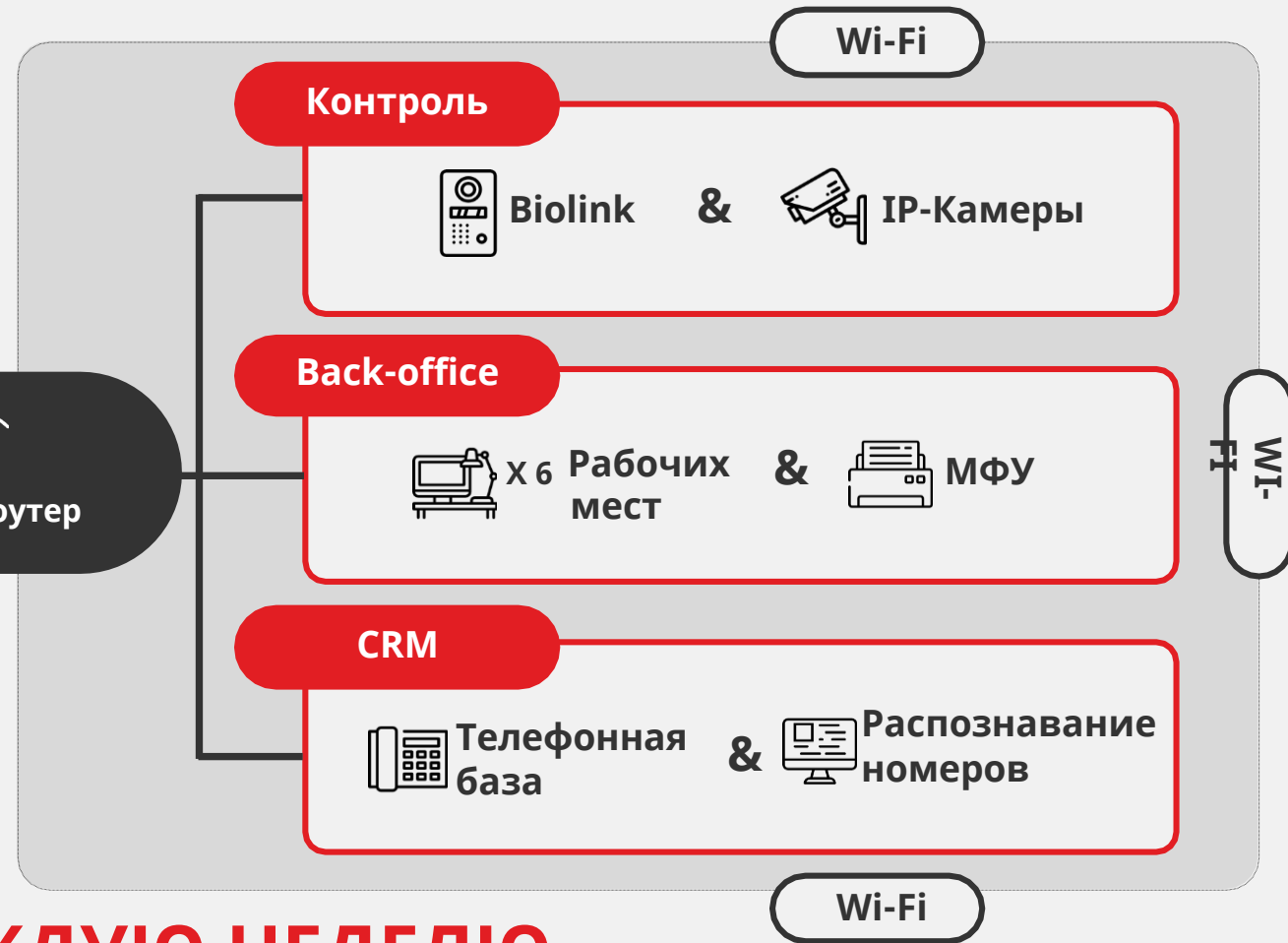
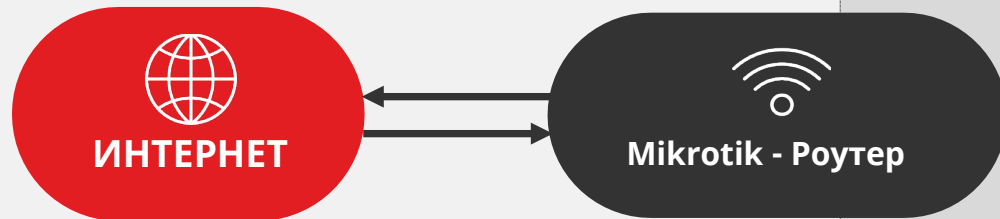


