

ТОРГОВЛЯ АВТОМОБИЛЯМИ С ПРОБЕГОМ – НОВЫЙ ЭТАП

Двойное обложение НДС при продаже подержанных машин юридическими лицами отменено и начинается бурное развитие этого сектора рынка.

По некоторым оценкам, к 2010г. рынок подержанных автомобилей иностранных брендов составит более 1 млн. шт., т.е. на рынок придут импортные автомобили, ввезенные или собранные в России и официально проданные новыми. Рост продаж новых автомобилей прекратится, множество автомобилей с пробегом будут ежегодно поступать на рынок и качество организации торговли ими скажется на доходности дилеров. Зарубежная практика показывает, что автодилеры на каждый новый автомобиль продают 1,25-2,0 подержанных. Более того, без встречной покупки подержанного автомобиля новые почти не продаются.

Анализ выявил следующие тенденции.

- стремительное увеличение парка автомобилей иностранного производства, эксплуатируемых на территории РФ;
- наличие высокого отложенного спроса на автомобили с пробегом: многие хотели бы купить иномарки, но автомобили ряда брендов недоступны по цене для основной массы россиян и вследствие этого отложенный спрос нарастает;
- рискованность покупки автомобилей с пробегом у частных лиц, потребители предпочитают купить надежный автомобиль у надежного партнера.
- пятая часть владельцев хотят заменить новый автомобиль в первом же году эксплуатации, четверть — через 2 года, и треть — через три, как это делается на западных рынках.
- предложение подержанных автомобилей нарастают такими темпами, что продажи гражданами друг другу станут просто невозможными – в хаосе частного рынка продавцы и покупатели заблудятся и предпочтут обращаться в дилерские центры и независимые торговые фирмы.
- покупателям необходим цивилизованный рынок автомобилей с пробегом, чтобы финансовые риски приобретения бывшего в эксплуатации автомобиля были минимальны, а хорошее техническое состояние транспортного средства гарантировано.

Эти тенденции обеспечат стремительное развитие вторичного рынка автомобилей. Ожидается бум – многие фирмы займутся торговлей подержанными автомобилями.

Рынок станет организованным, будет повышаться уровень обслуживания. На авторынке торговля подержанными автомобилями становится отдельным бизнесом. Продажа из рук в руки уступает место продаже через специализированные фирмы. Торговлей подержанными автомобилями начали активно заниматься официальные дилеры, независимые фирмы, обладающие минимальной базой для предпродажной подготовки или партнерскими связями с автосервисами, крупные независимые техцентры. Официальными дилерами им становиться не хочется или нет перспектив, а подержанными торговать они могут.

Для независимых фирм торговля подержанными автомобилями позволяет:

- вести перспективный бизнес на развитом рынке;
- набираться опыта в торговле автомобилями, чтобы впоследствии, при желании, претендовать на статус официального дилера;
- постепенно накопить средства и мощности для создания крупного автоцентра.

ЗАДАЧИ АВТОДИЛЕРОВ

Система trade-in в дилерских центрах пока организована плохо – у многих нет возможностей для организации этого бизнеса на должном уровне - дефицит времени, кадров, помещений.

Для официальных дилеров развитие торговли подержанными автомобилями жизненно необходимо по причинам:

- после насыщения рынка и спада продаж новых автомобилей дилеры смогут существовать только за счет торговли подержанными автомобилями, сервиса и продажи запчастей, как и в других странах;
- имидж современного дилера требует наличия системы замены старого автомобиля новым (trade-in);
- обменивая автомобили, дилеры удерживают своих клиентов на многие годы.

Самый целесообразный для автодилера путь – организовать систему trade-in так, чтобы потребитель был удовлетворен результатом обмена своего автомобиля на другой и впредь обращался в этот же автосалон, и друзьям рекомендовал его.

Для решения этой задачи необходимо концептуально определить политику trade-in, например:

- принимать к обмену автомобили в любом (или в определенном) техническом состоянии, соответственно оценивая их;
- автомобиль не принимать в случае, если нет уверенности в его криминальной чистоте;
- автомобиль не принимать если после обследования состояния автомобиля нет уверенности в его безопасной эксплуатации даже после восстановления;
- составив смету на приведение в порядок принимаемого автомобиля, решить, что выгоднее – довести его до приемлемых для продажи кондиций или лучше сразу разобрать на узлы для продажи их оптом в качестве подержанных запчастей, или сразу продать в лом, не теряя время на ремонт;
- продавая подержанные автомобили, предоставлять гарантию, обеспечив ее предпродажной подготовкой;
- установить минимум одно обязательное техобслуживание в гарантийный период;
- тщательно проработать гарантийные обязательства, чтобы не допускать возникновения спорных ситуаций.

