



AFTERMARKET



#ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МАСТЕРСКИЕ

УНИКАЛЬНЫЕ СОВЕТЫ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА

УЗНАЙТЕ, КАК МОЖНО
ДОБИТЬСЯ УСПЕХА
В БИЗНЕСЕ



СОДЕРЖАНИЕ

3

ВВЕДЕНИЕ

4

7 КАЧЕСТВ НАСТОЯЩЕГО
ЛИДЕРА, ОТ КОТОРЫХ
ЗАВИСИТ УСПЕХ СТО

6

КОГДА СТОИТ
ЗАДУМАТЬСЯ
ОБ ОТКРЫТИИ
ФИЛИАЛА ВАШЕГО
ТЕХНИЧЕСКОГО
ЦЕНТРА?

8

ЧТОБЫ ДОБИТЬСЯ
УСПЕХА, НЕ СТОИТ
РУКОВОДСТВОВАТЬСЯ
ТОЛЬКО ЭМОЦИЯМИ –
ДЕЛАЙТЕ УПОР НА ВАШИ
СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

10

8 СПОСОБОВ
СОКРАЩЕНИЯ РАСХОДОВ
И ПОВЫШЕНИЯ ПРИБЫЛИ
ВАШЕЙ СТО

12

ШЕСТЬ СПОСОБОВ
ДОСТИЖЕНИЯ
МАКСИМАЛЬНОГО
РЕЗУЛЬТАТА И
УКРЕПЛЕНИЯ БИЗНЕСА

15

ОТНОШЕНИЕ РАЗНЫХ
ПОКОЛЕНИЙ К РАБОТЕ,
ИЛИ КАК УДЕРЖАТЬ
ЛУЧШИХ РАБОТНИКОВ

17

ИНВЕСТИРУЙТЕ
В ОБУЧЕНИЕ
СПЕЦИАЛИСТОВ, И
ВАШИ КЛИЕНТЫ БУДУТ
ВОЗВРАЩАТЬСЯ
СНОВА И СНОВА

20

ЧЕТЫРЕ СПОСОБА
СОХРАНИТЬ
ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
И ПРОДУКТИВНОСТИ
ВАШЕЙ КОМАНДЫ



ВВЕДЕНИЕ

Эта электронная брошюра посвящена тому, что волнует каждого владельца СТО – как добиться успеха и как его сохранить. Успех в бизнесе зависит от большого количества факторов, в том числе от атмосферы, царящей внутри вашего коллектива. Если вы хотите, чтобы ваше предприятие всегда привлекало внимание клиентов и было на шаг впереди конкурентов, то вы наверняка почерпнете здесь массу полезных идей.

А именно: рекомендации, как распознать лидера и развивать его качества, как правильно выбрать месторасположение вашей СТО и многое другое. Мы как никто разбираемся в бизнесе СТО, поскольку каждый день общаемся со специалистами по установке и владельцами автосервисных центров. Многие идеи, приведенные в этой брошюре, возникли на основе услышанных разговоров или прочитанных комментариев. И поверьте: среди этих идей немало стоящих! Читайте и выбирайте те, которые подойдут именно вам.



7 КАЧЕСТВ НАСТОЯЩЕГО ЛИДЕРА, ОТ КОТОРЫХ ЗАВИСИТ УСПЕХ СТО

Стоит отметить, что многие владельцы станций технического обслуживания принимают решение об открытии компании не потому, что они знают о бизнесе все, а потому, что любят автомобили. По мере роста их бизнеса они открывают для себя все его грани, становясь отличными менеджерами благодаря упорной работе и опыту, который они получают каждый день.

Тот факт, что вы являетесь механиком, сыграет вам на руку, потому что вы точно знаете, что требуется для решения проблемы. Развивайте ваши способности и умения, чтобы стать настоящим лидером.

В этой статье мы собрали семь советов, которые вам стоит активно использовать в своей работе, чтобы стать настоящим лидером.

1. Не стоит избегать сложной работы

Некоторые думают, что лидеры – это провидцы, которые генерируют отличные идеи, поручая их реализацию другим. В условиях современного мира отличные идеи могут появиться у людей, работающих на любой должности вашей компании. Настоящий лидер – это не «прирожденный гений», а настоящий «строитель» и «оптимизатор», который способен создать условия для упорного труда и генерирования идей. Для создания таких условий вам потребуется изменить собственное поведение и подход к работе.





2. Верьте в себя

Механик сталкивается с новыми проблемами каждый день и решает их. Каждый клиент, который обращается в сервис (за исключением тех, кто хочет провести ТО), столкнулся с определенной проблемой в своем автомобиле. Иногда такие проблемы могут решаться всего за несколько минут, при этом сложные проблемы приводят к тому, что клиент не может сказать ничего, кроме «Что-то не так с двигателем» и «При нажатии на педаль газа раздается странный звук».

Механик использует разнообразные методики, чтобы добраться до сути проблемы. Если вы будете использовать такой подход в своей работе, вас будут воспринимать, как лидера. Если вы уже являетесь (или хотите стать) менеджером технического центра, то вы можете использовать аналогичный подход для решения различных проблем, связанных с ведением бизнеса.

3. Будьте внимательны

Каждый раз, когда что-то идет не так, мы начинаем паниковать и испытывать чувство тревожности. Тем не менее, настоящие лидеры и сильные мира сего знают, как сохранить трезвый взгляд на мир даже в самой сложной ситуации. Научиться этому не так просто, и вам потребуется упорно работать в этом направлении, однако в этом нет ничего невозможного. Задайте себе вопрос: что имеет наивысший приоритет в кризисной ситуации? После этого вы должны решить, как именно распределить работы между вашими сотрудниками, чтобы избавиться от проблемы максимально быстро. Один из основателей Apple, Стив Джобс, однажды сказал: «Важнее решить, чего делать не стоит, чем определиться с тем, что стоит сделать». В случае возникновения проблемы сделайте глубокий вдох, после чего постарайтесь выбрать одно действие, которое будет иметь решающее значение. Применяйте аналогичный подход до тех пор, пока проблема не будет окончательно устранена.

4. Соберите вокруг себя достойный коллектив

Вне зависимости от ваших технических знаний, находясь на руководящей должности, вы всегда будете зависеть от знаний и опыта ваших сотрудников. Хорошие руководители понимают принципы работы своей компании. Вы должны привыкнуть к тому факту, что для развития любой компании требуется надежный и сплоченный коллектив, который создается руководителем на основе навыков и умений сотрудников. Скорее всего, вы не раз слышали, что «целое всегда больше чем сумма ее отдельных частей».

5. Сохраняйте позитивный настрой

Не стоит начинать каждый день с ярких речей, призванных поднять боевой дух работников, однако любой руководитель должен сохранять позитивный настрой. Вне зависимости от того, являетесь ли вы руководителем, или только хотите, чтобы ваши лидерские качества оказались замеченными, попробуйте мотивировать своих коллег и поддерживать здоровую атмосферу в коллективе. Согласно исследованиям Университета Варвик, счастливые люди работают на 12% эффективнее.

