

Анализ СТО ГОРОД

Общие показатели СТО ГОРОД

Выручка	7 195 297.30
Обслуживается брендов	45
Количество заездов	1 325
Средний чек	5 430.41
Средний чек с 1 клиента в год	14 639.64
Средняя стоимость 1 н/ч	1 194.22
Продано запчастей на 1 н/ч	734.29



Показатель TOP-5 СТО

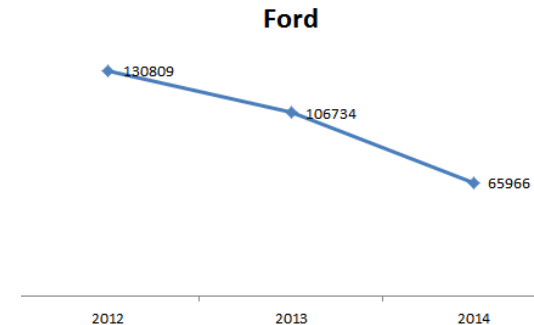
28% обслуживаемых брендов приносит 80 % выручки

	Бренд	Доля в выручке
1	Ford	12.1%
2	Volkswagen	9.2%
3	Nissan	6.4%
4	Opel	5.6%
5	Fiat	5.3%
6	BAZ	4.9%
7	BMW	4.7%
8	Chevrolet	4.7%
9	Peugeot	4.4%
10	Mazda	4.3%
11	ГАЗ	3.4%
12	Toyota	3.4%
13	Skoda	3.1%
14	Mitsubishi	3.0%
15	Hyundai	3.0%
16	Mercedes-Benz	3.0%

**36%
брендов
приносят
80.5%**

Показатели СТО Город ниже показателей TOP-5 и среднего показателя в регионе, что говорит о высокой мультибрендовости СТО, что требует высокого уровня подготовки персонала, наличия достаточного количества оборудования и специального инструмента, а также необходимости поддержания большого ассортимента на складе запасных частей.

Стоит отметить высокую долю в выручке автомобилей марки Ford, что в долгосрочной перспективе 1-3 года может привести к снижению выручки с обслуживания по причине значительного снижения объемов продаж в последние два года.



Средний показатель 30 СТО

32% обслуживаемых брендов приносит 80 % выручки

Показатель TOP-5 СТО

31% заказ-нарядов, закрывается без продажи запчастей

Доля заказ-нарядов без запчастей

1	Ford	54%
2	Volkswagen	59%
3	Nissan	65%
4	Opel	55%
5	Fiat	33%
6	ВАЗ	52%
7	BMW	62%
8	Chevrolet	38%
9	Peugeot	54%
10	Mazda	62%
11	ГАЗ	26%
12	Toyota	57%
13	Skoda	58%
14	Mitsubishi	66%
15	Hyundai	47%
16	Mercedes-Benz	63%

**55% заказ-
нарядов
закрываются
без продажи
запасных
частей**

СТО ГОРОД следует обратить особое внимание на продажу запасных частей.

Рост продажи запасных частей до уровня среднего показателя в 45 % позволит получить дополнительную выручку в размере 638 555 руб. и валовую маржу – 294 694 руб.

Для обеспечения улучшения показателей по продаже запасных частей необходимо обратить внимание на:

1. Наличие на складе запасных частей
2. Профессионализм персонала

Для обеспечения повышения продаж запасных частей Вы можете воспользоваться нашим складом запасных частей с оперативной доставкой в течении 1 час, а также направить персонал на обучение по программам «Навыки коммуникации», «Продажи в сервисе»

Также мы можем провести работы, которые обеспечат рост доходности СТО, за счет проведения углубленного анализа с выявлением точек роста и работы по внедрению и обучению сотрудников на рабочих местах

Средний показатель 30 СТО

45% заказ-нарядов, закрывается без продажи запчастей

Показатель TOP-5 СТО

Маржа от продажи запчастей составляет 53,65%

1	Ford	45%
2	Volkswagen	53%
3	Nissan	43%
4	Opel	65%
5	Fiat	42%
6	BAZ	50%
7	BMW	30%
8	Chevrolet	51%
9	Peugeot	44%
10	Mazda	60%
11	GAZ	33%
12	Toyota	40%
13	Skoda	38%
14	Mitsubishi	45%
15	Hyundai	56%
16	Mercedes-Benz	59%

**Средний
показатель
маржинального
дохода от продажи
запчастей 46,15%**

СТО ГОРОД имеет показатель сравнимый со средним показателем.

Отмечается низкая доходность от реализации запчастей (менее 40%) по брендам BMW, ГАЗ и Skoda.

