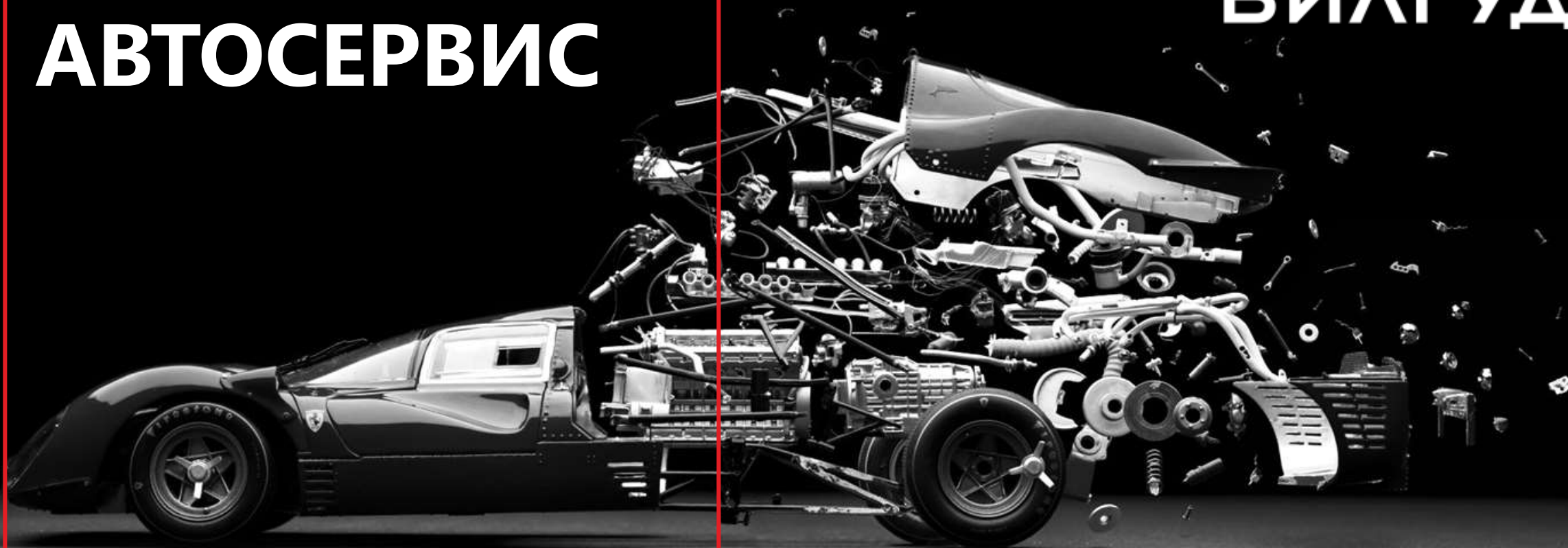


УМНЫЙ АВТОСЕРВИС



ВИЛГУД



СОДЕРЖАНИЕ

РЫНОК АВТОСЕРВИСОВ

обзор/потребитель/независимые СТО

ВИЛГУД

цифры и факты/история развития/принципы работы

ПАРТНЕРСТВО ВИЛГУД

франшиза Вилгуд/принципы сотрудничества/результаты

БРЕНД ВИЛГУД

восприятие потребителем/отзывы/СМИ/рейтинги

FAQ



РЫНОК АВТОСЕРВИСОВ РАСТЕТ ОТ ГОДА К ГОДУ

За 1 пол. 2017 г. продажи новых легковых автомобилей в России увеличились на 6.9%
 ➤ По итогам 2017 года ожидается умеренный рост на 7% в натуральном выражении¹

С 2013 г. по 2015 г. доля автомобилей до трех лет (основная целевая аудитория официальных дилеров) сократилась вдвое до 4%

Как следствие, после окончания гарантии обслуживание переходит от официальных дилеров либо к независимым техцентрам

Независимые СТО – лидер по росту количества точек с 2013 г. по 2015 г. (CAGR –53%) и объему рынка (22%)
 ➤ При этом у рынка остается двукратный потенциал роста за счет перехода от «частников» в специализированные СТО

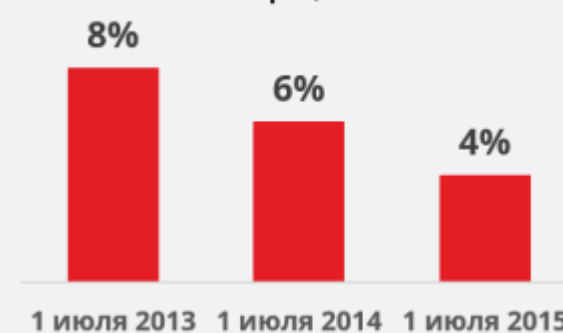
Структура рынка в натуральном выражении
Тыс. шт.



Структура рынка в денежном выражении



Доля автомобилей до 3-х лет в общем объеме автопарка, %



И ИМЕЕТ **ДВУХКРАТНЫЙ** ПОТЕНЦИАЛ РОСТА.
 ЧЕМ БОЛЬШЕ СТО НА РЫНКЕ, ТЕМ **СЛОЖНЕЕ** НСТО КОНКУРИРОВАТЬ.