Принимая решение о введении встречных закупок, автомобильному дилеру необходимо тщательно изучить возможности реализации подержанных автомобилей на его территориальном рынке и в соседних регионах. Подержанные автомобили могут иметь различное применение. Относительно “молодые” автомобили нетрудно продать новым покупателям. Совсем старые, если принято решение их принимать в обмен на новые, целесообразно “выталкивать” с рынка на металлолом, тем самым способствуя продаже новых или “приличных” подержанных.

Основную массу подержанных автомобилей, пригодных к эксплуатации, можно реализовать:

- новым владельцам;
- другим торговым фирмам для продажи;
- в прокатные фирмы;
- в такси;
- в автошколы;
- в транспортноэкспедиторские фирмы, занимающиеся развозкой мелких грузов, корреспонденции и т. п.;

- оставить для служебных целей, выездного сервиса и т. д.

Следует отметить, что в других странах нередко прокатные фирмы и фирмы такси создаются автодилерскими или ремонтными фирмами, имеющими регулярное поступление подержанных машин и хорошую ремонтную базу.

Смысл заниматься этими направлениями бизнеса в том, чтобы вложить свободные средства, ускорить реализацию подержанных машин, ускорить снятие купленных подержанных машин с баланса за счет активной и быстрокупаемой эксплуатации в прокате или в такси. Окупив расходы по закупке и эксплуатации машины и получив небольшую прибыль, автомобиль списывают через годдва, если это целесообразно. Кроме того, работа такси дает легальные наличные деньги без учета в ККМ.

Предоставление гарантии на подержанные автомобили - это не столько льгота клиенту, сколько обеспечение «портфеля заказов» на сервис. Предоставляя гарантию, автодилерская фирма обуславливает ее исполнение обязательным платным регламентным обслуживанием на ее сервисной станции. Тем самым обеспечивается: поступление заказов на регламентное обслуживание и контроль состояния автомобиля. Принуждая клиента к обязательному обслуживанию в течение гарантийного периода, приучают его пользоваться услугами данной СТО, и, если эти услуги оказываются быстро, точно, вежливо и недорого, клиент привыкает. Психология клиента — это основная цель воздействия мероприятий маркетинга. Разумеется, клиентам предлагаются также дооборудование и тюнинг, они приносят хороший доход.

СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА

Пионером в области отладки процессов покупки и продажи подержанных автомобилей в России в крупных масштабах стал холдинг «Рольф» - компания запустила проект «BlueFish». Стратегией «BlueFish» является торговля автомобилями с пробегом, проданных официальными дилерами на территории России.

Компания готова нести ответственность за каждую машину BlueFish. Все автомобили «BlueFish» выглядят как новые. Сертифицированный автомобиль с пробегом от компании «BlueFish» - это автомобиль с прозрачной историей¹. Это значит, что имеется полная и достоверная информация о проведенных ремонтах, произошедших с автомобилем авариях, о смене его владельцев, что автомобиль перед продажей прошел тщательную диагностику по 49 параметрам, а также предпродажную подготовку с устранением всех технических неисправностей, что покупатель получит подробные рекомендации по техническому обслуживанию на протяжении ближайших 7000 км пробега, что на него предоставляется гарантия. Сертификат выдается компанией «BlueFish» - это гарантия профессионализма, качества и ответственности, которую компания готова нести за каждый автомобиль BlueFish — как в рамках подготовки автомобиля к продаже, так и в рамках послепродажного обслуживания.

Автомобиль не покупается у клиента в случае, если нет уверенности в его криминальной чистоте или если после обследования состояния автомобиля нет уверенности в его безопасной эксплуатации даже после восстановления.

Разработана специальная программа, которая используется сотрудниками компании и потенциальными клиентами с целью первичной оценки сдаваемого автомобиля. Программа размещена на сайте компании и любой желающий может ею воспользоваться.

В США дилеры «Ford» имеют программу «Ford CPO» (Ford Certified Pre-Owned (CPO) vehicle) - «Ford сертифицированный с пробегом». К сертификации допускаются подержанные автомобили «Ford» не старше 6 лет и имеющие на одометре пробег менее

¹ Ратц Г. Директор компании «BlueFish», группа компаний «Рольф». Журнал «Автобизнес», №79-80, 2006.