Для увеличения доходности с запасных частей необходимо изучить документы поставки, а также условия получения запасных частей от поставщиков.

Также следует изучить доходность от реализации запасных частей по другим брендам, составляющим менее 20% выручки СТО Город.

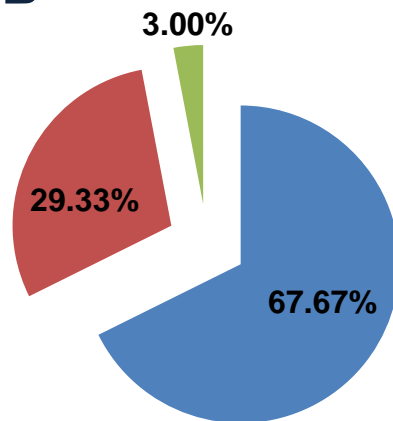
Средний показатель 30 СТО

Маржа от продажи запчастей - 47.6%

ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ

Согласно полученным данным за период 13 месяцев, стоит отметить высокую долю первичных посещений СТО ГОРОД.

Показатель говорит о качественной маркетинговой активности по привлечению клиентов на СТО.



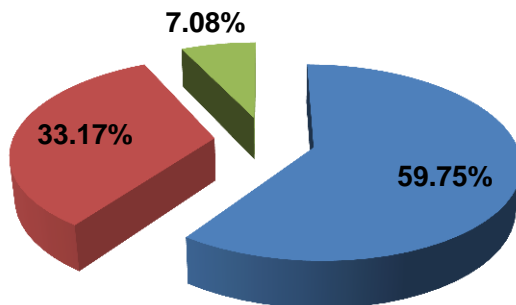
■ 1 заезд ■ 2 - 4 заезда ■ 5 и более

В целях повышения лояльности клиентов (частоты обслуживания) рекомендуется провести анализ базы данных для обзвона:

1. Выявление клиентов, которые прошли ТО год назад.
2. Просмотреть заказ-наряды с рекомендациями
3. Разработать сезонную акцию для привлечения клиентов СТО на сервис.

В случае отсутствия технических возможностей для работы с базой данных, мы предлагаем воспользоваться нашим программным обеспечением, которое позволит обеспечить качественную работу с клиентами в автоматическом режиме.

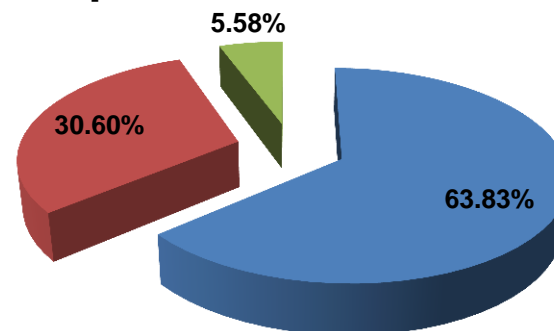
ТОР – 5



■ 1 заезд ■ 2 - 4 заезда ■ 5 и более

Эффективная работа с базой данных позволяет добиться показателя 30% - первичные клиенты; 70% повторные визиты. Данная схема позволяет значительно сократить затраты на рекламу

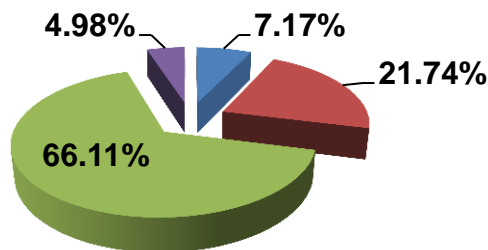
Средний показатель



■ 1 заезд ■ 2 - 4 заезда ■ 5 и более

Возраст, обслуживаемого парка

СТО ГОРОД находится на уровне средних показателей, что в текущей ситуации обеспечивает стабильность. Однако существует риск снижения выручки за счет того, что владельцы автомобиле старше 6 лет, в связи с экономической ситуацией, станут искать более дешевые сервисы. Также стоит обратить внимание на наличие автомобилей без года выпуска и постараться свести на 0 этот показатель.

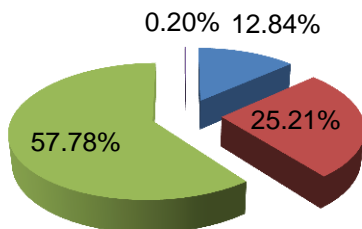


- Категория 1 (от 0 до 3 лет (2014-2012))
- Категория 2 (от 4 до 6 (2011-2009))
- Категория 3 (старше 6 лет)
- Без года выпуска

В настоящее время имеется потенциал роста по обслуживанию машин от 2 до 6 лет. Согласно опроса журнала «За рулем» лишь 21% читателей решили не менять привычки и продолжать обслуживаться у официального дилера.

