

**F!T**SERVICE

2019

## История становления и развития

Проект FIT SERVICE основан в 2008 году компанией ROSSKO, крупнейшим дистрибьютором автозапчастей в России. Именно тогда было принято решение создать сеть автосервисов для обеспечения гарантированного канала сбыта автозапчастей.

В 2008 году открылся первый автосервис под брендом FIT SERVICE. Задача развивать сеть по франчайзингу стояла с самого начала, однако в первые 5 лет открывались только собственные станции. В этот период компания изучала особенности рынка автосервисных услуг в разных регионах и накапливала опыт по привлечению и обслуживанию клиентов.

Этот опыт отразился в четких продуманных бизнес-процессах, стандартах и регламентах, которые легли в основу франшизы FIT SERVICE

Первый автосервис по франчайзингу был открыт в 2013 году в г.Новосибирске.



### Цель построения сети FIT SERVICE -

организация гарантированного канала сбыта запасных частей крупнейшего дистрибьютора России - компании ROSSKO, дочерней структурой которой является компания FIT SERVICE.

### Миссия компании FIT SERVICE -

преобразование автосервисного рынка России до уровня лучших мировых стандартов, являясь на этом рынке лидером и новатором технологий.



### Основные принципы компании:

#### СОВРЕМЕННОСТЬ

Я доверяю компаниям, которые придерживаются современного подхода ведения бизнеса: используют современные технологии и ставят интересы клиента на первое место.

#### НАДЕЖНОСТЬ

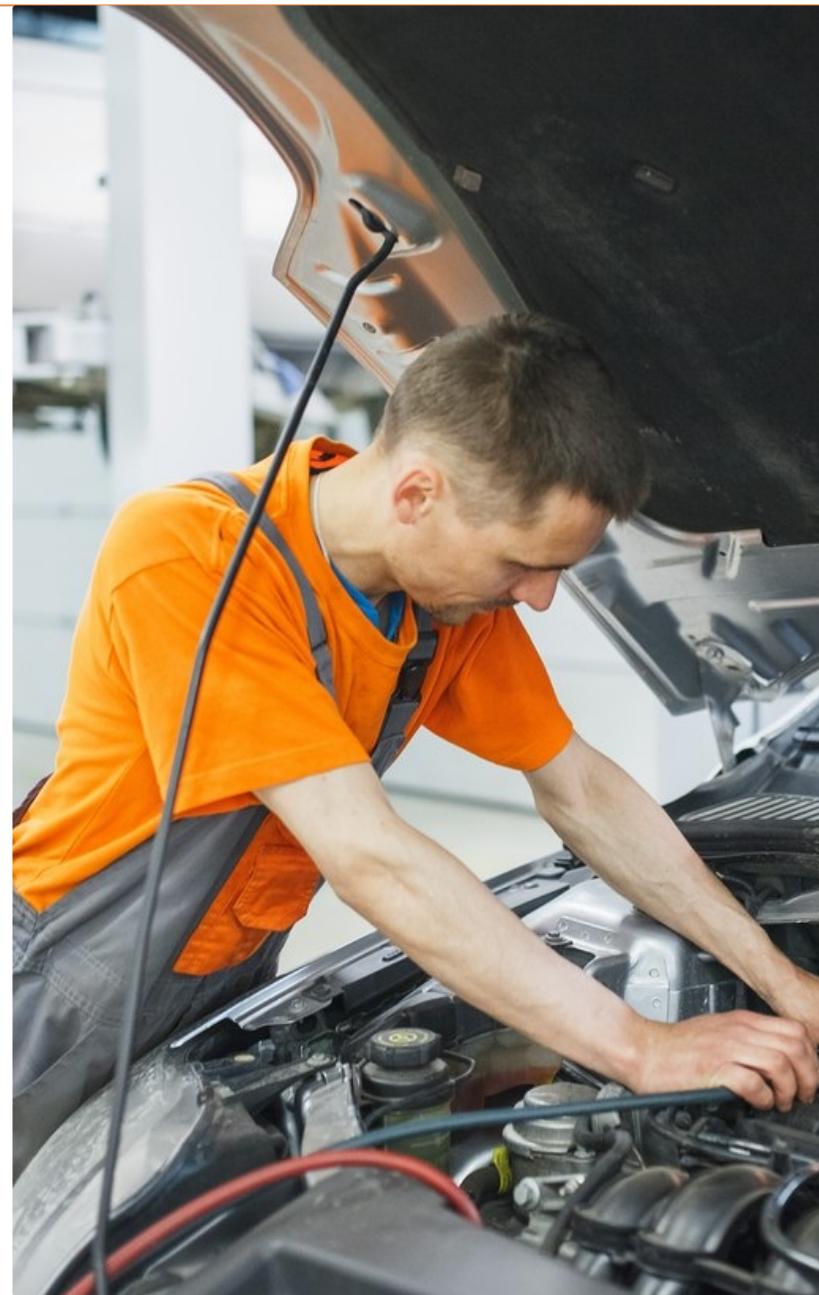
Мне важно, чтобы мой автомобиль после прохождения обслуживания работал надежно, потому что это заставляет меня чувствовать себя и своих близких в безопасности.