6. Распределяйте полномочия

Умение распределять задачи и полномочия среди ваших подчиненных станет гарантией безупречной и слаженной работы вашего технического центра, а также предоставит вам дополнительный объем времени для управления бизнесом. Обратите внимание, что вы не должны постоянно заниматься решением проблем, не имеющих большой важности. Таким образом, вы должны четко понимать, кто из сотрудников отвечает за определенный объем задач. К тому же, вы можете использовать данную информацию при оценке загрузки персонала и планировании новых вакансий.

7. Используйте эффективные методики общения

Для того, чтобы стать успешным лидером, вы должны уметь четко доносить свои идеи и указания. В противном случае, ваши подчиненные просто не смогут понять, что именно вы хотите от них. Люди гораздо охотнее идут на контакт, если вы общаетесь с ними наедине, четко излагая свои мысли. Кроме того, вы должны подтвердить, что подчиненный понял ваш замысел, что станет дополнительной гарантией высокого качества исполнения поставленной задачи.

Вне зависимости от того, являетесь ли вы руководителем, или только хотите стать одним из них, вам предстоит уделить большое внимание процессу получения и укрепления лидерских качеств, как для вас лично, так и для всех сотрудников, которые работают в вашей компании.





КОГДА СТОИТ ЗАДУМАТЬСЯ ОБ ОТКРЫТИИ ФИЛИАЛА ВАШЕГО ТЕХНИЧЕСКОГО ЦЕНТРА?

Примите наши поздравления, если вы уже думаете о том, как и где вы хотите открыть второй технический центр! Даже наличие таких идей в вашей голове является ярким свидетельством того, что вам удалось добиться успеха в работе первого центра, который имеет собственную клиентскую базу и приносит неплохую прибыль.

Для того чтобы повторить успех вашего первого центра, вы должны быть действительно уверены в том, что ваш бизнес выдержит открытие второй точки. Попробуйте ответить на следующие вопросы:

1. Ваша СТО не успевает обслуживать всех желающих?
2. Существует ли спрос на услуги за пределами вашего текущего расположения?
3. Хватит ли у вас средств для финансирования нового технического центра?
4. Хватит ли у вас времени, чтобы управлять сразу двумя точками?
5. Поможет ли открытие второго технического центра повысить общий уровень вашей прибыли и доходность вашего бизнеса?

Если вы ответили «Да» на большую часть вопросов, то, скорее всего, пришло время открыть вторую СТО. Для этого потребуется достаточно большой объем времени и финансов, которые, при должном планировании, позволят получить гораздо больше, чем было вложено.

Выбирайте правильное расположение

Тот факт, что ваш действующий центр приносит высокую прибыль, свидетельствует о правильном выборе места его расположения. Подумайте о том, как именно вы выбирали это место, и повторите весь процесс с самого начала. Составьте список потенциальных мест и проведите небольшое исследование рынка, которое позволит оценить ваши шансы на успех. В ходе исследования изучите демографию, сравните количество конкурентов, а также пообщайтесь с местными жителями, чтобы узнать об уровне их удовлетворенности и готовности принять новую компанию, которая начнет работать на их территории.

Подумайте о том, откуда именно вы будете получать клиентов. Например, рядом может быть расположен бизнес-центр, работники которого будут рады доверить вам свой автомобиль, в то время, когда они будут заняты выполнением своих служебных обязанностей.

Попробуйте рассмотреть вариант покупки действующего технического центра. Изучите список доступных предложений, благодаря чему вы сможете сэкономить большое количество денежных средств на закупке оборудования и подготовке помещения. К тому же, вы получите клиентскую базу и, возможно, квалифицированных механиков, на которых вы сможете положиться в процессе становления нового технического центра.





Разработайте план маркетинговых мероприятий

Начните с рекламы и продвижения вашего нового технического центра в социальных сетях, по электронной почте, а также используя другие каналы привлечения клиентов. Запланируйте официальную церемонию открытия, предложив особые скидки и подарки, которые позволят повысить количество гостей вашего мероприятия. Не стоит забывать и о социальных сетях. Придумайте специальное предложение для клиентов, которые обратятся к вам в течение первой недели или месяца. Скорее всего, люди захотят рассказать о ваших акциях в социальных сетях, поэтому вам стоит подумать о возможности использования партнерской программы (обязательно откройте наш блог, посвященный цифровому маркетингу, чтобы прочитать статью «Как использовать социальные сети для создания простой партнерской программы»).

Разработайте бизнес-план

Если это возможно, внесите необходимые изменения в бизнес-план, который лежал в основе вашего первого технического центра.

Вне зависимости от того, насколько уверенно вы чувствуете себя в бизнесе, в основе любой компании должен лежать четкий бизнес-план. Наличие такого документа имеет ряд преимуществ, в частности, потенциальные арендаторы и инвесторы захотят ознакомиться с ним. Используя детально проработанный бизнес-план, вы сможете убедить их оказать вам поддержку. В плане должно быть четко отражено ваше видение того, почему новый технический центр будет отвечать запросам клиентам (используйте данные вашего анализа). Кроме того, обязательно добавьте перечень товаров и услуг, которые вы хотите предлагать, а также

информацию о программе маркетинговых мероприятий. В бизнес-плане должен быть четко указан объем требуемых инвестиций, а также финансовые прогнозы для нового центра. Старайтесь быть реалистом, например, если территория позволяет установить только два подъемника, вы должны соответственно установить размер прибыли, получаемой в течение дня.

Создайте систему учета и контроля

По мере того, как ваш бизнес будет расти и развиваться сразу на двух площадках, вы можете столкнуться с неизбежными ошибками. Для того чтобы избежать этого, всегда разделяйте прибыль и расходы ваших технических центров. Таким образом, вы сможете иметь реалистичное представление о работе каждого из центров, а также об объеме инвестиций, которые требуются для каждой из станций.

Подготовьте капитал

Как успешный владелец бизнеса, вы хорошо понимаете, как сложно достаются деньги. Используйте данный принцип при работе на второй СТО, даже несмотря на то, что первый технический центр приносит стабильную прибыль, которая позволяет вести дела более гибко и продуманно.

Создайте перечень основных расходов, и убедитесь в том, что вы включили в него все статьи расходов (например, налоги и регистрация). Учитывайте расходы, которые вы несете в рамках первого технического центра. Если вы считаете, что вашей прибыли окажется недостаточно для открытия второй СТО, подумайте о возможности кредитования (именно здесь вам поможет бизнес-план), привлечении средств или оформлении займа у родных и близких.

Нанимайте сотрудников

Пришло время делегировать полномочия (обязательно прочитайте статью «7 качеств настоящего лидера, которые позволят добиться успеха» в блоге об успешном бизнесе). Вне зависимости от вашего опыта и ваших знаний, вы не сможете быть эффективным управленцем, если попытаетесь усидеть на двух стульях сразу.

Попробуйте нанять менеджера, который разделяет ваши ценности, и сможет выполнять ваши функции на новой СТО. К тому же, вам придется нанять новый коллектив механиков и рабочих, имеющих достаточный опыт и желание. Только в этом случае вы сможете повторить успех первого технического центра.

