

Борис Кормилицин: «Brembo – востребованный бренд»



В нашей работе в странах СНГ мы руководствуемся девизом
«Каждый автомобиль достоин Brembo».

– Борис, за последние годы компания Brembo добилась значительных успехов на российском рынке. Чем вы особенно гордитесь и в чем секрет вашего успеха?

– Действительно, за последние 9 лет продажи запасных частей Brembo в страны СНГ выросли в несколько раз. Также увеличилось число компаний-дистрибьюторов, значительно повысился уровень узнаваемости бренда среди специалистов СТО и автолюбителей. На мой субъективный взгляд, данный рост связан с нашим подходом к бизнесу, а именно к отношениям с людьми, которые являются нашими партнерами и конечными пользователями, так как сам бизнес – это и есть люди.

В нашей работе в странах СНГ мы руководствуемся девизом: «Каждый автомобиль достоин Brembo». В некоторых случаях мы готовы заработать меньше, продавая товар по конкурентоспособным ценам, но при этом не в ущерб качеству товара.

– В чем, на ваш взгляд, заключается сложность ситуации, в которой приходится сегодня работать независимым СТО?

– Автосервис, как и любой другой бизнес, должен зарабатывать, иначе он не сможет выжить. Зарабатывать в условиях, когда клиенты, по совершенно объективным причинам, хотя и экономят на ремонте и обслуживании, в условиях продолжительного кризиса – сложно. Экономить – не значит использовать дешевые запчасти. Такие запчасти чаще всего невысокого качества, и это вполне логично. Установка таких деталей приводит к преждевременному выходу их из строя, что, в свою очередь, не может не отразиться на мнении конечного пользователя об автосервисе, который своевременно не объяснил клиенту необходимость использования высококачественных автокомпонентов. Таким образом, отремонтировать или обслужить автомобиль некачественно (устанавливать чересчур дешевые запчасти) – накладно для конечного пользователя, а для автосервиса равносильно потере клиентов. Как говорят

англичане: «Мы не настолько богаты, чтобы покупать дешевые вещи». Особенно данное высказывание справедливо, когда дело касается безопасности, за что в значительной мере отвечает тормозная система. Все это похоже на замкнутый круг.

– И как же можно разорвать его?

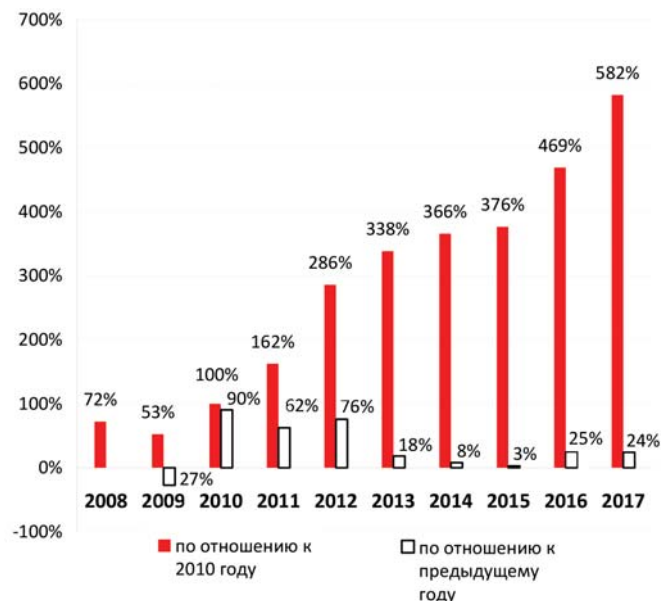
– Использовать качественные запчасти. На самом деле многие СТО в России уже давно пришли к осознанию того, что нельзя экономить на качестве запчастей и рисковать, таким образом, клиентской лояльностью. Ведь те бизнесмены, которые намерены построить долгосрочные компании, понимают, что в сфере обслуживания (а авторемонтные работы как раз к ней и относятся) нельзя поступаться качеством. Нельзя однажды закупить дешевые детали и обслужить максимально большое количество клиентов – после этого СТО придется закрыться, ведь доверия к такой сервисной станции у клиентов не будет.

– Одно из самых распространенных на нашем рынке явлений – ремонт автомобиля с использованием запчастей, которые клиент привез с собой. Как вы считаете, почему сложилась такая ситуация и как можно ее изменить?