#### ОПЕРАТИВНОСТЬ

Я деловой человек и ценю свое время, поэтому мне важно, чтобы сервис в который я обращаюсь выполнял все поставленные задачи оперативно и в заявленные сроки.

#### ОТКРЫТОСТЬ

Я хочу знать, кто и что делает с моим автомобилем. Мне не обязательно вдаваться в подробности, потому что зачастую у меня нет на это времени, однако общие детали я знать хочу.



# FIT SERVICE - не только автосервис

Если 9 лет назад компания FIT SERVICE оказывала исключительно услуги по ремонту автомобилей, то сегодня - это целый комплекс сервисов для клиента.

Где бы вы ни были, и что бы с вами не случилось - FIT SERVICE всегда рядом.

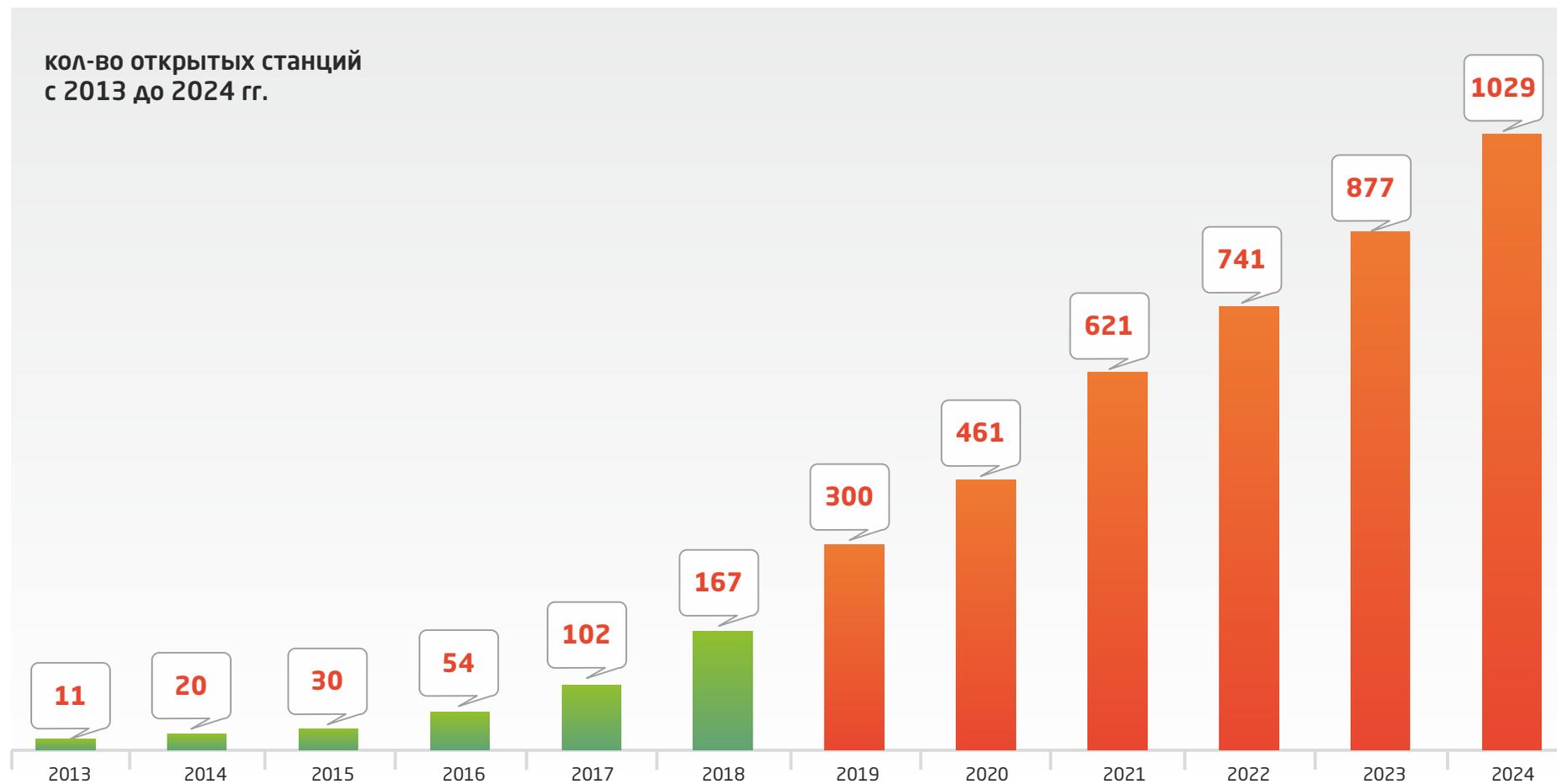
### КОМПЛЕКС УСЛУГ FIT SERVICE:

- Автосервис
- Автомойка
- Кузовной ремонт
- FIT SERVICE Transmission
- Эвакуаторы
- Аварийные комиссары
- Автоюристы
- Горячая линия ДТП