Итак, вы все еще готовы открыть второй технический центр? Это может оказаться крайне интересным и прибыльным делом. Если вы готовы продумать и спланировать все до мелочей, то открытие второго технического центра принесет вам много радости и успех. Желаем удачи!





ЧТОБЫ ДОБИТЬСЯ УСПЕХА, НЕ СТОИТ РУКОВОДСТВОВАТЬСЯ ТОЛЬКО ЭМОЦИЯМИ – ДЕЛАЙТЕ УПОР НА ВАШИ СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

Не стоит принимать чувство неудовлетворенности той работой, которую вы выполняете, как данность. В наше время существует большое количество мер, которые помогут вам повысить уровень удовлетворенности, не начиная процесс построения карьеры с самого начала. Вы должны думать не только о том, что вам нравится и доставляет вам удовольствие, но и о том, что делает вас сильнее и отличает от конкурентов (а также о сильных сторонах ваших сотрудников).

Иногда случается так, что мы вынуждены выполнять работу, которую мы не хотим выполнять. Это могут быть как скучные и неинтересные задания, так и команда, в которой вам приходится работать, а также наличие сложных задач и большого количества проблемных ситуаций, которые приводят к постоянным неудачам и провалам.

Для начала постарайтесь понять, используете ли вы свои сильные стороны в работе. Это ваши навыки и умения, которые доставляют вам удовольствие. Если вы занимаете должность руководителя технического центра, вы должны произвести оценку ваших сотрудников. Можете ли вы использовать индивидуальные качества ваших сотрудников, чтобы повысить общую эффективность работы вашей компании?

Концентрация на сильных сторонах (и умениях ваших сотрудников) поможет почувствовать прилив энергии. Журнал «Psychology Today» провел ряд исследований, которые показали, что жизненная сила зависит от целого ряда факторов, включая ведение активного образа жизни, получение удовольствия от повседневной активности и даже правильного питания. Вы сможете повысить качество вашей жизни и уровень удовлетворенности. Исследования показали, что люди, которые довольны своей жизнью, способны решить любые проблемы, готовы к выполнению любых задач, а также лучше переносят нагрузки и стрессы, что приводит к повышению общего уровня выносливости. Именно такие качества и умения необходимо развивать у работников вашего технического центра.

Журнал «Psychology Today» опубликовал исследования, согласно которым использование ваших сильных сторон повышает уверенность в себе. Знание сильных сторон, а также умение их использовать влияют на общий уровень вашей эффективности, повышают самооценку и уверенность в себе. Вывод очевиден – используя свои навыки и умения, люди получают возможность наслаждаться своей работой и повседневной деятельностью. Для вашей компании это означает только одно – вы получаете возможности оптимизации эффективности работы ваших сотрудников. Работы по ремонту и обслуживанию автомобилей выполняются в соответствии с самыми строгими стандартами качества.

Исследование компании Gallup подтверждает, что люди, которые используют свои сильные стороны каждый день, наслаждаются жизнью в три раза чаще, у них в шесть раз больше шансов стать незаменимыми сотрудниками на работе, они работают эффективнее на 8%, а риск их увольнения ниже на 15%.



Далее представлен примерный список таких качеств. Сможете ли вы найти среди них собственные сильные стороны и качества ваших работников? Вы можете составить список, записывая сильные стороны каждого из сотрудников в отдельности.

- **Желание обучаться** – знает, что нужно делать в той или иной ситуации, а также готов использовать самые современные технологии
- **Обучение и наставничество** – готов делиться своими знаниями с другими людьми
- **Энтузиазм и дружелюбие** – всегда улыбается, любит работать в команде и умеет общаться с клиентами.
- **Доверие** – никогда не подводит других людей, всегда делает то, что обещает, держит слово.
- **Творческий подход** – предлагает идеи, которые помогают найти новые пути решения привычных проблем, используя нетрадиционные и инновационные подходы.
- **Спокойствие** – мыслит предельно ясно, помогает другим, держит все на контроле, умеет устранить корень проблемы до того, как она превратится в катастрофу.
- **Универсальность** – легко адаптируется, с легкостью берется за новые задачи.
- **Преданность** – всегда выполняет работу в срок, и никогда не останавливается на полпути

Как только вы составите список ваших сильных сторон, вы сможете распределить имеющиеся задачи с учетом навыков каждого из ваших сотрудников. Кроме того, вы можете проанализировать ход выполнения текущих заданий. Вы уверены в том, что каждое из них выполняет сотрудник, имеющий достаточный объем навыков? К тому же, вы можете поставить новые задачи, выполнение которых позволит повысить эффективность работы вашего технического центра, а также поддержит рост вашего бизнеса.

Представьте, что в вашей команде работает сотрудник, имеющий отличные навыки профессионального наставника. Если он еще не задействован в процессе обучения, вы можете назначить его ответственным за подготовку помощников и новых механиков. К тому же, это станет отличной мотивацией для сотрудников, которые будут расценивать ваше решение, как признание их знаний и умений. В то же самое время новые сотрудники смогут получать ценные знания и опыт из первых рук. Возможно, один из ваших механиков умеет планировать рабочее время лучше других. Почему бы не назначить его ответственным за формирование рабочего графика вашей СТО? Если в вашей компании работают творческие и ориентированные на новые технологии люди, вы можете использовать их талант для создания публикаций, которые вы сможете разместить в корпоративном блоге или в одной из групп в социальных сетях

Управляющие, которые обращают внимание на сильные стороны, а не на слабости (при формировании крепкого коллектива), способны повысить эффективность работы и прибыльность бизнеса. Многочисленные исследования показали, что лидеры, которые уделяют внимание сильным сторонам своих сотрудников, снижают текучку кадров, повышают эффективность работы и удовлетворенность клиентов, а также увеличивают доход предприятия.

К тому же, не стоит забывать о том, что сильные стороны могут меняться с течением времени. Например, многие бизнесмены открывают СТО потому что любят автомобили, а не из-за того, что являются профессиональными бизнесменами. Тем не менее, по мере развития их компаний, они получают необходимые навыки и крепкую предпринимательскую хватку.



8 СПОСОБОВ СОКРАЩЕНИЯ РАСХОДОВ И ПОВЫШЕНИЯ ПРИБЫЛИ ВАШЕЙ СТО

Мы понимаем, что вы работаете не покладая рук. Каждый день в вашем центре обслуживаются автомобили, а график расписан на неделю вперед. Тем не менее, это не означает, что ваш технический центр приносит вам желанную прибыль. Как и в случае с любым бизнесом, бюджет вашего технического центра может трещать по швам, пока вы стараетесь обслужить каждого из клиентов. Попробуйте понять, куда уходят ваши деньги, и вы сможете найти сразу несколько вариантов экономии и снижения расходов, а также принять меры, направленные на повышение прибыльности вашего дела.

В этой статье собран перечень основных проблем и идей, которые вы можете использовать, чтобы убедиться, что вы используете временные и финансовые ресурсы максимально эффективно.