Работа с персоналом

Нет контроля за подчиненными. 70% неэффективных сотрудников сами покидают сервис в течение месяца

В ОСНОВЕ ПОДХОДА ИННОВАЦИОННАЯ ИТ-СИСТЕМА

- Минимизирует ручной труд и управление. Увеличивает прибыль автосервиса в 2 раза.
- SAAS-решение с элементами локальной децентрализации.







- Показатели доступны в режиме реального времени.

**3 ГОДА РАЗРАБОТКИ
ОБНОВЛЕНИЯ ВЫХОДЯТ КАЖДУЮ НЕДЕЛЮ**

КАК ИЗМЕНЯЕТСЯ БИЗНЕС В ЦИФРАХ

Анализ экономики двух автосервисов
 (Среднегодовые показатели, тыс.руб.)

	Обычный автосервис до вступления в сеть	Обычный автосервис после вступления в сеть	
 ДОХОДЫ	4 015	4 040	Коэффициент запчастей – 1.13 (в 2 раза выше рынка)
Продажа запчастей	2 461	2 261	
Ремонт автомобилей	1 554	1 779	
 РАСХОДЫ	3 919	3 301	С учётом загрузки месячная зарплата на 30% выше рынка
Стоимость запчастей	1 654	1 492	
Оплата труда	1 297	958	
Отчисления управляющей компании	336	357	
Аренда и прочие расходы	632	494	Рентабельность работающей СТО в 2 раза выше рынка. Новая СТО выходит на операционную окупаемость за 2 месяца после начала работы с Вилгуд.
 ЕВИТДА	96	739	
Рентабельность	2%	22%	



ВИЛГУД ЭТО НЕ ТОЛЬКО ГОЛОВНАЯ КОМПАНИЯ

Мы поощряем обмен знаниями внутри сети и проводим ежеквартальные мастер-классы, где делимся успешным опытом и обсуждаем планы на будущее

Каждый владелец автосервиса – звено мощной цепи бренда*, где результаты его бизнеса – результаты всей сети.

*№1 по поисковым запросам Yandex среди сетей автосервисов

НАС РЕКОМЕНДУЮТ КЛИЕНТЫ

NPS 64,8

Мнение
клиента 95%



Обзвон клиентов после ремонта

70% клиентов обработаны



Оценки на сайте и приложении

1000 оценок фиксируются в единой системе



Экспертиза каждой рекламации

Каждая рекламация – причина расследования.
Улучшаем качество обслуживания.



Клиентский сервис через программы лояльности и механики ОС вовлекает автовладельцев в создание продукта, который хочется рекомендовать друзьям.

О НАС ОХОТНО ПИШУТ НАШИ ПАРТНЕРЫ

Обычный автосервис не знает, какие инструменты управления есть, как с ними работать на что нацеливаться, как ставить бюджет, как его планировать и как сделать так, чтобы он исполнялся, а не был мечтой. Поэтому 80-90% станций из месяца в месяц \pm выходят «в ноль».

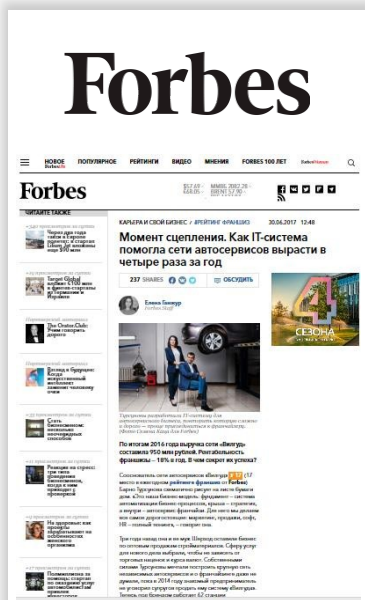
И я так жил, по большому счету.

В сентябре 2014 года мы стали франчайзи Вилгуд и сразу же **получили взрывной рост**. За первые 30 дней оборот вырос на 50% — и это в «несезон». Через три месяца я уже стал подыскивать новые площадки, и за полтора года мой бизнес расширился в разы: **теперь у меня шесть станций**.