– Нужно говорить клиенту о преимуществах использования пусть и более дорогих, но качественных запчастей, объяснять, что без этого невозможно отремонтировать автомобиль до такого состояния, чтобы он был безопасен в эксплуатации. Покупая, например, высококачественную продукцию Brembo, потребитель фактически инвестирует в свою безопасность.

Многие СТО не хотят брать на себя ответственность за качество ремонтных работ и, в принципе, приветствуют ситуацию, когда клиент сам покупает запчасти на стороне и привозит их в сервис. В случае если возникнут нарекания, механик сможет выставить клиента виноватым, т. е. списать все проблемы на запчасти, которые сам же клиент привез с собой. Это, на мой

Динамика продаж запасных частей Brembo в страны СНГ за 9 лет



взгляд, неправильный и, в целом, убыточный подход. Важно доходчиво объяснить автоводителю, почему необходимо провести предварительную диагностику автомобиля, выявить неисправности, и уже потом определить список ремонтных работ и составить перечень необходимых запчастей. На этом этапе уже можно предложить клиенту услугу по подбору деталей. Понятно, что самостоятельно провести качественную диагностику современный автовладелец не может, так почему кто-то считает, что он может самостоятельно подобрать запчасти? Не секрет, что автовладелец зачастую может просто не знать о новых продуктах и технологиях, а у компании Brembo есть что предложить клиентам: это и различные типы дисков, а именно: окрашенные по УФ-технологии, с насечками, перфорированные, композитные, «плавающие». И уникальные

Мы сейчас готовим проект, который предусматривает возможность практического обучения на базе независимых СТО

технологии, в том числе запатентованная Brembo технология вентилирования Pillar Plus. Буквально недавно мы дополнили ассортимент дисками, изготовленными по абсолютно новому технологическому процессу – Co-Cast: стальная ступичная часть и чугунная тормозная поверхность этих дисков соединяются между собой в процессе литья. В 2018 г. мы вывели на рынок стран СНГ восстановленные суппорты, в ассортименте появилась смазка для суппортов и т. д. Вот это и надо объяснять клиентам. В итоге в выигрыше все: СТО получает загрузку, а автовладелец – качественный ремонт и безопасное транспортное средство.

– Вы наверняка часто слышите от сотрудников СТО,

что они достаточно опытные в обслуживании и ремонте тормозной системы, ничему новому их уже не научить. Как вы поступаете в этом случае?

– Мы проводим семинары по продукции Brembo и нередко слышим такие высказывания. Зачастую к ним добавляются еще и жалобы собственников СТО: «Кто будет работать на сервисе, если все поедут на семинар?». Но это не совсем верный подход. Сотрудник СТО, который посетил семинар, сможет более качественно и быстро выполнять работы, что, конечно же, положительно скажется и на производительности станции, и на ее авторитете, привлечет еще больше клиентов. А тем, кто считает, что на наших семинарах не сможет узнать ничего нового об обслуживании или ремонте тормозной системы, стоит напомнить, что автомобиль – это сложный механизм, который продолжает усложняться, и вместе с этим меняются технологии ремонта и обслуживания. А потому специалист, который занимается ремонтом машин, просто обязан знать особенности работы того или иного компонента и его взаимосвязи с другими системами автомобиля.

– Возвращаясь к вопросам цены: какие именно доводы сотрудники СТО могут привести своим клиентам, чтобы побудить их покупать премиальные запчасти?

– Действительно, таких доводов российским сервисменам порой не хватает. Но в случае с дисками и колодками Brembo не надо ничего выдумывать – достаточно четко и понятно объяснить автомобилисту преимущества этих изделий: они имеют гарантированный ресурс работы при условии грамотной установки и эксплуатации, а потому, когда автовладелец выбирает такие компоненты, он, по сути, экономит в долгосрочной перспективе, снижая количество замен колодок и дисков и экономя средства не только на запчастях, но и на работах по их замене. Колодки и диски Brembo эффективно отработывают свой заявленный ресурс, при этом уровень безопасности езды и эффективности торможения не снижается – вряд ли дешевые запчасти могут обеспечить такой высокий уровень безопасности. Бесплатный сыр только в мышеловке. Поэтому, когда мастера на СТО предлагают

нашу продукцию, они продают клиентам безопасность, а также выгодную эксплуатацию автомобиля и рациональное его использование. Нельзя не отметить также, что Brembo поставляет на независимый рынок автокомпонентов продукцию, которую изготавливает на тех же производственных линиях, что и детали для OEM. При этом наш ассортимент для вторичного рынка запчастей охватывает не только люксовые авто и спорткары, но и автомобили массового сегмента: от маленьких до больших пассажирских, от легких коммерческих до грузовых.