## Динамика развития сети

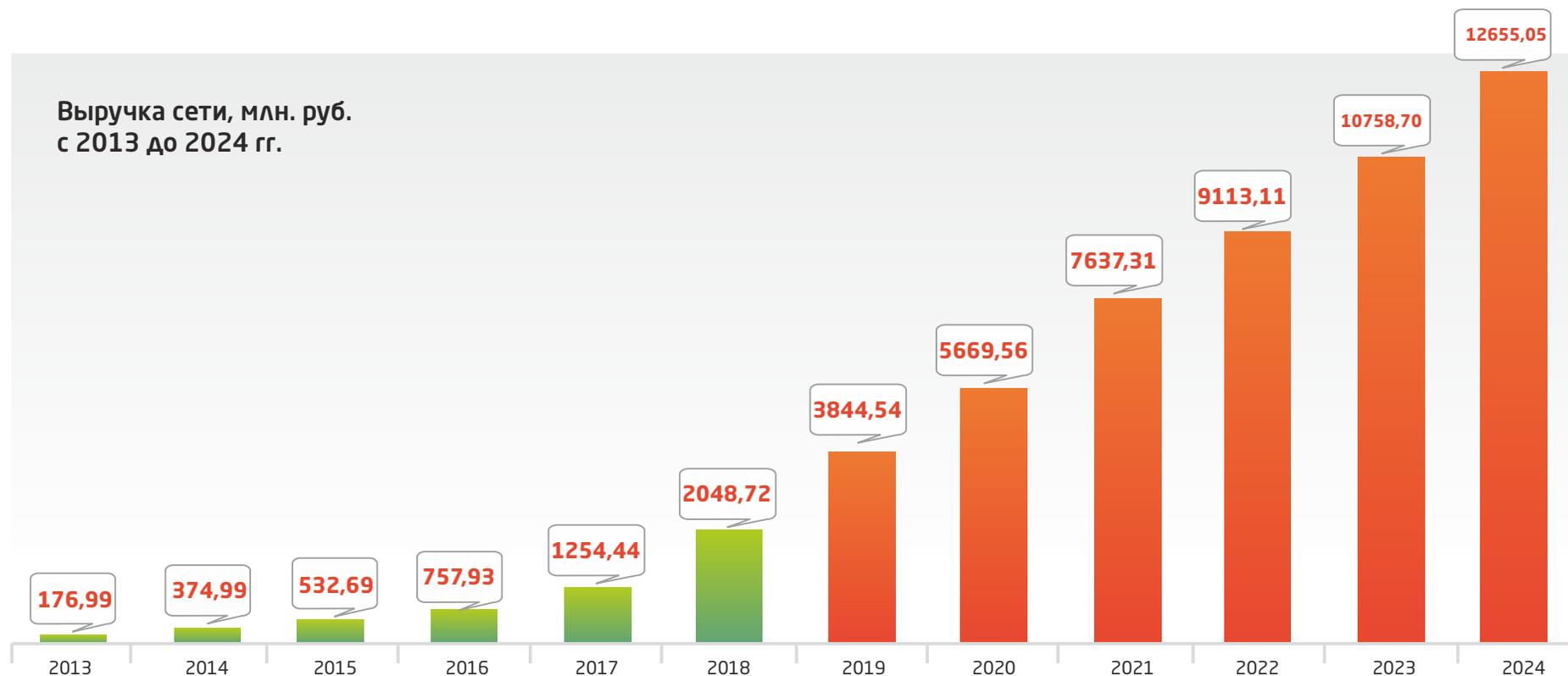


## Результаты работы за 2018 год:



Выручка сети - 2018, млн. руб.

**2 048,72**



## Результаты работы за 2018 год:



Количество машинозаездов

583 595



Сколько автомобилей обслуживается в минуту

3



Сколько клиентов обслуживались более чем на 1 станции

20,80%



Сколько клиентов обслуживались более чем в 1 городе

6,70%



Среднее кол-во посещений автосервиса клиентом

4,2



Рекордное количество звонков в день

3 078



Пик звонков одновременно/секунду

42



## Награды и достижения

**Forbes**

ТОП-5 выгодных франшиз в России



**БИБОСС**

ТОП-1 в рейтинге VeBoss в авто тематике



Победители в премии GOLDEN BRAND  
«Франчайзер года» - 2017, 2018  
«Золотая франшиза» - 2017



Победители премии «Золотой ключ» - 2015, 2016, 2018 гг.



Входим в рейтинг ТОП-20 выгодных франшиз РБК



Победители премии «2 ГИС 2018» в номинации  
«Лучший автосервис» в городах: Новосибирск, Хабаровск,  
Томск, Омск, Барнаул, Омск, Ростов-на-Дону, Владивосток,  
Казань, Санкт-Петербург



