



ТЮНИНГ & СЕРВИС

Бизнес план

Автоцентр

по франшизе компании «Тюнинг & Сервис»

Объем инвестиций:	2 900 000 руб.
Срок окупаемости:	6-12 мес.
Ожидаемая ежемесячная прибыль:	от 600 000 руб.

Бизнес план может копироваться и распространяться любым способом. Обязательно упоминание на каждой странице бизнес плана информации о правообладателе с указанием прямой гиперссылки на веб-сайт <http://mybis.org>

Тюнинг & Сервис

<http://mybis.org>

Новосибирск, 2011

Содержание

Резюме	3
Бизнес идея	4
Описание компании Тюнинг & Сервис.....	6
История создания	6
Цели и задачи.....	7
Юридическая информация	7
Описание услуг	8
Защита нанокерамикой	8
Глубокая химчистка салона.....	9
Хромирование и золочение	11
Ремонт сколов.....	12
Восстановление блеска фар.....	13
Анализ рынка	14
Описание сегмента рынка	15
Емкость рынка	16
Рыночные позиции компании	17
Конкурентные преимущества	18
Маркетинг	20
Маркетинговая стратегия	21
Реклама.....	21
Риски проекта.....	23
Перечень и оценка рисков	23
Финансовый план	25
Потребности в капитале.....	25
Окупаемость инвестиций.....	25
Бюджет доходов и расходов.....	26
Организационный план	27
Требования к открытию станции	27
Оборудование и расходные материалы.....	27
Управление и кадры.....	28
План открытия станции	29

Резюме

Каким бы доступным ни был автомобиль, он уже никогда не станет только лишь средством передвижения. Автомобиль – это отражение индивидуальности и стиля владельца, его внутреннего мира. Автомобиль демонстрирует уровень достатка и социальное положение хозяина. Автомобиль – это средство самовыражения. По природе своей мы хотим быть лучше окружающих. Мы устраиваем соревнования, соперничаем, мы стремимся создать свой стиль, который будет выделять нас среди всех остальных. Любовь и страсть к автомобилю, стремление быть первым порождают огромный спрос на услуги по созданию эксклюзивного автомобиля, подчеркивающего статус его владельца и выделяющего его среди массы остальных авто. Инвестиции в бизнес на растущем премиум рынке не только быстро вернуться, но и принесут хозяину успех и солидную прибыль в дальнейшем. Конечно же, только при использовании передовых и проверенных технологий.

Компания **Тюнинг & Сервис** – лидер на рынке детейлинг услуг, предлагает инвесторам и предпринимателям приобрести готовый высокодоходный бизнес – автосервис в одном из бурно растущих и перспективных направлений рынка автомобильных услуг для премиум сегмента.

Детейлинг услуги значительно улучшают и выделяют внешний вид автомобиля, а также позволяют продлить срок службы элементов, которые всегда «на виду» – это лакокрасочное покрытие кузова, элементы отделки салона. В каком-то смысле, детейлинг является тюнингом внешнего вида автомобиля, однако значительно улучшается не только внешний вид, но и потребительские качества авто.

Бизнес схема автосервиса отработана, оптимальна и лишена всех возможных рисков и непредвиденных затрат, сопутствующих любому находящемуся на стадии запуска бизнесу.

На основе опыта и знаний о потребностях потенциальных клиентов, полученных за несколько лет работы компании, был сформирован комплекс услуг, пользующихся наивысшим спросом, отлажены технологические процессы для оказания всех услуг в кратчайшие сроки без потери качества, подобрана оптимальная ценовая политика, разработаны максимально эффективные виды рекламных кампаний, отлажена схема работы с клиентами.

Выгодность и прибыльность предлагаемого бизнеса опробована и подтверждена на нескольких десятках действующих станций в городах РФ и стран СНГ.

Уникальные инновационные технологии компании **Тюнинг & Сервис**, на которых строятся ключевые услуги автосервиса, дают огромное конкурентное преимущество, в итоге каждая открывающаяся станция способна в кратчайшие сроки занять свой сегмент на рынке и стать лидером в регионе.

Суть бизнеса заключается в оказании оптимально подобранного и пользующегося наибольшим спросом набора детейлинг услуг по уходу за экстерьером и интерьером престижных и дорогих марок автомобилей.

Основные услуги автосервиса – это защита лакокрасочного покрытия *нанокерамикой*; глубокая химчистка салона; хромирование и золочение отдельных деталей внешней и внутренней отделки

автомобиля, включая колесные диски; ремонт сколов на кузове автомобиля; восстановление блеска фар.

Услуги по защите лакокрасочного покрытия *нанокерамикой*, а также хромирование и золочение поверхностей базируются на уникальных и не имеющих аналогов технологиях компании **Тюнинг & Сервис**.

Компания **Тюнинг & Сервис** – единственная российская компания, которая предлагает партнерам в городах РФ и стран СНГ организацию эффективного высокодоходного автомобильного бизнеса «под ключ», работоспособность которого проверена на более чем двух десятках успешно действующих станциях партнерской сети компании.

Для открытия автосервиса по франшизе компании **Тюнинг & Сервис** партнеру необходимо только лишь внести инвестиционный взнос. Все работы по пуску станции берут на себя специалисты компании **Тюнинг & Сервис**. На каждом этапе развития бизнеса партнер получает как техническую поддержку, так и содействие в решении возникающих в процессе работы вопросов и ситуаций.

Все необходимое для работы станции оборудование является общедоступным и распространенным, поэтому не требует специального обслуживающего персонала. Себестоимость оказания услуг является одной из самых низких на рынке, за счет организации компанией **Тюнинг & Сервис** собственного производства расходных материалов на территории РФ без посредников.

Отработанные технологии оказания услуг, проверенные способы проведения рекламных кампаний, готовые схемы работы с клиентами позволяют партнерам в кратчайшие сроки вернуть инвестиции и вывести свой бизнес на максимальную прибыльность.

Необходимые инвестиции для открытия автосервиса по франшизе компании **Тюнинг & Сервис** составляют **2 900 000 рублей**.

Срок запуска автосервиса в работу (время от внесения партнером инвестиционного взноса до открытия станции) составляет **3 недели**.

Срок возврата инвестиций планируемый **6-12 месяцев**.

Срок возврата инвестиций фактический **5-7 месяцев**.

Ожидаемая чистая прибыль в месяц составляет от **600 000 рублей**.

Бизнес идея

Идея бизнеса заключается в организации автосервиса, основной специализацией которого является оказание качественных услуг по созданию эксклюзивного внешнего вида автомобиля. Автосервис позволяет владельцам дорогих автомобилей подчеркнуть свой статус и индивидуальность, получать удовольствие не только от исправной работы автомобиля, но и от его эстетичного вида.

Ключевая услуга, которая привлекает поток клиентов на станцию – защита лакокрасочного покрытия автомобиля *нанокерамикой*. Защита *нанокерамикой* – это разработанная в компании

Тюнинг & Сервис технология покрытия кузова автомобиля защитным составом, не имеющим аналогов по своим характеристикам при полном отсутствии побочных эффектов.

Помимо основной услуги по защите кузова *нанокерамикой* станция оказывает набор сопутствующих услуг, вклад в прибыль которых составляет до 40% от общей прибыли станции.

Поскольку использование детейлинг услуг не является жизненной необходимостью для автовладельца, как, например, ремонт поломок авто, а, также, учитывая, что владельцы дорогих автомобилей обладают крайне ограниченным временным ресурсом, автостанция должна оказывать максимальное количество сопутствующих услуг в кратчайшие сроки и с максимальным качеством. Компания **Тюнинг & Сервис**, подобрала комплекс услуг, которые пользуются наивысшим спросом у потенциальных клиентов, и разработала технологические процессы оказания всех услуг, ориентируясь на то, чтобы экономия времени клиентом при обращении на станцию была максимальной. При этом качество услуг не уменьшается, а даже наоборот, повышается за счет внедрения собственных технологических разработок.

Таким образом, учет интересов и потребностей выбранной целевой аудитории, а именно, оказание в одном месте комплекса востребованных, но довольно разрозненных услуг с минимальными временными затратами и высоким качеством, притягивает на станцию платежеспособных клиентов на дорогих автомобилях, что обеспечивает автосервису успех, высокую прибыль и процветание.

Описание компании Тюнинг & Сервис

Компания **Тюнинг & Сервис** – это лидирующая в России и странах СНГ компания по организации инновационных автосервисов для оказания дотейлинг услуг в сегменте престижных и дорогих автомобилей.