80000 миль (128000км). Прежде, чем получить сертификацию, любой подержанный автомобиль проходит тщательную проверку по 169 параметрам.

Все сертифицированные подержанные автомобили продаются с гарантией и абонементом на круглосуточную помощь в дороге. Кроме того, в подарок предоставляются полный бак горючего, свежее масло двигателя и фильтр, новые щетки стеклоочистителей. Покупателю передается контрольный лист проверки транспортного средства по 169 параметрам, включающий VIN и подписанный должностными лицами. С каждым автомобилем «Ford сертифицированный с пробегом» передается его история ремонтов, вмешательства в одометр и сведения о ДТП.

Общая гарантия предоставляется на срок 3 месяца или 3000 миль с даты покупки автомобиля с пробегом. На каждый автомобиль с пробегом предоставляется также поддерживаемая производителем ограниченная гарантия на трансмиссию до 6-лет или 100000 миль с даты продажи *нового* автомобиля. Гарантии покрывают более 500 компонентов, включая высокотехнологичные части, компоненты, досрочно изношенные из-за дефектных материалов или механических поломок. Обнаруженные при проверке неисправные детали заменяются только оригинальными запасными частями. Абонемент на 24-часовую помощь в дороге действителен в течение 6 лет или 100000 миль с даты продажи *нового* автомобиля. Кроме того, если неисправность случилась далеко от дома, программа «Ford сертифицированный с пробегом» компенсирует владельцу путевые расходы на сумму до 500\$, включая три дня проживания в гостинице, питание и аренду транспортного средства, если неисправность случилась более чем через 100 миль от начала пути. Компенсируется также до 75\$ за срочный вызов такси или автомобиля напрокат, чтобы добраться до дома. Компенсируется прокат автомобиля до 28\$ в день в течение пяти дней, если транспортное средство требует длительного механического ремонта.

Контрольный лист инспекции автомобиля по 169 параметрам

Сертифицированный автомобиль «Ford» с пробегом

До продажи автомобиля были выполнены перечисленные ниже проверки. Каждый элемент, который при проверке признан неудовлетворительным, был заменен или исправлен.

№	Проверяемые параметры	№	Проверяемые параметры
	История транспортного средства	86	Дистанционное управление сдвигом люка крыши, дверкой заливной горловины
1	VIN на транспортном средстве соответствует VIN в документах		Багажник
2	Активизация электронного управления (нормативы OASIS, включая обновление программного обеспечения для гибрида) выполнена	87	Ковер, облицовка, багажная сетка (чистые, без повреждений)
3	История транспортного средства имеется	88	Плафон багажника работает
4	Регламентное обслуживание выполнено	89	Фиксатор запасной шины исправен
5	Автомобиль имеет заводской шильдик выпуска (соответствующего государства)	90	Запасная шина - правильного размера и типа, без повреждений
	Дорожный тест	91	Высота протектора запасаки не менее 50%, давление в норме
6	Запуск, холостой ход в норме (холодные/горячие)	92	Подкачивающий насос в подарок
7	Дистанционный пуск работает	93	Аварийный открыватель крышки багажника исправен
8	Разгон и движение плавные		Диагностика
9	Шум двигателя нормальный (холодный/горячий и низкие/высокие скорости)		Тестовый модуль
10	АКПП/ручная КПП переключается нормально (холодная/горячая)	94	Выполнено самотестирование по всем SMDTC
11	Шум АКПП/ручной КПП нормальный (холодная/горячая)		Подкапотные жидкости – Проведено обслуживание, доливка
12	Переключатель передач работает	95	Маслов двигателе и фильтр заменены
13	Ведущий мост/главная передача	96	Хладагенты (проверен уровень, точка

