****

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**Российский рынок кузовного автосервиса**

Этот отчет был подготовлен DISCOVERY Research Group исключительно в целях информации. Содержащиеся в настоящем отчете информация была получена из открытых источников, которые, по мнению, DISCOVERY Research Group, являются надежными. Однако DISCOVERY Research Group не гарантирует точности и полноты информации для любых целей. Информация, представленная в этом отчете, не должна быть истолкована, прямо или косвенно, как информация, содержащая рекомендации по дальнейшим действиям по ведению бизнеса. Все мнение и оценки, содержащиеся в данном отчете, отражают мнение авторов на день публикации и могут быть изменены без предупреждения.

DISCOVERY Research Group не несет ответственности за какие-либо убытки или ущерб, возникшие в результате использования любой третьей стороной информации, содержащейся в данном отчете, включая опубликованные мнения или заключения, а также за последствия, вызванные неполнотой представленной информации. Информация представленная в настоящем отчете, получена из открытых источников. Дополнительная информация может быть представлена по запросу.

Этот документ или любая его часть не может распространяться без письменного разрешения DISCOVERY Research Group либо тиражироваться любыми способами.

Copyright © 2012 Discovery Research Group.

**Сентябрь 2012г.**

**Москва**

**Агентство DISCOVERY Research Group**

Основное направление деятельности **DISCOVERY Research Group** – проведение маркетинговых исследований полного цикла в Москве и регионах России, а также выполнение отдельных видов работ на разных этапах реализации исследовательского проекта.

Также **DISCOVERY Research Group** в интересах Заказчика разрабатывает и реализует PR-кампании, проводит конкурентную разведку с привлечением соответствующих ресурсов.

В конце 2006 г. создана компания **DISCOVERY Leasing Advisory Services**, основной деятельностью которой стало оказание маркетинговых, консалтинговых, информационных и лоббистских услуг лизинговым компаниям в России.

С середины 2006 г. развивается новое направление «бизнес-тренинги и краткосрочное бизнес образование».

Специалисты агентства обладают обширными знаниями в маркетинге, методологии, методике и технике маркетинговых и социологических исследований, экономике, математической статистике и анализе данных.

Специалисты агентства являются экспертами и авторами статей в известных деловых и специализированных изданиях, среди которых **SmartMoney, Бизнес, Ведомости, Волга-Пресс, Желтые Страницы, Издательский Дом «Ансар», Итоги, Коммерсантъ, Компания, Новые Известия, Олма Медиа Групп, Профиль, Рбк-Daily, РДВ-Медиа-Урал, Секрет, Эксперт, Build Report, Строительный бизнес.**

Агентство **DISCOVERY Research Group** является партнером РИА «РосБизнесКонсалтинг» и многих других Интернет-площадок по продаже отчетов готовых исследований.

Сотрудники агентства **DISCOVERY Research Group** выполняли проекты для ведущих российских и зарубежных компаний, среди которых:

|  |  |
| --- | --- |
| **Автомобили**Baw Motor Corporation Bmw Hino Hyundai Isuzu Iveco John Deere Man Mercedes Benz Porsche Scania Setra Toyota Volkswagen Автомобили и Моторы Урала Автоцентр Пулково Белрусавто Верра-Моторс Пермь Веха ГАЗКамазПятое Колесо Менеджмент Русские Машины Северсталь-Авто Сим-Авто-Плутон Торговый Дом УралавтоУАЗ **Автомобильные Диски**Автэра**Автомобильные масла**ShellРоснефть**Грузоперевозки / Логистика**Евротранс Почтовая Экспедиционная Компания Трейд Лоджистик Компани Фм Ложистик Восток | **Автомобильные шины**Bridgestone Continental Goodyear Hankook Pirelli Sumitomo Yokohama Алтайский Шинный Комбинат Белшина Востокшинторг Днепрошина Мво-Столица Московский Шинный Завод Нижнекамскшина Сибур Русские Шины**Недвижимость**RDI Group АК Барс Девелопмент ГлавстройКонти и К Ренова-Стройгруп Русская Инвестиционная Группа Строительная Компания «Люксора»**Гостиничный бизнес**Гостиница Москва Интурист Отель Групп Русские ОтелиHoliday Inn |
| **Промышленные рынки**ABB Alcoa Basf Dupon Mitsui Schneider Electric Siemens Sojitz Corporation Xerox АгромашхолдингАльта Виста Байкальская Лесная Компания Батис Богдановичское Огнеупоры Быт-Сервис-Регион Волгоградский Завод Железобетонных Изделий №1 Волжский Оргсинтез Воткинский Завод Газпром Газпром НефтьЕвроцемент Завод Бытовой Химии Завод Сварочного Оборудования Искра Илим Палп Энтерпрайз Интерстекло Керамир Кубаньгрузсервис Макслевел Межрегиональная Трубная Компания Моспромстрой Раменская Мебельная Компания Лебедянский Гок Раменский Гок Рао Еэс России Роснефть Русал Русский Пластик Салаватстекло Северсталь-Групп Сибирский Цемент Содовая Компания Сургутнефтегаз ТатлесстройТрансстройТопкинский цемент Тюменская Нефтяная Компания Уралавтостекло Уралхим, Уралхимпласт, Элопак | **Строительные и отделочные материалы**CaparolCersanitHenkel (брэнды Makroflex, Makrosil, Makrofix)Ideal Standard-Vidima Isover KleoLasselsberger Rockwool Saint Gobain Swisscolor Tarkett TerraccoTikkurila Trale Ursa Евразия Wienrberger Ангарский Керамический Завод Армавирский Керамический Завод Бентонит Бийский Завод Стеклопластиков Билд Фаст Текнолоджи Гранит Кузнечное Евротизол Керама Центр Кератон Лср Минвата ОптимистПромстройматериалы Ратм Цемент Холдинг Русплит Самарский Стройфарфор Санитек Сибирь-Цемент-Сервис СтарателиТексТопкинский Цемент Торговый Дом Лакокраска Уфимский Фанерно-Плитный Комбинат ЭмпилсЭстима Керамика (Estima)ЮнисЯрославские краски |
| **Аудит и консалтинг** Bain&Company Boston Consulting Group Deloitte&Touche Ernst&Young Kpmg Marshall Capital Partners Pricewaterhousecoopers Roland Berger Strategy Consultants Wolk&Partner Аудиторская Компания Развитие И Осторожность Бдо Юникон Интербрэнд Косалтингстройинвест Северо-Западный Юридический Центр Стратегика Фонд Центр Стратегических Разработок Северо-Запад Экопси Консалтинг**Страхование**Гута-Страхование Ингосстрах Наста Ренессанс Страхование**IT / Телевидение**Hewlett Packard Intel Microsoft Sitronics Арктел Ассоциация Кабельного Телевидения РФ Группа Компаний Вид Дальневосточная Компания Электросвязи Зебра Телеком Новосибирский Городской Сайт Опытный Завод Микрон Ренова-Медиа Сибирьтелеком Спутниковое Мультимедийное Вещание Стрим-ТВ Центральный Телеграф | **Банки и финансовые компании**Deutsche Bank Raiffeisen Raiffeisen-Лизинг Абсолютбанк АК-Барс Банк Альфа Цемент Банк Москвы Банк Тураналем ВТБ Газпромбанк Дельтакредит Еврофинанс Моснарбанк Запсибкомбанк Инвестиционная Компания Тройка ДиалогИФД КапиталЪ ИФК Алемар Камчатпрофитбанк КМБ-Банк Левобережный Металлинвестбанк Москоммерцбанк Пробизнесбанк Промсвязьбанк Russia Partners Management LLC. Ренессанс Капитал Ренова-Финанс Российский Банк Развития Русский Стандарт Русфинанс Банк Сбербанк Славпромбанк Солид Инвест Финансбанк Центральный Банк Российской Федерации (Банк России)**Реклама**News Outdoor Video International Агентство Массовых Коммуникаций АК.М Арс Комьюникейшнс Северная Медиа Группа |
| **Киноиндустрия**Гемини Энтертейнмент Инвесткинопроект Каро Фильм**Бытовая техника**Borsch Electrolux Whirlpool Атлант**Ресторанный бизнес** Картофельный Папа Ресторатор Росинтер Ресторантс Солнце Мехико**Розничная торговля**Domo Ашан М Видео Мир ЕвросетьПерекресток Эльдорадо**Образование**Государственная Публичная Научно-Техническая Библиотека Со Ран НИУ - Высшая Школа Экономики Новосибирский Государственный Университет | **Одежда и Обувь** EccoSavageБелвест Вестфалика Глория Джинс Диском Обувь России Три Толстяка**Парфюмерия и косметика**Beiersdorf Ag Procter&Gamble Yves Rocher Арбат Престиж Л' Этуаль Невская Косметика**Мебель**ФеликсМебельная Компания Ромул СолоФабрика «8 марта» **Продукты питания**MarsPepsi-ColaTchiboTinkoff Айс-Фили Волгоградские Водки ВТО Эрконпродукт ЛебедянскийМинводыпищепродукт Минеральные Воды Кавказа Нижегородский Масло-Жировой Комбинат Русский Винный Трест Русский Продукт Фабрика Мороженого Престиж Фабрика Мороженое Инмарко |

**Оглавление**

[СПИСОК ТАБЛИЦ И ДИАГРАММ 9](#_Toc336869278)

[РЕЗЮМЕ 12](#_Toc336869279)

[ГЛАВА 1. Технологические характеристики исследования 14](#_Toc336869280)

[Цель исследования 14](#_Toc336869281)

[Задачи исследования 14](#_Toc336869282)

[Объект исследования 14](#_Toc336869283)

[Метод сбора данных 14](#_Toc336869284)

[Методы анализа данных 14](#_Toc336869285)

[Информационная база исследования 15](#_Toc336869286)

[ГЛАВА 2. Тенденции и перспективы российского рынка автосервиса 16](#_Toc336869287)

[§1. Ситуация на российском рынке автосервиса 16](#_Toc336869288)

[§2. Государственное регулирование 20](#_Toc336869289)

[§3. Проблемы официальных автосервисов 21](#_Toc336869290)

[Глава 3. Лакокрасочные материалы для автомобилей в России 22](#_Toc336869291)

[§1. Характеристика ЛКМ для автомобилей 22](#_Toc336869292)

[Алкидные эмали 22](#_Toc336869293)

[Меламинмоноакриловые эмали 23](#_Toc336869294)

[Акриловые эмали 23](#_Toc336869295)

[Нитроэмали 24](#_Toc336869296)

[Воднодисперсионные эмали 25](#_Toc336869297)

[§2. Ситуация на рынке автомобильных ЛКМ 26](#_Toc336869298)