– Что компания Brembo предлагает в качестве под-

держки и помощи независимым автосервисам?

– В первую очередь это простой и квалифицированный подбор запчастей. Инструмент доступен всем пользователям сайта bremboparts.com, есть возможность подобрать запчасти по маркам и моделям автомобилей, а также по кросс-номерам. Brembo предлагает свою продукцию почти для всего парка (97–98 %) автомобилей европейской части России. Нам также есть что предложить дальневосточным регионам, где эксплуатируется много японских авто с правосторонним рулем.

На сайте bremboparts.com собрано большое количество информации, которая пригодится в работе механикам. Здесь есть инструкции по установке нашей продукции, видеоролики, которые демонстрируют ремонт и обслуживание тормозной системы, а также буклеты и брошюры с информацией о новинках ассортимента Brembo и о применимости нашей продукции.

Обучающие площадки мы используем для того, чтобы рассказать о преимуществах продукции Brembo для сервисных станций и конечного пользователя.

В помощь специалистам СТО – и программа наших технических семинаров. Обучающие площадки мы используем для того, чтобы рассказать о преимуществах продукции Brembo для сервисных станций и конечного пользователя, а также о том, как правильно обслуживать и ремонтировать тормозную систему, как менять колодки и диски, разбираем типичные ошибки и недочеты, которые допускают механики. За год с семинарами мы объезжаем около 25 городов России. Наполнение обучающей программы меняется по мере того, как расширяется ассортимент Brembo, к тому же при составлении обучающей программы мы учитываем пожелания специалистов, которые регулярно посещают наши тренинги. Такая обратная связь помогает нам сделать семинары максимально полезными для специалистов СТО и автомагазинов.

И конечно же, мы стремимся поощрять тех специалистов, которые повышают уровень своего профессионализма. На нашем портале есть раздел «Брембо Эксперт», где специалисты сервисов, прошедшие тренинги, получают доступ к технической документации по ремонту и обслуживанию тормозной системы. На сайте есть интерактивная карта, которая показывает, где в том или ином городе можно купить продукцию Brembo или найти квалифицированный сервис по ремонту тормозной системы, и те, кто сдали экзамен у нас на сайте, могут разместить свою точку продаж на нашей карте. Кроме того, на сайте bremboparts.com есть возможность задавать вопросы нашим техническим специалистам и получать своевременные ответы.

– Планируете ли вы развивать обучающие программы для СТО? Какими нововведениями вы хотите их дополнить?

– Да, у нас есть такие планы. Хотелось бы не только работать в аудиторном формате, но и заниматься отработкой навыков ремонта на практике. Мы сейчас готовим проект, который предусматривает возможность практического обучения на базе

независимых СТО, чтобы проводить теоретические занятия по ремонту и обслуживанию тормозных систем автомобиля и сразу же отрабатывать эту информацию на практике, т. е. непосредственно на автомобиле. Уверен, что такой формат обучения смогут по достоинству оценить специалисты российских сервисных станций.

Закончить данное интервью мне хотелось бы цитатой Генри Форда: «Когда человек работает, ему некогда зарабатывать». Мы убедились в этом на нашем собственном примере. На мой взгляд, смысл данной фразы в том, что, когда человек старается, делает свое дело с любовью, надлежащим профессиональным образом и берет на себя ответственность за то, во что он вкладывает душу, это не может не привести к успеху и не быть по достоинству оценено клиентами. От производителя качественных

запасных частей до розничного продавца – мы все делаем доброе дело для конечных потребителей, а осознание этого очень важно: как важно в жизни жить с пользой, жить для кого-то.

Мы очень преданны и близки нашим клиентам, и нам особенно нравятся те моменты, когда мы вместе с ними едем в Италию в рамках нашей ежегодной промоакции «Путешествие в Италию», где есть возможность поговорить в неформальной обстановке о жизни, где мы вместе поем и танцуем. Я очень люблю свою работу, несмотря на то что это не всегда легкий труд.

