

Вторая конференция сервисных центров бытовой электроники России



12 ноября 2008 г. в Москве прошла Вторая конференция сервисных центров бытовой электроники России. Инициатором и организатором конференции стала Ассоциация торговых компаний и товаропроизводителей электробытовой и компьютерной техники РАТЭК. Конференция собрала основных представителей рынка сервиса, крупнейших производителей электробытовой техники, торговых сетей, представителей общественных организаций и органов государственной власти.

Конференция прошла в крайне сложный период экономического кризиса, который еще более обострил и без того сложные вопросы и задачи, стоящие перед участниками рынка сервисных услуг.

В ходе конференции обсуждались следующие темы:

- Значение гарантийной сервисной поддержки в реализации задачи продвижения продукции на Российском рынке.
- Состояние рынка электронного сервиса в России.
- Специфика работы регионального сервиса.
- Структура сервисного бизнеса и затрат.
- Рентабельность деятельности "среднестатистического" сервисного центра. Методики расчетов. Анализ и оценка результатов деятельности.
- Оптимизация объемов предоставляемой отчетности. Взвешенность в подходах к вопросам контроля качества и достоверности со стороны вендоров.
- Обеспечение сервиса запчастями. Сроки поставки - сроки ремонта.
- Специфика работы дилерского сервисного центра и дополнительные издержки, обусловленные этой спецификой.
- Транспортная составляющая в общем объеме расходов на гарантийное обслуживание.
- Взаимоотношения с административным аппаратом, органами местного самоуправления.

В ходе конференции были проанализированы причины непростого положения дел в отрасли, дана спокойная, деловая оценка и намечены пути и методы выхода из существующего положения. Участниками было принято совместное заявление, в котором намечены очевидные и обязательные условия существования и развития рынка сервиса:

- АСЦ необходимо обеспечить высокие стандарты качества ремонта и обслуживания клиентов;
 - АСЦ вести цивилизованный бизнес, не допускающий искажений в отчетности, грубости и неуважения к клиентам;
 - с целью обеспечения безубыточности работы по гарантийному обслуживанию всем АСЦ при формировании договоров рекомендуется опираться на экономически обоснованный, рекомендованный конференцией прейскурант (эта информация размещена на сайте нашего издательства www.remserv.ru);
 - вендорам необходимо ввести в договора на гарантийное обслуживание четкое разделение по видам деятельности (ремонт, транспортные услуги, фронт-деск) и обеспечить их экономически обоснованную оплату. Кроме того, вендорам необходимо оперативно индексировать расценки в соответствии с уровнем инфляции и текущим курсом валют;
 - обеспечивать конструктивное сотрудничество между АСЦ и вендорами в целях кардинального упрощения и оптимизации объемов предоставляемой отчетности.
- Конференция прошла в хорошей, продуктивной атмосфере, открыла возможности для широкого и полного обсуждения различных точек зрения на проблемы сервиса и позволила наметить пути совместного выхода из кризиса в отрасли.

Более подробная информация об этой сервисной конференции будет опубликована в ближайших номерах журнала