

Беседа с начальником отдела сервиса Московского представительства компании ARDO Сергеем Хоменко

Наш журнал постоянно знакомит своих читателей с деятельностью компаний-производителей бытовой и электронной техники, которые активно работают на российском рынке. Сегодня мы предлагаем вашему вниманию беседу с начальником отдела сервиса Московского представительства компании ARDO Сергеем Хоменко.

Каковы перспективные направления деятельности Вашей компании на российском рынке?

Продукцию нашей компании российские потребители знают уже не один десяток лет. Наша деятельность связана с производством и продвижением на рынке различных категорий крупной бытовой техники для дома: стиральных машин, бытовых холодильников, плит, духовых шкафов, вытяжек и т.д.

Новая категория техники, которая появится на российском рынке в этом году — это электрические водонагреватели. Мы надеемся, что водонагреватели будут востребованы российскими потребителями.

В ближайших планах компании — значительное расширение доли на рынке и объемов продаж техники ARDO за счет продуманной маркетинговой политики, повышения качества своей продукции, дальнейшего расширения географии деятельности, а также обновления и расширения ассортимента продукции.

В ближайшее время мы планируем не только расширять ассортимент техники, но и представить новые модели дизайн-линии HEXAGON. Кроме технических новшеств (например, увеличенная загрузка белья в стиральных машинах), новый модельный ряд имеет прекрасный дизайн, ведь Италия всегда была одним из «законодателей моды» в дизайне. Естественно, вся наша новая техника сертифицирована для эксплуатации в России.

Российский рынок бытовой техники уже давно не приемлет простого понимания слова «продать», как это было в недалеком прошлом. В настоящее время продается не просто товар, вместе с ним продается пакет услуг, к которому относится и сервисное обслуживание. Каждый производитель ориентирован на своего покупателя и наша техника — это техника среднего ценового диапазона. А это самый большой и трудный сегмент, потому что именно здесь покупатель ищет оптимального соотношения цены и качества. Для удовлетворения этим требованиям мы придерживаемся правила, что мало быстро устранять какие-то недостатки, которых пока еще не смог полностью избежать ни один производитель — важно пресекать их появление. Поэтому мы прилагаем много усилий по непосредственному взаимодействию с производством и постоянно работаем над улучшением качества выпускаемой продукции. В качестве примера могу сказать, что на основании информации от наших авторизованных сервисных центров (АСЦ) по различным отказам техники мы передаем предложения по воз-



можным ее доработкам в центральный офис компании в Италии. Хочу отметить, что реакция разработчиков и производства нашей компании по устранению подобных дефектов не заставляет себя ждать. Большинство технологических недоработок устраняется уже в течение трех месяцев после подачи соответствующих предложений. В свою очередь, наше представительство своевременно информирует АСЦ о новых решениях по устранению выявленных проблем. Все это, в конечном счете, направлено на повышение качества нашей продукции.

Какие гарантийные сроки устанавливаются на Вашу технику?

Отдельно хочется остановиться на наших гарантийных обязательствах по всему спектру выпускаемой продукции. На всю нашу технику срок полной гарантии составляет 1 год, плюс 2 года — дополнительного сервисного обслуживания (бесплатное выполнение работ с оплатой потребителем только стоимости вышедших из строя запасных частей, за исключением «ключевых» компонентов — двигателей стиральных машин и компрессоров холодильников).

На самом деле «запас прочности» нашей техники довольно высок. Достаточно сказать, что срок ее службы составляет 10 лет. У многих пользователей наша техника, в зависимости от интенсивности ее использования и соблюдения правил эксплуатации, может без поломок прослужить длительное время.

Как организована система сервисного обслуживания Вашей компании? Какова география Вашего сервиса, как он осуществляется в отдаленных регионах страны?

В системе сервисного обслуживания нашей компании нет ничего уникального. Она построена на сети

авторизованных сервисных центров и, как правило, эти сервисные центры имеют также авторизацию по другим брендам.

В настоящее время наша сеть насчитывает более 200 сервисных центров, а география сервиса всегда привязана к географии продаж. В отдаленных регионах страны — малонаселенных местах, удаленных от городов и региональных центров — в организации сервисного обслуживания нередко участвуют торгующие организации, которые доставляют технику от потребителя в ближайшие авторизованные центры.