С ОДНОЙ СТОРОНЫ, АВТОСЕРВИС СЕГОДНЯ - **ВЫГОДНЫЙ БИЗНЕС**

Небольшие
инвестиции и большая
отдача

Понятная системы
работы и бизнес
модель

Легко управлять

Легко масштабировать

10% СТО может с этим
согласиться

С ДРУГОЙ, НЕЗАВИСИМЫЕ СТО - САМОЗАНЯТОСТЬ, А НЕ БИЗНЕС

Мы много общаемся с собственниками независимых СТО и очень хорошо знаем, с какими проблемами они сталкиваются каждый день

«Мой автосервис балансирует на грани безубыточности»

«Управление "съедает" все время, включая выходные»

«Я работаю круглые сутки, мой СТО приносит 100-200 тыс. чистого дохода в месяц, но прибыль пока лишь на бумаге»

«Я трачу 80% времени на контроль сотрудников, но все равно некоторые из них меня обманывают»

ПРОБЛЕМЫ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОСТАЮТСЯ НЕРЕШЕННЫМИ

Не изменится ли стоимость
ремонта?

Не переплачиваю ли я?

Хорошо ли отремонтировали авто?

Действительно ли нужны те
работы, что советует мастер?

Как быстро я смогу забрать свой
автомобиль?



РАЗЛИЧИЯ ВЫГОДНОГО И УБЫТОЧНОГО АВТОСЕРВИСОВ



Недовольный
клиент



Доля ФОТ
более 50%



Большие
складские
запасы



Ручное
управление п
ерсоналом

УПРАВЛЕНИЕ



Лояльный
клиент



Доля ФОТ
менее 50%



Минимальные
складские
запасы



Регламентированная
система
мотивации



ВИЛГУД ПРЕВРАЩАЕТ УБЫТОЧНЫЙ АВТОСЕРВИС В **ПРИБЫЛЬНЫЙ**



8 собственных автосервисов
97 франчайзи
43 на этапе внедрения
Оборот сети за 2017 год — 1 250 млн рублей



Единые стандарты качества и
гарантии их выполнения внутри
всей сети



Вилгуд централизует маркетинг, продажи, HR, IT,
логистику, финансы и контроль качества, оставляя за
операционной площадкой функцию
непосредственного выполнения работ



Полная автоматизация всех бизнес-
процессов через собственную облачную IT-
платформу



ШЕРЗОД И БАРНО ТУРСУНОВЫ

"Традиционно считается, что мир автосервиса сложный, непорядочный, непонятный."

Мы пришли на этот рынок, чтобы сделать его ясным, прозрачным и честным.

У нас в руках платформа WILGOOD IS, благодаря которой все работы по обслуживанию автомобиля становятся удобными, понятными и качественными, а бизнес автосервиса – прибыльным и легко контролируемым."

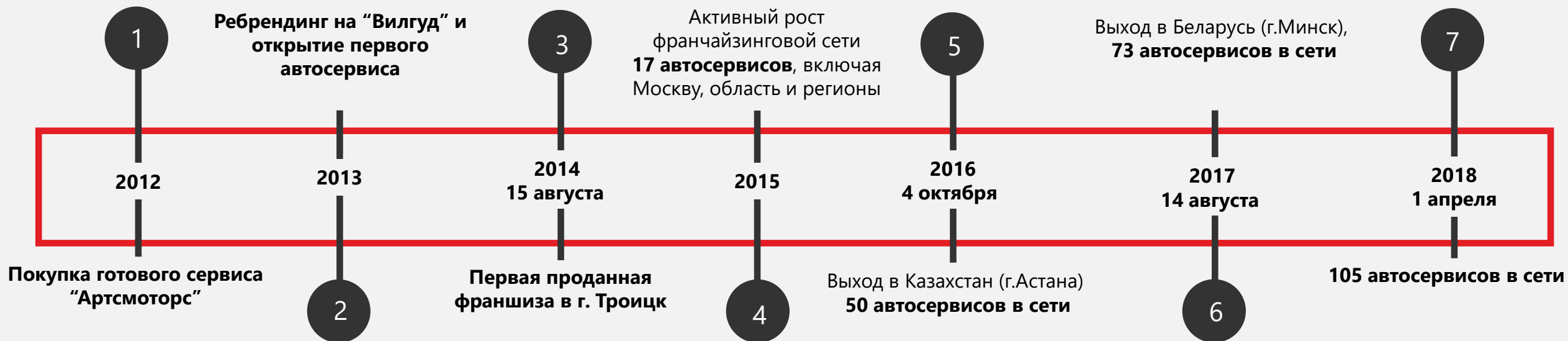


Наша цель:

1000

**автосервисов к
2022 году**

ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ОТ 1-ого ДО 105-го АВТОСЕРВИСА ЗА 6 ЛЕТ



И ЭТО ТОЛЬКО **НАЧАЛО**

ГЕОГРАФИЯ ПРИСУТСТВИЯ

Москва и МО 61

Регионы РФ 39

СНГ (Казахстан, Беларусь) 5

Всего 105



Бизнес модель работает вне зависимости от местоположения и размера города



КЕЙС №1

МОСКВА И МО



За первые 30 дней оборот
вырос на 50%

Открыл с Вилгуд 6 СТО



Москва – 4 СТО

МО – 2 СТО



Оборот: 4 771 776 руб.
Средний чек: 10 369 руб.
Клиентов: 455

Андрей Варнавский



КЕЙС №2

Сеть «На колёсах»

«Вилгуд - это лучший продукт для автосервиса, который есть на рынке.»