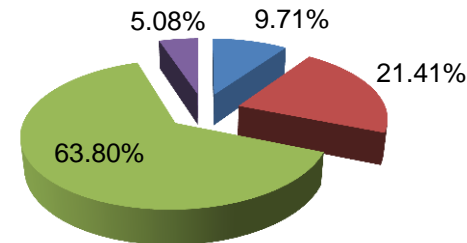
Появления обновленного парка автомобилей потребует диагностического оборудования и специнструмента, который мы можем предложить Вам на специальных условиях.

ТОР – 5



- Категория 1 (от 0 до 3 лет (2014-2012))
- Категория 2 (от 4 до 6 (2011-2009))
- Категория 3 (старше 6 лет)
- Без года выпуска

Средний показатель

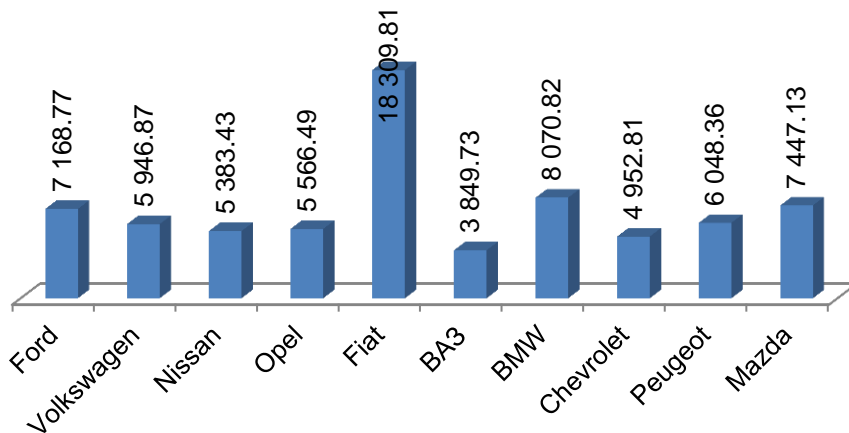


- Категория 1 (от 0 до 3 лет (2014-2012))
- Категория 2 (от 4 до 6 (2011-2009))
- Категория 3 (старше 6 лет)
- Без года выпуска

Результаты работы по 10 лучшим по выручке брендам



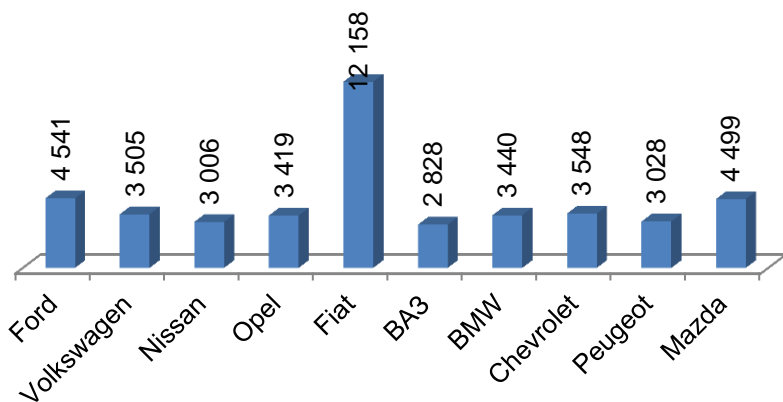
Средний чек



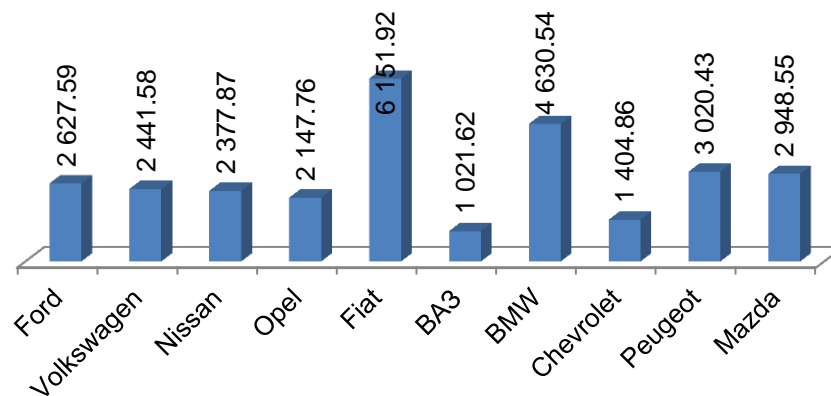
Сотрудники СТО ГОРОД продают в среднем 3.6 часа на 10 брендов, приносящих максимальный доход, что при оптимальном показателе 3.1 часа на 1 заказ-наряд является отличным показателем. Имеется потенциал роста продажи запасных частей.