Дальнейшее развитие этой сети будет определяться темпами продвижения бытовой техники ARDO в регионах России. Интерес к нашей продукции растет день ото дня, и мы намерены ни на шаг не отставать в ее обслуживании.

Практикует ли Ваша компания обучение специалистов АСЦ по бытовой технике?

В настоящее время прямого обучения мы не проводим. Сервисным центрам предоставляется документация по обслуживанию техники как по общим алгоритмам, так и дополнительные разъяснения по отдельным процедурам обслуживания. Техника ARDO довольно проста в обслуживании и не требует каких-то специальных навыков от работников сервисных центров, достаточно быть просто хорошим специалистом.

Сейчас, следуя современным веяниям, для специалистов наших АСЦ обеспечен доступ на сервер производителя, на котором они смогут найти техническую информацию по всему спектру продукции, выпускаемому нашей компанией.

Какую поддержку обеспечивает Ваша компания авторизованным СЦ в России?

Например, в прошедшем году мы предоставляли АСЦ комплекты спецодежды, а также помогали в поставках специализированного оборудования. Подобные акции не являются разовыми — мы и впредь будем оказывать разноплановую поддержку своим СЦ.

Самая главная поддержка АСЦ — это достойный уровень оплат за выполненные работы. Мы стараемся со своей стороны это обеспечить.

Как СЦ могут получить авторизацию от Вашей компании?

Вопрос об авторизации СЦ решается несколькими путями:

- если руководство СЦ обратится с подобным предложением непосредственно в представительство нашей компании;
- мы можем сами обратиться в СЦ с предложением об его авторизации;
- если нам поступают рекомендации от торгующих организаций о сервисной поддержке нашей продукции. Данные рекомендации могут быть обусловлены либо необходимостью сервисной поддержки в новом регионе продаж, либо необходимостью расширения существующей сети АСЦ в регионе для более оперативного обслуживания.

Основными принципами для принятия решения по авторизации СЦ являются:

- необходимость сервисной поддержки в данном регионе (если она не обеспечивалась ранее);
- необходимость увеличения сети АСЦ в конкретном регионе для улучшения обслуживания потребителей;
- СЦ должен иметь развитую внутреннюю структуру, которая позволит обслуживать весь спектр техники, выпускаемый нашей компанией — это наличие необходимых площадей для проведения ремонтов в условиях стационара, специализированного оборудования, механиков по ремонту разных типов техники, а также наличие диспетчерской службы.

Проводится ли аттестация специалистов СЦ по технике компании? Как стимулируются лучшие СЦ России за качественное выполнение работ?

Аттестации специалистов СЦ мы не проводим, так как в ней нет принципиальной необходимости. Аттестация — это подтверждение квалификации. Руководство СЦ самостоятельно подбирает персонал и делает это именно по критерию профессиональных навыков и знаний. Ненужных сотрудников или, более того, причиняющих вред организации, никто в штате не держит. А основной стимуляцией СЦ является оплата выполненных работ со стороны производителя, при этом оплачиваются только качественно выполненные работы.

Хочу отметить, что мы проверяем СЦ на предмет качества выполненных работ методом выборочного обзвона их клиентов.

Какими в ближайшем будущем Вы хотели бы видеть СЦ?

В настоящее время СЦ испытывают огромную конкуренцию со стороны частных мастеров, которые не несут тех расходов, которые делают сервис цивилизованным.

АСЦ перед клиентами несут полную ответственность за выполненную работу согласно действующему законодательству нашей страны. Кроме того, они могут обеспечить выполнение работ с высоким качеством. Этим не могут похвастаться «частники» — они работают на основе «устного соглашения» с клиентом. Последствия от их деятельности для клиента (и его техники) могут быть самыми плачевными. Время обязательно расставит все на свои места — клиенты скоро поймут, что от сотрудничества с АСЦ они имеют больше плюсов, чем минусов.

Не только я, но и все хотят именно цивилизованного и качественного сервиса. Для этого необходимо обеспечить такие условия, при которых сервисное обслуживание всего спектра бытовой техники (как гарантийного, так и послегарантийного) выполнялось только специалистами АСЦ — то есть теми, кто имеет на это право (имеет договорные отношения с производителями и др.). Для обеспечения возможности ведения подобного цивилизованного сервиса в будущем также необходима соответствующая законодательная база.