Чибирев
Владимир



Подключился к сети Вилгуд в
декабре 2017 года со своей сетью из
23 СТО



Москва
Московская область

КЕЙС №3

Щелково



В первый месяц сервис вышел на 1,5 млн оборота

Открыл с Вилгуд 5 СТО

Каждые 3 месяца открывает новую точку

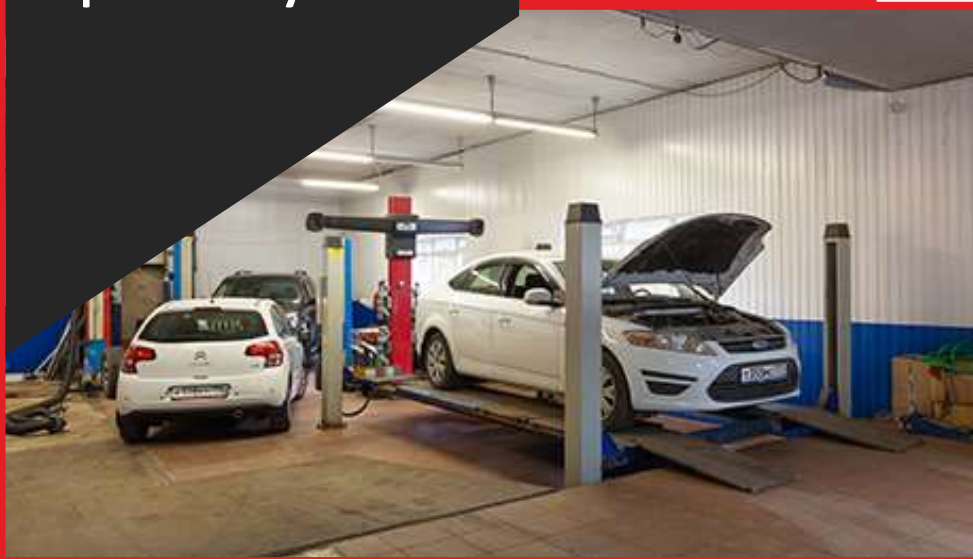


Щелково
111 406 жителей



Оборот: 3 246 659 руб.
Средний чек: 7 027 руб.
Клиентов: 462

Юрий Макуев





Алексей Макаров



КЕЙС №4

Нижний Новгород



В первый месяц сервис вышел на точку безубыточности.

Открыл с Вилгуд 4 СТО



Нижний Новгород
1,257 млн. жителей



Оборот: 1 947 732 руб.
Средний чек: 8 804 руб.
Клиентов: 221

КЕЙС №5

АСТАНА (КАЗАХСТАН)



Первую СТО открыл 4 октября 2016 года, и за 1 месяц вышел в точку «ноль».



Астана
875 368 жителей



Оборот: 6 778 870 тенге
Средний чек: 31 529 тенге
Клиентов: 215

Сартаев Ахмед



ВИЛГУД КОМПЛЕКСНО РАЗВИВАЕТ ФРАНЧАЙЗИ

Вилгуд не только дает проверенное бизнес решение, но и осуществляет постоянную поддержку своих партнеров и совершенствует бизнес процессы.

Анализ лучших практик помогает оперативно внедрить успешные решения в уже запущенные СТО.

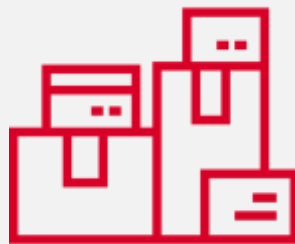


РАБОТА С ВИЛГУД – ЭТО ПРИНЦИПИАЛЬНО **НОВЫЙ ПОДХОД** К УПРАВЛЕНИЮ



Доверие

Нет необходимости выстраивать самому бизнес-процессы. Система уже настроена таким образом, чтобы максимизировать прибыль и минимизировать ручное управление



Логистика

Склад становится мелким активом, а не крупным пассивом

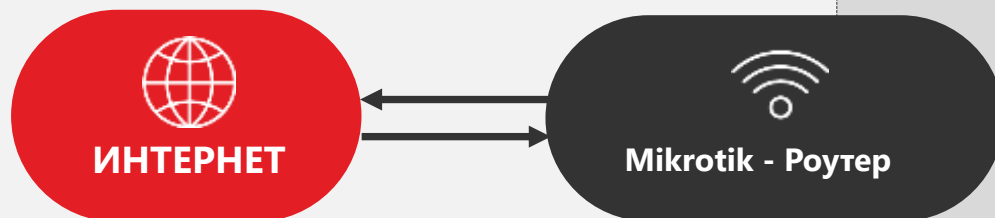


Работа с персоналом

Нет контроля за подчиненными. 70% неэффективных сотрудников сами покидают сервис в течение месяца