Лауреаты премии «Золотой меркурий» - 2016 г

franshiza.ru <sup>F</sup>

Самый активный франчайзер 2018 года



## Наши партнеры:



## Наши социальные проекты:



ПОДДЕРЖКА ДЕТСКОГО СПОРТА



## Наши социальные проекты:



ПОДДЕРЖКА АВТОСПОРТА РОССИИ

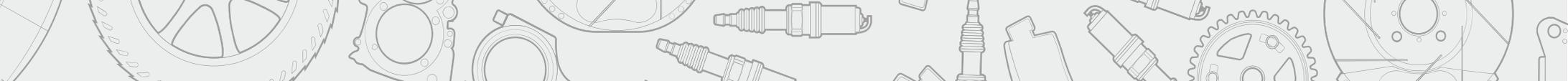


## Наши социальные проекты:

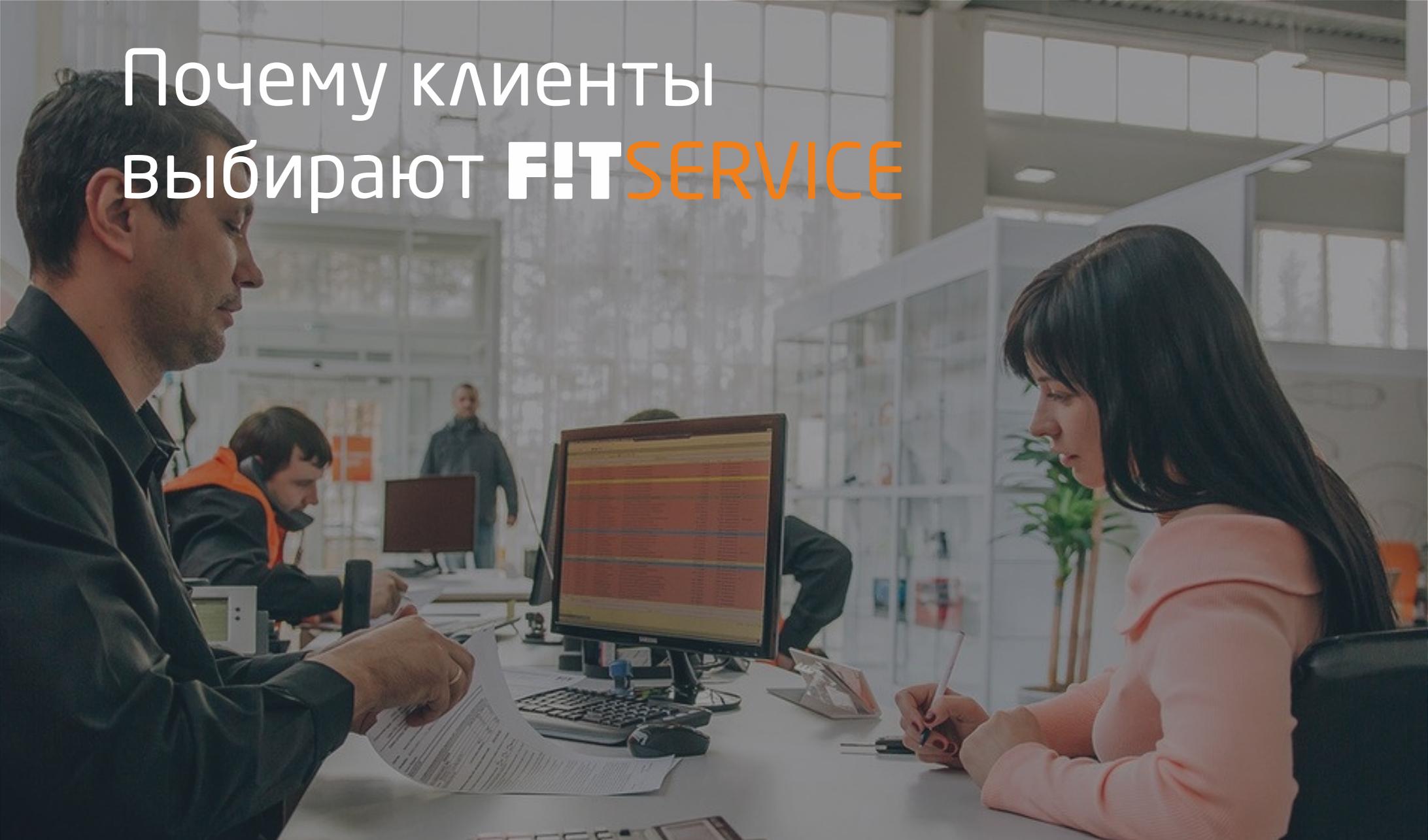


**ОРГАНИЗАЦИЯ СОБСТВЕННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ ПРОГРАММ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ДЕТЕЙ НА ДОРОГЕ - ВСЕРОССИЙСКИЙ МАРАФОН «ЗЕБРА»**





# Почему клиенты выбирают **FITSERVICE**



### Клиент изменился

Рост первичного рынка продаж автомобилей, их гарантийное обслуживание в сервисах дилерских центров приучили клиентов к качественному сервису и простоте обслуживания автомобиля. Автовладелец больше не хочет разбираться в устройстве автомобиля и тем более в его обслуживании, поиске запчастей и оборудования для ремонта.