	работают, шум нормальный		замерзания)
14	Сцепление работает плавно, регулировка нормальная	97	Тормозная жидкость
15	Руление нормально: надлежащее усилие/возврат, центрирование, свободный ход, вибрации нет	98	Масло АКПП
16	Кузов, подвеска: нет скрипов, стуков, вибрации	99	Масло главной передачи
17	Амортизаторы работают	100	Масло ведущих осей
18	Тормоза/ABS работают: усилие по педали соответствующее, нет вибрации, пульсации. <i>Примечание: ABS может пульсировать при резком торможении</i>	101	Масло гидроусилителя руля
19	«Круиз контроль» работает	102	Тормозная жидкость в бачке привода сцепления
20	Все указатели, спидометр, тахометр, одометр работают	103	Жидкость омывателя
21	Устройство выбора/запоминания работает	104	Система кондиционирования воздуха заряжена
22	Нет необычных звуков при вращении приводов приборов		Двигатель
	Экстерьер	105	Проверены течи жидкостей
	Панели кузова и бамперы	106	Шланги и трубки (хладагента, топливные, тормозов и др.) проверены на износ и течи
23	Нет никаких признаков утопления, града, пожара или других общих повреждений	107	Ремень проверены на износ, трещины, отрегулированы
24	Панели кузова не имеют видимых повреждений, нестыковок, несоответствующей или плохой окраски	108	Проводка – проверено состояние
25	Бамперы и приборная панель не имеют видимых повреждений, нестыковок, плохой окраски	109	Масло в воздухоочистителе (возможное лишнее просачивание, плохой клапан PCV)
	Двери, капот, люк, дверь задка	110	Вода в масле (проверяют внутреннюю сторону крышки заливной горловины)
26	Нет видимых повреждений, нестыковок, несоответствующей или плохой окраски	111	Давление масла (проверяют датчиком, только если горит аварийная лампа)
27	Выровнены должным образом (проверяют косяки на наличие брызг при ремонтах),	112	Компрессия в цилиндрах (проверяют в случае необходимости)
28	Автоматические/ручные механизмы, тросы, тяги управления и вспомогательных устройств работают	113	Ремень ГРМ (проверяют состояние, заменяют по графику обслуживания)
29	Привод двери багажника, приводы сдвижных дверей работают	114	Крепления двигателя не сломаны
	Ограждение крыши	115	Воздушный вентилятор нет повреждений или утечек
30	Установлено, без видимых повреждений		Система охлаждения
31	Откидная подножка работает, не имеет повреждений	116	Радиатор (проверяют утечки, состояние трубок, ребер)
	Стекла, внешние зеркала	117	Опрессовка крышки радиатора и системы охлаждения
32	Ветровое стекло, боковые и заднее стекла без видимых трещин, сколов, царапин щеток	118	Двигатель вентилятора, включатель
33	Щетки стеклоочистителей заменены	119	Водяной насос без утечек и необычных шумов
34	Зеркала, шарниры: нет трещин, повреждений	120	Бачок расширительный хладагента (датчик уровня исправен)
	Внешний световые приборы - Работают, линзы не повреждены	121	Воздушный фильтр салона (заменяется по регламенту обслуживания)
35	Передние фары, включая дальний/ближний свет и регулировку уровня, габариты, указатели поворотов, противотуманные		Топливная система
36	Задние габариты, нижний и верхний фонари тормоза, указатели	122	Топливный насос - звук нормальный, во внешнем насосе нет