1. Планирование

Прежде всего, вам необходимо убедиться, что существующее расписание и план работ позволяют выполнять работы качественно и в срок. Для того чтобы убедиться в этом, вы можете сравнить перечень выполненных работ с информацией о том, какое количество механических операций могут выполнить ваши сотрудники в течение дня. Получив такие данные, вы сможете приступить к корректировке вашего расписания. Для повышения общего уровня прибыли не требуется работать днем и ночью, забывая расписание все новыми и новыми заказами. Если у вас будет слишком много заказов, вы неизбежно начнете совершать ошибки, что приведет к снижению уровня удовлетворенности ваших клиентов. К тому же, вам придется выполнять одну и ту же работу несколько раз подряд.

2. Осматривайте автомобили

Постарайтесь сделать так, чтобы у каждого механика осталось хотя бы несколько минут, чтобы осмотреть автомобиль на предмет наличия других неисправностей. Как только вы найдете что-то, что требует внимания, вы можете рассказать об этом клиенту, который, в большинстве случаев, даст зеленый свет для выполнения дополнительных работ. В такой ситуации клиент не будет чувствовать, что ему навязали дополнительные услуги, особенно в том случае, если вам удалось создать теплые и доверительные отношения (обязательно прочтите нашу статью «10 советов для повышения лояльности клиентов»). Клиент будет уверен в том, что вы помогли ему или ей сэкономить драгоценное время, избавив от необходимости повторного обращения в ваш технический центр. Согласитесь, что гораздо проще выполнить дополнительные работы в тот момент, когда машина висит на подъемнике. Используйте данный способ для повышения прибыльности вашего технического центра, а также для укрепления взаимоотношений с вашими клиентами.





3. Отключайте устройства от сети

По информации компании Energy Star, примерно 75% электроэнергии расходуется устройствами, находящимися в режиме ожидания. Всегда отключайте удлинители и блоки розеток, когда не используете устройства. Выполняйте дополнительную проверку устройств перед тем, как закончить рабочий день.

4. Используйте качественные оригинальные изделия

Постарайтесь приобретать только изделия высокого качества. Используя продукцию TRW для послегарантийного обслуживания, вы предлагаете своим клиентам высокое качество и надежность запасных частей, которые не уступают тем, что были установлены на конвейере. Качественные и надежные запасные части помогут вам сохранить высокий уровень удовлетворенности ваших клиентов, а также завоевать отменную репутацию на рынке услуг по техническому обслуживанию автомобилей.

5. Найдите поставщика электроэнергии

В наши дни любая компания, особенно работающая в сфере обслуживания автомобилей, несет колоссальные расходы по оплате электроэнергии. Уже сегодня существует большое количество компаний, продающих электроэнергию по разной цене. Постарайтесь найти самое привлекательное предложение, которое позволит сэкономить сотни и даже тысячи фунтов.

6. Используйте собственную рекламу

Вы можете повысить популярность вашего технического центра благодаря публикации в социальных сетях. Это не займет много времени и не потребует затрат. Используя социальные сети, вы сможете удерживать имеющихся клиентов, напоминая им о необходимости периодического

посещения вашего технического центра. Вы должны создать непринужденную и комфортную атмосферу для ваших клиентов в социальных сетях, получая в свое распоряжение самый важный актив, а именно, крепкие взаимоотношения между вашим техническим центром и клиентами. Как только вашим клиентам потребуется ремонт или обслуживание автомобиля, они обратятся в ваш технический центр без лишних раздумий (обязательно прочитайте нашу статью «10 советов для создания эффективной маркетинговой компании в социальных сетях»).

7. Работайте с местными компаниями

Если вы проанализировали свое расписание и пришли к выводу, что у вас есть свободное время для других клиентов (а также, если вы готовы к расширению и установке новых подъемников), почему бы не попробовать провести акцию для привлечения на СТО сотрудников местных компаний? Только представьте себе, насколько удобно тем, кто работает рядом с вами, передать вам автомобиль в начале дня и забрать его после работы. К тому же, вы можете предложить приветственный бонус или скидку для новых клиентов, а также постоянную скидку для работников местных компаний. Это поможет построить крепкие долгосрочные отношения с вашим техническим центром.

8. Расширяйте перечень услуг

Подумайте над возможностью предоставления дополнительных услуг, как, например, восстановление классических автомобилей. Кроме того, вы можете выделиться на фоне конкурентов, предложив ремонт и обслуживание гибридных и электромобилей. Рынок транспортных средств постоянно меняется, и количество электромобилей увеличивается с каждым днем. В течение ближайших лет их общее количество сильно постоянно

вырастит. Вы можете использовать эту возможность, чтобы заручиться поддержкой владельцев таких транспортных средств. Сделайте шаг в будущее, и заявите о готовности к обслуживанию таких автомобилей уже сейчас. Используйте эту возможность, чтобы гарантировать успех вашей компании в самом ближайшем будущем. (Обязательно посмотрите статью «Как производители запасных частей помогают подготовиться к будущему», а также изучите перечень тормозных колодок для электромобилей).

После того, как вы будете понимать, как именно нужно использовать временные и финансовые ресурсы, вы сможете научиться экономить денежные средства, а также использовать различные идеи, направленные на повышение прибыльности вашей компании и построение успешного бизнеса.





ШЕСТЬ СПОСОБОВ ДОСТИЖЕНИЯ МАКСИМАЛЬНОГО РЕЗУЛЬТАТА И УКРЕПЛЕНИЯ БИЗНЕСА

Залог успеха СТО, как и любого другого бизнеса, — это мотивированные работники. Менее прибыльные компании, как правило, просто не в состоянии полностью использовать потенциал своего персонала. Каким же образом хороший руководитель СТО может раскрыть максимальный потенциал своей команды?

1. Умение слушать

Прислушайтесь к тому, что говорят ваши работники. Рассматривайте их идеи, даже если не все из них возможно реализовать. Самый главный ресурс — это люди, поэтому следует уделять внимание наблюдениям и идеям вашей команды. Чем дольше сотрудник работает, тем лучше он разбирается в своём деле и тем лучше становятся его предложения. Приложите все усилия, чтобы члены коллектива чувствовали себя комфортно. Если их идеи далеки от поставленной цели, то напомните им об организационных целях и задачах бизнеса. Они поймут, что их готовы выслушать и оценить, а также получат необходимые знания для того, чтобы внести свой вклад в общее дело.

2. Поддерживайте работников

Если возникла хорошая идея, дайте своей команде возможность проявить себя. Сотрудники, к которым проявляется больше доверия и предоставляется больше ответственности, чувствуют себя более удовлетворенными и работают усерднее. Их мотивация намного повышается, если они понимают, что вносят свой личный вклад в бизнес и получают соответствующее признание.

3. Будьте наставником

Хорошее предприятие всегда вкладывает время и деньги в своих работников. Предоставьте членам команды возможности для получения новых навыков, которые подготовят их к решению будущих задач. Именно сейчас, когда все больше распространяются электромобили и гибридные транспортные средства, такой подход очень важен для любой СТО, чтобы не потерять позиции на рынке. Необходимо овладевать новыми навыками, чтобы оставаться прибыльным бизнесом в мире автомобилей будущего.

