



22 ноября. Первый день 10:00-18:00

Регистрация в гостинице «Салют» (с 9:00)

Экскурсии по СТО г. Москвы (3-4 станции) (адреса и места – уточняются)

Практический опыт работы действующих производств. Возможность пообщаться и обменяться опытом с управляющими СТО, посмотреть на эффективную организацию процессов.

23 ноября. Второй день

Регистрация 09:00-10:00

10:00-11:00 Опыт создания автосервисного производства с нуля (докладчик Михаил Дядькин, генеральный директор автосервис «Карлак», Санкт-Петербург)

11:00-11:15 – Кофе-брейк

11:15-13:30 БЛОК I. РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

11:15-12:00 Квалифицированные сотрудники: где найти и как управлять талантами.

12:00-12:45 Повышение квалификации с отрывом от производства и без него

12:45-13:30 Мастерская управленческого общения: как сделать выговор сотруднику (докладчик Наталья Глухих)

13:30-14:30 Обед

14:30-15:45 БЛОК II. ФИНАНСЫ

14:30-15:00 Денежные потоки в малом и среднем автосервисном бизнесе

15:00-15:45 Бюджетирование организации

15:45-16:00. Кофе-брейк

16:00-17:45 БЛОК III. ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕСА

16:00-16:45 Лабиринты ценообразования: как, будучи в конкурентном поле, устанавливать цены на работы и запчасти, если соседи демпингуют, а у клиента нет денег (докладчик Юрий Блинов)

16:45-17:15 Управление репутацией, работа в социальных сетях (докладчик Евгений Шакиров)

17:15-17:45 Один из докладов на тему:

- автоматизация производства
- работа со складом
- сетевые проекты, франшизы

17:45-18:00 Кофе-брейк

18:00-20:00 БЛОК IV. ОПЫТ

Выступления (15 минут) представителей автосервисов с докладами о собственном опыте работы, ноу-хау.

24 ноября. Третий день

БЛОК V. РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

10:00-10:30 Статистика посещений авторизованных сервисов, дилеров и «гаражей» и мотивы приездов на сервис (докладчик Александр Груздев)

10:30-11:15 Способы привлечения клиентов (докладчик Ольга Юрковская)

11:15-11:30. Кофе-брейк

11:30-12:30 Методы удержания клиентов (докладчик Антон Лаудер)

12:30-13:15 Работа с трудными клиентами (докладчик Наталья Еремеева)

13:15-14:00 Создание базы клиентов и работа с ней

14:00-15:00 Обед

БЛОК VI. РЕКЛАМА И МАРКЕТИНГ АВТОСЕРВИСА

15:00-16:00 Рекламная активность автосервиса: бюджетирование рекламы, каналы продвижения. Создание дисконтных и бонусных программ (докладчик Роман Гуляев)

16:00-16:30 Сайт для автосервиса

16:30-16:45 – Кофе-брейк

16:45-18:30 Время для круглых столов (темы в стадии обсуждения)

18:30-20:00. Фуршет. Закрытие конференции.

Утвержденные на данный момент спикеры и темы выступлений

Тема доклада: Работа с трудными клиентами



Наталья Еремеева.

Тренер-консультант, специализирующийся на развитии сервиса и клиентоориентированности Компаний.

Образование

- Московский Педагогический Государственный Университет им. Ленина: социология и психология управления, практическая психология

Повышение квалификации

- Development Dimensions International - Тренинг для тренеров
- Институт психотерапии и клинической психологии - НЛП-практик, НЛП-мастер
- Консалтинговая компания "Наследие" - Тренинг для тренеров
- Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса - Технологии НЛП в оценке персонала, моделирование успешной деятельности
- Комус-Персонал - Оценка персонала

Опыт проведения бизнес-тренингов с 2001 года, **специализация в развитии сервиса и клиентоориентированности** компаний.

Практик, обладающий личным опытом работы внутри клиентоориентированных компаний и работы с компаниями, желающими повысить качество сервиса и уровень культуры обслуживания.