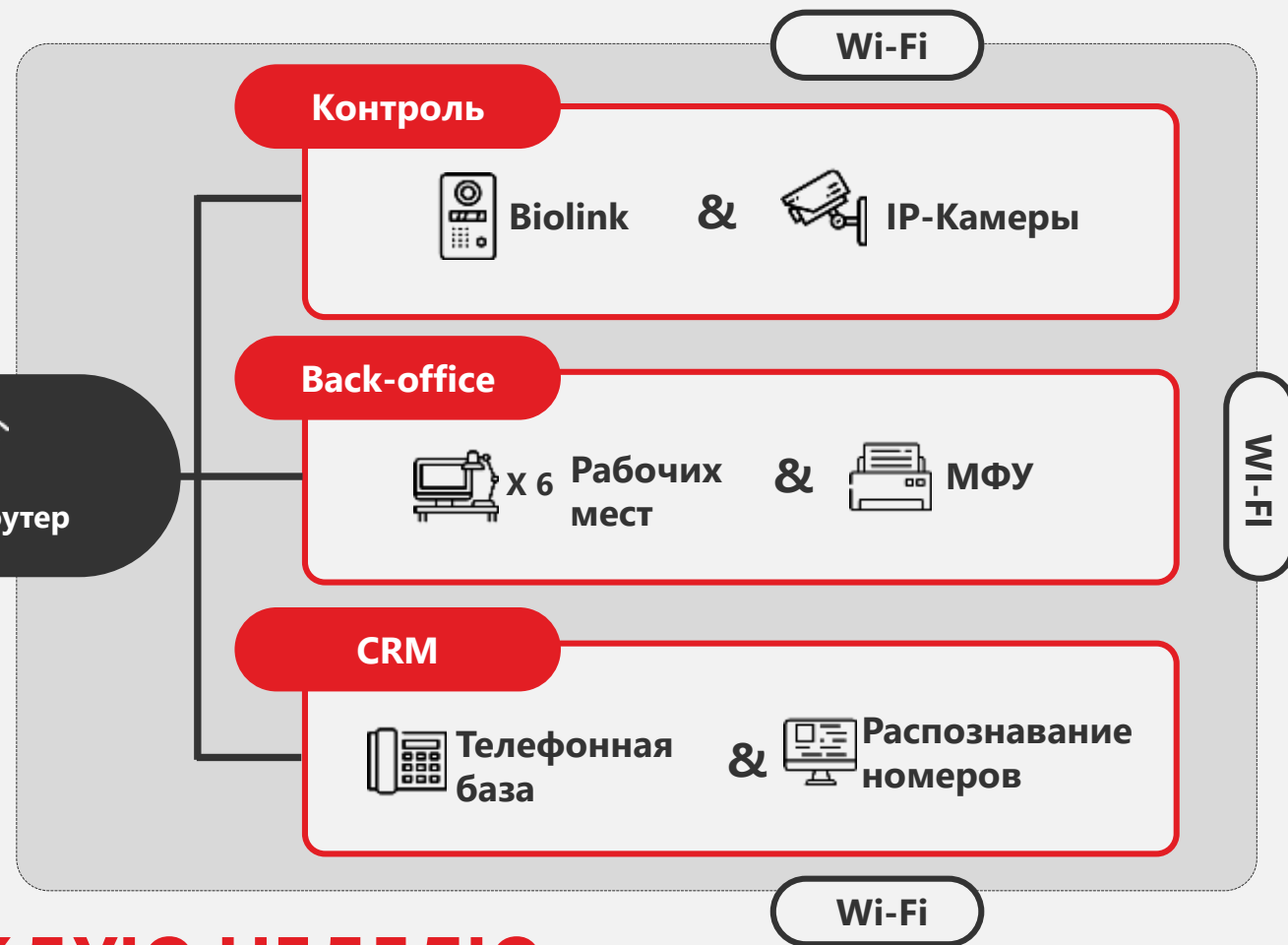
В ОСНОВЕ ПОДХОДА ИННОВАЦИОННАЯ ИТ-СИСТЕМА

- Минимизирует ручной труд и управление. Увеличивает прибыль автосервиса в 2 раза.
- SAAS-решение с элементами локальной децентрализации.



- Показатели доступны в режиме реального времени.

3 ГОДА РАЗРАБОТКИ
ОБНОВЛЕНИЯ ВЫХОДЯТ КАЖДУЮ НЕДЕЛЮ



КАК ИЗМЕНЯЕТСЯ БИЗНЕС В ЦИФРАХ

Анализ экономики двух автосервисов
(Среднегодовые показатели, тыс.руб.)

	Обычный автосервис до вступления в сеть	Обычный автосервис после вступления в сеть	
 Доходы	4 015	4 040	
Продажа запчастей	2 461	2 261	Кoeffициент запчастей – 1.13 (в 2 раза выше рынка)
Ремонт автомобилей	1 554	1 779	
 Расходы	3 919	3 301	
Стоимость запчастей	1 654	1 492	С учётом загрузки месячная зарплата на 30% выше рынка
Оплата труда	1 297	958	
Отчисления управляющей компании	336	357	
Аренда и прочие расходы	632	494	
 EBITDA	96	739	
Рентабельность	2%	22%	Рентабельность работающей СТО в 2 раза выше рынка. Новая СТО выходит на операционную окупаемость за 2 месяца после начала работы с Вилгуд.



ВИЛГУД ЭТО НЕ ТОЛЬКО ГОЛОВНАЯ КОМПАНИЯ

Мы поощряем обмен знаниями внутри сети и проводим ежеквартальные мастер-классы, где делимся успешным опытом и обсуждаем планы на будущее

Каждый владелец автосервиса – звено мощной цепи бренда*, где результаты его бизнеса – результаты всей сети.

*№1 по поисковым запросам Yandex среди сетей автосервисов

НАС РЕКОМЕНДУЮТ КЛИЕНТЫ

NPS

64,8

Мнение
клиента

95%



Обзвон клиентов после ремонта

70% клиентов обработаны



Оценки на сайте и приложении

1000 оценок фиксируются в единой системе



Экспертиза каждой рекламации

Каждая рекламация – причина расследования.
Улучшаем качество обслуживания.