Использование передовых инновационных технологий и реализация комплексного подхода к обслуживанию клиентов является надежной основой бизнеса компании, а развитие взаимовыгодных отношений с партнерами – гарантией стабильной и успешной работы. По итогам 2010 года компания **Тюнинг & Сервис** имеет самую крупную сеть автостанций в России и странах СНГ.

История создания

История компании **Тюнинг & Сервис** началась в конце XX столетия. В далеком 1996 году открылся первый автосервис, основной услугой которого была тонировка стекол и фар. В течение следующих двух лет услуги были расширены инсталляцией и обслуживанием автосигнализаций, а также установкой люков и другого навесного оборудования.

В кризисном 1998 году компания **Тюнинг & Сервис** стала официальным представителем многих российских производителей автосигнализаций и благодаря высокому профессионализму и умелому руководству компания смогла пережить непростые времена.

В 1999 году освоено направление малярных работ, мелкий кузовной ремонт и установка автостекол.

Одной из первых на рынке в 2002 году компания **Тюнинг & Сервис** начала установку и обслуживание высокотехнологичных для своего времени спутниковых охранных комплексов.

Начиная с 2007 года, компания **Тюнинг & Сервис** проводит исследование рынка средств по защите кузова автомобиля и подготавливает к запуску собственную услугу, ориентированную на дорогие и престижные автомобили.

В 2008 году заканчиваются работы по разработке и испытаниям инновационного состава *нанокерамики* и технологии нанесения ее на кузов автомобиля. В это же время открывается первая станция, основной услугой на которой является защита лакокрасочного покрытия автомобиля *нанокерамикой*. Во время работы станции внедряются и проходят тестирование сопутствующие услуги, на которые выявляется спрос у клиентов автосервиса. К концу года окончательно формируется комплекс услуг инновационного автосервиса, открываются первые станции в Новосибирске и близлежащих городах – Кемерово, Новокузнецке.

В конце 2009 года заканчивается разработка и запускается в промышленную эксплуатацию инновационная технология хромирования и золочения поверхностей. Полностью решены основные проблемы с качеством и долговечностью покрытия, свойственные имеющимся на рынке аналогичным методикам.

В мае 2010 года активно начинает свое развитие партнерская сеть компании **Тюнинг & Сервис**. Утверждена концепция автосервиса дотейлинг услуг для престижных автомобилей, разработана и внедрена технология создания бизнеса под ключ, началась работа с партнерами.

Цели и задачи

Целью компании **Тюнинг & Сервис** является распространение инновационных высокотехнологичных услуг на автомобильном рынке России и стран СНГ наиболее эффективным способом – через сеть партнеров.

Для достижения поставленной цели важная задача компании **Тюнинг & Сервис** заключается в создании крупнейшей общероссийской партнерской сети автосервисов, объединенных общей концепцией оказания пользующихся высоким спросом услуг с единым технологическим процессом и системой контроля качества.

Другая задача, без которой достижение цели будет невозможно – это разработка и создание высококачественных и востребованных услуг на базе уникальных инновационных технологий, привлеченных со всего мира.

Компания **Тюнинг & Сервис** приглашает к сотрудничеству предпринимателей и инвесторов, заинтересованных в эффективном вложении своих средств и развитии высокодоходного бизнеса вместе с надежным и проверенным временем партнером – лидером по созданию востребованных инновационных услуг на автомобильном рынке.

Юридическая информация

Общество с ограниченной ответственностью «ТИС»

Адрес: 630132, Новосибирская обл, Новосибирск г, Железнодорожная ул, 6/3

ОГРН: 1115476025521

ИНН: 5407462343

КПП: 540701001

Телефон в Москве: +7 (499) 500-14-20

Телефон в Новосибирске: +7 (383) 213-52-49

Описание услуг

Автомобили становятся все более доступными и надежными, а технические характеристики уже практически не отличаются у машин одного класса. Поэтому при выборе и покупке автомобиля все более весомым критерием становится его дизайн. А для дорогих и престижных марок, привлекательный и выделяющийся внешний вид является обязательным атрибутом.

Традиционно, услуги в автомобильной отрасли связаны с устранением неисправностей и текущим сервисным обслуживанием. Однако изнашиваются и приходят в негодность не только механизмы, но ухудшается и внешний вид, пропадает ощущение *нового* автомобиля. Особенно это актуально для сурового климата России с резкими температурными перепадами и высокой запыленностью. В итоге даже новый автомобиль утрачивает свою внешнюю привлекательность буквально за 6-12 месяцев эксплуатации.

Потребность в продлении и воссоздании привлекательного внешнего вида автомобиля, в основном дорогого или престижного, породила сегмент *детейлинг* услуг.

Компания **Тюнинг & Сервис** одной из первых в России начала профессионально предоставлять *детейлинг* услуги своим клиентам и единственная, которая разработала, отладила и внедрила собственные технологии для работы с дорогостоящими автомобилями, включая производство расходных материалов.

Основные услуги, которые пользуются наивысшим спросом у клиентов – это защита кузова *нанокерамикой*; глубокая химчистка салона; хромирование и золочение любых элементов отделки; ремонт сколов, восстановление блеска фар. В отдельных регионах может быть спрос на дополнительные услуги, которые без труда добавляются к основным.

Автосервис ориентирован на оказание ни какой-то отдельной услуги, а на целый комплекс сопутствующих услуг. Подобрано специальное оборудование и расходные материалы, разработаны соответствующие методики. Технологии оказания услуг постоянно совершенствуются и оптимизируются таким образом, чтобы станция работала максимально эффективно и позволяла клиентам экономить свое время на уходе за автомобилем.

Защита нанокерамикой

Защита лакокрасочного покрытия автомобиля *нанокерамикой* – это ключевая услуга автосервиса, которая привлекает основной поток клиентов и дает наибольший вклад в прибыль станции.

Чем же привлекает владельцев дорогих и престижных автомобилей услуга по обработке кузова *нанокерамикой*?

Можно выделить три основных выгоды. Первая – это эксклюзивный вид автомобиля. После покрытия *нанокерамикой* цвет лакокрасочного покрытия становится более глубоким, а поверхность приобретает идеальный зеркальный отблеск. Внешний вид автомобиля не только радует своего хозяина, но и как бы подчеркивает его статус и выделяет авто в потоке других машин.

Вторая выгода – это защита лакокрасочного покрытия от царапин и мелких повреждений на срок до 36 месяцев. Пропадает необходимость регулярно что-то делать с покрытием – полировать, красить и т.д. Очень ценная выгода для практичных людей.

Третье – экономическая выгода. Стоимость услуги вернется к владельцу уже только за счет уменьшения затрат на услуги автомоек, поскольку слой *нанокерамики* в силу своей идеальной гладкости гораздо меньше подвержен загрязнению, а значит и мыть авто надо не так часто. Если учесть уменьшение затрат на регулярную полировку и покраску, то экономия будет уже очень существенной.

Оригинальный состав *нанокерамики* производится только компанией **Тюнинг & Сервис** начиная с 2008 года. Тогда же *нанокерамика* успешно прошла ряд испытаний, и начала массово использоваться для защиты лакокрасочного покрытия автомобилей на авторизованных автосервисах.

Нанокерамика предназначена только для профессионального использования при строгом соблюдении специально разработанной технологии нанесения на поверхность автомобиля. Только на станциях авторизованных партнеров с помощью *нанокерамики* может быть получено качественное защитное покрытие, обладающее неповторимым блеском, высокой прочностью и длительным сроком службы.

Разработка и использование передовых технологий на всех шагах от производства состава до методики покрытия кузова автомобиля выводят *нанокерамику* в лидеры по таким важнейшим показателям как качество и долговечность защитного слоя. Благодаря именно этим характеристикам, довольные клиенты повторно посещают автосервис на своих новых автомобилях и рекомендуют услугу своим друзьям и родственникам.

Компания **Тюнинг & Сервис** поставляет оригинальный состав *нанокерамики* только на авторизованные автосервисы своих партнеров. *Нанокерамика* не доступна в свободной продаже для частного использования.

Глубокая химчистка салона

По статистике работы автостанций компании **Тюнинг & Сервис** около 30% клиентов дополнительно к защите *нанокерамикой* заказывают глубокую химчистку салона.

Услуга пользуется спросом в основном у тех автолюбителей, которые чувствуют себя комфортно только в чистом автомобиле без грязи и посторонних неприятных запахов.