#### 20 лет назад:

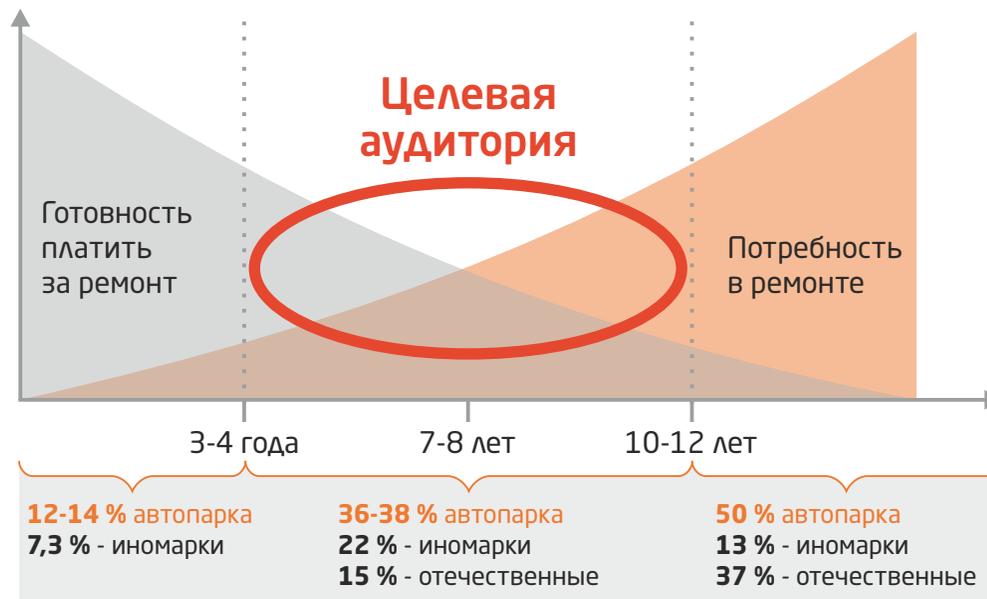
- Возраст автомобиля 7-15 лет;
- Знает, как починить автомобиль самостоятельно;
- Автомобиль - возможность зарабатывать;
- Готов самостоятельно искать запасные части;
- Цена - основной критерий;
- Доверяет одному мастеру;
- Самостоятельно несет риски.

#### Сейчас:

- Возраст автомобиля 3-8 лет;
- Автомобиль средство доставки из места А в место В;
- Ищет весь комплекс услуг ремонт + запчасти;
- Удобство - основной критерий;
- Статус заведения имеет значение;
- Ценит свое время;
- Доверяет бренду, рекламе, крупным компаниям;
- Требуется гарантии качества.



## Сегмент FIT SERVICE



## Стадии жизни автомобиля

### Дилерский автомобиль (новый)

Не требуется ремонт, только обслуживание. Клиент платит за гарантию.

### Новый автомобиль (3-10 лет)

Требуется ремонт и обслуживание. Клиент уходит от дорогого дилера, но готов вкладывать деньги в автомобиль.

### Старый автомобиль (10 лет и более)

Требуется постоянный ремонт. Клиент не готов вкладывать деньги в автомобиль.



### FIT SERVICE для клиента - это:

- ГАРАНТИЯ 1 ГОД на работы и запчасти
- Сохранение гарантии на дилерские автомобили
- Обслуживание любых марок автомобилей
- Запчасти в наличии на собственном складе
- Служба контроля качества работ
- Комфортная зона ожидания
- Удобные сервисы:
  - Сайт (с возможностью записи на сервис)
  - Мобильное приложение
  - Онлайн сервисная книжка
- Акции и специальные предложения
- Современное оборудование
- Квалифицированный персонал
- Бонусная программа

Главная причина почему клиенты выбирают крупные сетевые автосервисы – это доверие. Ремонт в «гаражном сервисе» это риск. Причем рисковать приходится не только деньгам, но и здоровьем своим и своих близких.

Именно поэтому клиенты ищут проверенные организации в которых используются качественные комплектующие, ответственный подход к работе, стандарты качества и гарантию на запасные части и работы.



### Мобильное приложение

Для удобства клиентов FIT SERVICE было разработано мобильное приложение, которое позволяет взаимодействовать с компанией в 2 клика.

- Удобная запись на автосервис
- Напоминания о прохождении ТО
- Полная история обслуживания
- Рекомендации о необходимом ремонте
- Акции и спец. предложения
- Чат со специалистом компании
- Бонусная программа

### СКАЧИВАНИЯ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ



БОЛЕЕ 10 000  
СКАЧИВАНИЙ ПРИЛОЖЕНИЯ В МЕСЯЦ

### Бонусная программа

Бонусная программа FIT SERVICE - это надежный инструмент повышения лояльности и удержания клиентов.

Преимущества для участников бонусной программы:

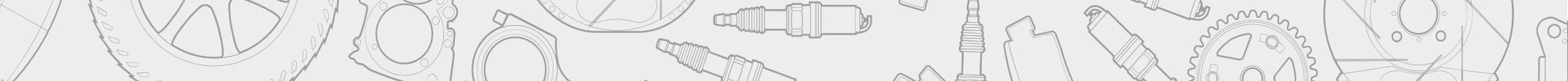
- Cash-back с услуг и запчастей
- Специальный сниженный прайс
- Бесплатные услуги
- Оплата бонусами до 50% заказ-наряда
- 3 привилегированных статуса

### КОЛИЧЕСТВО УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ



БОЛЕЕ 5 000  
НОВЫХ УЧАСТНИКОВ В МЕСЯЦ





**FIT**SERVICE

Почему партнеры  
выбирают **FIT**SERVICE



### Рынок автосервисов - растущий рынок

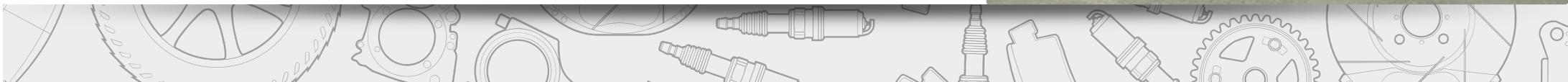
Рынок автосервисных услуг - не трендовый рынок. Он обладает стабильным спросом не подверженный трендовым колебаниям. Потенциальные клиенты всегда будут пользоваться автомобилями, а следовательно, и обслуживать их.