Профессиональный опыт

- Опыт проведения тренингов с 1998 года, бизнес-тренингов с 2001 года
- Внутренний тренер гостиничной сети Holiday Inn Moscow Lesnaya в 2005-2006 г.г.
- С 2007 г. – внешний бизнес-тренер-консультант по сервису и гостеприимству
- Проекты по повышению качества сервиса в гостиницах «Пенза», «Россия», «Международная», «Измайлово», «Домодедово», ресторанной службе «Яхрома-Парка», ресторанной службе Клиники ОАО «Медицина» и др.
- Работа с ресторанными службами: отелей Holiday Inn, гостиниц "Измайлово", "Международная", рестораном гостиницы "Коломна", сетью восточных ресторанов "Павлин-Мавлин" и др.

Тема доклада: Мастерская управленческого общения: как сделать выговор сотруднику



Наталья Глухих - автор и руководитель коуч-тренингового проекта «Coach4win.ru». Профессиональный и сертифицированный коуч. Занимается консультированием в области повышения эффективности и компетентности руководителей. Автор десятков статей и публикаций в ведущих деловых журналах и онлайн-изданиях. Автор образовательных продуктов по вопросам бизнеса и личной эффективности. Ведёт авторские бизнес-тренинги и семинары. Имеет 15-летний разносторонний и интересный опыт работы в различных направлениях бизнеса: управленческий консалтинг, экономика, финансы, правовая экспертиза, бухгалтерский учет.

Тема доклада: Способы привлечения клиентов



Ольга Юрковская бизнес-консультант и бизнес-тренер Мастерской практического маркетинга.

- Эксперт по малобюджетному (партизанскому) маркетингу.
- Магистр бизнес-администрирования (МВА), консультант по управлению.
- Автор деловых изданий.
- С 2001 года проводит семинары и тренинги, занимается консалтингом.

Проводит обучение и консультации по следующим темам:

1. Как продавать больше конкурентов при меньшем рекламном бюджете.
2. Эффективные письменные коммуникации в вашем бизнесе.
3. Увеличьте ваши продажи вообще без вложений!
4. Как легко продавать сложные товары и услуги без холодных звонков и трудных переговоров.
5. Продавайте через интернет с максимальной прибылью (интернет-маркетинг).
6. Как создать бесплатные потоки клиентов из социальных сетей.
7. Как добиться, чтобы клиенты хотели работать только с вами.
8. Бесплатная и малобюджетная реклама для вашего бизнеса.
9. Ко-маркетинг. Как зарабатывать без усилий при помощи своих партнеров.

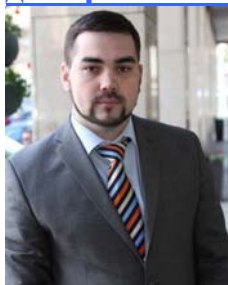
Тема доклада: Методы удержания клиентов



Антон Лаудэр, является руководителем компании «Автомобильные Бизнес Системы» www.absdata.ru и пришёл в автобизнеса не совсем обычным путём.

В 2003 году Антон начал работу в компании LibraHospitality на должности ведущего разработчика. Компания является поставщиком информационных технологий для индустрии гостеприимства в странах Центральной и Восточной Европы. Высокий уровень обслуживания в лучших отелях мира достигается за счёт тщательной работы со стандартами обслуживания и использования эффективных инструментов управления. В своё время Антон познакомился с Дмитрием Гринкевичем, который на тот момент был генеральным директором московского техцентра «Нордис» и предложил ему сотрудничество. Перед ним стояла задача серьёзного увеличения клиентской базы убыточного техцентра с не самым удачным расположением. Была сделана ставка на интернет-технологии и, как оказалось, не зря. За годы работы удалось серьёзно увеличить клиентскую базу, а выручка выросла более чем в пять раз. Этот опыт показал, что наступило время, когда информационные технологии, безупречный сервис и стандарты становятся неотъемлемой частью авторемонтного бизнеса в России.