Как и все услуги автосервиса, химчистка должна удовлетворять основному критерию – высокое качество. Именно с целью получения высокого качества уборки и была разработана технология глубокой химчистки салона. Но более высокое качество требует и больших временных затрат. Так и происходит. Глубокая химчистка салона длится около *8-10 часов*, в то время как обычная около 5. Однако клиенты автосервисов **Тюнинг & Сервис** не могут себе позволить остаться без автомобиля дополнительно еще на целый день. Поэтому весь процесс организован таким образом, что химчистка производится параллельно с выполнением других работ, например защитой *нанокерамикой* и ремонтом лакокрасочного покрытия элементов кузова.

Несмотря на то, что цена услуги выше предлагаемой на автомойках, она адекватно оправдана не только экономией клиентом времени, но и более высоким качеством самой услуги. Для тех, кто ценит чистоту в своем автомобиле, а именно на них ориентирована услуга, это будет являться определяющим критерием.

Откуда берутся грязь и неприятный запах в салоне?

Со временем неприятный запах появляется в любом автомобиле, особенно в том, который передвигается по городу. Происходит это по причине повышенной концентрации выхлопных газов в городском воздухе. Постоянные пробки и заторы на дорогах, выбросы котельных и предприятий лишь усугубляют ситуацию. Со временем вредные вещества накапливаются глубоко в отделке салона, и появляется неприятный запах, который после обычной влажной уборки исчезает всего на пару дней.

Глинистые почвы, преобладающие в большинстве городов, в сухую и жаркую погоду являются источником мельчайших частиц пыли, которые попадают в салон автомобиля и оседают в самых дальних его уголках. При простой уборке на автомойках удаляется только грязь с поверхностей, но она остается внутри, в основном под элементами отделки салона. В итоге, когда частички грязи и пыли накапливаются и образуют устойчивый слой, уже сам салон автомобиля становится постоянным источником загрязнения, поскольку вибрации при движении автомобиля поднимают пыль наружу из самой глубины.

Каждая услуга, которая оказывается на автосервисах компании **Тюнинг & Сервис**, имеет три основных преимущества по сравнению с аналогичными на рынке. Это высокое качество, инноваторство и скорость исполнения.

Разработанная в компании **Тюнинг & Сервис** технология глубокой химчистки позволяет добиться не только максимальной чистоты в салоне автомобиля, но и сделать это одновременно с другими услугами, экономя время клиента и увеличивая прибыль станции.

Для полного удаления скопившейся пыли и грязи, производится частичная разборка салона, снимаются защитные накладки, поднимается ковровое покрытие. Помимо уборки в труднодоступных местах, тщательно промывается каждый элемент в отдельности. Разобранный салон подвергается более качественной сушке, что позволяет избежать таких неприятных последствий обычной химчистки как опрелости плохо просушенных элементов. Особое внимание уделяется чистящим средствам. В работе используется только профессиональные средства с антибактериальным и гипоаллергенным эффектами.

Несмотря на высокие требования, предъявляемые к качеству, технология оказания услуги максимально упрощена и не требует от работников автосервиса опыта и специальных навыков. Для работы подобраны все необходимые инструменты и чистящие средства, а последовательность действий отлажена и позволяет практически полностью избежать ошибок.

Хромирование и золочение

Технология хромирования и золочения позволяет наносить на поверхность любого твердого материала слой хрома или позолоты с произвольным оттенком. Разработанная в компании **Тюнинг & Сервис** технология хромирования и золочения является инновационной и в своем роде уникальной. Она лишена довольно серьезных и критических недостатков, присущих альтернативным методам. Получаемый слой хрома или позолоты надежно прилипает к любой поверхности (за счет сильнейшего адгезионного взаимодействия), устойчив к выцветанию, повреждениям и воздействию окружающей среды; прочность покрытия не уступает специальным лакам для колесных дисков. Используемые для хромирования и золочения составы являются устойчивыми и могут храниться без ухудшения качества или утраты своих свойств до *6 месяцев*.

Суть технологии заключается в нанесении на любую твердую поверхность путем аэрозольного напыления металлизированного слоя хрома или позолоты. Напыление осуществляется специально разработанными в компании **Тюнинг & Сервис** установками с использованием собственных уникальных составов. Расходные материалы поставляются в готовом виде только компанией **Тюнинг & Сервис**.

Хромирование и золочение поверхностей используется во многих отраслях, в основном связанных с декоративной отделкой предметов.

Например, в строительстве существует очень высокий спрос на подобные услуги при отделке помещений, особенно элитных. Рекламные агентства используют данную технологию для производства вывесок, сувениров и т.п. Организации по оказанию ритуальных услуг очень активно обращаются за отделкой золотом и хромом предметов культа. Остро нуждаются в подобных услугах производители мебельной фурнитуры. На автосервисах хромирование и золочение используется для покрытия элементов отделки кузова и салона, а особенно высоким спросом пользуются колесные диски индивидуальных расцветок.

Технология хромирования и золочения, разработанная в компании **Тюнинг & Сервис**, проста в использовании, но при этом позволяет добиться довольно эффектных и впечатляющих результатов. Клиентам открываются огромные просторы для реализации фантазий и возможности для выражения своей индивидуальности.

Если клиент следует за модой, и, например, сегодня он желает видеть диски на своем автомобиле в черном хrome, а через неделю в бронзе, то и это не проблема. Технология позволяет при минимальных затратах снять старый слой и нанести новый абсолютно другой расцветки без вреда для самого диска.

Стоимость услуги относительно невелика, а поэтому доступна и привлекательна довольно обширному сегменту автолюбителей, которые используют автомобиль не только для передвижения, но и для самовыражения, а также подчеркивания своей оригинальности и своего стиля.

Технология хромирования и золочения поверхностей была создана в компании **Тюнинг & Сервис** как более выгодная альтернатива всем имеющимся на Российском рынке, лишенная всех серьезных недостатков, таких как жесткие ограничения на используемые поверхности, дороговизна и неэкологичность производства, невысокая надежность покрытия, недолговечность расходных

материалов, которые либо полностью блокируют использование технологий для оказания услуг, либо значительно сужают области применения.

Простота использования технологии, низкая себестоимость, неприхотливость и длительность хранения расходных материалов, богатство цветовых оттенков, высокая цветостойкость и долговечность покрытия, экологическая безвредность производства, красота и эффективность результата делают технологию хромирования и золочения поверхностей от компании **Тюнинг & Сервис** очень привлекательной не только для потенциальных клиентов, но и для партнеров в качестве основы для прибыльного бизнеса.

Ремонт сколов

При любой, даже самой бережной эксплуатации автомобиля, а особенно при частом передвижении по междугородним трассам, на кузове неминуемо появляются небольшие повреждения в виде мелких сколов, в основном на бампере, крыльях и капоте.

Сколы на лакокрасочном покрытии автомобиля хоть и не являются критичным дефектом, однако заметно портят внешний вид автомобиля, а при множественных и достаточно глубоких повреждениях кузов начинает гнить и ржаветь.

Поскольку основная задача автоцентра – это приведение в порядок внешнего вида автомобиля, то услуга по ремонту лакокрасочного покрытия является не столько сопутствующей, а скорее одной из основных.

Перед защитой *нанокерамикой* в обязательном порядке производится ремонт сколов на кузове автомобиля. Если сколы мелкие и количество их невелико, то вполне достаточно бывает косметической маскировки повреждений. Если повреждения лакокрасочного покрытия достаточно глубокие и количество их велико, то производится либо покраска поврежденной области элемента, либо элемент кузова перекрашивается полностью.

Сама по себе услуга по малярным работам для автомобиля является довольно дорогостоящей и рентабельной. Поэтому включение ремонта лакокрасочного покрытия в комплекс услуг автосервиса заметно увеличивает прибыль как с одного автомобиля, так и всей станции.

Технология покраски поврежденных элементов разработана в компании **Тюнинг & Сервис** таким образом, чтобы обеспечить высокое качество результата, а работы при этом проводились достаточно быстро и одновременно с остальными услугами, которые заказал клиент. В итоге, обеспечивается как значительное конкурентное преимущество в виде экономии клиентом времени на подобные услуги, так и заметно увеличивается прибыль автосервиса.

Для клиентов автосервиса услуга по ремонту лакокрасочного покрытия является вполне ожидаемой и, самое главное, привлекательной как по цене, так и по условиям. Клиент получает в комплексе услугу, которая в ином случае потребовала бы от него усилий для поиска подходящей малярной автомастерской и времени на покраску. При этом ощутимый результат – это хороший вид автомобиля. Не многие владельцы дорогих автомобилей имеют возможность потратить свое ценное время ради хорошего внешнего вида машины. Однако когда услуга оказывается качественно в

комплексе с другими и не требует дополнительных временных затрат, то она уже становится очень привлекательной и выгодной для потенциальных клиентов автосервиса.