4. Вознаграждение и признание

Хорошую работу необходимо ценить. Даже простой одобрительный хлопок по плечу может дать существенный мотивирующий эффект. Нужно помнить о том, что вы должны ценить не только примеры выдающейся работы любого члена вашей команды, но и его поведение. Сотрудник, на которого всегда можно положиться в том, что касается надежного обслуживания клиентов и поддержки коллег, представляет собой прекрасный пример для бизнеса и повышает эффективность всей деятельности СТО.

«Аналитическое исследование компании Gallup показывает, что люди, ежедневно использующие свои сильные стороны, на 15% менее склонны к уходу с работы».





5. Укрепляйте доверие и уважение

Lead by good example, because teams work best when they believe they are following a leader who deserves their trust and respect. Earn the trust and respect of your team and you will give them the strength to pull together when times are tough. You will also inspire them to embrace the same values. This helps the business because when you are not around the team will work in harmony cooperate in an atmosphere of open communication. Also, a team that shares the same values will be better able to navigate the ship even when the captain is not on board.

6. Организуйте мероприятия вместе с командой

Помогайте людям лучше узнать друг друга, чтобы повысить их командный дух и эффективность. Организуйте встречи для всех сотрудников вашей СТО как минимум один раз в год, а лучше чаще. Важно понимать, что социальное взаимодействие между членами коллектива сильнее сплачивает их. Подобные мероприятия превращают коллег в друзей, а бизнес — в настоящую команду. Действуя таким образом, вы увидите, что забота ваших сотрудников друг о друге также приводит к тому, что они будут больше стараться делать все возможное друг для друга и в работе, что принесет пользу им, вам, клиентам и всему предприятию.

Заключение

Умение слушать, предоставление возможностей, наставничество, поощрение, лидерство, основанное на собственном положительном примере, и сплоченность коллектива — все это позволит вам создать сильную команду, которая будет заниматься своим делом с удовольствием, увлеченностью и высокой надежностью, а также достигать максимальных результатов.



ШЕСТЬ СПОСОБОВ ДОБИТЬСЯ ОТ КОМАНДЫ МАКСИМАЛЬНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ И УКРЕПИТЬ БИЗНЕС

01 - УМЕЙТЕ СЛУШАТЬ

Прислушивайтесь к тому, что говорят ваши сотрудники. Рассматривайте их идеи, даже если не все из них можно реализовать.



02 - ПОДДЕРЖИВАЙТЕ ИНИЦИАТИВУ

Если возникла хорошая идея, дайте своей команде возможность проявить инициативу в ее реализации.



03 - НЕУСТАННО СПОСОБСТВУЙТЕ ПОВЫШЕНИЮ КВАЛИФИКАЦИИ

Хорошее предприятие всегда вкладывает время и деньги в своих работников. Предоставьте членам команды возможность получения новых знаний и навыков, которые подготовят их к решению будущих задач.



04 - НАГРАЖДАЙТЕ И ОТМЕЧАЙТЕ

Хорошую работу необходимо отмечать. Существенный мотивирующий эффект может оказать даже просто одобрительный хлопок по плечу.



05 - ВЫСТРАИВАЙТЕ ДОВЕРИТЕЛЬНЫЕ И УВАЖИТЕЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Будьте примером для своей команды, ведь коллектив лучше всего работает тогда, когда считает, что следует за лидером, который заслуживает доверия и уважения.



06 - ОРГАНИЗУЙТЕ КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Организируйте встречи для сотрудников вашей СТО как минимум один раз в год (лучше чаще). Социальное взаимодействие между членами коллектива сплачивает.



«Аналитическое исследование компании Gallup показывает, что люди, ежедневно реализующие свои сильные стороны, на 15% менее склонны к увольнению».



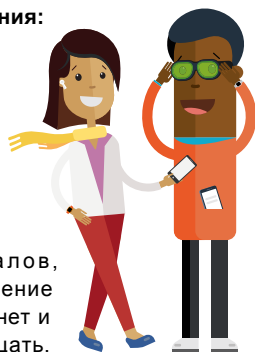
ОТНОШЕНИЕ РАЗНЫХ ПОКОЛЕНИЙ К РАБОТЕ, ИЛИ КАК УДЕРЖАТЬ ЛУЧШИХ РАБОТНИКОВ

20-е столетие было временем больших перемен. Это была эпоха автомобильной революции, небывалого роста благосостояния после Второй мировой войны, масштабных культурных изменений в 60–70-х годах и, наконец, компьютерной революции. Все это оказало значительное влияние на общество и привело к появлению трех различных поколений людей, работающих сегодня на СТО. Так кто же эти люди и что ими движет?

ПОКОЛЕНИЕ Z (родившиеся в 1997 г. и позже)

Типичные особенности поведения:

- отличаются технической смекалкой
- гибкие и умеющие приспосабливаться
- умеют делиться навыками.



Поколение пост-миллениалов, больше известное как «Поколение Z», т. е. людей, которым сейчас нет и двадцати или немного за двадцать, стало свидетелем самых быстрых технологических изменений, когда-либо наблюдавшихся в истории человечества. Они видели, как одни перспективные технологии стремительно вытесняются другими, и их понимание того, что многое в этом мире непостоянно, наделило их готовностью к экспериментам.

Кроме того, у Поколения Z совершенно иное отношение к образованию и работе. Согласно опросу компании Culture Coor 78% представителей этого поколения полагают, что учеба на протяжении четырех лет с экономической точки зрения уже не имеет смысла. В связи с этим появились многочисленные учебные программы, начиная от производственной практики и заканчивая учебно-тренировочными центрами, которые предлагают альтернативные виды образования.

Рабочие места только начинают ощущать на себе влияние Поколения Z. Эти люди могут не иметь формальных навыков предыдущих поколений, но они в состоянии научить более возрастных коллег тому, как овладеть новыми инструментами и навыками быстро, ведь именно это они практикуют всю свою жизнь.

МИЛЛЕНИАЛЫ

(родившиеся в период 1981–1996 гг.)

Типичные особенности поведения:

- отличаются технической смекалкой
- ценят гибкий подход к работе
- стремятся внести свой положительный вклад.



Миллениалы рассматривают работу как способ изменить мир, поэтому зачастую то, как они влияют на свое окружение, для них важнее денег. Помимо этого, миллениалы ощущают сильную потребность в том, чтобы их работа была интересной. Как правило, они ещё не обзавелись домом или автомобилем, не связаны большими кредитами и реже готовы заниматься работой, которая им не нравится, не приносит им удовольствия или противоречит их внутренним убеждениям.

Будучи детьми компьютерной революции, миллениалы понимают, что им нет нужды быть привязанным к одному рабочему месту. Они стремятся проявлять гибкость в работе и внутренне готовы поступиться личной жизнью, если нужно пойти на компромисс. Они совсем не против объединять профессиональную и личную жизнь, создавая тем самым одно большое жизненное пространство.