[§3. Лакокрасочная промышленность России при встыплении в ВТО 29](#_Toc336869299)

[§4. Инновации на рынке автомобильных ЛКМ 33](#_Toc336869300)

[§5. Современные материалы и технологии на рынке автомобильных ЛКМ 34](#_Toc336869301)

[§6. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей 35](#_Toc336869302)

[§6.1. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей: основные показатели 35](#_Toc336869303)

[§6.2. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей по товарным группам 37](#_Toc336869304)

[§6.3. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей по производителям 41](#_Toc336869305)

[§6.4. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей по отправителям 45](#_Toc336869306)

[§6.5. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей по получателям 48](#_Toc336869307)

[§6.6. Импорт ЛКМ для автомобилей по отправителям-получателям 51](#_Toc336869308)

[§6.7. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей по странам 52](#_Toc336869309)

[§7. Основные производители на рынке ЛКМ в России 55](#_Toc336869310)

[ЗАО "Эмпилс" 55](#_Toc336869311)

[ОАО «Русские краски» 56](#_Toc336869312)

[ЗАО "Химик" 57](#_Toc336869313)

[ООО "Тиккурила" 58](#_Toc336869314)

[ГЛАВА 4. Независимые автосервисы по ремонту и замене стекол 60](#_Toc336869315)

[ГЛАВА 5. Рынок услуг кузовного ремонта 65](#_Toc336869316)

[§1. Сегменты рынка кузовного автосервиса 65](#_Toc336869317)

[Гаражный сервис 65](#_Toc336869318)

[Независимый сервис 66](#_Toc336869319)

[Официальный дилер 68](#_Toc336869320)

[§2. Организация работы кузовного автосервиса 69](#_Toc336869321)

[Инвестиции 69](#_Toc336869322)

[Требования к работникам автосервисов 70](#_Toc336869323)

[Требования к кузовному цеху 70](#_Toc336869324)

[Оборудование 71](#_Toc336869325)

[Этапы взаимодействия клиентов с кузовным сервисом 77](#_Toc336869326)

[Производители материалов для кузовного ремонта 78](#_Toc336869327)

[Стоимость нормо-часов 80](#_Toc336869328)

[§3. Оптимизация работы малярно-кузовного цеха. 88](#_Toc336869329)

[§4. Ситуация на рынке кузовного автосервиса 99](#_Toc336869330)

[§5. Факторы, способствующие развитию независимого автосервиса 104](#_Toc336869331)

[§6. Ведущие автосервисы, оказывающие услуги кузовного ремонта 111](#_Toc336869332)

[Группа компаний «Автоград» 112](#_Toc336869333)

[Автохолдинг РРT 114](#_Toc336869334)

[Группа компаний «Планета Авто» 116](#_Toc336869335)

[Мерседес-Бенц Измайлово 117](#_Toc336869336)

[Центр кузовного ремонта группы компаний «Независимость» 120](#_Toc336869337)

[Bosch Service 125](#_Toc336869338)

[§7. Региональные особенности автосервисов 129](#_Toc336869339)

[§8. Специализированные выставки и конференции 131](#_Toc336869340)

[Выставка-форум «Автоиндустрия» 131](#_Toc336869341)

[Выставка «Автоформула-2012» 133](#_Toc336869342)

[Выставка «Автомеханика. Санкт-Петербург» 135](#_Toc336869343)

[Московский международный автомобильный салон’2012 (ММАС’2012) 137](#_Toc336869344)

[MIMS powered by AUTOMECHANIKA Moscow 139](#_Toc336869345)

[Выставка «Интеравто» 142](#_Toc336869346)

[MOBI-2012 145](#_Toc336869347)

[Автотранспортный Форум 2012 147](#_Toc336869348)

[IBIS-2012 148](#_Toc336869349)

[Неделя ASRW 148](#_Toc336869350)

[Equip auto 2013 149](#_Toc336869351)

[AMPA-2012 150](#_Toc336869352)

[§9. Придорожный автосервис 152](#_Toc336869353)

[ООО «Автофорум-Богородск» 155](#_Toc336869354)

[Автотехцентр «Bosch-Сервис-Автостиль» 155](#_Toc336869355)

# СПИСОК ТАБЛИЦ И ДИАГРАММ

В отчете содержится 25 таблиц, 33 диаграммы и 1 рисунок.

**Таблицы:**

[Таблица 1. Частные предприятия (всех видов собственности) с основным видом деятельности - автосервисное обслуживание легкового автомобильного транспорта 19](#_Toc336869356)

[Таблица 2. Условия проектировки СТО 20](#_Toc336869357)

[Таблица 3. Средние сроки ожидания ТО и кузовного ремонта в официальных автосервисах 21](#_Toc336869358)

[Таблица 4. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по товарным группам в натуральном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. 39](#_Toc336869359)

[Таблица 5. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по товарным группам в стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., $ тыс. 39](#_Toc336869360)

[Таблица 6. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по товарным группам в натуральном выражении в 2010- I пол. 2012 гг., т. 40](#_Toc336869361)

[Таблица 7. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по товарным группам в стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., $ тыс. 40](#_Toc336869362)

[Таблица 8. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по производителям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 44](#_Toc336869363)

[Таблица 9. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по производителям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 44](#_Toc336869364)

[Таблица 10. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по отправителям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 47](#_Toc336869365)

[Таблица 11. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по отправителям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 47](#_Toc336869366)