Восстановление блеска фар

Практически все новые автомобили комплектуются пластиковыми фарами. Пластик стал удобной, безопасной и дешевой альтернативой стеклу. Однако, пластиковая поверхность не такая твердая и устойчивая к воздействию внешней агрессивной среды, как у стекла. Через некоторое время пластиковые фары становятся мутными, теряют блеск, на них образуются микроцарапины, соответственно и светят они уже заметно хуже, чем новые.

Как только поверхность теряет прозрачность, испускаемый мощными лампами свет интенсивно разогревает пластик за счет преломления на множестве мелких царапин, и скорость разрушения фары растет в геометрической прогрессии.

В итоге движение ночью становится менее безопасным, поскольку луч света интенсивно рассеивается и дорога освещается на меньшее расстояние, пожелтевший пластик заметно ухудшает внешний вид автомобиля, а владелец вынужден задуматься о затратах на покупку новой дорогостоящей оптики.

Полировка фар возвращает осветительным приборам первозданный вид без какого-либо вреда или побочных эффектов. Несмотря на то, что услуга довольно простая и является сопутствующей, результат ее превосходит все ожидания клиента. Поскольку далеко не все автолюбители знакомы с возможностью устранения эффектов старения фар с помощью полировки, то услуга становится внезапным и эффективным решением, казалось бы, серьезной проблемы. Подобные приятные неожиданности повышают удовлетворенность клиентов услугами автосервиса, что в свою очередь очень положительно сказывается на прибыли владельцев.

Анализ рынка

Концепция детейлинг услуг впервые зародилась и получила развитие на рынках с высокоразвитой автопромышленностью. Поэтому практически все имеющиеся средства, усиливающие блеск и создающие защиту лакокрасочного покрытия автомобиля, были разработаны в странах-лидерах автомобилестроения с наличием значительного сегмента премиум автомобилей – это США, Япония, Германия, Швеция.

В России автопромышленность практически не развита по сравнению с лидирующими странами, а сегмент премиум автомобилей вообще не существовал как таковой до последнего времени. Если в 90-х годах престижной была просто марка автомобиля, зачастую немецкая, а его состояние практически не имело значения, то сейчас престижный автомобиль должен быть не только известного производителя, но и внешне должен соответствовать установившимся стереотипам – быть большим, блестящим и чистым.

По официальным данным ГИБДД за 5 лет с 2006 по 2011 год количество легковых автомобилей увеличилось почти на 10 млн. штук или на 40%. По прогнозам агентства «Автостат» автопарк России возрастет к 2015 году еще на 25%. Вместе с увеличением количества автомобилей меняется и структура спроса. Если раньше были популярны в основном недорогие иностранные бывшие в употреблении машины, то сейчас все больше люди хотят владеть новым автомобилем. Потребитель жертвует выгодной ценой и практичностью, поскольку современный автомобиль и через 5 лет эксплуатации технически не становится ощутимо хуже нового, ради именно самого факта обладания новым авто. Значит, для потребителя все большую ценность представляет внешний вид машины, а ведь зачастую только в этом и состоит отличие подержанного и нового авто, и он готов за это платить.

Но внешний вид автомобиля не так долговечен, как его механизмы. Буквально за год под действием ультрафиолета тускнеет цвет, а за несколько месяцев лакокрасочное покрытие теряет свой блеск от дорожного пескоструя и регулярного посещения автомоек; и чем чаще моется автомобиль, тем быстрее он утрачивает новизну своего внешнего вида. Особенно, если используются автоматические мойки, которые фактически уничтожают защитный лак. Проблема усугубляется в городах с высокой пыленностью. Естественно, что владелец желает поддерживать свой автомобиль в хорошем состоянии, поэтому он вынужден довольно часто посещать автомойки. Но чем больше автомоек, тем быстрее ухудшается внешний вид автомобиля.

Представительские автомобили, на которых теперь передвигаются не только единичные высокопоставленные госслужащие, но и более массовый класс людей с высоким достатком, в обязательном порядке проходят ежедневную мойку, а в некоторых случаях и не одну. При такой нагрузке на лакокрасочное покрытие, оно очень быстро теряет свой блеск и лоск. Возникает потребность в защите кузова в тяжелых условиях эксплуатации.

С появлением у потребителей ценности вида нового авто, а также с формированием сегмента премиум машин, теперь и на Российском рынке возникла довольно острая потребность в улучшении и сохранении внешнего вида автомобилей, в особенности дорогих и престижных. Детейлинг центры компании **Тюнинг & Сервис** специализируются именно на услугах по улучшению внешнего и внутреннего вида автомобилей в премиум сегменте.

Почему пользуются высоким спросом услуги станций компании **Тюнинг & Сервис**? Все очень просто. У потенциальных клиентов фактически нет устраивающих его альтернатив. В чем же заключается создание красивого внешнего вида? Это покраска поврежденных элементов, полировка и защита кузова. Покраска делается в одном месте, а полировка в другом. Каждая услуга занимает один-два дня. Если добавить химчистку, которая делается в третьем месте – обычно на автомойке, и также один день, да еще и ремонт хрома – не менее одного дня, то суммарные временные затраты составят около одной недели. В детейлинг центрах компании **Тюнинг & Сервис** комплекс услуг по ремонту лакокрасочного покрытия, защите его *нанокерамикой*, глубокой химчистке салона и восстановлению хрома на деталях занимает всего один день. При этом стоимость услуг не превышает суммарную по разным станциям. Качество работ для владельцев дорогих авто стоит на первом месте, потому что скорость оказания услуг достигается за счет внедрения инновационных технологий производства, а не за счет спешки, которая с качеством не совместима.

Важно обратить внимание на услугу по приданию кузову блеска и защите его от царапин. Компания **Тюнинг & Сервис** единственная и не только в России, которая обладает технологией создания *нанокерамики*, позволяющей добиться наилучших результатов в защите лакокрасочного покрытия без побочных эффектов. Все остальные средства имеют те или иные недостатки, которые могут нанести вред автомобилю, либо срок службы их значительно меньше. Поэтому помимо удобства, потенциальные клиенты выбирают высокое качество защиты кузова их автомобиля именно на автосервисах компании **Тюнинг & Сервис**.

Детейлинг услуги не только возвращают внешний и внутренний вид автомобиля к состоянию нового, но и позволяют длительное время сохранять это приятное ощущение новизны и чистоты. По своей сути детейлинг услуги улучшают потребительские свойства автомобиля, а значит, и спрос на них будет стабильно расти с увеличением количества автопарка. Ведь практически каждый автовладелец желает, чтобы его машина была самой лучшей и выделялась в бесконечном городском потоке, не говоря уже о престижных автомобилях, которые в обязательном порядке должны подчеркивать своим внешним видом статус своего владельца.

Несмотря на наличие потребности в услугах автосервиса и их привлекательности для потенциальных клиентов, спрос пока еще находится на стадии формирования, поскольку концепция комплекса детейлинг услуг является достаточно новой на рынке и не все потребители владеют информацией о ней. Дальнейшее развитие сети автоцентров компании **Тюнинг & Сервис** вместе с распространением информации о новом типе услуг, а также рост авто рынка будут способствовать активному повышению спроса среди потенциальных клиентов, а значит и увеличению прибылей автосервисов.

Рынок детейлинг услуг является растущим, а потому очень интересен. Однако развитие конкуренции резко ограничивается сложностью разработки технологических процессов оказания услуг в комплексе, что так важно для потенциальных клиентов, и практическим отсутствием средств, помимо *нанокерамики*, для ключевой услуги детейлинг автосервиса – эффективной и качественной защиты лакокрасочного покрытия автомобиля.

Описание сегмента рынка

Сегмент рынка, на который ориентированы услуги автосервисов компании **Тюнинг & Сервис** – физические лица с высоким достатком, владельцы престижных и дорогих автомобилей. В своей

массе это мужчины старше 35 лет, бизнесмены, высокопоставленные чиновники и служащие госструктур, руководители крупных предприятий.

Для потенциальных клиентов очень важно состояние их автомобиля, он всегда ухожен и технически исправен. Поэтому улучшение каких-либо характеристик, а особенно такой немаловажной, как внешний вид, представляет для них огромный интерес. Другим фактором, влияющим на принятие решения о заказе услуг, является повышенное внимание целевой аудитории к инновационным разработкам.

Основное ожидание от услуг – это высокое качество и выполнение работ в оговоренный срок. Цена не является решающим фактором, однако она принимается во внимание практичными людьми. При получении ожидаемого результата довольный клиент разносит информацию об услугах в своем кругу общения, который фактически состоит из потенциальных потребителей, и является, таким образом, очень эффективным рекламным каналом. Поэтому работа автосервиса рассчитана не на массовый поток, а на высокое качество и оперативное выполнение услуг для каждого отдельного клиента.