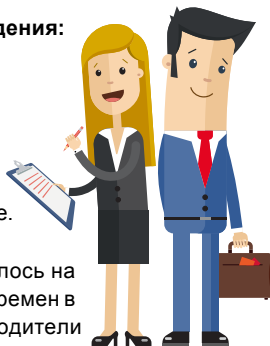
Миллениалы могут быть в высшей степени лояльными работниками, но лояльность для них означает то, что требования предъявляются как к работодателю, так и к работнику. Поэтому если вы хотите привлечь и удержать представителей этого поколения среди своих сотрудников, важно всегда помнить об их стиле общения с людьми, их ценностях, а также о том, что мотивирует их. Благодаря этому вы сможете создать такую рабочую атмосферу и систему поощрений, которые принесут пользу обеим сторонам.



ПОКОЛЕНИЕ X (родившиеся в период 1965–1980 гг.)

Типичные особенности поведения:

- отличаются независимостью ценностных суждений
- умеют решать проблемы
- концентрируются на результатах, а не на процессе.



Взросление поколения X пришлось на годы серьезных социальных перемен в обществе и семье. Так как их родители зачастую работали, эти дети учились самостоятельно справляться со многими делами, поскольку были одни дома после прихода из школы. Поэтому представители Поколения X, как правило, в профессиональной жизни отличаются независимостью и предпринимательским духом. Им не нравится, когда кто-то руководит ими, они концентрируются на достижении результатов, а не на самих процессах. Они сомневаются в том, что какие-то действия надо выполнять в соответствии с традиционными представлениями, если есть другой, более быстрый, простой или дешевый способ решить поставленную задачу.

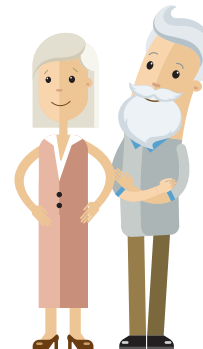
Как руководители, работники Поколения X, как правило, предпочитают иметь свободу действия и по возможности избегают встреч и совещаний. В то время как представители эпохи бэби-бума готовы поработать дополнительно за отдельную оплату, работники Поколения X не верят в то, что такая стратегия принесет им пользу, поэтому они отработают положенное время и отправятся домой. Главная ценность для них заключается в том, чтобы иметь свободное время для любимого дела.

Поэтому если вы хотите привлечь и удержать работников Поколения X в вашей СТО, стоит учитывать все выше сказанное. Работники Поколения X могут быть чрезвычайно прагматичными и проявить творческий подход при решении проблем, но при этом они, скорее всего, будут четко разделять работу и личную жизнь.

БЭБИ-БУМЕРЫ (родившиеся в период 1946–1964 гг.)

Типичные особенности поведения:

- ценят график работы с 9 до 18 часов
- с удовольствием участвуют во встречах и совещаниях
- отличаются независимостью и полагаются на себя.



Взросление бэби-бумеров происходило во времена беспрецедентного процветания рабочего класса. Многие из них стали первыми представителями своих семей, закончившими колледжи и технические училища, а растущая экономика создала для них необходимые рабочие места. Они гораздо раньше прошли через традиционные этапы взросления, как трудоустройство, вступление в брак, рождение детей и приобретение жилья, чем это обычно наблюдается среди миллениалов сегодня.

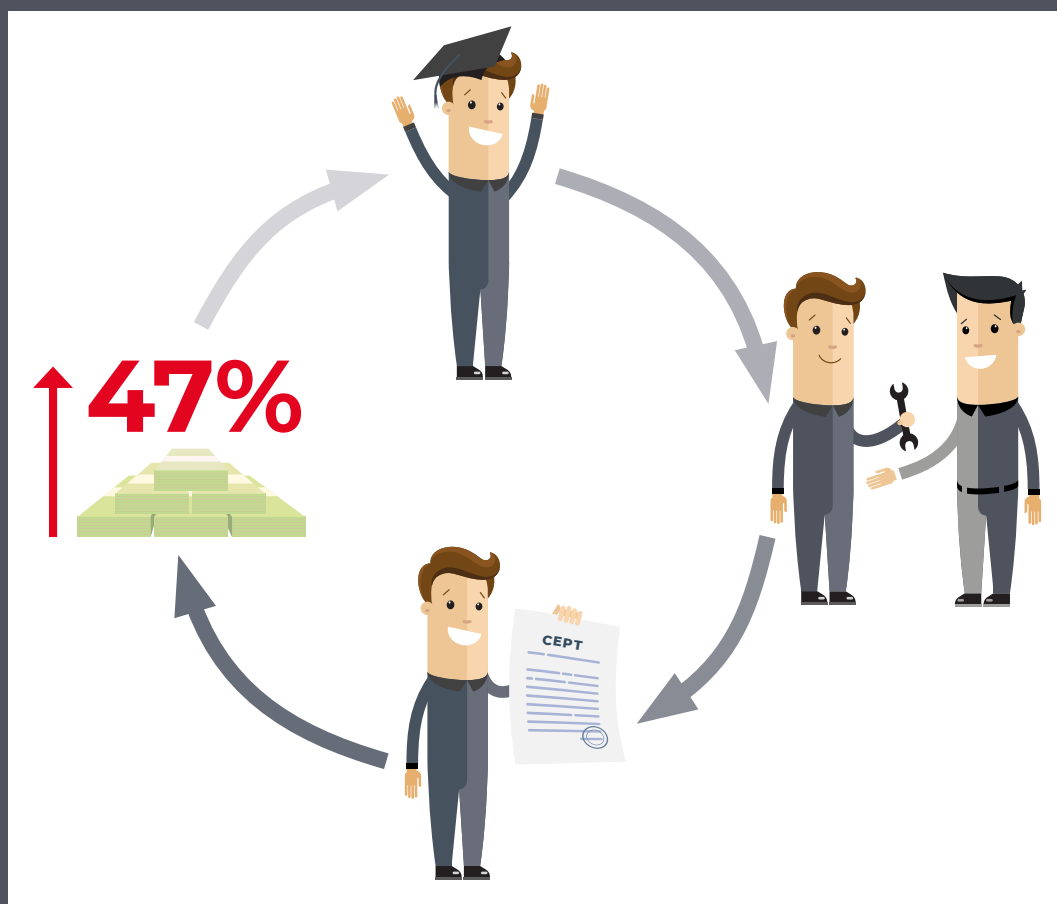
Бэби-бумеры родом из той эпохи, когда достижение финансового успеха было возможно благодаря упорному труду. Они гораздо чаще согласны на сверхурочную работу и сохраняют верность компании по причине сложившихся с ней связей.

Кроме того, их отличительные особенности — независимость и самодостаточность, поскольку они родились в то время, когда считалось, что поломанные вещи можно и нужно ремонтировать. Они с детства знали, что значит разобрать на части, а потом снова собрать какой-нибудь предмет. А поскольку они выросли, работая вместе со своими коллегами по графику с 9 до 18 часов, они понимают важность взаимодействия на рабочем месте и ценят такую работу. Бэби-бумеры любят участвовать в совещаниях, им нравится работать вместе с другими коллегами в одном здании, даже если работают они при этом независимо друг от друга.

