

«СЕВЕРНАЯ СТАНЦИЯ» НА СЕВЕРО- ВОСТОКЕ МОСКВЫ

ЮРИЙ БУЦКИЙ



Эту статью можно считать продолжением материала «Северная станция» (см. «Автомобиль и Сервис» № 9/2008, с. 10–13). Только разговор на этот раз пойдет не о шведском антикоррозионном сервисе, а о российском.

Познается в сравнении

Предыдущая публикация заканчивалась так: «Необходимо внедрять шведский опыт в России. Создавать такие станции здесь, у нас. Материалы Mercasol Microshield, оснастка Invako... А данная статья пусть поможет пропаганде этого хорошего дела».

Оказывается, внедрение шведского опыта у нас уже началось, и недавно мы побывали на

такой СТОА. Станция эта расположена на северо-востоке Москвы, а если уж быть совсем точным, в Тюменском проезде вблизи метро «Улица Подбельского».

Действительно, здесь работают материалами Mercasol, нанося их с помощью оснастки Invako. Но сходство со шведской станцией на этом не заканчивается. Далее, рассказывая о московском сервисе, мы будем делать паузы и сравни-

вать: а как тот или иной процесс организован в Стокгольме? А в Москве? Как это получается у россиян — лучше или хуже? Что еще нужно сделать, чтобы улучшить качество обработки? И так далее. А теперь — подробности...

Индивидуальный подход

Что порадовало сразу — так это отсутствие усредненной обработки. Она же типовая, поточная, стандартная. Здесь исповедуют принцип: никаких шаблонов! Ведь все автомобили — разные. Иномарки и отечественные, новые и старые, проходившие когда-то обработку и не знавшие таковой, «рассекающие» круглый год под дождем, снегом и палящим солнцем и бережно хранимые большую часть года в гаражах... Конечно, они болят коррозией по-разному. Конечно, им нужны разные лекарства от ржавчины!

Поэтому здесь не просто оказывают услугу по антикоррозионной защите, а предлагают клиенту обоснованные варианты этой самой защиты. Причем индивидуальные, полученные по результатам диагностики кузова данного автомобиля по 42 точкам.

В диагностику входит обследование скрытых полостей кузова с помощью бороскопа — технического эндоскопа, соединенного с компьютером. Проверяется 15 зон, в обычных условиях не доступных человеческому глазу. Прибор позво-



Вымытый автомобиль сушат с помощью тепловых пушек.

ляет не только наблюдать скрытые сечения на экране монитора, но и проводить фото- и видеосъемку. Фотографии можно тут же распечатать, присвоив им к диагностической карте.

По окончании диагностики следует разговор с клиентом. Примерно такой: вот диагностическая карта вашей машины. Коррозией поражены вот эти участки кузова. А здесь, здесь и здесь очаги возникнут через полгода. Значит, автомобилю подойдет такой-то вариант защиты. Например, полная обработка. Или частичная по некоторым полостям плюс покрытие днища. Вот плакат, посмотрите.

Но это еще не все: предложенный вариант можно выполнить разными препаратами Mercasol, включая новейшую систему Microshield. В ассортименте станции три материала для полостей и три — для днища. Они отличаются по составу, текучести, возможностям ингибиторов. Все зависит от ваших планов. Будете продавать машину через год? Ага, не будете, намерены ездить еще года три-четыре? Причем и зимой, и летом... Тогда мы рекомендуем вот эти материалы. Они подороже, но зато полностью решат ваши задачи.

Клиент восхищен и повержен. Он соглашается. Он задает вопросы, ему приятно беседовать с профессионалами. Он им доверяет. И получает взамен антикоррозионную защиту очень высокого качества.

Обещанная пауза. Есть ли такое в Швеции? Да, есть. Более того, индивидуальный подход здесь — единственная форма работы с клиентами. Теперь он есть и в России — во всяком случае, на станции, о которой мы рассказываем.