По результатам проведенных компаний **Тюнинг & Сервис** исследований, наиболее эффективным способами продвижения услуг потребителям из целевого сегмента оказались распространение рекламно-информационных буклетов и реклама на кабельном телевидении. Все остальные виды рекламы не дали ощутимых результатов.

В перспективе сегмент будет увеличиваться за счет естественного роста количества дорогих автомобилей на рынке и за счет распространения информации среди потенциальных клиентов о детейлинг услугах. Через какое-то время обслуживание дорогих автомобилей в детейлинг центрах должно стать таким же обязательным и естественным, как и регулярное техническое обслуживание.

Емкость рынка

По статистике работы автосервисов компании **Тюнинг & Сервис** на начало 2011 года оптимальный поток клиентов для одной станции создается населением численностью 250-350 тысяч человек. Для расчета количества потенциальных клиентов автосервиса воспользуемся официальными данными о количестве зарегистрированных автомобилей. По статистике ГИБДД количество автомобилей интересующих нас дорогих моделей составляет около 12% от общей численности автопарка. Количество автомобилей на 1 000 жителей составляет около 240 штук по оценке агентства «Автостат» на 1 января 2011 года. Общее число автомобилей, которым владеет население численностью 250-350 тысяч человек, составляет около 60 000 – 84 000 штук. Из них потенциальные клиенты автосервиса 7 200-10 080 автомобилей. Для средней загрузки автосервиса на 3-4 автомобиля в день или 90-120 автомобилей в месяц требуется в среднем около 1 200 автомобилей в год. Таким образом, получаем, что количество потенциальных клиентов автосервиса, открытого в городе или районе численностью около 300 тысяч человек, составляет около 8 600 автомобилей, из которых станции необходимо для комфортной работы около 1 200 штук.

Также необходимо учитывать, что услуги автосервиса циклические и ориентировочно через 1-2 года работы появится вторичный поток автомобилей, которые ранее уже обслуживались на станции.

Такой существенный разрыв между рекомендуемым компанией **Тюнинг & Сервис** количеством потенциальных клиентов и количеством реально необходимых для работы автосервиса объясняется новизной предлагаемых услуг и отсутствием необходимой информации у потенциальных клиентов. Именно эти причины и лежат в основе пониженного спроса.

Увеличение спроса на услуги автосервиса будет происходить за счет естественного роста автопарка и за счет повышения осведомленности потенциальных клиентов о детейлинг услугах. Как уже упоминалось, по оценке агентства «Автостат» на 1 января 2011 года количество автомобилей на 1 000 жителей России составило 240 штук, а прогнозируемый рост автопарка к 2015 году составляет 300 автомобилей на 1 000 жителей или около 25%. Распространение информации о детейлинг услугах будет происходить посредством общероссийской рекламной кампании, проводимой компанией **Тюнинг & Сервис** в сети Интернет, а также с помощью постоянной рекламы автосервисов партнеров непосредственно на локальных рынках.

Рыночные позиции компании

Весь рынок детейлинг услуг можно условно разделить на несколько сегментов. По уровню используемых в работе средств – профессиональные или не имеющие специальной технологии использования; по количеству сопутствующих услуг на автосервисе – полный комплекс услуг или одна-две услуги.

Рынок средств, используемых для оказания основной услуги детейлинг автосервисов по защите лакокрасочного покрытия автомобиля, представлен в основном непрофессиональными средствами иностранного происхождения, несколькими профессиональными средствами также иностранного производства, и одним профессиональным средством российского происхождения – *нанокерамикой*, которую производит только компания **Тюнинг & Сервис**.

Непрофессиональные средства могут использоваться потребителями самостоятельно, но в лучшем случае дают краткосрочный результат, имеют побочные эффекты и могут даже ухудшить внешний вид автомобиля. Используются такие средства либо автовладельцами самостоятельно, в целях экономии, либо на автосервисах, ориентированных на низкоценовой сегмент.

Иностранные профессиональные средства дают более стойкий результат при соблюдении специальных условий эксплуатации. Однако некоторые имеют серьезные побочные эффекты, которые могут нанести вред лакокрасочному покрытию автомобиля. Среди профессиональных средств только *нанокерамика*, производимая компанией **Тюнинг & Сервис**, дает самый эффектный блеск поверхности, имеет самый длительный срок службы, не требует специального ухода и полностью лишена побочных эффектов.

Стоимость всех иностранных средств в расчете на один автомобиль примерно одинакова за исключением некоторых профессиональных. Себестоимость *нанокерамики* ниже самых эффективных непрофессиональных и всех профессиональных, поскольку производство средства находится в России, а распространение происходит без посредников.

В своей массе автосервисы оказывают одну-две услуги из всего набора детейлинг услуг. Например, только химчистка или только полировка и защита кузова, или только работы по покраске.

Хромирование и золочение элементов довольно редкая услуга на рынке, и зачастую из-за несовершенства технологий дает весьма посредственный результат.

Автоцентры компании **Тюнинг & Сервис** работают только с профессиональными средствами и предлагают клиентам полный комплекс детейлинг услуг в одном месте. Специально разработанные технологические процессы оказания комплекса услуг и использование инновационных профессиональных средств позволяют автостанциям партнеров компании **Тюнинг & Сервис** занимать лидирующие позиции в наиболее сложном, но и наиболее прибыльном премиум сегменте рынка детейлинг услуг.

В долгосрочной перспективе детейлинг рынок будет стремительно развиваться как за счет естественного увеличения автопарка, так и роста популярности и доступности услуг, в особенности в премиум сегменте. Поскольку сами услуги изначально ориентированы на владельцев дорогих и престижных автомобилей, которые могут позволить себе платить за улучшение внешнего вида своих машин. Компания **Тюнинг & Сервис** является лидером и обладателем самых современных технологий, как по оказанию комплекса услуг, так и по производству расходных материалов и продолжает укреплять свое доминирование на рынке с развитием партнерской сети автосервисов. Появление конкурентоспособного аналога автоцентров компании **Тюнинг & Сервис** маловероятно по причине высокой сложности создания средства, подобного *нанокерамике*, которая используется при оказании основной привлекающей клиентов услуги по улучшению внешнего вида и защите лакокрасочного покрытия автомобиля.

Конкурентные преимущества

Автосервисы компании **Тюнинг & Сервис** позиционируются как профессиональные центры по уходу за дорогими и престижными автомобилями. Премиум сегмент – это, прежде всего, высочайшее качество услуг, которое может быть достигнуто только при использовании современных средств по уходу за автомобилем и передовых технологий производства работ.

Конкурентные преимущества автоцентров компании **Тюнинг & Сервис** строятся на основе инноваторства и предложения потенциальным клиентам наиболее востребованных ими уникальных сервисов. Оказание целого комплекса сопутствующих, но довольно разнородных услуг в одном месте, кратчайшие сроки выполнения и высочайшее качество работ создают надежную основу для занятия автосервисами лидирующих позиций на рынке и позволяют всегда оставлять клиентов довольными. А довольные клиенты – это самое главное конкурентное преимущество любого бизнеса.

Для своих партнеров компания **Тюнинг & Сервис** создает работающий прибыльный бизнес и открывает полный доступ к инновационным технологиям и материалам, позволяющим стать лидерами в своем регионе.

Каковы же решающие факторы успеха? Среди всех услуг детейлинг центра основной и самой востребованной у клиентов является создание идеально гладкой зеркальной поверхности лакокрасочного покрытия автомобиля. Компания **Тюнинг & Сервис** разработала и использует на своих станциях *нанокерамику* – лучшее по своим характеристикам средство на рынке для этой услуги. Неудивительно, что особенно требовательный к качеству премиум сегмент выбирает лидирующую технологию для своих автомобилей. Также компания **Тюнинг & Сервис** первая на

российском рынке внедрила на своих автоцентрах концепцию обслуживания занятых людей на дорогих автомобилях – оказание комплекса сопутствующих услуг в одном месте в кратчайшие сроки и с высоким качеством. Концепция оказалась настолько востребованной, что довольные потребители своими рекомендациями начали привлекать на станции довольно значительный поток новых клиентов. Третьим немаловажным фактором успешного развития является доступность услуг для целевой аудитории. Специалистами компании **Тюнинг & Сервис** были созданы и отлажены механизмы построения бизнеса под ключ для партнеров на основе собственных технологий. В итоге партнерская сеть автоцентров компании **Тюнинг & Сервис** в 2011 году стала крупнейшей в России.