Как видно из всего сказанного, различия в том, как бэби-бумеры, представители Поколения X, миллениалы и Поколение Z относятся к своей работе, своей руководящей роли или тому, как руководят ими, а также к выполнению порученной работы, значительны. Это серьезно влияет не только на их отношение к своей работе, но и на их подход к другим членам коллектива на СТО и взаимодействие с ними. Краткий анализ того, каким образом жизнь сформировала эти поколения, поможет вам понять, что является движущими мотивами для ваших работников разных поколений. На основе этого вы сможете создать для них необходимую рабочую атмосферу, систему вознаграждений и оказать поддержку, что позволит вам сохранить ваших лучших работников.



ИНВЕСТИРУЙТЕ В ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ, И ВАШИ КЛИЕНТЫ БУДУТ ВОЗВРАЩАТЬСЯ СНОВА И СНОВА



«Реализация стратегии обучения на вашем предприятии может привести к росту прибыли на 47%».

Источник: Ripley Training.



ИНВЕСТИЦИИ В ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ ОКУПАЮТСЯ ПОСТОЯННЫМИ КЛИЕНТАМИ

Любая хорошая компания инвестирует время и деньги в обучение своих сотрудников. Именно сейчас, когда все чаще на дорогах можно встретить электромобили и гибридные транспортные средства, такой подход очень важен для каждой СТО, чтобы не потерять позиции на рынке. Необходимо овладевать новыми навыками, чтобы оставаться рентабельным в мире автомобилей будущего. Обучение в настоящее время — это не опция, а необходимость. Сегодня образование и обучение — это важные компоненты для повышения уровня качества и эффективности на вашей СТО.

«Реализация стратегии обучения на вашем предприятии может привести к росту прибыли на 47%».

На самом деле, несмотря на революцию в области электрической тяги, обучение всегда было ключом к успеху на рынке послепродажного обслуживания. Иными словами, обучение сотрудников обеспечивает будущее вашей СТО. Неподготовленные механики могут не до конца понимать, как делать свою работу, они могут тратить слишком много времени в поисках помощи или выполнять работу неправильно. Это может отрицательно сказаться на репутации вашей СТО. Кроме того, плохое обучение механиков может привести к росту производственных травм. А это означает возможные юридические проблемы или, по

меньшей мере, уменьшение штата сотрудников на время лечения. Все эти факторы ведут к ухудшению условий для ведения бизнеса, потому что плохое выполнение работы или ее задержка становятся причиной недовольства клиентов, которые, возможно, не обратятся к вам в следующий раз.

Благодаря обучению механики получают шанс углубить свои знания. Разумеется, ничто не может заменить практический опыт, но солидная теоретическая база несет в себе огромное преимущество, потому что ваши специалисты не только будут знать, как устранить возникшие проблемы, но и в первую очередь понимать их природу. Умение обнаруживать характерные признаки и причины имеет важное значение для профилактического технического обслуживания и обязательно повысит репутацию СТО, так как автовладельцы несомненно положительно оценят то, что ваши специалисты смогли предотвратить возможные проблемы еще до их реального проявления.

Чтобы узнать, как владелец современной СТО может добиться успеха в бизнесе, мы встретились с Маттиасом Йендроссеком, владельцем фирмы Jendrossek Autoteile GmbH, Германия. Маттиас считает, что ключевой аспект успеха его компании заключается в обучении.

Его фирма была основана в 1985 году как индивидуальное предприятие, и Маттиас намерен продолжать свое дело и с уверенностью смотрит в будущее. Например, он планирует расширение услуг, обслуживая автопарки и электромобили, благодаря чему СТО Jendrossek Autoteile GmbH сможет соответствовать требованиям клиентов в будущем.





«Если у вас есть хорошо подготовленная команда, — говорит Маттиас, — которая умеет работать с новейшими технологиями, то ваши клиенты будут довольны, а ваш бизнес будет процветать».

Каждый механик на вашей СТО обладает своими навыками, и почти все работники имеют определенные слабые стороны в своих знаниях. Если вы заметили какие-либо проблемы в работе сотрудников, стоит принять меры по их устранению. Некоторые недостатки можно исправить собственными силами, ведь никто не мешает попросить более квалифицированных и лучше подготовленных специалистов передать свои знания тем, кому их не хватает. Однако при наличии серьезных пробелов в знаниях у сотрудников стоит подумать о том, чтобы направить их на обучение в рамках специализированных учебных программ.

Технические тренинги повысят уровень мастерства всей команды, расширив тем самым возможности вашей СТО. Кроме того, это повысит эффективность СТО, так как будут устранены слабые звенья в рабочей цепочке. Владелец СТО сможет положиться на то, что его специалисты поддержат друг друга и помогут коллегам, чтобы успешно и эффективно выполнить рабочие задачи. А так как ваши механики научатся действовать согласно отраслевым стандартам, это внесет существенный вклад в успех всей СТО. Более высокий уровень квалификации и расширенный технический опыт специалистов позволят улучшить предоставляемые услуги и привлечь больше клиентов.

Стоит помнить и о том, что обучение может открыть новые бизнес-возможности для СТО, так как в его рамках будет получена наиболее актуальная информация даже о самых сложных системах, применяемых в автомобилях. Поскольку мир транспортных средств все больше усложняется в техническом отношении, обновление знаний и навыков специалистов СТО может стать непростой задачей, если не иметь надежных источников информации, необходимой для ремонта транспортных средств. При этом, воспользовавшись возможностями для получения профессиональных знаний, например, с помощью ZF [pro]Tech, вы можете повысить прибыльность своего бизнеса. Ведь тогда вам удастся справиться с работой, от которой вы, возможно, отказывались раньше, потому что для нее требовались более глубокие знания. По мнению консультантов компании Ripley Training, реализация стратегии обучения на вашем предприятии может привести к росту прибыльности на 47%.

Характерная черта автомобильной отрасли — ее стремительное развитие: практически ежедневно внедряются новые технологии и системы. Каждая из них ставит непростые задачи во время технического обслуживания и предъявляет дополнительные требования к возможностям СТО. Поэтому неотъемлемой частью работы становится непрерывное получение знаний о последних тенденциях в отрасли. Непрерывное образование — вот единственный способ поддерживать актуальность как ваших знаний, так и знаний ваших сотрудников. И если обеспечить все необходимые условия для этого, то ваша СТО сохранит свою конкурентоспособность на рынке послепродажного обслуживания автомобилей будущего.

ЧЕТЫРЕ СПОСОБА СОХРАНИТЬ ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ПРОДУКТИВНОСТИ ВАШЕЙ КОМАНДЫ

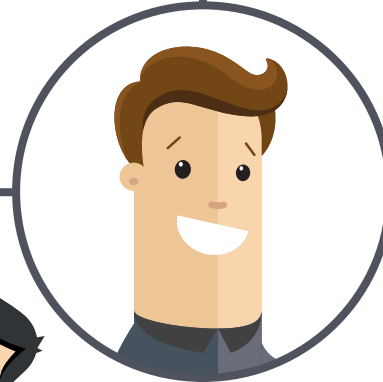
01. СОЗДАВАЙТЕ У СОТРУДНИКОВ ЧУВСТВО СОПРИЧАСТНОСТИ

Создайте условия для того, чтобы вся команда чувствовала гордость и ответственность за то, что она делает, и тогда ваши специалисты будут вкладывать больше усилий в оказание тех услуг, которые приобретают клиенты.