Для обеспечения качественного роста продажи запасных частей рекомендуется сформировать достаточные складские запасы для обеспечения ремонта основных брендов или воспользоваться нашим складом, что позволит Вам поддерживать оптимальный склад и не иметь затрат на его содержание

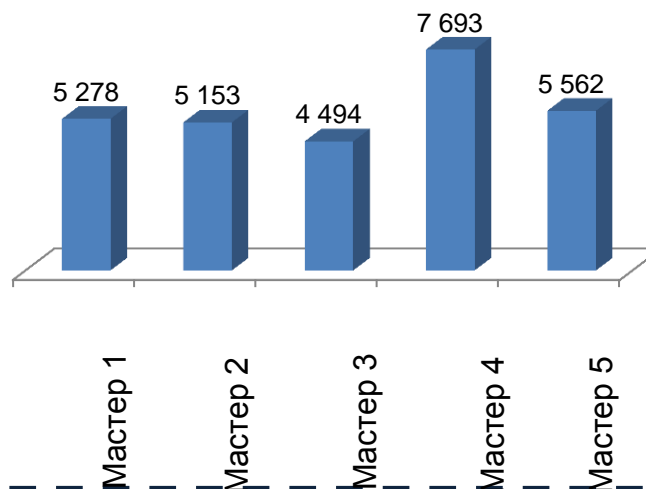
Продано работ на 1 заказ-наряд



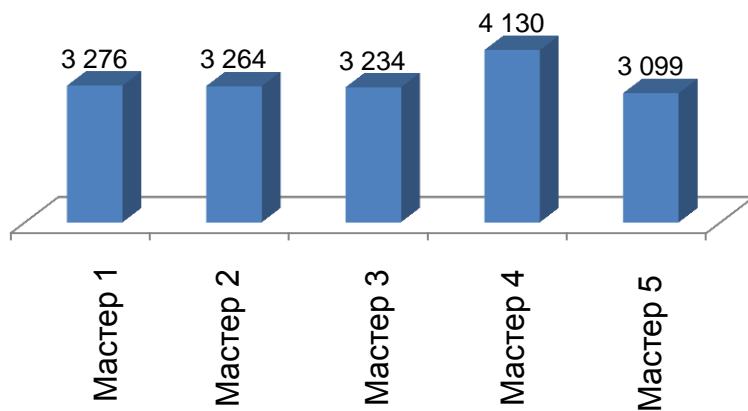
Продано запчастей на 1 заказ-наряд



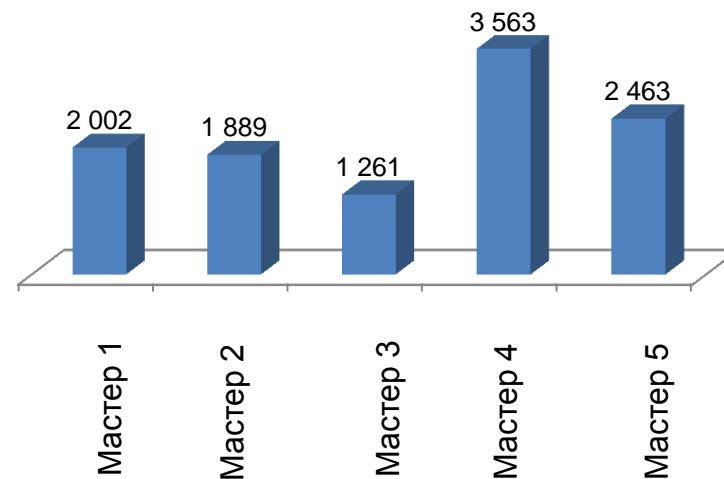
Средний чек



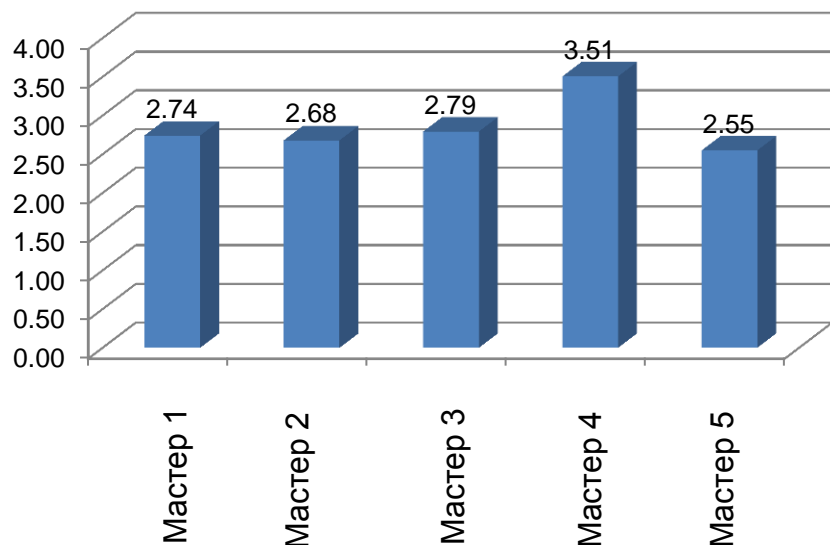
Продано работ на 1 заказ-наряд



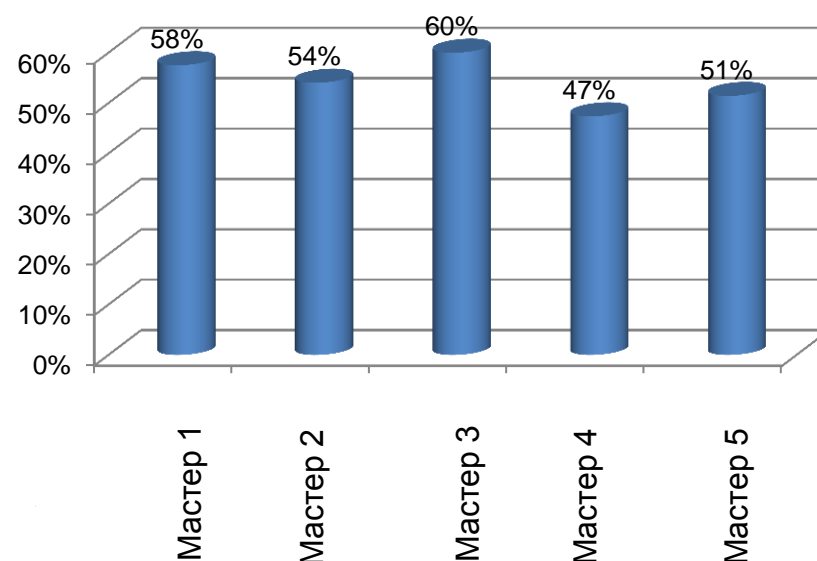
Продано запчастей на 1 заказ-наряд



Продано часов на 1 з/н



Доля заказ-нарядов без запчастей



Лучшим мастером-консультантом СТО ГОРОД является Мастер 4
Следует обратить особое внимание на Мастера 3 и Мастера 2 .

Для повышения качества работы сотрудников и в рамках нашей партнерской программы мы предлагаем направить сотрудников на обучение по темам «Навыки коммуникации» и «Продажи в сервисе».