Клиентский сервис через программы лояльности и механики ОС вовлекает автовладельцев в создание продукта, который хочется рекомендовать друзьям.

О НАС ОХОТНО ПИШУТ НАШИ ПАРТНЕРЫ

Обычный автосервис не знает, какие инструменты управления есть, как с ними работать на что нацеливаться, как ставить бюджет, как его планировать и как сделать так, чтобы он исполнялся, а не был мечтой. Поэтому 80-90% станций из месяца в месяц $\pm$ выходят «в ноль». И я так жил, по большому счету.

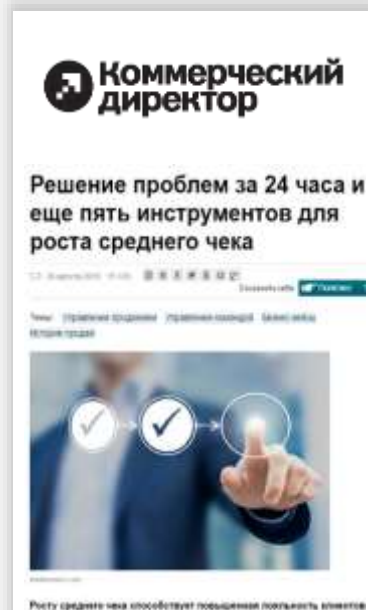
В сентябре 2014 года мы стали франчайзи Вилгуд и сразу же **получили взрывной рост**. За первые 30 дней оборот вырос на 50% — и это в «несезон». Через три месяца я уже стал подыскивать новые площадки, и за полтора года мой бизнес расширился в разы: **теперь у меня шесть станций**.



И СМИ



*Момент сцепления.
Как IT-система
помогла сети
автосервисов
вырасти в четыре
раза за год*



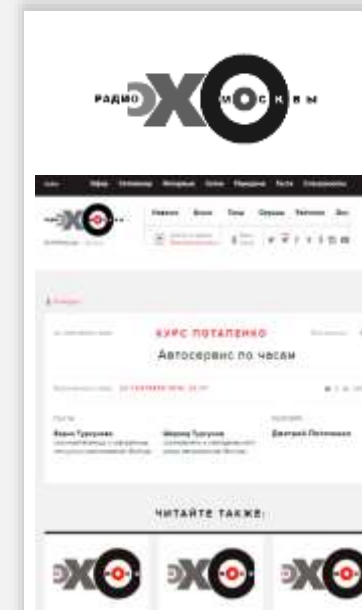
*Решение проблем за 24
часа и еще пять
инструментов для
роста среднего чека*



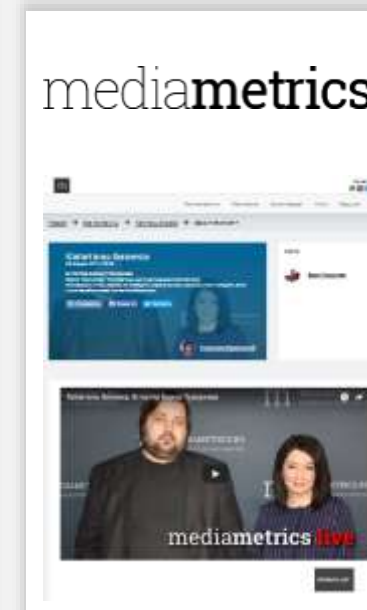
*Как я
автоматизировал
автосервисы.
Выручка подскочила
до миллиарда.*



*«Яндекс» запустит
агрегатор
автосервисов.*



*Курс Потапенко.
Автосервис по часам*



*Капитаны бизнеса.
В гостях Барно
Турсунова.*

МЫ В ТОПЕ РЕЙТИНГОВ

№1 Франшиза для
автосервисов

ТОП-100 ФРАНШИЗ



ТОП-50

самых востребованных франшиз в
2017 году
по версии РБК



ТОП-25

самых выгодных франшиз
по версии журнала Forbes

Forbes

FAQ

Базовые требования к франчайзи

Условия сотрудничества

Сколько времени и инвестиций нужно для открытия с 0?

Как подобрать и мотивировать персонал?

Как найти и не потерять клиентов?

Как и где купить запчасти?