Это один из немногих прибыльных - растущих рынков с низкой конкуренцией. Он не поделен, на этом рынке нет крупных игроков.

**Количество СТО на 1000 автомобилей в 2017 году:**

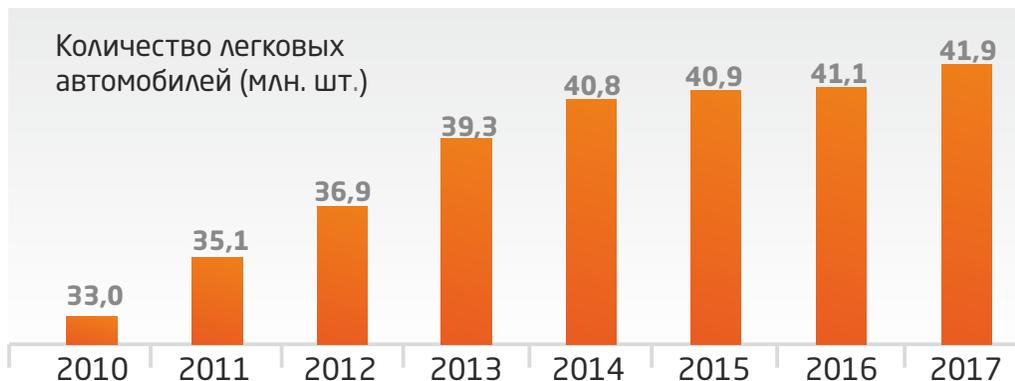
Россия	Европа
0,9	2

Основной тенденцией рынка на данной стадии его развития является укрупнение игроков, и появление сетевых сервисов.



### Рост рынка обеспечивают следующие факторы:

#### 1. Стабильный рост автопарка даже в период кризиса.

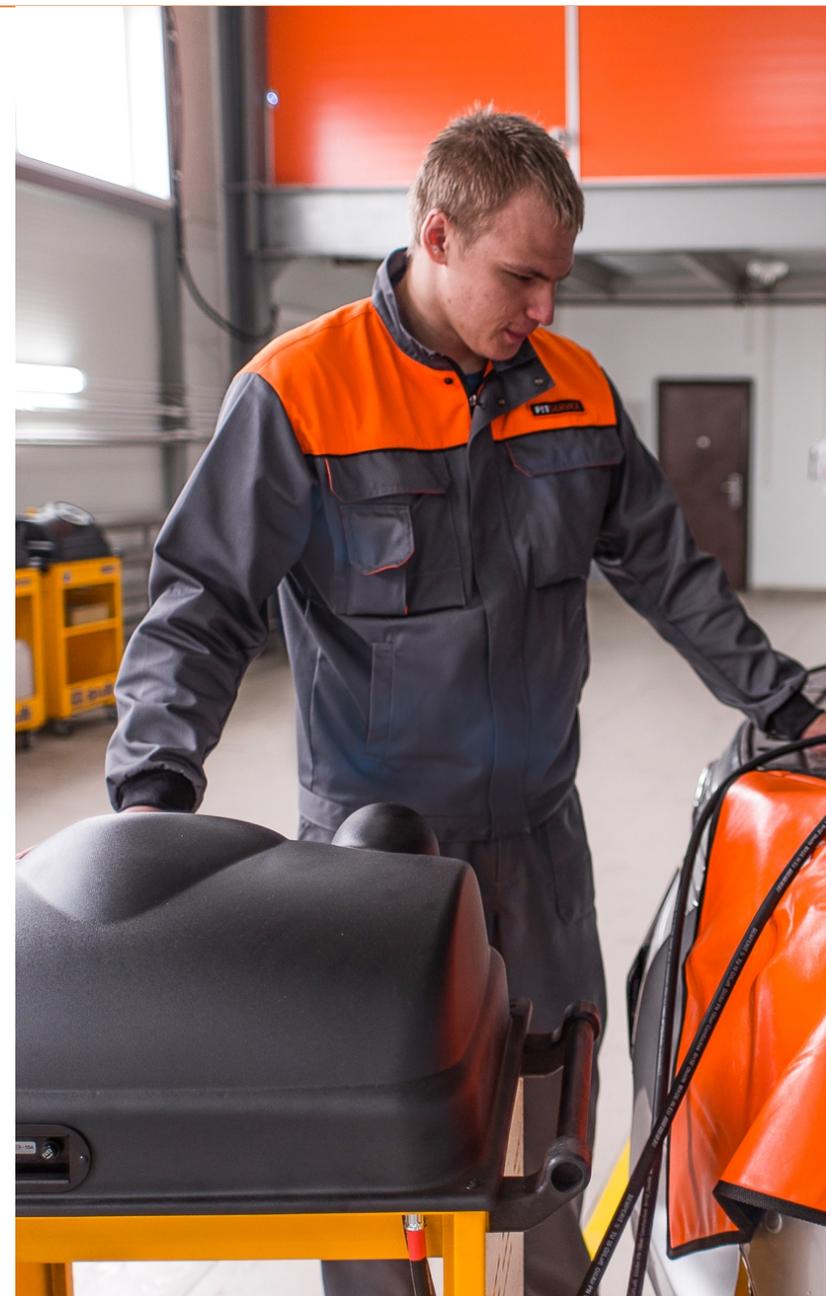


#### 2. Омолаживание парка автомобилей.

Современные государственные программы, доступные автокредиты - все это не только стимулирует количественное изменение, но и структурное. Новые автомобили более требовательны к качеству обслуживания и техническому оснащению сервиса. Одиночные сервисы и «гаражные мастера» не в состоянии проводить точную диагностику и полноценный ремонт. Это требует большого количества диагностического и специального инструмента под разные модели автомобилей.

#### 3. Меняется потребитель услуг.

Автовладелец не хочет и не может самостоятельно обслуживать автомобиль. Он все более требователен к уровню сервиса, надежности и комплексу услуг.



### Пришло время сетевых автосервисов



#### СТРУКТУРА РЫНКА СЕГОДНЯ

На данный момент на рынке присутствуют следующие конкурентные группы:

- Независимые сервисы сетевого формата;
- Дилерские центры;
- Независимые сервисы - одиночные автосервисы на 5-6 постов;
- Гаражные мастерские - частные мастера, 1-2 поста.

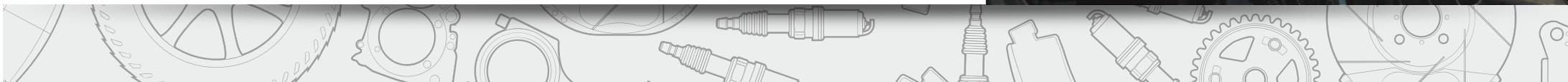


#### ПРОГНОЗ ИЗМЕНЕНИЯ СТРУКТУРЫ РЫНКА К 2020Г.

Повышение инвестиционной нагрузки и роль неценовых факторов конкуренции приводит к появлению на рынке сетевых автосервисов.

При этом доля, которую займут эти автосервисы, будет разделена между 10 крупнейшими игроками рынка. Это соответствует мировому опыту эволюции рынков во всех отраслях.

**РЫНОК ОДИНОЧНЫХ НЕЗАВИСИМЫХ СЕРВИСОВ ПРАКТИЧЕСКИ ИСЧЕЗНЕТ**



### Что дает модель франчайзинга FIT SERVICE:

- эффективная бизнес-модель
- единые стандарты и регламенты;
- сильный узнаваемый бренд;
- поиск и обучение персонала
- собственная система автоматизации, не имеющая аналогов в автосервисе бизнесе;
- региональная структура сопровождения станций;
- It-технологии коммуникации с клиентом;
- искусственный интеллект по накоплению данных об авто.
- централизованные службы поддержки бизнеса

### ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ СЛУЖБЫ FIT SERVICE

- Единый контакт-центр
- Служба контроля качества работ
- Техническая поддержка
- Служба помощи в подборе запчастей
- Служба подбора персонала
- Централизованный маркетинг
- Franchshop
- Обучающий центр
- Тайный покупатель



Основные показатели эффективности бизнеса:

ROI

280%  
ЗА 5 ЛЕТ

РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ

18%

ПРИБЫЛЬ  
В МЕСЯЦ

476 000  
РУБ.

ТОЧКА  
БЕЗУБЫТОЧНОСТИ

ОТ 2 МЕС.

ТОЧКА  
ОКУПАЕМОСТИ

ОТ 22 МЕС.

ВЫРУЧКА  
НА ПОСТ

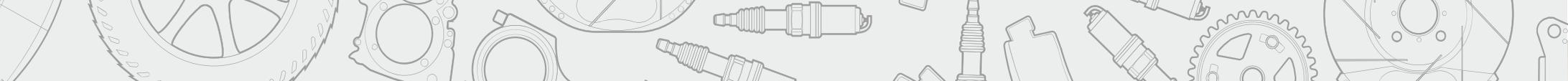
ОТ 390 ТЫС.  
РУБ.

### Поддержка мировых производителей автокомпонентов:

FIT SERVICE поддерживают ведущие мировые производители автокомпонентов. Это дает станциям FIT SERVICE уникальные условия по поставкам запчастей и расширенную гарантию на группы товаров.

Представители брендов регулярно проводят курсы по повышению квалификации и знакомству с новшествами в автомобилестроении.





Почему соискатели  
выбирают **FITSERVICE**



### FIT SERVICE - надежный работодатель:

На сегодняшний день в сети открывается 4-6 автосервисов в месяц. Ежемесячно на рынке появляется 40-60 новых рабочих мест.