[Таблица 12. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по получателям-производителям автомобилей в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 49](#_Toc336869367)

[Таблица 13. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по получателям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 50](#_Toc336869368)

[Таблица 14. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по получателям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 50](#_Toc336869369)

[Таблица 15. Импорт ЛКМ для автомобилей по крупнейшим отправителям-получателям в 2010- I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 51](#_Toc336869370)

[Таблица 16. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по странам отправления в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 54](#_Toc336869371)

[Таблица 17. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по странам-получателям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс. 54](#_Toc336869372)

[Таблица 18. Список ведущих независимых автосервисов, предоставляющих услугу «замена/ремонт стекол» по маркам автомобилей в Москве 60](#_Toc336869373)

[Таблица 19. Список ведущих страховых компаний 69](#_Toc336869374)

[Таблица 20. Список центров по обучению работников автосервисов в г. Москва 70](#_Toc336869375)

[Таблица 21. Список ведущих поставщиков и производителей оборудования для кузовного сервиса 72](#_Toc336869376)

[Таблица 22 Стоимость нормо-часов у официальных дилеров в Московском регионе на сентябрь 2012 г., руб. 80](#_Toc336869377)

[Таблица 23 Стоимость нормо-часов у специализированных СТОА в Московском регионе на сентябрь 2012 г., руб. 84](#_Toc336869378)

[Таблица 24. Сравнение дополнительных работ при проведении кузовного ремонта у официального дилера и независимого сервиса 102](#_Toc336869379)

[Таблица 25. Ведущие автосервисы, оказывающие услуги кузовного ремонта, по крупнейшим городам России 111](#_Toc336869380)

**Рисунки:**

[Рисунок 1 Пример разделения процессов малярно-кузовного цеха 90](#_Toc336869414)

**Диаграммы:**

[Диаграмма 1. Структура оборота автосервисов по видам услуг, % 17](#_Toc336869381)

[Диаграмма 2. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию в натуральном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. 35](#_Toc336869382)

[Диаграмма 3. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию в стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., $ тыс. 35](#_Toc336869383)

[Диаграмма 4. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России в натуральном выражении в 2010- I пол. 2012 гг., т. 36](#_Toc336869384)

[Диаграмма 5. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России в стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., $ тыс. 36](#_Toc336869385)

[Диаграмма 6. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по товарным группам в стоимостном выражении в I пол. 2012 гг., % 37](#_Toc336869386)

[Диаграмма 7. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по товарным группам в стоимостном выражении в I пол. 2012 гг., % 38](#_Toc336869387)

[Диаграмма 8. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по производителям в стоимостном выражении в 2011 г., % 41](#_Toc336869388)

[Диаграмма 9. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по производителям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., % 42](#_Toc336869389)

[Диаграмма 10. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по производителям в стоимостном выражении в 2011 г., % 42](#_Toc336869390)

[Диаграмма 11. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по производителям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., % 43](#_Toc336869391)

[Диаграмма 12. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по отправителям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., % 45](#_Toc336869392)

[Диаграмма 13. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по отправителям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., % 46](#_Toc336869393)

[Диаграмма 14. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по получателям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., % 48](#_Toc336869394)

[Диаграмма 15. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по получателям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., % 49](#_Toc336869395)

[Диаграмма 16. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по странам отправления в стоимостном выражении в 2011 г., % 52](#_Toc336869396)

[Диаграмма 17. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по странам отправления в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., % 52](#_Toc336869397)

[Диаграмма 18. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по странам-получателям в стоимостном выражении в 2011 г., % 53](#_Toc336869398)

[Диаграмма 19. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по странам-получателям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., % 53](#_Toc336869399)

[Диаграмма 20 Структура рынка диагностического оборудования по товарным категориям в России 75](#_Toc336869400)

[Диаграмма 21 Структура рынка наиболее популярных приборов малой диагностики 77](#_Toc336869401)

[Диаграмма 22. Изменение парка автомобилей в натуральном выражении и изменение объема рынка кузовного ремонта в денежном выражении в 2011 и 2012 гг. по отношению к 2010 году,% 99](#_Toc336869402)

[Диаграмма 23. Динамика уровня аварийности в России в 2008-2012 гг., % 100](#_Toc336869403)

[Диаграмма 24. Результаты опроса «Какие из направлений развития автосервиса позволят бизнесу расти в будущем?» 101](#_Toc336869404)

[Диаграмма 25. Структура рынка кузовного ремонта в России в 2010-2012 гг., % 102](#_Toc336869405)

[Диаграмма 26. Результаты опроса «Что не понравилось в первую очередь при обращении в кузовной автосервис» 103](#_Toc336869406)

[Диаграмма 27. Результаты опроса «Причины отказа от сервиса у дилеров» 103](#_Toc336869407)

[Диаграмма 28. Структура предприятия «Автоград» 113](#_Toc336869408)

[Диаграмма 29. Структура клиентов предприятия «Автоград» за май-июль 2012 г. 113](#_Toc336869409)

[Диаграмма 30. Структура выручки МКЦ-Казань от коммерческого и страхового кузовного ремонта 114](#_Toc336869410)

[Диаграмма 31. Загрузка МКЦ-Казань в разрезе брендов (страховой портфель) в 2011 году 115](#_Toc336869411)

[Диаграмма 32. Загрузка МКЦ-Казань в разрезе брендов (страховой портфель) в 2012 году 115](#_Toc336869412)

[Диаграмма 33. Динамика валового дохода кузовных цехов «Планета Авто» в 2011 – 7 мес. 2012 гг., млн. руб. 117](#_Toc336869413)

# РЕЗЮМЕ

В сентябре 2012 г. агентство DISCOVERY Research Group завершило исследование российского рынка кузовного автосервиса.