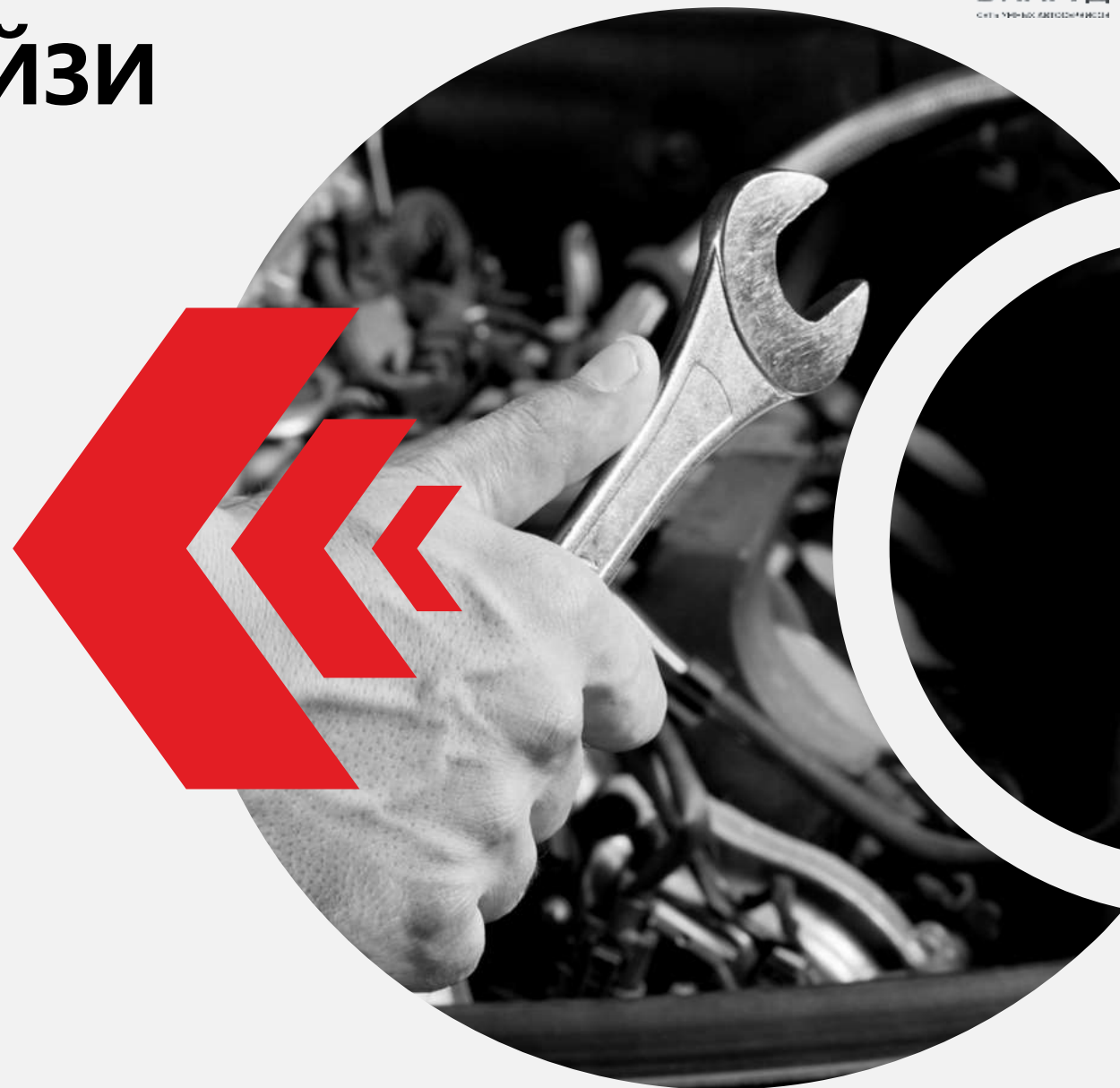
ТРЕБОВАНИЯ К ФРАНЧАЙЗИ

Ищем единомышленников, а не капитал

Мы зарабатываем не на вступительном взносе, а на успехе наших партнёров. Поэтому мы ищем не людей с деньгами, а тех, с кем мы сможем построить успешный масштабируемый бизнес.

Если вы хотите развивать все сами – Вилгуд не ваш вариант

Мы даем готовые решения, схемы работы и гарантируем, что вы получите от них результат. Но для этого нужно довериться нам и принять подход к управлению.



FAQ

Как начать зарабатывать вместе с Вилгуд



УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА

Единовременный паушальный взнос

Москва 1 000 000 ₽

Миллионники
и МО 750 000 ₽

Другие города 500 000 ₽

РОЯЛТИ ОТ 2,5% ОТ ВЫРУЧКИ



СКОЛЬКО **ВРЕМЕНИ И ИНВЕСТИЦИЙ** НУЖНО ДЛЯ ОТКРЫТИЯ С 0?

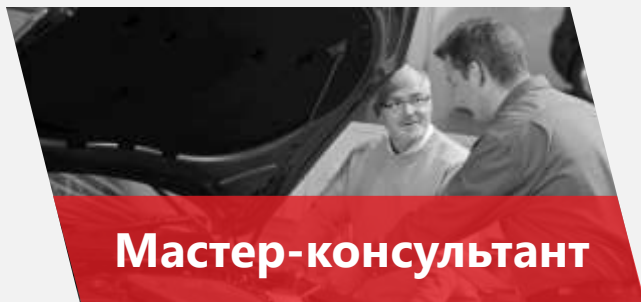


Благодаря отлаженным бизнес-процессам и накопившемуся опыту весь процесс запуска занимает **26 дней**

Раздел затрат	Сумма/ руб.	%
Производственное оборудование	2 970 000	68%
Ремонт помещения	500 000	11%
IT-оборудование	460 000	10%
Брендинг СТО	281 000	6%
Наполнение склада	200 000	4%
Итого	4 400 000	100%

Большая часть инвестиций уходит на создание производства

КАК МОТИВИРОВАТЬ ПЕРСОНАЛ?