Клиентская база

Но как его заполучить, клиента? Только собственной репутацией. Получив качественную услугу, основанную на индивидуальном подходе, владелец автомобиля придет на станцию еще раз — пусть через год или два. Но придет. На той же самой машине или на новой — не суть



Диагностика состояния кузова с помощью бороскопа

важно. Он уже привык к хорошему, почувствовал вкус настоящего качества. Он расскажет о станции друзьям, порекомендует ее родственникам и знакомым. Так формируется контингент станции. Необходимо тщательно заносить клиентуру в компьютер, пройдет какое-то время — и вот она, основа клиентской базы. Лелейте ее, наращивайте!

Любопытно, что большинство автосалонов, предлагающих антикоррозионную обработку в виде опции, не заботится о повторных визитах клиентов. Заплатил деньги, «обрызгали» ему машину — и ладно. Не думают о повторных визитах и независимые СТОА, практикующие безликую «усредненную» обработку. Тем самым и первые, и вторые невольно работают на имидж станций, внедривших диагностику кузова и индивидуальную работу с клиентом. Время очень скоро подтвердит справедливость этих слов.

Обещанная пауза. Шведские станции располагают базами с адресами и телефонами авто-

владельцев. Эти данные можно абсолютно законно получить через департамент полиции. В России такие базы легально не распространяются. Значит, вся надежда на «сарафанное радио». Уважайте клиента, и он приведет к вам троих друзей. Впрочем, в Швеции этот фактор тоже работает. А если вспомнить, что в Стокгольме владельцам автомобилей регулярно рассылают приглашения «Приезжайте к нам на станцию», придется признать: шведы пока что впереди. Зато нам есть над чем работать.

Кадры и карты

Индивидуальная антикоррозионная обработка — дело серьезное. Без квалификации персонала не обойтись. Как быть? Ведь учебных заведений, готовящих «антикорных» мастеров, в России нет...

На станции, о которой мы рассказываем, нашли выход из положения. Во-первых, ввели специализацию. Например, если ты диагност



Частичный демонтаж внутренней обшивки салона и дверей позволяет сделать высококачественную обработку.



Защита днища проводится строго по шведской технологии.

кузова, твой инструмент — бороскоп, а вовсе не пистолет. Работник не бегает по разным постам, а копит опыт именно по диагностике. И опыт этот скоро становится бесценным.

Во-вторых, обяжали мастеров непрерывно штудировать документацию производителя антикоррозионных материалов. И прежде всего технологические карты концерна Geveko Industri AB, выпускающего материалы Mercasol. Карты выпущены практически на все марки и модели автомобилей, и задача мастера — разобраться, в какую точку ввести ту или иную насадку и какой материал распылить там. Если уже работал с этой машиной, все равно возьми карту и освежи знания. Тем более что обработка одних и тех же моделей разных лет выпуска может иметь особенности. В картах они отражены в обязательном порядке.

Получилась слаженная цепочка — диагност выдает «историю болезни» кузова, мастер «лечит». Прямо как в медицинском учреждении. И уж конечно такой подход не имеет ничего общего с уже упоминавшейся «среднестатистической» обработкой «среднестатистического» автомобиля.

Обещанная пауза. Шведские специалисты более универсальны. Например, кузовной диагност может взять пистолет и полноценно обработать машину. Но не забывайте: за плечами шведов несравненно больший опыт, их квалификация выше. Поэтому для России сегодня больше подходит именно специализация. Вот когда будем передавать «антикорную» специальность от отца к сыну, тогда посмотрим...

О технологии

Проводя антикоррозионную обработку, надо ли сверлить дополнительные отверстия в кузове? Еще три-четыре года назад мы ответили бы

положительно. Причем уверенно, считая, что альтернативы нет. А как еще доставить материал в потаенные уголки кузова?