В результате дополнительной подготовки сотрудники смогут показывать более высокие показатели как по продаже часов, так и запасных частей

Сравнение СТО ГОРОД с TOP-5

	Обслуживаетс я брендов	80 % выручки приносит		Средний чек, руб	Продано запчастей на 1 заказ-наряд	Продано работ на 1 з/н	Средняя стоимость 1 н/ч	Продано часов на 1 з/н
		кол-во брендов	% от обслуживаемых					
TOP-5	44	13	28%	8 154	4 528	3 858	1 295	3.67
среднее значение	47	15	32%	6 706	3 264	3 442	1 139	3.06
СТО ГОРОД	45	16	36%	5 447	2 073	3 372	1 194	2.82

	Доля заказ- нарядов без запчастей	Отношение запч./раб	Маржа с з/ч, %	1 заезд	2 - 4 заезда	5 и более	Категория 1 (от 0 до 3 лет (2014-2012))	Категория 2 (от 4 до 6 (2011-2009))	Категори я 3 (старше 6 лет)	Без года выпуска
TOP-3	31%	1.27	53.65%	59.75%	33.17%	7.08%	12.84%	25.21%	57.78%	0.20%
среднее значение	45%	0.92	47.80%	63.83%	30.60%	5.58%	9.71%	21.41%	63.80%	5.08%
СТО ГОРОД	55%	0.61	46%	68%	29%	3%	7%	22%	66%	5%