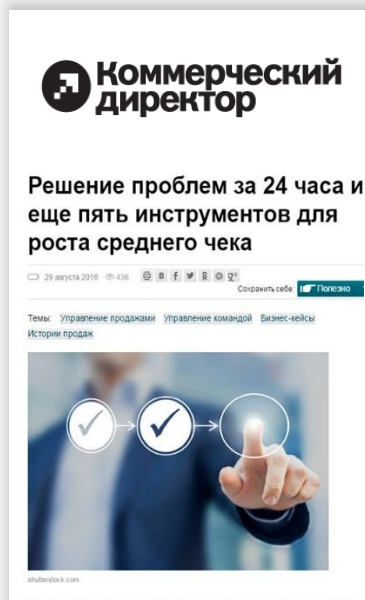


 Читайте больше [в нашем блоге](#)

И СМИ



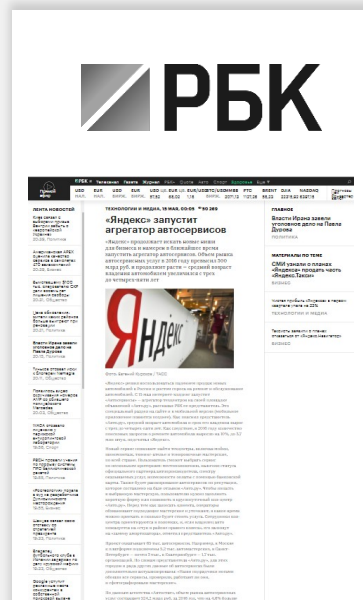
*Момент сцепления.
Как IT-система
помогла сети
автосервисов
вырасти в четыре
раза за год*



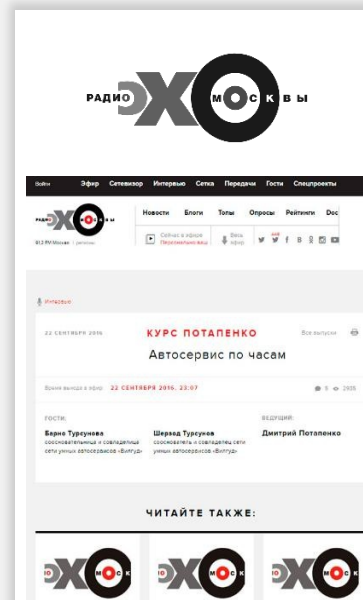
*Решение проблем за
24 часа и еще пять
инструментов для
роста среднего чека*



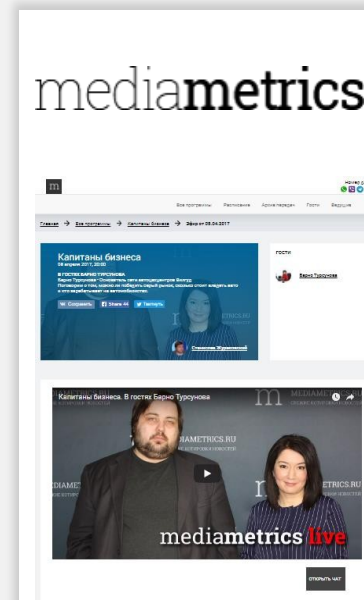
*Как я
автоматизировал
автосервисы.
Выручка подскочила
до миллиарда.*



*«Яндекс» запустит
агрегатор
автосервисов.*



*Курс Потапенко.
Автосервис по часам*



*Капитаны бизнеса.
В гостях Барно
Турсунова.*

МЫ В ТОПЕ РЕЙТИНГОВ

№1 Франшиза для
автосервисов

ТОП-100
ФРАНШИЗ



ТОП-50
самых востребованных
франшиз в 2017 году
по версии РБК



ТОП-25
самых выгодных
франшиз по версии
журнала Forbes



FAQ

Базовые требования к франчайзи

Условия сотрудничества

**Сколько времени и инвестиций
нужно для открытия с 0?**

**Как подобрать и
мотивировать персонал?**

**Как найти и не потерять
клиентов?**

**Как и где купить
запчасти?**



ТРЕБОВАНИЯ К ФРАНЧАЙЗИ

Ищем единомышленников, а не капитал

Мы зарабатываем не на вступительном взносе, а на успехе наших партнёров. Поэтому мы ищем не людей с деньгами, а тех, с кем мы сможем построить успешный масштабируемый бизнес.

Если вы хотите развивать все сами – Вилгуд не ваш вариант

Мы даем готовые решения, схемы работы и гарантируем, что вы получите от них результат. Но для этого нужно довериться нам и принять подход к управлению.



FAQ

Как начать зарабатывать вместе с Вилгуд



УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА

Единовременный паушальный взнос

Москва **499 000 ₺**

Миллионники
и МО **499 000 ₺**

Другие города **349 000 ₺**

РОЯЛТИ ОТ 5% ОТ ВЫРУЧКИ



СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ И ИНВЕСТИЦИЙ НУЖНО ДЛЯ ОТКРЫТИЯ С 0?

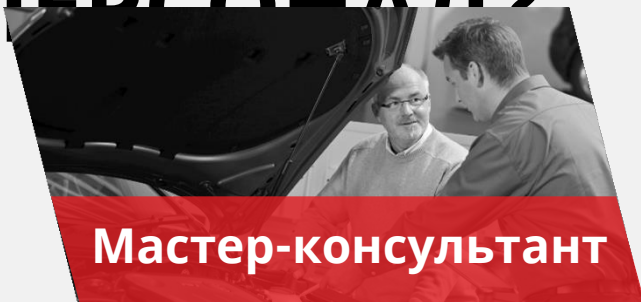


Благодаря отлаженным бизнес-процессам и накопившемуся опыту весь процесс запуска занимает **26 дней**

Раздел затрат	Сумма/ руб.	%
Производственное оборудование	2 970 000	68%
Ремонт помещения	500 000	11%
IT-оборудование	460 000	10%
Брендинг СТО	281 000	6%
Наполнение склада	200 000	4%
Итого	4 400 000	100%

Большая часть инвестиций уходит на создание производства

КАК МОТИВИРОВАТЬ ПЕРСОНАЛ?



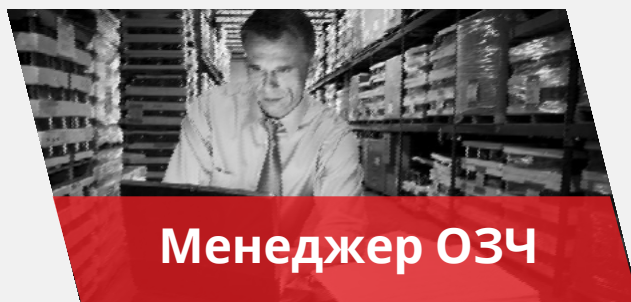
Мастер-консультант

Начисления

- Продажа услуг
- Повторная продажа услуг
- Продажа товаров
- Продажа рекомендаций
- Продажа ранее рекомендованных работ
- Продажа КСК
- Положительный отзыв
- Бонус за регистрацию в мобильном приложении

Удержания

- Процент от стоимости клиента
- Точка зрения клиента
- Нарушения стандарта въезда/выезда авто
- Опоздания
- Отметка об уходе
- Не поднятая трубка



Менеджер ОЗЧ

Начисления

- Процент от продажи запчастей
- Проценка

Удержания

- Закупка складской позиции за наличные
- Просрочка поставки
- Не поднятая трубка
- Опоздания
- Отметка об уходе
- Не поднятая трубка



Механик

Начисления

- Выработка
- Продажа ранее диагностированных работ
- Повторный ремонт

Удержания

- Гарантийный ремонт
- Гарантийные запчасти
- Эффективность такта
- Опоздания
- Отметка об уходе



Все должностные обязанности связаны с прозрачными КРІ, которые, с одной стороны, мотивируют персонал работать эффективнее, а с другой в низкий сезон экономить на ФОТ

КАК МОТИВИРОВАТЬ ПЕРСОНАЛ?

КРІ мастера-консультанта

Мастер-консультант:	Сумма
И: продажа ранее диагностированных работ	42
МК: выяснить причину опоздания / не приезда	-400
МК: продажа ранее рекомендованных работ	7 794,11
МК: продажа рекомендации	3 958,2
МК: стоимость обслуживания клиента	-9 165
МК: стоимость обслуживания клиента (возврат)	7 280
МК: удержание за ТЗК	-2 700
МОЗЧ: % от маржи запчастей	12,38
Нет работы контрольный осмотр по 40 параметрам	-1 000
Опоздания на работу	-29 330
Повторная продажа услуг	5 428,92
Продажа КСК	700
Продажа товаров	9 159,27
Продажа услуг	47 547,32
Прямое начисление	29 800
Удержание за просрочку состояния	-649
Удержание за просрочку статуса	-782
Итого	68 335

Бонусы начисляются в режиме реального времени



КАК НАЙТИ КЛИЕНТОВ?