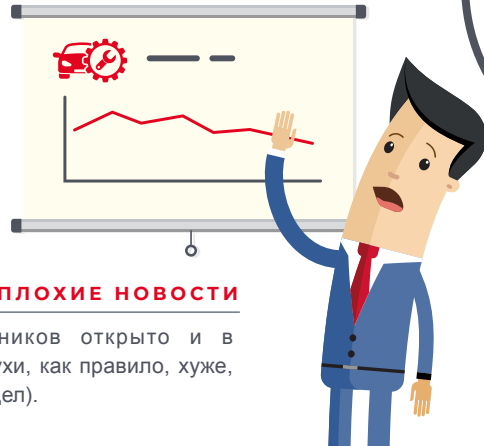
02. ИНФОРМИРУЙТЕ СВОЙ КОЛЛЕКТИВ

Обмен информацией повышает уровень осведомленности и ценность членов коллектива в их собственных глазах.



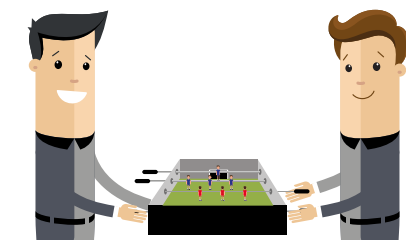
03. НЕ СКРЫВАЙТЕ ПЛОХИЕ НОВОСТИ

Информируйте сотрудников открыто и в уважительной форме (слухи, как правило, хуже, чем истинное положение дел).



04. СОЗДАЙТЕ БЛАГОПРИЯТНУЮ РАБОЧУЮ АТМОСФЕРУ

Подумайте, как можно укрепить командный дух. Может быть, стоит организовать игровую зону? Мы знаем одного владельца СТО, который даже установил у себя на предприятии боксерский ринг!



«Исследования Уорикского университета показывают, что довольные люди работают лучше на 12%».



ЧЕТЫРЕ СПОСОБА ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТИ ВАШЕЙ КОМАНДЫ

Ни один бизнес не может развиваться без участия людей. Каждый руководитель, от директоров международных концернов до владельцев малых и средних предприятий, понимает, что именно развитие их сотрудников устанавливает границу между успехом и неудачей или, по меньшей мере, обеспечивает разницу между высокой рентабельностью и низкой эффективностью.

Необходимо владеть искусством мотивировать своих сотрудников и понимать, какую огромную пользу это может принести.

С учетом сказанного, далее изложены некоторые советы для руководителей СТО, которые хотят, чтобы их сотрудники были довольны и выполняли свою работу на высшем уровне.

Создавайте чувство сопричастности у работников

Сотрудники должны чувствовать, что они являются частью компании и бизнеса, а не просто группой людей, которые пришли отработать свое время. Создайте условия для того, чтобы вся команда чувствовала гордость и ответственность за то, что она делает, и тогда ваши специалисты вложат больше усилий в те услуги, которые приобретают клиенты.

Один из способов достижения этой цели — ознакомление каждого члена коллектива со всеми сферами деятельности на СТО. Это позволит им высказать свои идеи относительно улучшения работы и внести собственный вклад в оптимизацию рабочего процесса. Такой подход способствует созданию и упрочению взаимосвязей в команде, он дает людям почувствовать себя неотъемлемой частью СТО. Ведь если мы связаны с чем-то и ощущаем это как «свое», мы не хотим, чтобы наше общее дело закончилось неудачей.

Информируйте свой коллектив

Являясь владельцем СТО, вы имеете более четкое представление об общей ситуации в бизнесе, чем ваши сотрудники. Не забывайте делиться своими наблюдениями, потому что информирование подчиненных о происходящем всегда окупается. То, что для вас может быть общеизвестными фактами о рынке послепродажного обслуживания, новые вызовы, возникающие перед вами или появление новой продукции — все это может быть абсолютной новостью для вашей команды. Обмен информацией повышает уровень знаний, повышает ценность членов коллектива в их собственных глазах и укрепляет у работников ощущение того, что они являются важной частью предприятия, потому что вы привлекли их к соответствующим обсуждениям и дискуссиям.

«Исследования Уорикского университета показывают, что счастливые люди продуктивнее на 12%».

Не скрывайте плохие новости

Мы надеемся, что ваша СТО будет как можно реже сталкиваться с плохими новостями, но они в любом случае время от времени возникают в любом бизнесе. Независимо от того, влияет ли эта новость на всю компанию или только на отдельного работника в организации, стоит открыто и в уважительной форме рассказать об этом сотрудникам. Если вы решили держать своих подчиненных в неведении, возможно, опасаясь того, что им будет сложно справиться с плохими известиями, это может привести к распространению слухов, что обычно намного хуже реальной ситуации.

Создайте благоприятную рабочую атмосферу

Если вы воспользовались ключевыми мотивирующими факторами, о которых было сказано выше, смогли сделать так, чтобы ваши работники по-настоящему почувствовали себя ценной частью СТО, где признается их вклад в общее дело, то, возможно, стоит задуматься о более креативных идеях, которые смогут укрепить и повысить командный дух. Как говорилось ранее, ваши работники должны чувствовать себя действительно неотъемлемым элементом того места, где они работают, а не просто группой людей, приходящих туда работать. Например, Маттиас Йендроссек, владелец СТО Jendrossek Autoteile GmbH, Германия, разместил у себя на предприятии боксерский ринг и игровую зону для своих сотрудников, что можно увидеть в нашем фильме Business Success.

В заключение мы хотим дать слово Маттиасу, который расскажет о том, что, по его мнению, следует предпринимать для создания благоприятной атмосферы в коллективе с целью достижения успеха предприятия. «Джипинг помогает мне поддерживать баланс в моей жизни, когда я не на своей СТО, — говорит Маттиас, — а бокс поддерживает баланс в моей команде. Идея с боксерским рингом принадлежит моему брату, но я тут же поддержал её, и дело закончилось большим успехом. Это действительно увлекло команду. На протяжении всех лет, что мы руководим Jendrossek Autoteile GmbH, я понял, что моя команда — это сердце моего бизнеса. Возможно, размещение боксерского ринга и игровой зоны в мастерской может показаться необычным решением, — говорит Маттиас, — но если наши работники довольны, то будут довольны и наши клиенты».



БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УДЕЛЕННОЕ ВРЕМЯ

trwaftermarket.com/originalworkshops/ru/

Мы надеемся, что вам удалось почерпнуть идеи, которые помогут вам добиться успеха и процветания вашего бизнеса. Время от времени листайте эту брошюру и не забывайте заглядывать на #ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕМАСТЕРСКИЕ, где вы найдете многочисленные полезные советы и рекомендации по другим актуальным для СТО темам, таким как обслуживание клиентов или цифровой маркетинг.