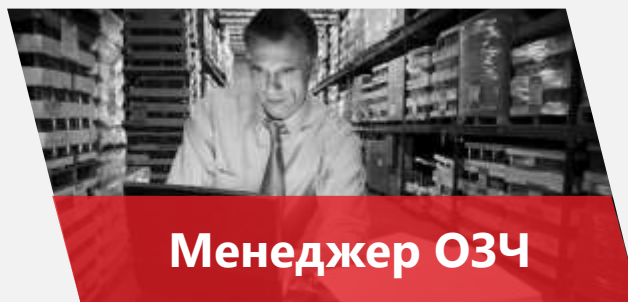
Мастер-консультант

Начисления

- Продажа услуг
- Повторная продажа услуг
- Продажа товаров
- Продажа рекомендаций
- Продажа ранее рекомендованных работ
- Продажа КСК
- Положительный отзыв
- Бонус за регистрацию в мобильном приложении

Удержания

- Процент от стоимости клиента
- Точка зрения клиента
- Нарушения стандарта въезда/выезда авто
- Опоздания
- Отметка об уходе
- Не поднятая трубка



Менеджер ОЗЧ

Начисления

- Процент от продажи запчастей
- Проценка

Удержания

- Закупка складской позиции за наличные
- Просрочка поставки
- Не поднятая трубка
- Опоздания
- Отметка об уходе
- Не поднятая трубка



Механик

Начисления

- Выработка
- Продажа ранее диагностированных работ
- Повторный ремонт

Удержания

- Гарантийный ремонт
- Гарантийные запчасти
- Эффективность такта
- Опоздания
- Отметка об уходе



Все должностные обязанности связаны с прозрачными КРІ, которые, с одной стороны, мотивируют персонал работать эффективнее, а с другой в низкий сезон экономить на ФОТ

КАК МОТИВИРОВАТЬ ПЕРСОНАЛ?

КРІ мастера-консультанта

Мастер-консультант:	Сумма
И: продажа ранее диагностированных работ	42
МК: выяснить причину опоздания / не приезда	-400
МК: продажа ранее рекомендованных работ	7 794,11
МК: продажа рекомендации	3 958,2
МК: стоимость обслуживания клиента	-9 165
МК: стоимость обслуживания клиента (возврат)	7 280
МК: удержание за ТЗК	-2 700
МОЗЧ: % от маржи запчастей	12,38
Нет работы контрольный осмотр по 40 параметрам	-1 000
Опоздания на работу	-29 330
Повторная продажа услуг	5 428,92
Продажа КСК	700
Продажа товаров	9 159,27
Продажа услуг	47 547,32
Прямое начисление	29 800
Удержание за просрочку состояния	-649
Удержание за просрочку статуса	-782
Итого	68 335

Бонусы начисляются в режиме реального времени



КАК **НАЙТИ** КЛИЕНТОВ?

ОСНОВНОЙ КАНАЛ:

Контекстная реклама

Канал автоматизирован и свободно масштабируем, на запуск нового города уходит 2-3 часа. Реклама осуществляется строго по предоставляемым услугам, что позволяет экономить средства и в режиме реального времени реагировать на изменения ситуации у франчайзи.

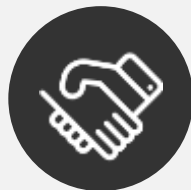


**Вилгуд помогает
спланировать
маркетинговую кампанию
и оптимизировать затраты**

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАНАЛЫ:



Органический
трафик



Платное размещение на
тематических порталах



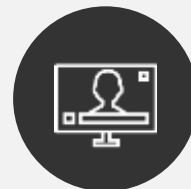
Акции на сайте



Прямые рассылки –
SMS, e-mail, push



Партнерские проекты
с AM.ru, Яндекс



Медийная реклама (работа на
осведомленность)



**Затраты на каналы, которые не связаны напрямую с конкретным автосервисом
Вилгуд берет на себя**

КАК РАБОТАТЬ С КЛИЕНТАМИ?



ЭТАП	ЦЕЛЬ	ЗАДАЧА	ДЕЙСТВИЯ	ИНСТРУМЕНТЫ
 Звонок клиента – Оператор Call-центра	Фильтрация клиентов на "целевые" и "не целевые"	Исходя из перечня потребностей клиента определить "целевого" клиента. Формирование обращения.	Принимает входящий звонок и формирует обращение в программе с указанием основных данных.	Паспорт СТО
 Оператор Call-центра – Эксперт Call-центра	Формирование корректного обращения		Проверяет вводимые данные клиента и его потребности на соответствии стандартам обслуживания.	Паспорт СТО
 Эксперт Call-центра – Запись на ремонт	"Продажа" записи и заезда.	Формирование корректной заявки на ремонт на определенное СТО.	Презентует планируемые и акционные работы, отвечает на вопросы и возражения клиента, озвучивает конкурентные преимущества, согласует детали визита клиента на СТО.	Паспорт СТО Расписание СТО Автодата Служба оценки 34
 Ведение клиента	Подтверждение визита клиента на СТО	Сохранение лояльности к Компании и первичной потребности в визите на СТО	Звонит клиенту за сутки до планируемого времени визита с напоминанием и подтверждением визита. В случае изменения планов клиента – предлагает перенести дату на более удобную для клиента.	Заявка на ремонт
 Визит клиента	Увеличение лояльности клиента в Компании, переводение данного клиента в разряд "постоянных".	Проведение сервисного обслуживания автомобиля качественно и в оговоренный срок.	Провести качественное обслуживание клиентского автомобиля в сроки и по стоимости, оговоренным с клиентом на этапе звонка. Повести дополнительные работы по диагностике и расширению планируемых работ.	Внутренние процессы СТО

Регламентированные процедуры и разделение зон ответственности позволяют сконцентрироваться каждому отделу на своих задачах и выполнять их максимально эффективно согласно KPI

КАК НЕ ПОТЕРЯТЬ КЛИЕНТОВ?