Тема доклада: Статистика посещений авторизованных сервисов, дилеров и «гаражей» и мотивы приездов на сервис



Александр Груздев

Образование: РЭА им Г.В.Плеханова, специальность: управление персоналом
Центр эффективных технологий обучения при МИСИС, специальность: социальный психолог. Международный аудитор системы менеджмента качества ISO 9001 – DNV/TUV certificate Обучение искусству ведения переговоров - Ridgewater College Minnessota USA
Ежегодное международное обучение по маркетинговым исследованиям в области послепродажного обслуживания автомобилей – GIPA&MAM quality program
Первый опыт работы – интервьюер, вводчик – МАСМИ Россия
2002-2005 – начальник отдела контроля качества, производственная компания «Каре Технолоджи»
2005-2007 – коммерческий директор, маркетинговая компания «Лисмарк»
С 2007 по настоящее время – генеральный директор, маркетинговая компания «GIPA Россия»

Тема доклада: Рекламная активность автосервиса: бюджетирование рекламы, каналы продвижения. Создание дисконтных и бонусных программ



Роман Гуляев генеральный директор и главный редактор ИД Новости Автобизнеса. Обладатель премии «Автомобильный журналист года». Президент Российской ассоциации автомобильных журналистов.

Тема доклада: Лабиринты ценообразования: как, будучи в конкурентном поле, устанавливать цены на работы и запчасти, если соседи демпингуют, а у клиента нет денег



Юрий Блинов работает в автомобильном бизнесе начиная с 2001 года. За время работы успел пройти множество ступенек вверх по корпоративной лестнице и набраться практического опыта. Судите сами:

- Менеджер корпоративного отдела
- Руководитель отдела корпоративного сервиса ДЦ Renault «АВАНТАЙМ»
- Руководитель корпоративного отдела ДЦ Renault «АВАНТАЙМ»
- Руководитель сервиса ДЦ Renault «АВАНТАЙМ»
- Руководитель проекта Start-up ДЦ GM и Renault «АВАНТАЙМ-Зеленоград»
- Руководитель сервиса ДЦ Renault «Мосрентсервис»
- Директор регионального ДЦ GM и KIA

В 2007 году Юрий начал самостоятельно обучать сотрудников в своём ДЦ, а в 2008 году начал заниматься консалтингом и проводить тренинги для других дилерских центров. В его консалтинговом «багаже» есть успешные проекты как для дилерских центров, так и для независимых СТО. **Например, в проекте для ДЦ «Авто'Кей» (Москва) за 6 месяцев средний чек был увеличен на 146%. А в проекте для неавторизованного сервиса «Север Авто», который специализируется на марке Opel, средний чек за 3 месяца был увеличен на 237%!**

На данный момент Юрий тренирует и консультирует автомобильных импортёров и производителей, и их дилерские сети: «Фольксваген Групп Рус», «Scania», «Автофрамос» (Renault), «Renault Track», «Volvo Car», «Hyundai». Плюс к этому Юрий является утверждённым тренером по всем программам Castrol Professional.

Тема доклада: Управление репутацией, работа в социальных сетях



Евгений Шакиров Окончил Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, факультет «Коммерческий менеджмент». Получил в этом же университете дополнительное образование по программе МВА по направлению «маркетинг». Начал деятельность в области маркетинга и рекламы в роли маркетолога-аналитика компании «Балтимор». Занимал должности руководителя отдела маркетинга, директора по маркетингу. В 2003-2008 гг. работал в компании «Автомир» на должности руководителя отдела маркетинга и рекламы. В 2009г. Возглавил рекламное дилерское агентство Mo.La.Co Агентство входит в группу коммуникационных агентств KelinUMC. Специализируется на автомобильном рынке. Является директором по развитию портала AutoMarketolog.ru, ресурса по обмену опытом между маркетологами, рекламщиками и PR-менеджерами автобизнеса.

Тема доклада: Опыт создания автосервисного производства с нуля

Михаил Дядькин директор автосервиса «Карлак», Санкт-петербург.

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ

Конференция будет проходить в зале гостиницы «Салют».

Гостиница расположена, на пересечении Ленинского и Вернадского проспектов в 15-минутах езды на автомобиле от аэропорта «Внуково», в 5-ти минутах езды от метро «Юго-западная» и в 20-минутах езды от Садового кольца.

Адрес гостиницы: **г. Москва, Ленинский проспект, д. 158**



СМИ ПАРТНЁРЫ

Автофорум активно анонсируется и широко освещается ведущими московскими и федеральными СМИ:

