

# Специалист по диагностике автомобилей: тайны профессии и советы экспертов

Павел КЛЮКИН



**Диагностика – самая загадочная для клиента работа и самая непредсказуемая для руководителя автосервиса. Ведь автомобиль – сложное техническое устройство, в котором десятки электронных блоков и километры проводов, сотни алгоритмов и миллионы электронных компонентов. А есть еще множество привходящих: механический износ агрегатов, постоянные вибрации, реагенты на дорогах, различный стиль вождения и эксплуатации автомобиля. Заезжая в сервис с неисправностью, клиент не представляет, сколько времени займет и в какую сумму обойдется ремонт. Один диагност найдет неисправность за 5 минут. Другой, поменяв кучу деталей, не сделает этого и за неделю. И, разумеется, заплатить придется не только за время, но и за запчасти.**

## Квалификация и опыт определяют результат

Мы часто выезжаем на сложные случаи: автомобили «висят» на подъемнике неделями, при этом опытный диагност или тренер находит эту неисправность за полчаса. Квалификация и опыт определяют результат. Это и доверие клиентов, и средний чек, и развитие автосервиса. «Правильный» диагност, как опытный врач, видит больше неисправностей, которые уже есть или скоро возникнут. Значит, может обеспечить загруз-

ку механиков и свою собственную, то есть выручку автосервиса.

Наш центр занимается подготовкой специалистов по диагностике автомобилей уже почти 10 лет, за это время мы обучили 14 270 человек со всей страны и ближнего зарубежья по всем направлениям авторемонта. Пропуская через себя такой поток специалистов, мы видим разницу не только в уровне квалификации, но и в подходах к работе.

Можно условно выделить 4 группы:

**1.** Диагности, которые работают у дилеров. Специализация на одной марке приносит свои плоды. Представительство, учебный центр марки, отдел гарантии регулярно подпитывают технической информацией, требования дилерского договора определяют наличие полнофункционального диагностического комплекса, часто есть связь с сервером завода-производителя. Обучение в представительстве ведется хоть и не на супер глубоком уровне, но зато регулярно и системно. Дилер должен уметь все. Хотя, по практике, уровень диагностов чаще всего оказывается ниже, чем в профессиональных независимых сервисах (НСТО): «балуют» большой поток автомобилей и простота операций. К дилерам приезжают чаще всего на более «свежих» автомобилях при пробегах до 60 000 – 90 000 км. И до неисправности можно не докапываться каждый раз: переставил блоки с такой же модели и не «загружаешь» свой мозг. А это расслабляет.

**2.** Диагности, специализирующиеся на одном бренде и работающие в независимом сервисе. Например, ТЦ «ДИЛИЖАНС» (Санкт-Петербург): 17 постов, не дилерский сервис, но компания 23 года занимается только одной маркой – Volkswagen. Достаточно редкое явление. Отношение директора к своему персоналу, тщательная проработка каждого проблемного случая, регулярное обучение дают о себе знать: в автосервис обращаются с автомобилями даже еще на гарантии и даже по более высоким ценам, чем у дилеров. Подтверждением уровня служит награда ТЦ «ДИЛИЖАНС» в конкурсе на звание лучшего автосервиса страны, который наш центр организовывал совместно с компанией febi в прошлом году.

**3.** Диагности-универсалы, работающие в НСТО по многим маркам. Это самый массовый сегмент, и уровень диагностов совершенно разный. Заниматься двумя десятками марок, иметь всю документацию, оборудование просто невозможно и неоправданно по затратам. Поэтому такая работа – это всегда компромисс между качеством и необходимостью заработать на каждом клиенте. Неисправности цепи запуска автомобиля, электрики или CAN-шины, конечно, имеют много схожего на разных марках автомобилей. Но специфика расположения жгутов, точек массы, других элементов есть, и применение мультимарочных диагностических сканеров не всегда дает возможность получить нужные значения в потоке данных или выполнить какую-либо функцию (адаптация, прошивание и т.п.) на конкретной модели

автомобиля. Делая аудит автосервисов, наш центр всегда уделяет пристальное внимание наличию достаточного оборудования и документации под конкретные марки. Мы изучаем парк автомобилей клиентов сервиса по маркам, моделям и годам выпуска и оцениваем, насколько имеющееся оборудование с учетом его последних обновлений позволяет «увидеть» нужные параметры и провести нужные действия. Речь, кстати, не только о сканерах. Но и о мотор-тестерах, специинструменте, документации. В пример приведу один автосервис с оборотом около 3,5 млн в месяц, в котором у диагностов был только «клон» Autocom и 5-летний Launch. Собственник круглосуточно занимался привлечением клиентов, и вопрос оборудования был на одном из диагностов. Проведя аудит этой НСТО, мы заметили, что диагности самостоятельно решали, брать автомобиль в работу или отказать клиенту. Работы было и так много, да и система мотивации вполне устраивала. Купили современный мультимарочный сканер, два дилерских аналога, установили онлайн-базу документации, обучили диагностов – и выручка увеличилась примерно на 15% по итогам 3-х месяцев с учетом данных прошлого года и процента роста бизнеса.

**4.** Диагности, работающие «на себя». Их можно выделить в отдельную категорию, поскольку эти люди всегда сами покупают оборудование, сами платят за свое обучение, посещают все значимые события в автодиагностике. Мы их видим издалека: это «рекордсмены» по количеству пройденных курсов за свои деньги. Например, один из реальных персонажей прошел у нас 6 курсов обучения: базовый 120-часовой курс, 4-дневный экспертный курс повышения квалификации, 3-дневный курс по системам Common Rail, практический курс по ремонту форсунок, по климатическим системам, 40-часовой курс по ремонту автоматических трансмиссий и имеет 16 сканеров, 2 мотор-тестера и множество специинструмента. Это показывает отношение к своему профессиональному уровню и демонстрирует финансовые возможности, которые доступны профессионалам.

*Если вы представляете НСТО, дружите с дилерами. Обмениваясь информацией, вы растете и пополняете свой багаж знаний по тем автомобилям, которые через 2-3 года приедут к вам*

*Если вы руководитель, постройте правильную систему мотивации для диагности*

### Советы учебно-практического центра SMART:

Если вы представляете НСТО, дружите с дилерами. Обмениваясь информацией, вы растете и пополняете свой багаж знаний по тем автомобилям, которые через 2-3 года приедут к вам. Даже если вы объективно не сможете сделать какую-либо операцию и отправите клиента к знакомому диагносту в дилерский сервис, поверьте, клиент приедет к вам снова.

*Регулярно отправляйте диагностов на обучение и повышение квалификации, участвуйте в различных мероприятиях типа конкурсов и слетов*



*Хорошим примером может служить автоцентр «ВОЛИН» (Московская область), где оборудование приобретается не под план окупаемости «здесь и сейчас», а по мере развития и расширения услуг*

Если вы руководитель, постройте правильную систему мотивации для диагностики. От этого человека зависит и удовлетворенность клиентов, и загрузка сервиса, и ваш доход. Грамотных диагностов мало на рынке, поэтому стимулируйте его не только деньгами, но и инвестициями в развитие – для них это один из сильных мотиваторов. Часто встречаю диагностов, которые испытывают настоящее счастье от решения сложных задач, которые не под силу диагностику среднего уровня.

Регулярно отправляйте диагностов на обучение и повышение квалификации, участвуйте в различных мероприятиях типа конкурсов и слетов. Автомобильная электроника развивается быстрее всех других направлений в авторемонте, меняются алгоритмы, кроме того, электроника лишь управляет силовым агрегатом, трансмиссией, подвеской, поэтому ценные знания на стыке механики, гидравлики, силового привода, электроники и алгоритмов управления. Знания собираются по крупицам.

*Практика показывает, что такие молодые ребята, пришедшие из других сфер или выросшие из механиков, через год-два способны обогнать «старичков», мозг которых оказывается не таким гибким*

Регулярно следите за состоянием и возможностями диагностического оборудования. Опыт нашего центра показывает, что успешны те, кто мониторит потребности рынка в части спектра и качества предоставляемых услуг, следит за парком оборудования и программных обновлений, пользуется документацией. Хорошим примером может служить автоцентр «ВОЛИН» (Московская область), где оборудование приобретается не под план окупаемости «здесь и сейчас», а по мере развития и расширения услуг. Подтверждением также является 2-е призовое место в упомянутом конкурсе, и это, конечно, не совпадение.

Я не случайно привожу примеры автоцентров, следующий совет – знакомьтесь, общайтесь,



используйте опыт продвинутых и сильных. Интересное наблюдение: год назад вдобавок к курсам обучения мы ввели услугу – 2-х недельные стажировки в наших автосервисах-партнерах для тех, кто хочет дополнительно попрактиковаться. И заметили, что услуга стала востребованной и среди руководителей региональных СТО, причем опытных. Приезжают, стажируются, смотрят, как построены бизнес-процессы, какое программное обеспечение используется, как рассчитываются нормы времени и т.п. Стажировка на нашем СТО-партнере в сфере коммерческого и грузового транспорта оказалась интересна и тем владельцам бизнеса, кто присматривается к развитию в этом растущем направлении.

Если вам нужен диагност, присмотритесь к выпускникам наших «открытых» курсов обучения. После экзамена мы отдаем их своим партнерам на стажировку и лучших – сразу на трудоустройство. Это самые мотивированные сотрудники, которых вы можете вырастить у себя в компании, имея хотя бы одного опытного наставника. Практика показывает, что такие молодые ребята, пришедшие из других сфер или выросшие из механиков, через год-два способны обогнать «старичков», мозг которых оказывается не таким гибким. Хорошего специалиста всегда сложно найти, особенно диагностика, поэтому мы ведем собственную базу таких специалистов по городам РФ, со своими комментариями: есть «белый» и «черный» списки. Мы готовы делиться рекомендациями и контактами со своими клиентами-автосервисами, которые обучают у нас своих сотрудников.

Следующий совет – непрерывно повышайте культуру работы. Активнее используйте онлайн-документацию и универсальные базы типа AutoData и MotorData. Встречаю диагно-



Our Precision, Your Advantage

Увеличиваем гарантию  
до 3-х лет!

Самое время покупать  
амортизаторы KYB.



[www.kyb.ru](http://www.kyb.ru)

Амортизаторы от поставщика на конвейеры

Расширенная гарантия 3 года или 80 000 км предоставляется при установке полного комплекта амортизаторов на авторизованных СТО KYB. Расширенная гарантия 2 года или 80 000 км предоставляется при установке 2-х амортизаторов на одной оси на авторизованных СТО KYB. Подробнее на [www.kyb.ru](http://www.kyb.ru)

Сеть авторизованных СТО и магазинов на интерактивной карте KYB: <http://kyb.ru/map>

*Никто в стране на протяжении последних 25 лет системно не готовит этих ценных специалистов. Нет профессионального стандарта, который давал бы единую систему координат для оценки уровня квалификации*

стов, которые много лет назад пользовались какими-то пиратскими программами, не увидели полного функционала и не имеют в культуре работы навыка осмысленной пошаговой диагностики, а сразу приступают к действиям. Иными словами, диагност должен работать как следователь: сначала изучить жалобы клиента, собрать необходимые данные и выстроить план дальнейших проверок или своих действий, не притрагиваясь к автомобилю. А затем сделать несколько точных движений и добраться до цели. Тогда диагностика будет безошибочной и быстрой.

Не думайте о том, что вы – сервисы на соседних улицах – конкуренты. В Европе в 5 раз больше автосервисов на то же число автомобилей, и сервисы уже давно начали объединяться в сети и помогать друг другу. Общайтесь, объединяйтесь. Клиентов хватит на всех, научитесь работать лучше других!

*В 2008 году мы разработали и утвердили собственный профессиональный стандарт. На его основе и строятся все программы. Это система требований к специалистам и методика их оценки, по которой мы проводим аттестацию всех выпускников курсов и сотрудников СТО*

Все вышеописанное, по моему мнению, имеет общие корни. Никто в стране на протяжении последних 25 лет системно не готовит этих ценных специалистов. Нет профессионального стандарта, который давал бы единую систему координат для оценки уровня квалификации. К сожалению, система образования в вузах и колледжах сильно устарела и не отвечает потребностям рынка, а многие коммерческие курсы обучения организованы в расчете на зарабатывание денег. Качество процесса обучения страдает, все сводится к обучению простым базовым навыкам. Нет коммуникации между практикующими специалистами: форумы засорены мусором, а знающий диагност не хочет делиться информацией.

Наш центр решает эти задачи следующим образом. Все учебные программы центра мы



создаем при участии ведущих автосервисов – наших партнеров, таким образом программы учитывают потребности самого рынка. Затем они проходят утверждение в учреждениях Департамента образования Москвы – это не только легальный документ с «гербовой» печатью, который получают выпускники курсов, но и закрепление за нашим центром первенства в этом сегменте.

Центр объединил сильнейших тренеров-преподавателей, все они имеют собственный огромный практический опыт и сертифицированы в ведущих центрах Австрии, Германии и др. Материально-техническая база включает тонны «железа» и «распиленных» автомобилей: есть все современные системы, двигатели, коробки передач, компоненты электрооборудования и электроники, специнструмент – все подбирается под каждый курс согласно методике.

А самое важное – еще в 2008 году мы разработали и утвердили собственный профессиональный стандарт. На его основе и строятся все программы. Это система требований к специалистам и методика их оценки, по которой мы проводим аттестацию всех выпускников курсов и сотрудников СТО. За это время обучение прошли сотрудники более 420 автосервисов разного уровня, некоторые из которых стали нашими партнерами и также участвуют в создании новых учебных программ.

Расскажу еще об одной интересной тенденции. Заказчик-автосервис сейчас думает в первую очередь о том, когда окупятся вложения средств в обучение диагноста, о том, чтобы он не ушел к конкурентам. Поэтому востребованной оказалась наша комплексная услуга открытия постов «под ключ»: с подбором оборудования, настройкой, поиском сотрудника и даже с рекламой этих услуг. Речь идет про посты по диагностике и ремонту автоматических трансмиссий, участки по диагностике дизельных двигателей, участки по диагностике климатических систем, которые на имеющемся потоке клиентов позволяют зарабатывать дополнительно. Интересно то, что, сделав все правильно на всех этапах, от выбора оборудования до привлечения клиентов, мы можем гарантировать результат, и заказчики это ценят. Тогда как выполнение отдельных этапов могут и не дать заметного результата.

Наш центр стал объединяющей площадкой для обучения, общения и обмена опытом. Мы приглашаем и будем рады новым партнерам и всем, кто хочет профессионального развития.