

«В кризис нельзя сидеть сложа руки»

Татьяна Анимова

Инженеринговый научно-образовательный центр SMART – расположенный в Москве независимый учебный центр в сфере авторемонта. Здесь ежегодно обучаются и получают консультации более 2500 человек. Павел Клюкин, основатель центра и директор по его развитию, не понаслышке знает о том, как важно обучение для авторемонтной отрасли. *«Автокомпоненты»: Павел, глобальным трендом – и в России, и за рубежом – в последние годы стал спад интереса к образовательным программам со стороны СТО и автомагазинов. Можете ли вы подтвердить или опровергнуть такое мнение?*

– Спад действительно имеет место. Ему предшествовал период повального увлечения всевозможными тренингами и семинарами: учить персонал стало модно. А есть спрос – будет и предложение. На рынок образовательных услуг вышли все, кто мог хоть чему-то обучать: и фрилансеры, и новоиспеченные учебные центры. При этом каче-

ство услуг у многих из них было не на высоте. Поэтому, когда времена изменились, от этой строки расходов руководители компаний начали избавляться в первую очередь, особенно те, кто успел обежечься на некачественном обучении.

С другой стороны, в кризис нельзя сидеть сложа руки. Конкуренция ужесточается, требования растут. Например, сейчас в независимые сервисы пришли взыскательные клиенты, которые раньше обслуживались у официальных дилеров и привыкли к высоким дилерским стандартам работы. Чтобы их удержать, нужно предложить не только лучшую цену, но и хорошее качество ремонта, и четкое соблюдение сроков, и достойный клиентский сервис. Хочешь остаться на плаву – оптимизируй бизнес-процессы, повышай квалификацию персонала. Поэтому, конечно, совсем обучаться не прекратили, просто стали гораздо тщательнее подходить к выбору учебного центра, обращая внимание на его техническое оснащение, тренерский состав, программы курсов и т.д. Можно сказать, что обучение вновь ста-

ло тем, чем ему и надлежит быть: не модой, а реальным инструментом развития бизнеса.

«Автокомпоненты»: В условиях нынешнего рынка, когда владельцы авторемонтного бизнеса стремятся оптимизировать затраты на персонал, какие формы обучающей работы можно рассматривать как варианты, оптимальный по цене-качеству?

– Во-первых, это внешнее краткосрочное обучение, заточенное под определенную задачу. Буквально 3–4 дня – и продавец начнет продавать вполовину больше, а диагност научится быстрее и точнее находить причину неисправности и при этом загружать весь сервис работой. Во-вторых, определенные формы внутреннего самообучения. Мы помогаем внедрить такие способы обмена знаниями и навыками между сотрудниками, которые позволят компании сократить затраты на обучение практически до нуля, получая при этом колоссальный эффект.

«Автокомпоненты»: Павел, дистанционное обучение – насколько, на ваш взгляд, оно является приемлемым способом

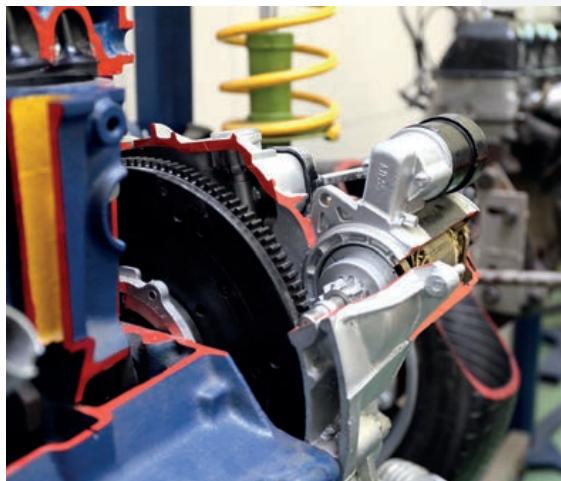


Павел Клюкин, основатель инженерингового центра SMART

работы для подготовки специалистов авторемонта?

– Буду категоричен: я не знаю ни одного примера дистанционного обучения технических специалистов, которое действительно сработало. В свободном доступе море учебной литературы и видеоуроков на любые темы – учись сколько хочешь. Обычно мотивации хватает на полчаса. Поскольку нет методологии передачи информации по такому каналу, ни о каких систематических знаниях и тем более





навыках речи не идет. Хотя с помощью электронного контента можно решать частные задачи: например, протестиировать актуальный уровень знаний или, создав «проблемную ситуацию», подстегнуть интерес к обучению. Мы сейчас этим занимаемся: создаем банк задач для автомехаников и электриков-диагностов, которые за несколько минут позволяют руководителю оценить квалификацию специалиста, например, при приеме на работу или реструктуризации.

«Автокомпоненты»: Насколько деятельность в сфере подготовки кадров может эффективно влиять на рост узнаваемости бренда и увеличение лояльности к нему со стороны пользователей? Как такая работа в целом может повлиять на культуру обслуживания автомобилей?

– Безусловно, влияет и увеличивает. Проиллюстрирую на примере нашей работы с авто-

сервисами. Перед нами стоит конкретная измеримая цель – рост доходов предприятия. Для ее достижения мы не просто проводим «столько-то часов тренингов», а используем все формы воздействия, дающие результат:

начинаем с аудита, анализируем ошибки, затем сопровождаем во внедрении изменений, помогаем с разбором сложных случаев, закрепляем достижения. Если грамотно организовать процесс, постепенно все сотрудники и

рядовые тоже, а не только руководители вовлекаются в решение задач развития бизнеса и «зарождаются» настроением перемен. У них возникают амбиции обскакать конкурентов, стать номером один. «В наш автосервис приезжают лучшие тренеры страны для помощи и развития, а в другие десять одинаковых по соседству нет» – эта гордость за свою компанию моментально считывается клиентами. Кстати, очень рекомендую оформить стену с сертификатами и дипломами в клиентской зоне, чтобы посетители автосервиса видели, что их автомобилем занимаются профессионалы, и были уверены: эти ребята сделают все как надо.

Резюмируя: обучение персонала, автоматизация процессов, забота о клиенте и известности бренда – признаки цивилизованной части рынка и тех его участников, которых так ищут клиенты. Желаю всем нам двигаться в этом направлении. ■

Инженерный центр SMART – крупнейший независимый учебно-практический центр в сфере авторемонта. Среди клиентов центра – специалисты и руководители завода «Рено Россия», 136 автоцентров дилерской сети Skoda в России, ГК «АвтоСпецЦентр», ГК «Фаворит Моторс», MOTUL и еще более 200 независимых СТО из всех регионов РФ. Центр имеет четыре учебно-практические базы в Москве и Санкт-Петербурге, оснащенные специальным оборудованием: лаборатория электрики-диагностики DIDACTIC SYSTEM; агрегатная лаборатория с более чем 20 двигателями, 50 АКП, 1000 агрегатами; диагностические сканеры; три учебных автомобиля и многое другое. В центре проводится более 30 учебных курсов для диагностов-электриков, автомехаников, специалистов по ремонту АКП и Common Rail, мастеров-консультантов, продавцов запасных частей, руководителей СТО. Занятия ведут 35 сертифицированных технических тренеров и экспертов высшей квалификации. Регулярно организуются бесплатные партнерские семинары от ведущих мировых производителей оборудования и комплектующих.