Маркетинг

Большинство людей, обладающих доходом выше или гораздо выше среднего, стремятся выделить себя среди остальных людей доступными для них способами. Это и предметы роскоши, и «золотые» номера мобильных телефонов, и дорогие аксессуары. Практически каждый, кто покупает себе дорогостоящий автомобиль, приобретает и специальный номерной знак – из «элитной» серии в регионе или с «красивым» сочетанием цифр, или и то и другое одновременно. Помимо номерных знаков существуют и другие способы «улучшить» свой автомобиль – обвесы, рисунки на кузове, матовая краска. Однако, все эти способы «кричащие», они могут не соответствовать, например, образу серьезного и делового человека или высокопоставленного чиновника. Для таких людей сформировался свой способ отличаться от окружающих – в основном это дорогой автомобиль, черного цвета, идеально выглядящий изнутри и снаружи. Дорогие и престижные автомобили выпускают производители, а вот создание и поддержание внешнего вида, подчеркивающего статус владельцев таких авто – это задача детелинг центров.

Помимо потребности демонстрировать свой статус существует еще несколько причин, которые заставляют владельцев тратить средства на улучшение внешнего вида своего автомобиля. Это потребность в эстетике – владелец получает удовольствие от внешнего вида своего авто; желание иметь автомобиль максимальной комплектации; потребность привлекать внимание окружающих; простота и доступность улучшения характеристик своего авто; предпродажная подготовка.

Не смотря на высокий спрос и высокую платежеспособность клиентов, премиум сегмент рынка детелинг услуг довольно слабо развит. Основные причины тому – высокие требования к качеству работ, которое невозможно обеспечить имеющимися на рынке средствами для ухода и защиты кузова автомобиля; сложность разработки методик для оказания комплекса сопутствующих услуг в короткие сроки и с высоким качеством – как того ждут требовательные клиенты.

Компания **Тюнинг & Сервис** единственная, которая с недавнего времени производит *нанокерамику* – лучшее на рынке средство, позволяющее получить идеально гладкую зеркальную поверхность лакокрасочного покрытия автомобиля и защитить ее от разрушения на длительный срок. *Нанокерамика* не меняет кардинально внешний вид автомобиля, не производит необратимых изменений лакокрасочного покрытия. Основные ее свойства – это длительное сохранение идеально ровной поверхности без царапин, защита от ультрафиолета, усиление цвета автомобиля, создание эффекта зеркального блеска поверхности.

На основе услуги по защите кузова *нанокерамикой* и с учетом специфических требований потенциальных клиентов строится успешная работа уникальных автосервисов компании **Тюнинг & Сервис**. Станции оказывают полный комплекс наиболее востребованных сопутствующих услуг по специально разработанным технологиям, позволяющим добиться высокого качества результата при высокой скорости выполнения работ.

Однако новизна и слабая развитость рынка детелинг услуг, наличие до недавнего времени только несовершенных средств для улучшения внешнего вида автомобилей уменьшают спрос у потенциальных клиентов, несмотря на существующие у них потребности.

Маркетинговая стратегия

Главная цель маркетинговых действий – занять рынок детейлинг услуг в сегменте дорогих и престижных автомобилей. Основная задача для достижения поставленной цели – повышение информированности потенциальных клиентов об услугах автоцентра.

Детейлинг услуги малоизвестны среди потенциальных потребителей и являются инновационными. Все новое воспринимается людьми с определенной долей скепсиса, поэтому не все маркетинговые методы могут дать положительный результат в виде потока клиентов в автоцентр. Использование массовых методов продвижения, как, например, наружная или телевизионная реклама не принесут ожидаемого эффекта, поскольку, во-первых, сегмент не является массовым и составляет около 12% от всего рынка, а во-вторых, потребители просто не имеют представления о рекламируемых услугах и не обратят внимания на предложение.

Наиболее подходящей и плодотворной стратегией при продвижении инновационных услуг детейлинг центра будет директ маркетинг. Методы директ маркетинга заключаются в привлечении внимания только потенциального клиента и дальнейшем создании интереса к услугам путем индивидуальных консультаций при личных встречах, по телефону или через Интернет. Владелец автостанции должен понимать важность роли сотрудника, который работает с клиентами, и тщательно подбирать наиболее подходящую кандидатуру на эту ответственную должность. Сотрудники компании **Тюнинг & Сервис** проводят обучение, дают все необходимые консультации и оказывают постоянную поддержку специалисту по работе с клиентами.

Поскольку результатом оказания услуг является автомобиль с заметно улучшенным внешним видом, то основной метод привлечения внимания потенциальных клиентов к услугам автостанции заключается в демонстрации готовых работ. Для каждой автостанции очень важно соблюдать все технологические процессы производства и добиваться высокого качества услуг. Довольный клиент будет демонстрировать свой автомобиль в кругу своего общения, и привлекать внимание потенциальных потребителей – а личные рекомендации клиентов дают самый мощный эффект в развитии популярности инновационных товаров и услуг. Компания **Тюнинг & Сервис** централизованно проводит активную работу по привлечению внимания к услугам автосервисов через сеть Интернет путем распространения фотографий и видеороликов, демонстрирующих прошедшие обслуживание в автоцентрах автомобили.

Таким образом, маркетинговая стратегия заключается в использовании двух каналов для донесения информации и привлечения на автосервисы потенциальных клиентов. Первый – это работа партнера на локальном рынке непосредственно с клиентами, второй – активная общефедеральная информационная поддержка всей сети партнеров компанией **Тюнинг & Сервис**.

Реклама

Вся рекламная активность преследуют достижение единой цели маркетинговой стратегии – информирование потенциальных клиентов об услугах автоцентров. Партнер организует и проводит рекламные кампании на своем локальном рынке, компания **Тюнинг & Сервис** отвечает за общефедеральную рекламу услуг сети автоцентров своих партнеров.

На локальном рынке наибольшую эффективность показали такие виды рекламы, как распространение полиграфических буклетов среди потенциальных клиентов и размещением роликов на местных каналах кабельного телевидения. Реклама должна проводиться партнером постоянно в течение первого года работы станции, пока не будет создан устойчивый поток новых клиентов по рекомендациям уже побывавших на станции довольных потребителей. В результате рекламных кампаний партнера появляется поток телефонных звонков от заинтересовавшихся людей, который должен быть обработан специалистом по работе с клиентами и конвертирован в живых клиентов автосервиса. Компания **Тюнинг & Сервис** предоставляет своим партнерам все необходимые материалы для проведения региональных рекламных кампаний.

Общественные рекламные кампании проводятся постоянно в сети Интернет компанией **Тюнинг & Сервис** и нацелены на повышение информированности потенциальных клиентов об услугах автоцентров. Через веб-сайт компании заинтересованные люди получают детальную и достоверную информацию об услугах, знакомятся с фото и видео материалами результатов работ и отправляются на ближайший в их городе автосервис партнера.

Помимо постоянных рекламных кампаний, совместно с партнерами компанией **Тюнинг & Сервис** проводятся разовые рекламные акции, с целью увеличения потока клиентов на станции партнеров.

Риски проекта

Рассмотрим большинство основных причин, которые могут повлиять на степень риска создаваемого бизнеса.

Риски партнера на стадии запуска автосервиса минимизированы, поскольку процесс открытия новой станции проводится компанией **Тюнинг & Сервис** и отлажен до автоматизма на многих открытых ранее бизнесах.

Особое внимание партнер должен обратить на наиболее вероятные риски, связанные с созданием спроса на услуги станции. При запуске автосервиса компания **Тюнинг & Сервис** предоставляет все необходимые технологии привлечения клиентов и создает первичный поток, поэтому реализоваться риск может позже, когда партнер начнет самостоятельно отвечать за создание спроса на услуги своей станции.

Риски, связанные с низким качеством оказываемых услуг, несущественны, поскольку технологии производства работ исключают ошибку, а материалы не обладают побочными эффектами, которые могут нанести вред автомобилю.

Для успешного развития собственного бизнеса партнер должен самостоятельно учитывать все риски и принимать меры для их минимизации. Компания **Тюнинг & Сервис** оказывает полную консультационную поддержку, а также помогает партнерам найти причины и разработать комплекс мер для выхода из сложных ситуаций.