#### ВАКАНСИИ АВТОСЕРВИСА:

- Мастер-приемщик
- Автослесарь
- Диагност электронных систем
- Автомойщик
- Старший мастер
- Специалист по подбору запчастей
- Управляющий автосервиса

ЧИСЛО СОТРУДНИКОВ  
В СЕТИ FIT SERVICE

> 3 000  
ЧЕЛОВЕК

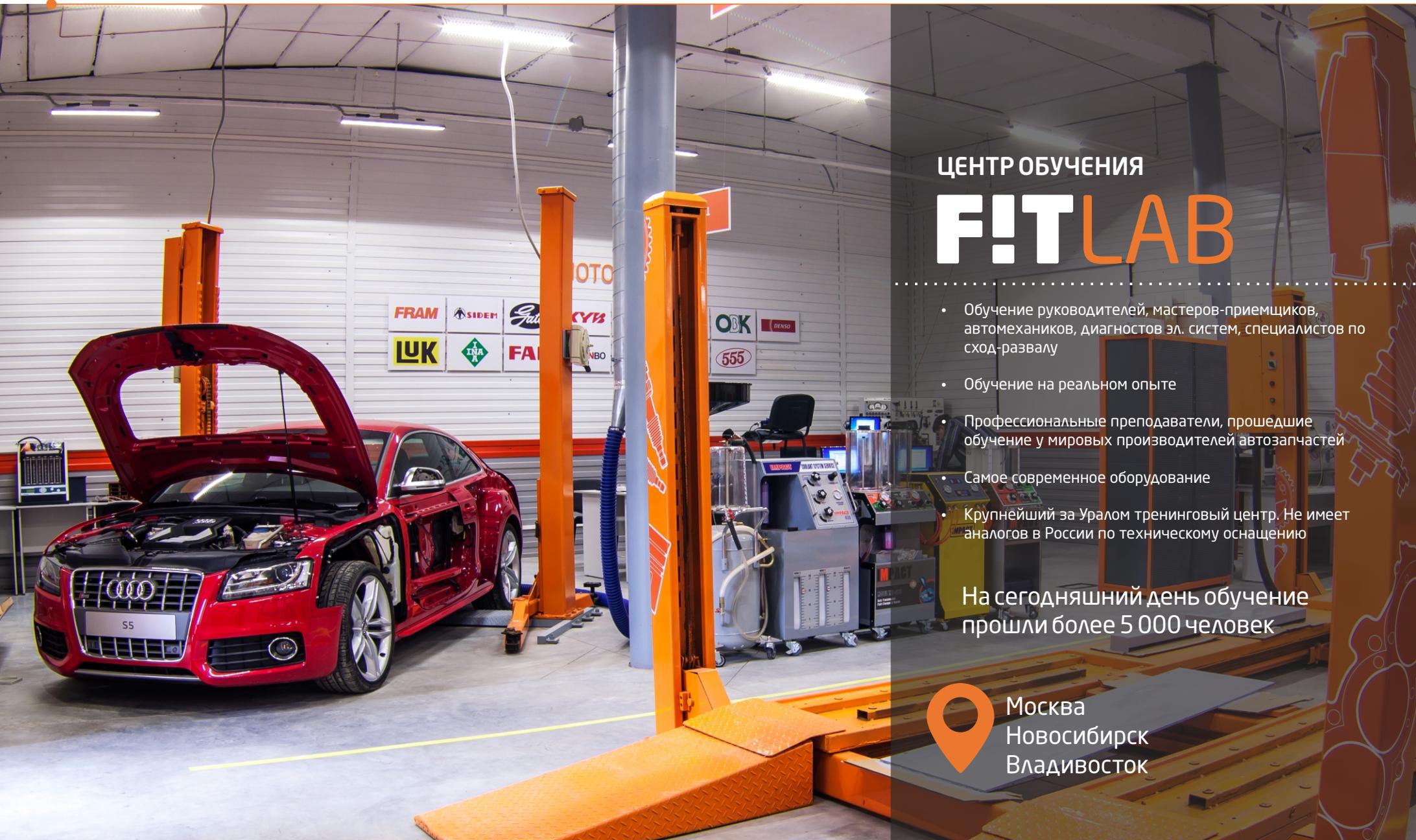


### Преимущества работы в FIT SERVICE

- Работа в федеральной компании
- Конкурентная заработная плата
- Комфортные условия труда
- Чистая униформа и рабочее место
- Современное оборудование и инструмент
- Обучение и повышение квалификации
- Реальный карьерный рост
- Официальное оформление по ТК РФ
- Система мотивации и внутренние конкурсы
- Стажировка для молодых специалистов



# Почему соискатели выбирают FIT SERVICE



ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ

## FITLAB

- Обучение руководителей, мастеров-приемщиков, автомехаников, диагностов эл. систем, специалистов по сход-развалу
- Обучение на реальном опыте
- Профессиональные преподаватели, прошедшие обучение у мировых производителей автозапчастей
- Самое современное оборудование
- Крупнейший за Уралом тренинговый центр. Не имеет аналогов в России по техническому оснащению

На сегодняшний день обучение прошли более 5 000 человек



Москва  
Новосибирск  
Владивосток



**FIT**SERVICE

Благодарим за внимание

[fitauto.ru](http://fitauto.ru)