	поворотов, заднего хода, освещение номерного знака		течи
37	Боковые дублиеры указателей поворотов, подсветка зеркал	123	Давление топлива нормальное
38	Аварийная сигнализация	124	Топливный фильтр заменяется по регламенту
39	Автовыключатели	125	Воздушный фильтр заменяется по регламенту
40	Розетка для прицепа		Электрическая система
	Интерьер	126	Стартер исправен
	Воздушная подушка / привязные ремни	127	Система зажигания
41	Воздушная подушка не повреждена, нет кодов неисправностей, лампочка на щитке приборов работает (проверка износа руля может показать наличие ремонта б/у рулем и воздушной подушкой),	128	Батарея: тип, состояние, уровень электролита, нагрузочный тест правильные
42	Привязные ремни работают, без порезов и износа	129	Генератор переменного тока исправен
	Звуковые и сигнальные системы	130	Свечи накалывания дизеля исправны
43	Радио, кассетой, плейер компакт-дисков, динамики, спутниковое радио исправны		Гибрид
44	Антенна исправна	131	Гибридная система охлаждения: утечек нет, проверен уровень хладагента и состояние системы
45	Противоугонная сигнализация исправна	132	Переключатель передач
46	Навигационная система исправна (компакт-диски есть – если прилагаются)	133	Информационный дисплей
	Обогрев, вентиляция, антизапотеватель - исправны	134	Розетка 110v
47	Система кондиционирования воздуха, двойной и задний климат-контроль		Под кузовом
48	Обогреватель	135	Никаких видимых повреждений, признаков ремонта или повышенного износа шин нет
49	Антизапотеватель (переднее, заднее, внешние зеркала)	136	Топливные трубки, топливный бак, шланги и соединения не имеют течей
	Внутренние удобства – исправны, нет повреждений		Система выпуска
50	Часы	137	Система выпуска (включая каталитический конвертер) не повреждена
51	Телескопический наклонный руль с приводом	138	Выполнен тест управления выпуском
52	Блокиратор рулевой колонки		Трансмиссия, дифференциал, главная передача
53	Блокировка руля	139	Автоматическая трансмиссия не повреждена, течи нет
54	Сигнал	140	Механическая трансмиссия не повреждена, течи нет
55	Сирена звуковой сигнализации	141	4x4 включение/выключение должным образом
56	Лампы приборной панели: освещения, указателей, контрольные (проверку прошли)	142	Карданные шарниры, шаровые опоры, пыльники не повреждены, нет повышенного износа, нет шума при разгоне или повороте
57	Стеклоочистители исправны: все режимы/скорости/паузы, полос нет	143	Крепления трансмиссии не треснуты, сломаны, не замаслены
58	Омыватели (факел распыления правильный)	144	Дифференциал/ведущие валы не повреждены, течей нет
59	Плафоны потолка, стоек, карты		Шины и колеса
60	Зеркала: ручные и с приводом боковые зеркала, автотемнитель зеркал заднего вида	145	Колеса и шины исправны, соответствующих размеров
61	Камера заднего обзора	146	Глубина протектора не менее 50%
62	Синхронизирующая система верена	147	Износ шин нормальный, нет биения и проблем боковин
63	Задние системы развлечения, включая беспроводные наушники и	148	Давление нормальное

	пульт дистанционного управления		
64	Розетки, прикуриватель	149	Система контроля давления исправна
65	Пепельницы	150	Колеса не повреждены, отбалансированы
66	Бардачок, подсветка, подлокотники	151	Колпаки колес без повреждений
67	Противосолнечные козырьки, зеркало туалетное и подсветка	152	Рейка и шестерня, чехлы не имеют видимых повреждений, течи нет
68	Регулируемые педали	153	Цапфы, шаровые опоры, втулки не имеют видимых повреждений и износа
	Ковер, декоративные панели - чистые, без пятен и повреждений	154	Тяги, маятниковый рычаг соответствуют заводской спецификации
69	Ароматизатор бесплатно	155	Стабилизатор поперечной устойчивости, шарниры, втулки соответствуют заводской спецификации
70	Ковер (проверка ржавчины под ним – бывает при затоплении)	156	Пружины надлежащей высоты, без осадки
71	Коврики пола	157	Стойки амортизаторов, амортизаторы исправны, течи нет
72	Дверные панели	158	Схождение/развал в норме
73	Обшивка потолка	159	Насос усилителя руля и шланги исправны, течей нет
	Сиденья		Тормоза
74	Обивка чистая, без пятен, износа, порезов, трещин	160	Суппорты, цилиндры исправны, течи нет
75	Подголовники регулируемые вручную/приводом	161	Накладки колодок износ не более 50%
76	Откидные сиденья исправны (вручную/приводом), защелки работают	162	Диски, барабаны износ не более 50%, биение в пределах нормы
77	Подогрев сидений исправен	163	Тормозные магистрали, шланги, соединения, не изношены, без течей
78	Встроенное детское сиденье исправно	164	Стояночный тормоз исправен, отрегулирован нормально
	Люк	165	Главный цилиндр и бустер течей нет
79	Люк в крыше работает во всех режимах		Удобства
80	Складная крыша исправна, не повреждена; заднее окно не повреждено	166	Руководство по эксплуатации в наличии
	Окна, дверные замки - исправны	167	Ключи и брелок в подарок
81	Ручные механизмы	168	Универсальный пульт открывания гаражных ворот настройка обнулена
82	Пульты управления: (ключевые брелки, дверные клавиатуры)	169	Топливный бак полон
83	Дверные замки (ручные, с приводом)		VIN
84	Замки безопасности детские		Подпись техника
85	Управление стеклоподъемниками (ручное, с приводом, скоростное)		Подпись менеджера

Владислав Волгин - экономист-международник, инженер-механик, автор книг для автобизнеса, в том числе: «Энциклопедия автобизнеса. Секреты дилеров», выдержки из которой приведены в данной статье.