Перечень и оценка рисков

Негативные изменения в экономике и как следствие снижение платежеспособности потребителей. Услуги создаваемого автосервиса нацелены на сегмент дорогих автомобилей, владельцы которых имеют достаточно высокий доход. При кризисных проявлениях в экономике, безусловно, произойдет снижение спроса за счет ухода клиентов, занятых в наиболее пострадавших отраслях, однако дорогие автомобили будут по-прежнему требовать ухода, а большинство их владельцев не утратят свой относительно высокий доход. В качестве меры по уменьшению рисков при кризисных проявлениях в экономике может быть снижена цена на услуги автосервиса.

Колебания курсов свободно конвертируемых валют. Обвал рубля уже не так вероятен как в 90-е годы. Политика ЦБ РФ по сдерживанию резких колебаний курса иностранных валют, стабильная экономическая и политическая ситуации в стране делают движение валютного курса прогнозируемым и предсказуемым. Поэтому сам риск является маловероятным. Более того, все компоненты для производства собственных расходных материалов имеют российское происхождение, и цена на них не зависит напрямую от курсов иностранных валют. Таким образом, любые изменения курсов валют не способны повлиять на работу автосервиса.

Проблемы с арендой помещения. Все оборудование автосервиса является относительно мобильным и не требует сложного монтажа. В случае возникновения проблем с арендой занимаемого помещения, оборудование может быть перевезено и смонтировано в новом боксе в течение 1-2 недель. Риск несущественен.

Трудности с набором необходимого персонала. Риск может быть актуален для высокотехнологичных отраслей, где работники должны обладать определенным талантом и обучаются перед трудовой деятельностью несколько лет. На автосервисах компании **Тюнинг & Сервис** все технологические операции просты в освоении и разработаны так, чтобы исключить возможность совершения ошибки, поэтому обучение сотрудников занимает не более 2-х недель. А базовое требование к образованию – любой автотехникум, делает практически бесконечным источник кандидатов в каждом городе.

Появление альтернативного продукта с более низкой ценой. Производимая во всем мире только компанией **Тюнинг & Сервис** *нанокерамика*, на которой базируется основная услуга автосервиса, является уникальным по своим характеристикам материалом. Разработка подобного состава – наукоемкий и затратный проект. Однако актуальность и востребованность подобных разработок промышленностью России остается довольно низкой, поэтому вероятность проведения дорогих научных исследований в области защиты лакокрасочного покрытия автомобиля, а значит и вероятность открытия подобных составов стремиться к нулю. Если же подобный состав будет создан за границей, то цена его для партнера будет значительно выше, чем стоимость *нанокерамики*, которая производится компанией **Тюнинг & Сервис** в России. Более того, если рассматривать не только одну услугу автосервиса, а готовую и отработанную бизнес схему с целым комплексом услуг, то создание полноценного конкурентного предложения на базе иностранных разработок практически нереально.

Низкое качество услуг. При работе в сегменте дорогих автомобилей некачественное оказание услуг может привести не только к нежелательным убыткам, но и стать причиной закрытия автосервиса. Недовольные клиенты мгновенно разнесут негативную информацию через сеть Интернет, а восстановление репутации при систематическом браке будет весьма трудоемким. Компания **Тюнинг & Сервис** распространяет свои технологии и расходные материалы только через сеть авторизованных автосервисов, на которых работают специально обученные сотрудники. Все производимые компанией составы не имеют побочных эффектов, которые могут нанести вред автомобилю. Отсутствие в свободном доступе *нанокерамики* и других расходных материалов исключает их использование с нарушением технологии и как следствие получение бракованного защитного слоя. Более 3-х лет автосервисы компании **Тюнинг & Сервис** защищают автомобили *нанокерамикой* по всей России, что, несомненно, является гарантом качества и подтверждением надежности технологий. Однако партнеры обязаны уделять должное внимание обучению новых сотрудников и контролю соблюдения технологических процессов, чтобы исключить вероятность некачественного оказания услуг своим клиентам.

Неустойчивость спроса. Практически в любом бизнесе риск неустойчивого спроса является одним из самых вероятных. Специалисты компании **Тюнинг & Сервис** разработали и подобрали комплекс услуг для автосервиса, которые пользуются наивысшим спросом у потенциальных клиентов. Для более эффективного привлечения клиентов партнерам предоставляются рекламные материалы и маркетинговые стратегии, которые показали себя как наиболее успешные. Самым главным риском в создании спроса на услуги станции партнера является его активность и прилагаемые усилия. Низкая активность в проведении рекламных кампаний и работе с клиентами значительно повышает вероятность риска падения спроса на услуги, а значит, может привести к падению прибыли, которую приносит бизнес. Для уменьшения риска падения спроса, партнер должен уделять постоянное внимание работе с клиентами либо самостоятельно, либо использовать наемного сотрудника.

Финансовый план

Подготовка и запуск автостанции в работу осуществляется компанией **Тюнинг & Сервис** в достаточно короткие сроки – за *3 недели*, поэтому инвестиционный взнос выплачивается единовременно. Все цены устанавливаются в российских рублях и не зависят от колебаний курсов иностранных валют. Стоимость расходных материалов может меняться со временем в зависимости от инфляции в РФ.

Основные финансовые показатели работы предлагаемого бизнеса на примере действующих автосервисов можно найти в прилагаемом Excel файле «**Тюнинг&Сервис-финансовый-план.xls**».

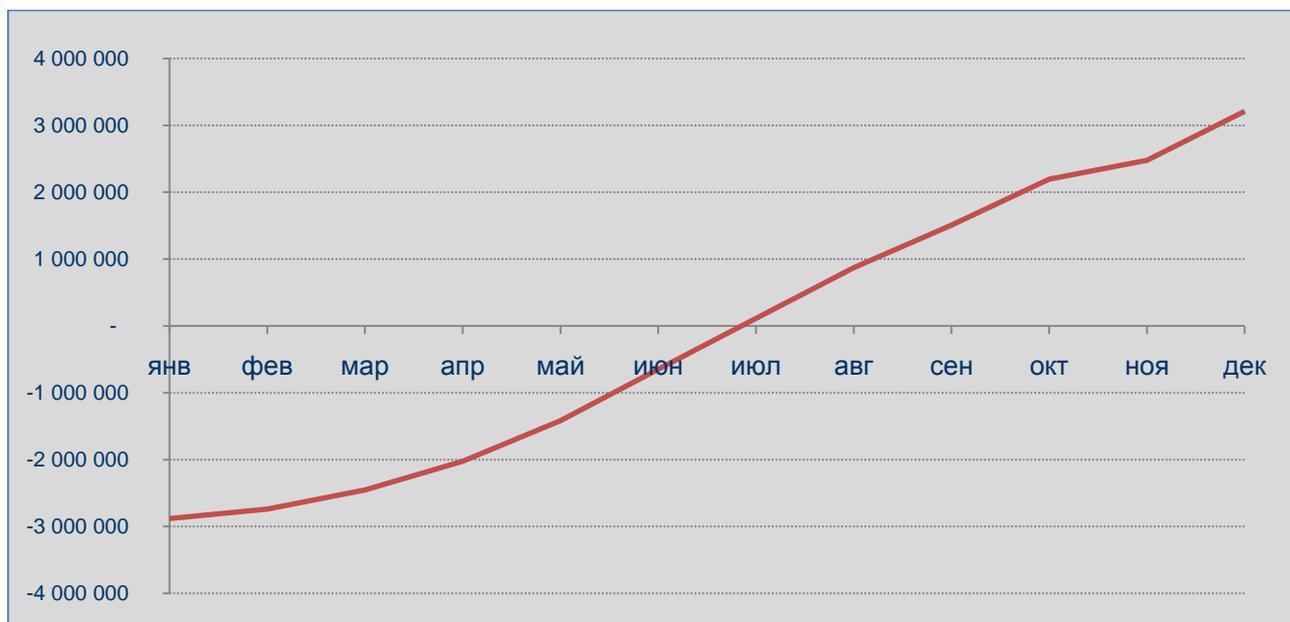
Потребности в капитале

Стоимость франшизы составляет **2 900 000 рублей**. Паушальный взнос, роялти, а также иные скрытые и дополнительные платежи отсутствуют. В стоимость франшизы входят абсолютно все затраты на открытие бизнеса:

- право на использование технологий;
- вся необходимую технику для оборудования станции на 5 постов;
- обучение персонала в г. Новосибирске, включая проживание, питание и дорогу;
- расходные материалы на 1 месяц работы;
- компенсация аренды бокса на первый месяц работы в случае необходимости;
- бесплатное проведение первой рекламной кампании;
- маркетинговая поддержка (вывески, плакаты, макеты для рекламных материалов);
- при необходимости выезд специалиста для помощи в организации и поддержки развития вашего бизнеса;
- общефедеральная рекламная поддержка через сайт компании www.carnano.ru;
- техническая поддержка 24 часа в сутки.