Но время на месте не стоит. Другие технологии правят бал. В арсенале мастеров появились прецизионные «хитрые» насадки, которые можно ввести в тончайшие щели и отверстия автомобильных панелей без всякого сверления. И выпускает эти насадки шведская фирма Invako, о которой рассказывалось в предыдущей статье.

Надо признать, что решение это весьма своевременное. И мудрое. Ведь что такое сверление кузова — стойки, двери или порога? Вмешательство в механическую конструкцию автомобиля, за который отвечает его производитель. Во всяком случае, в гарантийный период. Да и хозяину автомобиля сверление совсем не нравится. Так что новейшие насадки Invako снимают и возможные претензии производителя автомобиля и недовольство его владельца.

Будучи на шведской станции, автор этих строк отметил, что шведы кузов не сверлят. Ни к чему — их арсеналу насадок можно только позавидовать. А что в Москве? Пока что сверлят, но по минимуму. И только те отверстия, что разрешены в технологических картах. Тут же отметим, что точек сверления в картах сейчас указано несравненно меньше, чем четыре-пять лет назад. А с широким распространением новейших насадок эти точки вообще исчезнут из документации — уж кто-кто, а Geveko все и всегда делает вовремя.

Обещанная пауза. Итак, по сверлению мы отстаем от шведов. Но не намного. Все дело в насадках. Вот получим новую оснастку Invako и положим сверла на полку — пусть хранятся в назидание потомкам. И еще: шведы держат бочки с материалом и насосы в отдельном помещении, мы — рядом с постом. Шведам удобнее,

там отдельный вход, бочки легко поменять. Так что над общей эргономикой рабочего места московской станции еще надо поработать.

Бесшумная опция

Наряду с антикоррозионной обработкой московская станция предлагает еще одну услугу — противощумную защиту автомобиля.

Все мы привыкли к обклейке панелей противощумными матами. Что и говорить, дело хорошее, но очень хлопотное: много операций демонтажа, крепящие пистоны часто ломаются, значит, нужно иметь запасной комплект. Но пистоны не универсальны, следовательно, число комплектов будет сопоставимо с числом марок автомобилей. Кроме того, кузов существенно утяжеляется...

Всего этого можно избежать, если воспользоваться противощумной мастикой Sound Stop производства Geveko Industri AB. Мастику наносят методом распыления в подкапотном пространстве, на участки днища и колесные арки. Без ложного пафоса скажем, что московская станция одной из первых в России освоила эту технологию. И правильно сделала: по заключению АВТОВАЗа, мастика Sound Stop превосходит известные средства по защите от шума в 2,8 раза; по защите от вибраций — в 14 раз. Комментарии, как говорится, излишни. Правда, один комментарий все же дадим — концерн Audi применяет шведскую противощумную мастику на конвейере. Подробности держатся в секрете.

Обещанная пауза. Шведы применяют мастику Sound Stop. Россия тоже. Паритет.

Заключение

Мы специально взяли шведскую антикоррозионную станцию за некий эталон. Все же в Скандинавии создаются наиболее благоприятные условия для коррозии автомобилей: перепады температур, близость моря, антигололедные реагенты. В России — то же самое, только хуже. Плюс плохая экологическая обстановка.

Поэтому скандинавский, и в частности шведский, опыт борьбы с коррозией для нас очень важен. И отрадно, что в России стали появляться независимые антикоррозионные станции, созданные по шведскому образцу. И если у кого-то из читателей появится желание организовать подобный «скандинавский бизнес», значит, эта статья написана не зря. **АЭС**



Коллектив антикоррозионной станции, о которой мы рассказали.

Компания «Меркарус»

Тел.: (495) 221-40-77

info@mercasol.ru www.mercasol.ru

Техцентр «НИКОРВТО»

г. Москва, Тюменский пр-д, д. 2.

Тел.: (495) 643-71-91, (499) 168-22-87,

(499) 501-11-84, (916) 696-54-14

gmantik95@yandex.ru www.niikor.ru