Российский рынок сервисных услуг, еще совсем недавно испытывавший существенный рост, снижает свою динамику. При этом в зоне риска оказываются, прежде всего, независимые автосервисы.

После кризиса негативные тенденции отмечаются во всех сегментах российского рынка автосервисных услуг, включая как сектор авторизованных сервисных станций, так и независимых СТО.

На рынке автомобильных ЛКМ, тем временем, как отмечают эксперты, отмечается динамично растущий спрос. Мировые продажи автомобильных конвейерных ЛКМ достаточно точно коррелируют с объемами автопроизводства.

По мнению экспертов Red Spot Paint and Varnish Co., наиболее высокими темпами в течение следующих 20 лет автомобильная промышленность будет развиваться в Бразилии, России, Индии и Китае, т.е. на развивающихся рынках, где в настоящее время количество собственников автомобилей оценивают как 10 на 1000 человек. При росте среднего класса в этих странах объем продаж автомобилей будет также быстро увеличиваться.

Согласно данным ФТС РФ объем импорта ЛКМ для автомобилей по итогам 2011 г. составил 85,2 тыс.т. в натуральном и $ 484,5 млн. в стоимостном выражении. По итогам I полугодия 2012 г. – 45,2 тыс.т. и $ 242,5 млн. соответственно.

Объем экспорта ЛКМ для автомобилей по итогам 2011 г. составил 14,3 тыс.т. в натуральном и $ 23,9 млн. в стоимостном выражении. По итогам I полугодия 2012 г. – 6,0 тыс.т. и $ 11,0 млн. соответственно.

Согласно исследованию DISCOVERY Research Group на российском рынке присутствует две основные группы независимых автосервисов по ремонту/замене стекол. В первую группу входят специализированные компании, которые занимаются реализацией автомобильных стекол и в качестве дополнения также оказывают услуги по замене и ремонте автомобильного стекла. Однако стоит отметить, что количество таких компаний немногочисленно. Ко второй группе относятся универсальные независимые автосервисы, в каталог услуг которых, помимо прочих услуг входит также замена и ремонт автостекол.

Что касается кузовного рынка, то, как отмечают участники рынка, загрузка доходных кузовных цехов в настоящее время падает. По словам экспертов, снижение объемов кузовных работ не критичная, но неприятная тенденция для дилеров. Загрузка кузовных цехов в 2010 г. снизилась у всех крупнейших официальных дилеров.

# ГЛАВА 1. Технологические характеристики исследования

### Цель исследования

Определить и описать ключевые показатели российского рынка кузовного автосервиса

### Задачи исследования

1. Описать ситуацию на рынке автосервисных услуг:
* общую ситуацию на рынке
* государственное регулирование
* проблемы официальных автосервисов
1. Описать состояние рынка автомобильных ЛКМ:
* производство ЛКМ в России по товарным категориям
* основные показатели рынка
* тенденции на рынке
* основные производители автомобильных ЛКМ
* импорт и экспорт автомобильных ЛКМ
1. Выявить список независимых автосервисов, оказывающих услуги по ремонту или замене стекол
2. Описать ситуацию на рынке кузовного ремонта:
* основные характеристики
* выявить ведущие автосервисы по регионам
* проанализировать региональные различия

### Объект исследования

Российский рынок кузовного автосервиса

### Метод сбора данных

Мониторинг материалов печатных и электронных деловых и специализированных изданий, аналитических обзоров рынка; Интернет; материалов маркетинговых и консалтинговых компаний; результаты исследований DISCOVERY Research Group.

### Методы анализа данных

Традиционный контент-анализ документов.

### Информационная база исследования

1. Печатные и электронные, деловые и специализированные издания.
2. Базы данных ФТС РФ (импорта и экспорта), ФСГС РФ (производства).
3. Ресурсы сети Интернет.
4. Материалы компаний.
5. Аналитические обзорные статьи в прессе.
6. Результаты исследований маркетинговых и консалтинговых агентств.
7. Экспертные оценки.
8. Интервью с производителями и другими участниками рынка.
9. Материалы отраслевых учреждений и базы данных Discovery Research Group.

# ГЛАВА 2. Тенденции и перспективы российского рынка автосервиса

## §1. Ситуация на российском рынке автосервиса

Российский рынок сервисных услуг, еще совсем недавно испытывавший существенный рост, снижает свою динамику. При этом в зоне риска оказываются, прежде всего, независимые автосервисы.

После кризиса негативные тенденции отмечаются во всех сегментах российского рынка автосервисных услуг, включая как сектор авторизованных сервисных станций, так и независимых СТО. При этом положение авторизованных компаний отличается сегодня гораздо большей стабильностью. Когда закончится срок гарантийного обслуживания новых иномарок, многие автовладельцы могут перейти на обслуживание в независимые сервисные станции.

………………………………………………..

Таким образом, один из путей сохранения стабильности авторизованных сервисных станций связан с удержанием существующих клиентов за счет различных преимуществ, включая ценовые. Снизить стоимость предоставляемых услуг можно, прежде всего, за счет сокращения издержек, связанных

………………………………………………..

Диаграмма 1. Структура оборота автосервисов по видам услуг, %

В настоящее время в структуре оборота автосервисных компаний лидирующие позиции занимают: покраска – 27%, кузовные работы – 19% и слесарные работы – \_\_%. Среди прочих услуг: реализация запасных частей – \_\_%, шиомонтаж и балансировка – \_\_%, смазочно-заправочные работы – \_\_%, электротехнические работы – \_\_% и диагностика – \_\_%.

Что касается перспектив независимых автосервисов в России, то такие организации может ожидать несколько вариантов развития.

 ………………………………………………..

Таблица 1. Частные предприятия (всех видов собственности) с основным видом деятельности - автосервисное обслуживание легкового автомобильного транспорта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Федеральный округ** | **Кол-во предприятий** | **Доля в стране,%** |
| Центральный ФО |  |  |
| Северо-Западный ФО |  |  |
| Южный ФО |  |  |
| Северо-Кавказский ФО |  |  |
| Приволжский ФО |  |  |
| Уральский ФО |  |  |
| Сибирский ФО |  |  |
| Дальневосточный ФО |  |  |

***Источник: ФСГС РФ***

## §2. Государственное регулирование

В прессе появляются статьи о дефиците автосервисов в стране. При этом авторы опираются на разные нормативы, причем источники нормативов не указываются. Постановление Правительства Москвы от 25 января 2000 г. N 49 "Об утверждении Норм и правил проектирования планировки и застройки Москвы МГСН 1.01-99" (с изменениями от 26 декабря 2000 г., 25 июня 2002 г., 19 августа 2003 г., 6 сентября, 4, 11 октября 2005 г., 25 июля, 22 августа, 26 сентября 2006 г.) гласит: «9.3.24. Станции технического обслуживания автомобилей

………………………………………………..

Таблица 2. Условия проектировки СТО

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Количество постов  |  |  |  |  |
| Размеры земельных участков для СТО, га  |  |  |  |  |

………………………………………………..

## §3. Проблемы официальных автосервисов

Раньше недоставало ни автомобилей, ни сервисов. Сейчас автомобилей – сколько угодно, в то время как сервисов - острый дефицит. Официальные дилеры зарубежных автокомпаний открыли более 1200 сервисов в стране для иномарок. Для машин российского производства новых сервисов единицы, в то время как многие старые исчезли.

Авторизованным сервисам не хватает мощностей для сервиса проданных машин. В результате на регламентное ТО некоторых иномарок клиентам приходится записываться за

 ………………………………………………..

Таблица 3. Средние сроки ожидания ТО и кузовного ремонта в официальных автосервисах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Марка**  | **ТО** | **Кузовной ремонт** |
| Ford |  |  |
| Honda |  |  |
| Opel |  |  |
| Mitsubishi |  |  |
| Chevrolet |  |  |
| Hyundai |  |  |
| Nissan |  |  |
| Suzuki |  |  |
| Renault |  |  |
| Volkswagen |  |  |
| Kia |  |  |
| Daewoo |  |  |

………………………………………………..

# Глава 3. Лакокрасочные материалы для автомобилей в России

## §1. Характеристика ЛКМ для автомобилей

Автомобильные эмали и лаки образуют окончательное, отделочное покрытие любого автомобиля. Производители выпускают не только эмали и лаки, но также и совместимые с ними грунты, шпатлёвки, растворители. Все вместе они образуют окрасочную систему. Применение окрасочных систем исключает любой брак, связанный с несовместимостью входящих в неё компонентов.

Все разнообразие автомобильных красок по химическому составу можно разделить на три основные группы:

* алкидные
* меламинмоноалкидные
* акриловые

### Алкидные эмали

Алкидные эмали до сих пор применяются при окраске некоторых моделей отечественных автомобилей в заводских условиях. Имеют отличные декоративные свойства и прочную, атмосферостойкую плёнку. Основной недостаток требуют высокой температуры для сушки. Отечественные эмали типа МЛ12, выпускаемые с незапамятных времён, требуют температуры сушки 130°С. В настоящее время выпускаются алкидные эмали с умеренно высокой температурой сушки — около 80"С. При сушке без подогрева полимеризуются очень долго, а строго говоря, полностью не полимеризуются вовсе.

………………………………………………..

### Меламинмоноакриловые эмали

………………………………………………..

### Акриловые эмали

………………………………………………..

### Нитроэмали

………………………………………………..

### Воднодисперсионные эмали

………………………………………………..

## §2. Ситуация на рынке автомобильных ЛКМ

Эксперты компании Red Spot Paint and Varnish Co., крупного производителя материалов для автомобильной промышленности, считают, что рынок ЛКМ для окраски автомобилей на конвейере развивается в настоящее время динамично и эволюционно. Спад производства, имевший место в 2009 г., прекратился. В настоящее время отмечается

………………………………………………..

Мировые продажи автомобильных конвейерных ЛКМ достаточно точно коррелируют с объемами автопроизводства. Традиционная отделка и процесс сборки предусматривает нанесение на листовой металл грунтовки, основного и лакового покрытия. В настоящее время стремятся

………………………………………………..

С точки зрения внутренней отделки эксперты отмечают усиление акцента на

………………………………………………..

По мнению V. Margaronis, директора по маркетингу BASF Automotive Refinish North America, в течение многих лет постепенно снижалось количество мелких аварий благодаря повышению возможности безопасной эксплуатации автомобилей и образованности водителей. Более того, недавний экономический спад усилил эту тенденцию. ………………………………………………..

## §3. Лакокрасочная промышленность России при встыплении в ВТО

………………………………………………..

## §4. Инновации на рынке автомобильных ЛКМ

………………………………………………..

##

## §5. Современные материалы и технологии на рынке автомобильных ЛКМ

………………………………………………..

## §6. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей

## §6.1. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей: основные показатели

Согласно данным ФТС РФ объем импорта ЛКМ для автомобилей по итогам 2011 г. составил 85,2 тыс.т. в натуральном и $ 484,5 млн. в стоимостном выражении. По итогам I полугодия 2012 г. – 45,2 тыс.т. и $ 242,5 млн. соответственно.

Диаграмма 2. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию в натуральном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т.



***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Диаграмма 3. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию в стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., $ тыс.

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Объем экспорта ЛКМ для автомобилей по итогам 2011 г. составил 14,3 тыс.т. в натуральном и $ 23,9 млн. в стоимостном выражении. По итогам I полугодия 2012 г. – 6,0 тыс.т. и $ 11,0 млн. соответственно.

Диаграмма 4. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России в натуральном выражении в 2010- I пол. 2012 гг., т.

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Диаграмма 5. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России в стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., $ тыс.

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

## §6.2. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей по товарным группам

По итогам 2012 г. среди импортируемых автомобильных ЛКМ более половины поставок приходится на ЛКМ \_\_\_\_\_\_\_ – \_\_%. На ЛКМ на основе акриловых или виниловых полимеров в неводной основе приходится \_\_\_%, \_\_\_% - на ЛКМ на основе синтетических полимеров в неводной среде, на прочие – \_\_\_%.

Диаграмма 6. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по товарным группам в стоимостном выражении в I пол. 2012 гг., %

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Россия, в свою очередь, поставляет ЛКМ на основе сложных полиэфиров в неводной среде – \_\_\_%, ЛКМ на основе акриловых или виниловых полимеров в неводной среде – \_\_\_%, прочие – 0,1%.

Диаграмма 7. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по товарным группам в стоимостном выражении в I пол. 2012 гг., %

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Таблица 4. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по товарным группам в натуральном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Товарная группа** | **2010** | **2011** | **I полугодие 2012** |
| Лаки, краски, эмали на основе акриловых или виниловых полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе синтетических полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе сложных полиэфиров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе химически модифицированных природных полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Прочие лаки, краски, эмали в неводной среде |  |  |  |
| **Всего** |  |  |  |

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Таблица 5. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по товарным группам в стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., $ тыс.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Товарная группа** | **2010** | **2011** | **I полугодие 2012** |
| Лаки, краски, эмали на основе сложных полиэфиров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе акриловых или виниловых полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе синтетических полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе химически модифицированных природных полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Прочие лаки, краски, эмали в неводной среде |  |  |  |
| **Всего** |  |  |  |

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Таблица 6. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по товарным группам в натуральном выражении в 2010- I пол. 2012 гг., т.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Товарная группа** | **2010** | **2011** | **I полугодие 2012** |
| Лаки, краски, эмали на основе акриловых или виниловых полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе синтетических полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе сложных полиэфиров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе химически модифицированных природных полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Прочие лаки, краски, эмали в неводной среде |  |  |  |
| **Всего** |  |  |  |

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Таблица 7. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по товарным группам в стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., $ тыс.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Товарная группа** | **2010** | **2011** | **I полугодие 2012** |
| Лаки, краски, эмали на основе сложных полиэфиров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе акриловых или виниловых полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе синтетических полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Лаки, краски, эмали на основе химически модифицированных природных полимеров в неводной среде |  |  |  |
| Прочие лаки, краски, эмали в неводной среде |  |  |  |
| **Всего** |  |  |  |

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

## §6.3. Импорт и экспорт ЛКМ для автомобилей по производителям

Среди лидеров по импорту автомобильных ЛКМ среди производителей по итогам 2011 г. можно выделить: Basf – \_\_%, Akzo Nobel Industrial – \_\_%, Helios Group – \_\_%, Beckers Group – \_\_%, Dupont – \_\_5%, PPG и Tikkurila – по \_\_% соответственно. На прочие приходится \_\_%.

Диаграмма 8. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по производителям в стоимостном выражении в 2011 г., %

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

По итогам I полугодия 2012 г. среди лидеров ……………………………….

Диаграмма 9. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по производителям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., %

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

……………………………….

Диаграмма 10. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по производителям в стоимостном выражении в 2011 г., %

*Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС*

По итогам I полугодия 2012 г. лидеры по экспорту автомобильных ЛКМ: Эмпилс – \_\_%, ……………………………….

Диаграмма 11. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по производителям в стоимостном выражении в I пол. 2012 г., %

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Таблица 8. Импорт ЛКМ для автомобилей в Россию по производителям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Производитель** | **2010** | **2011** | **I полугодие 2012** |
| **Кол-во, т.** | **Стоимость,$тыс.** | **Кол-во, т.** | **Стоимость,$тыс.** | **Кол-во, т.** | **Стоимость,$тыс.** |
| Basf |  |  |  |  |  |  |
| Akzo Nobel Industrial |  |  |  |  |  |  |
| Helios Group |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

Таблица 9. Экспорт ЛКМ для автомобилей из России по производителям в натуральном и стоимостном выражении в 2010-I пол. 2012 гг., т. и $ тыс.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Производитель** | **2010** | **2011** | **I полугодие 2012** |
| **Кол-во, т.** | **Стоимость,$тыс.** | **Кол-во, т.** | **Стоимость,$тыс.** | **Кол-во, т.** | **Стоимость,$тыс.** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

***Источник: расчеты DISCOVERY Research Group по данным ФТС***

#

# ГЛАВА 5. Рынок услуг кузовного ремонта

## §1. Сегменты рынка кузовного автосервиса

Кузовные автосервисы делятся на 3 сегмента:

* Гаражный сервис (2-3 человека) – сегмент C
* Независимые кузовные малярные цеха – сегмент B
* Дилерские кузовные цеха (принадлежат официальным дилерским сетям) – сегмент A

Организация труда во всех трех сегментах существенно разнится.

### Гаражный сервис

Особых процессов и принципов работы в гаражных сервисах нет - как правило, работники могут друг друга заменить полностью.

……………………………………………………….

### Независимый сервис

Независимым сервисом в мировой практике называется автосервис, не входящий в официальные дилерские сети автопроизводителей и не включенный в состав предприятий с крупными автопарками.

……………………………………………………….

### Официальный дилер

У официальных дилеров в структуру компании обычно входят: отдел продажи автомобилей, отдел продажи запчастей, слесарный цех и кузовной цех.

……………………………………………………….

**Таблица 19. Список ведущих страховых компаний**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Компания** | **Деятельность** | **Контакты** |
| МАКС |  |  |
| Согласие |  |  |
| Альянс |  |  |
| Росгосстрах |  |  |
| АльфаСтрахование |  |  |

……………………………………………………….

## §2. Организация работы кузовного автосервиса

### Инвестиции

Для открытия независимого кузовного сервиса необходимы три вида инвестиций – в оборудование, в земельный участок/помещение и на бюрократические вопросы (довольно трудно получить разрешение на открытие предприятия в черте города).

……………………………………………………….

Диаграмма 20 Структура рынка диагностического оборудования по товарным категориям в России

В структуре рынка в разрезе ассортиментной сегментации преобладают сканеры, на их долю приходится до 36% от всего рынка (по итогам опроса СТО, проведенного изданием «Кузов», – 31%).

……………………………………………………….

Диаграмма 21 Структура рынка наиболее популярных приборов малой диагностики

## §4. Ситуация на рынке кузовного автосервиса

В то время как автопроизводители делают громкие заявления о восстановлении рынка, их дилеры настроены не столь оптимистично. Существенную прибыль они получают от обслуживания автомобилей, а загрузка доходных кузовных цехов по итогам 2010 г. падала. Одна из причин – снижение продаж полисов каско у страховщиков. За первое полугодие 2010 года ……………………………………………………….

Между тем, продажи новых пассажирских автомобилей и легкого коммерческого транспорта в России ……………………………………………………….

По прогнозам \_\_\_\_\_ Россия в 2012 году объем рынка кузовного ремонта в денежном выражении составит на 16% меньше объема рынка 2010 года[[1]](#footnote-1), при том, что парк легковых автомобилей выростет на 10%.

Диаграмма 22. Изменение парка автомобилей в натуральном выражении и изменение объема рынка кузовного ремонта в денежном выражении в 2011 и 2012 гг. по отношению к 2010 году,%



***Источник:***

……………………………………………………….

Диаграмма 23. Динамика уровня аварийности в России в 2008-2012 гг., %



***Источник:***

Кроме того, уменьшение рынка кузовных ремонтов в денежном выражении также объясняется тем, что стоимость самого ремонта в последние годы также сокращается, более того трудоемкость ремонта новых автомобилей тоже существенно падает.

……………………………………………………….

Диаграмма 24. Результаты опроса «Какие из направлений развития автосервиса позволят бизнесу расти в будущем?»

***Источник:***

По оценке президента ассоциации «Российские автодилеры», кузовной сервис приносит примерно половину операционной прибыли от обслуживания автомобилей (у "Рольфа" этот показатель еще выше - 61%. От продажи новых машин группа получает 28% прибыли, а от подержанных - 11%). При этом страховые компании продолжают требовать от дилеров снижения стоимости нормо-часа.

Загрузка официальных автосервисов снижается, поскольку страховые компании все чаще отправляют клиентов в более дешевые неофициальные сервисы.

……………………………………………………….

Диаграмма 25. Структура рынка кузовного ремонта в России в 2010-2012 гг., %



***Источник:***

Так же при проведении кузовного ремонта у официального дилера вероятность получения дополнительных работ намного выше по сравнению с независимыи сервисами. ……………………………………………………….

Таблица 24. Сравнение дополнительных работ при проведении кузовного ремонта у официального дилера и независимого сервиса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Доп. Услуга** | **Официальный дилер** | **Независимый сервис** |
| Замена масла |  |  |
| Замена лобового стекла |  |  |
| Замена колодок |  |  |
| Замена фильтра салона |  |  |
| Доливка масла |  |  |
| Ремонт лобового стекла |  |  |

***Источник:***

Более того по результатам опроса, многие клиенты остаются недовольными ……………………………………………………….

Диаграмма 26. Результаты опроса «Что не понравилось в первую очередь при обращении в кузовной автосервис»

Диаграмма 27. Результаты опроса «Причины отказа от сервиса у дилеров»

……………………………………………………….

1. По данным опроса клиентов автосервисов [↑](#footnote-ref-1)