ОСНОВНОЙ КАНАЛ:

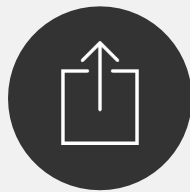
Контекстная реклама

Канал автоматизирован и свободно масштабируем, на запуск нового города уходит 2-3 часа. Реклама осуществляется строго по предоставляемым услугам, что позволяет экономить средства и в режиме реального времени реагировать на изменения ситуации у франчайзи.



Вилгуд помогает спланировать маркетинговую кампанию и оптимизировать затраты

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАНАЛЫ:



Органический трафик



Платное размещение на тематических порталах



Акции на сайте



Прямые рассылки – SMS, e-mail, push



Партнерские проекты с АМ.ru, Яндекс



Медийная реклама (работа на осведомленность)



Затраты на каналы, которые не связаны напрямую с конкретным автосервисом Вилгуд берет на себя

КАК РАБОТАТЬ С КЛИЕНТАМИ?



ЭТАП	ЦЕЛЬ	ЗАДАЧА	ДЕЙСТВИЯ	ИНСТРУМЕНТЫ
 Звонок клиента – Оператор Call-центра	Фильтрация клиентов на "целевые" и "не целевые"	Исходя из первичных потребностей клиента определить "целевого" клиента. Формирование обращения.	Принимает входящий звонок и формирует обращение в программе с указанием основных данных.	Паспорт СТО
 Оператор Call-центра - Эксперт Call-центра	Формирование корректного обращения		Проверяет вводные данные клиента и его потребностей на соответствия стандартам обслуживания.	Паспорт СТО
 Эксперт Call-центра – Запись на ремонт	"Продажа" записи и заезда.	Формирование корректной заявки на ремонт на определенное СТО.	Презентует планируемые и акционные работы, отвечает на вопросы и возражения клиента, озвучивает конкурентные преимущества, согласует детали визита клиента на СТО.	Паспорт СТО Расписание СТО Автодата Служба оценки ЗЧ
 Ведение клиента	Подтверждение визита клиента на СТО	Сохранение лояльности к Компании и первичной потребности в визите на СТО	Звонит клиенту за сутки до планируемого времени визита с напоминанием и подтверждением визита. В случае изменения планов клиента - предлагает перенести дату на более удобную для клиента.	Заявка на ремонт
 Визит клиента	Увеличение лояльности клиента в Компании, переводение данного клиента в разряд "постоянных".	Проведение сервисного обслуживания автомобиля качественно и в оговоренный срок	Провести качественное обслуживание клиентского автомобиля в сроки и по стоимости, оговоренными с клиентом на этапе звонка. Повести дополнительные работы по диагностике и расширению планируемых работ.	Внутренние процессы СТО

Регламентированные процедуры и разделение зон ответственности позволяют сконцентрироваться каждому отделу на своих задачах и выполнять их максимально эффективно согласно КРІ

КАК НЕ ПОТЕРЯТЬ КЛИЕНТОВ?

СИСТЕМА ЛОЯЛЬНОСТИ, ГДЕ БАЛЛЫ
НАЧИСЛЯЮТСЯ ЗА:



За регистрацию приложения



За подписку на рассылку



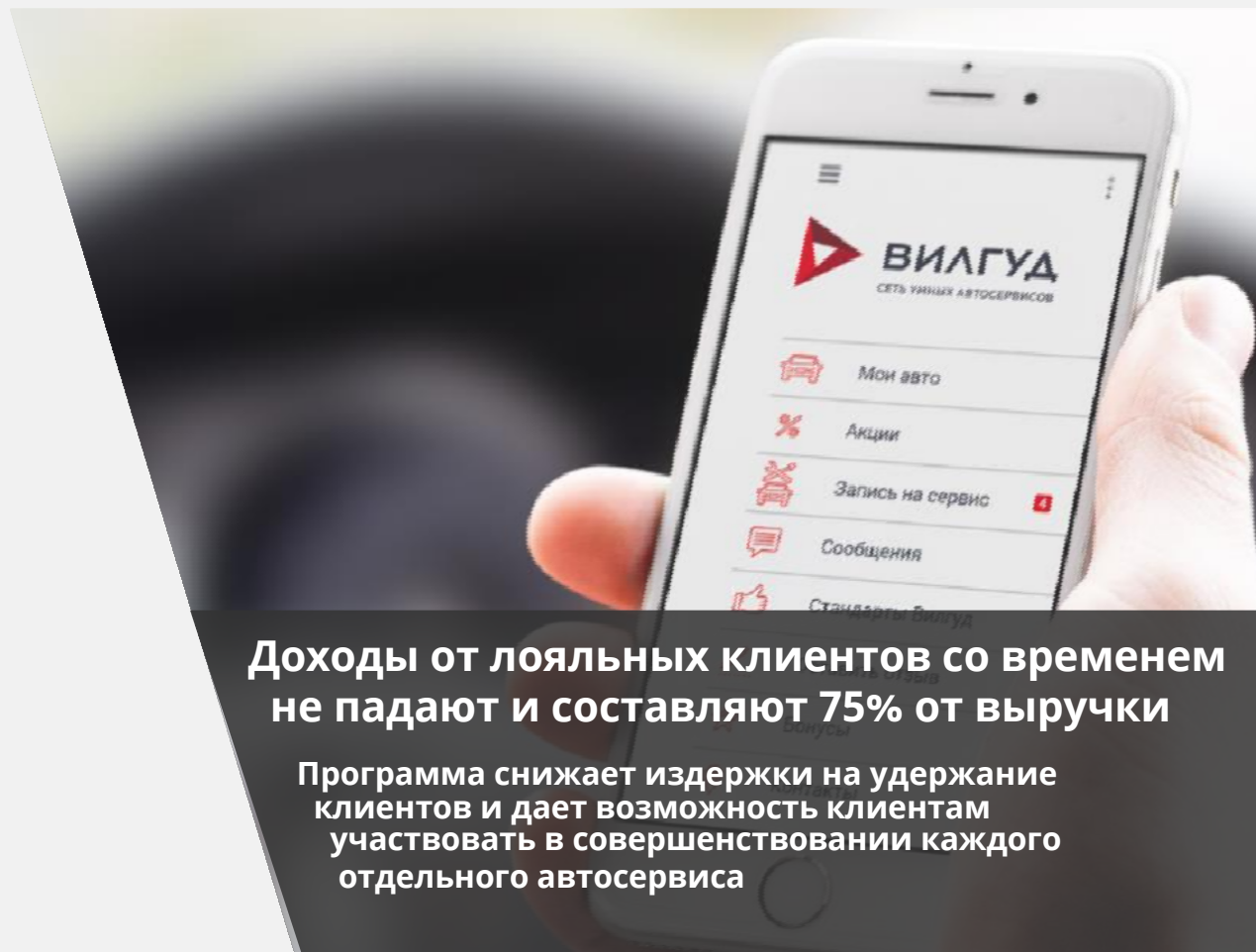
За отзывы



За каждый заезд



За приезд в автосервис вовремя



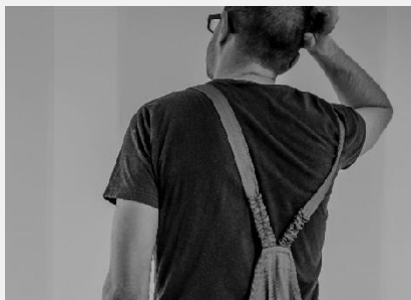
**Доходы от лояльных клиентов со временем
не падают и составляют 75% от выручки**

Программа снижает издержки на удержание
клиентов и дает возможность клиентам
участвовать в совершенствовании каждого
отдельного автосервиса

КАК НАЙТИ ПОСТАВЩИКОВ?

1

Сокращено время на
поиск запчасти



3

Сокращено время на
оформление заказов в 1С



Получение только лучших
предложений от поставщиков

2

Сокращение ФОТ и
увеличение прибыли

4

Вилгуд работает с надежными поставщиками,
которые гарантируют качество решений и запчастей

Выстроенные партнерские отношения снижают логистические издержки для
обеих сторон и максимизируют отдачу от каждой проданной запчасти

АВТО-ЕВРО
АВТОЗАПЧАСТИ И ОБОРУДОВАНИЕ

MOTUL
MOTOR OIL

AutoDistribution
МОСКВОРЕЧЬЕ

EMEX
автомобильные запчасти

Shell

berg

ARMTEK
АВТОЗАПЧАСТИ

АВТОРУСЬ

ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