**СИСТЕМА ЛОЯЛЬНОСТИ, ГДЕ БАЛЛЫ
НАЧИСЛЯЮТСЯ ЗА:**



За регистрацию приложения



За подписку на рассылку



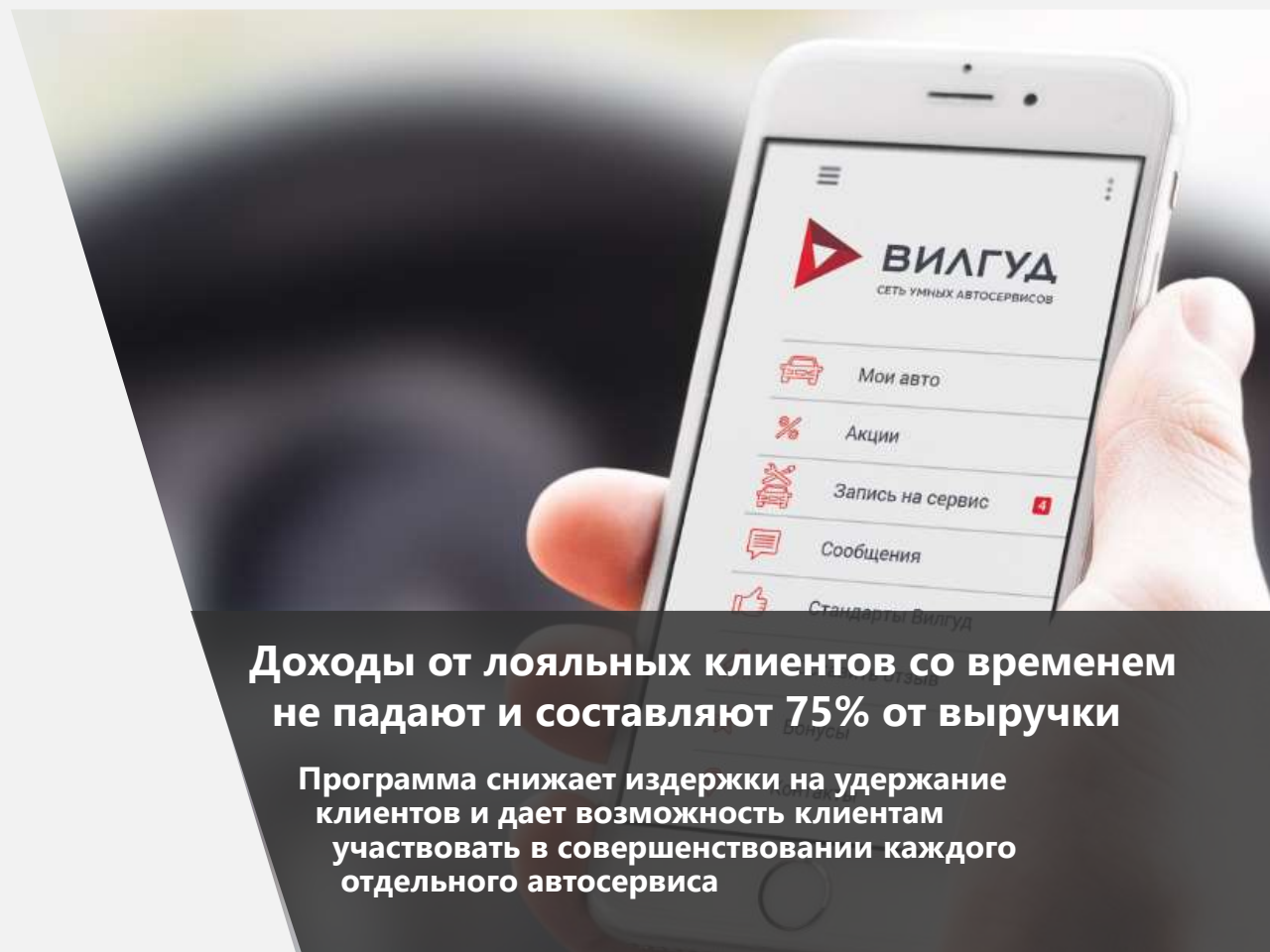
За отзывы



За каждый заезд



За приезд в автосервис вовремя



КАК НАЙТИ ПОСТАВЩИКОВ?

1

Сокращено время на
поиск запчастей



3

Сокращено время на
оформление заказов в 1С



Получение только лучших
предложений от поставщиков

2

Сокращение ФОТ и
увеличение прибыли

4

АВТО-ЕВРО
АВТОЗАПЧАСТИ И ОБОРУДОВАНИЕ

MOTUL
MOTOR OIL

AutoDistribution
МОСКВОРЕЧЬЕ

emex
БЕЗОПАСНОСТЬ ВОЗДУХА

Shell

berg

ARMTEK
АВТОЗАПЧАСТИ

АВТОРУСЬ

Вилгуд работает с надежными поставщиками, которые гарантируют качество решений и запчастей

Выстроенные партнерские отношения снижают логистические издержки для обеих сторон и максимизируют отдачу от каждой проданной запчасти

КОНТАКТЫ

Пронякина Светлана

Операционный директор



ВИЛГУД

СЕТЬ УМНЫХ АВТОСЕРВИСОВ