Окупаемость инвестиций

Проект окупается в первый год. Обычно в течение *5-7 месяцев*. Автоцентр выходит на безубыточность при обслуживании *15 автомобилей* в месяц. Для успешного достижения показателей по прибыльности работы станции, партнер должен выполнять все предписываемые ему рекомендации, следовать плану развития, четко исполнять план рекламных и маркетинговых мероприятий.



Денежный поток при открытии автоцентра в начале года (накопительно, руб.) Окупаемость проекта - в точке пересечения оси X.

Бюджет доходов и расходов

Основные статьи расходов работающей станции – аренда помещения, затраты на расходные материалы и заработная плата. Ежемесячный бюджет, выделяемый как часть прибыли на развитие и прочие расходы предприятия, используется на обновление, ремонт, докупку оборудования и текущее содержание помещения.

Бюджет доходов и расходов, руб.

	1Q	2Q	3Q	4Q	1-й год	2-й год
Доходы	1 808 000	4 836 000	5 718 000	4 788 000	17 150 000	24 484 000
Себестоимость	409 800	1 094 000	1 292 000	1 082 400	3 878 200	5 538 700
Валовая прибыль	1 398 200	3 742 000	4 426 000	3 705 600	13 271 800	18 945 300
Коммерческие расходы	144 240	235 080	261 540	233 640	874 500	1 094 520
Оплата труда	410 400	1 070 880	1 263 600	1 060 680	3 805 560	5 406 120
Общие расходы	282 000	282 000	282 000	282 000	1 128 000	1 152 000
Операционная прибыль	561 560	2 154 040	2 618 860	2 129 280	7 463 740	11 292 660
Налог	108 480	290 160	343 080	287 280	1 029 000	1 469 040
Чистая прибыль	453 080	1 863 880	2 275 780	1 842 000	6 434 740	9 823 620

Организационный план

Компания **Тюнинг & Сервис** предоставляет своим партнерам полностью готовую и отработанную технологию ведения и развития бизнеса в сфере детейлинг услуг.

Работа автосервиса ориентирована на оперативное оказание целого комплекса сопутствующих, однако довольно разнородных услуг, общим результатом которых является улучшение внешнего и внутреннего вида автомобиля. Партнеры компании **Тюнинг & Сервис** получают доступ к специально разработанным методикам производства, позволяющим оказывать услуги с высоким качеством и скоростью.

Все технологические процессы не представляют угрозы для здоровья человека, безопасны для окружающей среды и не требуют лицензирования.

Компания **Тюнинг & Сервис** заинтересована в успешном развитии бизнеса своих партнеров, поэтому во избежание ошибок и напрасных затрат каждому партнеру предоставляется план действий по развитию автосервиса. Любые самостоятельные действия согласуются с компанией **Тюнинг & Сервис**.

На всех стадиях развития бизнеса, партнер получает как квалифицированную техническую поддержку, так и полное содействие компании **Тюнинг & Сервис** в решении возникающих в процессе работы вопросов.

Требования к открытию станции

С целью уменьшения затрат и времени на запуск бизнеса нет необходимости строить здания под автосервис. Оптимальным вариантом будет аренда уже существующего помещения. Поскольку клиенты оставляют и забирают автомобиль перед автосервисом, нет острой необходимости производить дорогостоящую косметическую отделку внутри строения. Достаточно будет оформить только фасад здания.

Для открытия автосервиса в базовой комплектации на *5 постов* требуется бокс общей площадью *200-250 кв. м.* с водопроводом и отоплением. Наличие канализации желательно, но необязательно. К помещению должно быть подведена электрическая линия мощностью не менее *20 кВт*.

При выборе помещения для открытия автосервиса необходимо рассматривать варианты как можно ближе к центру города, но не обязательно в самом центре, желательно на первой линии оживленных магистралей с удобными подъездными путями.

Оборудование и расходные материалы

Компания **Тюнинг & Сервис** поставляет и монтирует под ключ полный комплект необходимого оборудования, включая мелкий инструмент. Оборудование оптимально подобрано и укомплектовано для оказания всего комплекса услуг на автосервисе с *5-ю постами*.

В работе станции используется общедоступное оборудование известных производителей со специально подобранными под технологические процессы характеристиками. Оборудование не требовательно к условиям эксплуатации, обслуживание может производиться самостоятельно, сложный ремонт осуществляется в сервисных центрах компаний-поставщиков.

Для услуги хромирования и золочения поверхностей поставляется специально разработанная в компании **Тюнинг & Сервис** установка. Она неприхотлива, проста в использовании, мелкий ремонт в случае необходимости может производиться своими силами.

Нанокерамика и расходные материалы для хромирования и золочения поверхностей производятся и поставляются только компанией **Тюнинг & Сервис**. Для оказания всех остальных услуг используются специально подобранные высококачественные расходные материалы известных и крупных производителей. Все необходимые наименования легкодоступны в свободной продаже.

Используемые в работе расходные материалы безопасны для здоровья человека, нетоксичны, не имеет классов опасности, не требуют специальных условия для хранения, не наносят вред окружающей среде.

Нанокерамика и составы для хромирования и золочения приобретаются по мере необходимости в компании **Тюнинг & Сервис**. Объемный расход материалов в месяц небольшой, для доставки может использоваться любая курьерская служба. Все остальные расходные материалы приобретаются партнером самостоятельно у поставщиков на локальных рынках.

Управление и кадры

Управление станцией состоит из контроля текущего производственного процесса, контроля кассовых операций и управления персоналом.

Контроль текущего производственного процесса заключается в отслеживании выполнения работ по каждому автомобилю; обеспечении станции необходимыми расходными материалами; работе с клиентами – прием звонков, планирование очереди, встреча клиентов на станции; работе с кассой. Контроль производственного процесса может быть возложен на наемного управляющего.

Помимо текущей работы с кассой, которую может выполнять наемный сотрудник, владелец станции должен ежедневно в конце рабочего дня лично проводить инкассацию. Также на владельца возлагается управление персоналом – поиск, прием и увольнение сотрудников.

Каждый партнер при покупке автосервиса получает от компании **Тюнинг & Сервис** подробные инструкции по грамотному контролю работы станцией, а управляющий автосервисом проходит удаленное обучение.

Количество сотрудников, занятых работами на станции, зависит от количества принимаемых в день автомобилей. Ежедневный поток автомобилей контролируется управляющим станцией путем создания очереди.

При потоке из 3-х автомобилей в день на станции требуется 5 человек для выполнения работ по всем услугам.

При потоке из 5-ти автомобилей в день на станции требуется 8-10 человек для выполнения работ по всем услугам.

Основные критерии при поиске сотрудников – возраст от 21 до 35 лет, средне-специальное образование любого автотехникума или лица, желательно опыт работы. Поиск сотрудников осуществляется через наиболее развитые местные каналы поиска людьми работы – Интернет, газеты, бегущая строка на местном телевидении, службы занятости населения. Тип оплаты у работников станции – сдельный. Обучение нового сотрудника станции занимает от 1-ой до 2-х недель.

Компания **Тюнинг & Сервис** самостоятельно проводит первичный набор и обучение всех сотрудников нового автосервиса. Текущая кадровая работа выполняется владельцем самостоятельно.

План открытия станции

В общих интересах партнера и компании **Тюнинг & Сервис** скорейшее открытие нового бизнеса и вывод его работы на полную производственную мощность. Для быстрого преодоления стартапа и исключения ошибок партнера при открытии новой станции, компания **Тюнинг & Сервис** предоставляет полностью рабочий автосервис с первичным потоком клиентов.

При этом все работы по организации работы нового бизнеса, включая поставку и наладку оборудования, обучение сотрудников, а также подготовку и запуск первой рекламной кампании специалисты компании **Тюнинг & Сервис** проводят самостоятельно при минимальных трудозатратах со стороны партнера.

Подготовка к открытию автосервиса проходит в 3 условных этапа. Каждый этап занимает в среднем одну неделю.

В первую очередь совместно с партнером сотрудники компании **Тюнинг & Сервис** подбирают помещение для будущего автосервиса. Параллельно с поисками помещения происходит набор сотрудников.

На втором этапе, после того как будет найден подходящий бокс, производится заказ и поставка оборудования. Одновременно проводится обучение отобранных сотрудников в Новосибирске.

За одну неделю до открытия начинается третий этап. Проводится первая рекламная кампания, монтаж оборудования и подготовка к запуску станции в работу.

Через 3 недели после подписания договора новый бизнес партнера готов к работе и начинает приносить первую прибыль.