

Беседа с сервисным менеджером Представительства компании Амика Гмбх Романом Еремеевым и менеджером по маркетингу Алексеем Савиновым

1. Каковы перспективные направления деятельности Вашей компании на российском рынке?

Планы у компании очень большие. Мы планируем начать работать в статусе торговой компании со своим складом. Это позволит нам сотрудничать как с крупными, так и средними компаниями, не имеющими возможности возить нашу технику напрямую с заводов. Но самое главное, мы рассчитываем начать активную работу с новым для нас каналом распространения встраиваемой техники — кухонными студиями. В данный момент мы поставляем встраиваемую технику в кухонные студии с помощью наших партнеров, оптовых компаний.

И как всегда, за продажами идет сервисное обслуживание. Иными словами у нас будет склад для запасных частей, который позволит активней работать с сервисными центрами. Появятся новые возможности, новые люди, работать станет интереснее.

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

Система сервисного обслуживания бытовой техники Hansa не отличается от организации в других компаниях-производителях бытовой техники. У нас заключены договоры с нашими сервисными партнерами на территории России, в республиках Средней Азии и даже в Монголии (15 партнеров), которые, в свою очередь, работают в регионах с сервисными центрами, ремонтирующими нашу технику. Многие наши сервисные партнеры территориально сами находятся в регионах. Везде, где есть продажи нашей техники или она уже эксплуатируется потребителями, мы стремимся найти и привлечь к работе сервис-



Сервисный менеджер
Представительства компании
Амика ГМБХ
Роман Еремеев

ный центр через одного из наших сервис-партнеров. В тех местах, где нет сервисного центра или наличие нашей техники невелико, мы стараемся организовать другие схемы обслуживания — выезд по вызову представителя ближайшего регионального сервиса, или мастера, живущего в этом населенном пункте и сотрудничающего с этим сервисом. Либо конечный продавец, по двухстороннему соглашению в РСЦ, забирает товар и везет его в РСЦ для ремонта и обратно. Данные схемы часто применяются в наших сибирских и дальневосточных регионах, где огромные расстояния, а плотность населения невелика.

Ежегодно мы проводим сервисное обучение специалистов в нескольких регионах. Места выбираются исходя из данных о количестве продаж в данном регионе, сервисных проблем в данном регионе, просьб наших торговых дилеров.

Поддержка сервис-партнеров (сервисных центров, имеющих прямую авторизацию по ремонту нашей техники) заключена в на-



Менеджер по маркетингу
Представительства компании
Амика ГМБХ
Алексей Савинов

ших договорах, где прописаны все условия работы с ними. Конечно, в текущей работе постоянно возникают различные проблемы по сервису (от срока поставки конкретной запчастки, определения статуса того или иного ремонта, до претензии к качеству обслуживания в каком-то сервисном центре), и мы постоянно выясняем, разбираемся, помогаем и решаем возникшие вопросы («Hansa своих не бросает! We keep together!»).

Вопрос получения прямой авторизации — это большая работа, основанная на нашем тесном взаимодействии с торговыми дилерами, объемах продаж в регионах и других экономических причинах. Здесь также может присутствовать и «политическая» мотивация. Субавторизацию получить проще — нужно обратиться к любому из наших сервис-партнеров или в Представительство нашей компании. После выполнения процедуры по сбору информации о региональном сервисе, кратком анализе нашей активности в данном регионе, Представительство рекомендует

сервис-партнеру заключить субавторизированный договор с данным сервисом.

Аттестации в общепринятом смысле (по тарифной или разрядной сеткам) у нас нет. После проведения обучения мы вручаем именные сертификаты участникам наших семинаров. Сертификат удостоверяет, что данный специалист прослушал наш курс, знает и умеет квалифицированно ремонтировать нашу технику.

3. Каким «Сервисный центр» в ближайшем будущем Вы хотели бы видеть?

Если принять за «ближайшее будущее» временные рамки — от 2008 до 2018 года, и не меньше (а может быть и больше!), то можно ответить, что мы хотели бы видеть. Сейчас мы стоим только в начале этого большого пути. Пример западной организации сервисной службы — это то, что может послужить нам одним из «маяков» на

этой дороге. Хотя и это, не идеал. Но западная организация сервиса — это то, на что надо ориентироваться, к чему надо стремиться сервисным работникам уже сейчас. А сервис-центр «ближайшего будущего» — это взаимоуважение, равное партнерство, уважение Закона, соблюдение моральных и этических норм между производителем, поставщиком, продавцом, покупателем и сервисным центром.

Алексей Маслов (г. Зеленоград)

Правовые аспекты торговли и сервисного обслуживания в вопросах и ответах

Вопрос. Является ли в настоящее время обязательным Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам, утвержденное в 1992 году?

Ответ. Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, мини-трактора), РД 37.009.026-92, было утверждено 01.11.1992 приказом Департамента автомобильной промышленности Минпрома РФ № 43 (введено в действие с 01.01.1993, далее также — Положение).

Как следует из Положения, оно устанавливает основы организации выполнения технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств, находящихся, в частности, в собственности граждан, т.е. физических лиц (пункты 1.1, 1.2 Положения).

Согласно п. 1.3 Положения, оно определяет функции и ответственность предприятий-изготовителей по техническому обслуживанию автотранспортных средств; предприятий (организаций), выполняющих обслуживание и ремонт автотранспортных средств; права и обязанности владельцев при эксплуатации и производстве обслуживания (ремонта) автотранспортных средств.

Однако сфера регулирования данного Положения с учетом ст. 3 Гражданского кодекса РФ явно выходит за рамки компетенции министерства Российской Федерации и его департамента.

Функции и ответственность изготовителя по техническому обслуживанию произведенных им автотранспортных средств в настоящее время определяются ст. 6 Закона РФ «О защите прав потребителей», регламентирующей обязанность изготовителя по обеспечению возможности ремонта и технического обслуживания произведенного им товара.

Функции и ответственность предприятий (организаций), выполняющих обслуживание и ремонт автотранспортных средств определяются в соответствии с заключенными с изготовителями договорами согласно действующему гражданскому законодательству в этой сфере: Гражданскому кодексу РФ, Закону РФ «О защите прав потребителей», Федеральному закону «О безопасности дорожного движения» и Правилам оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденным постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 № 290. Функции и ответственность хозяйствующих субъектов, выполняющих обслуживание и ремонт

автотранспортных средств, равно как и их взаимоотношения с клиентами, в определенной мере определяются и договором потребителя с хозяйствующим субъектом, оказывающим услуги.

Права и обязанности владельцев при эксплуатации и производстве обслуживания (ремонта) автотранспортных средств определяются установленными в соответствии с законодательством правилами эффективного и безопасного использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации, а также положениями действующего законодательства и заключаемыми с исполнителями услуг договорами. Права и обязанности владельцев при эксплуатации, осуществлении обслуживания и ремонта транспортных средств в определенной мере могут определяться и договором потребителя с продавцом транспортного средства (автомобильным дилером).

При этом, согласно п. 2 ст. 18 Федерального закона от 10.12.1995 № 196 — ФЗ «О безопасности дорожного движения», нормы, правила и процедуры технического обслуживания и ремонта транспортных средств устанавливаются заводами-изготовителями транспортных средств.

Нормы и правила технического обслуживания и ремонта транс-