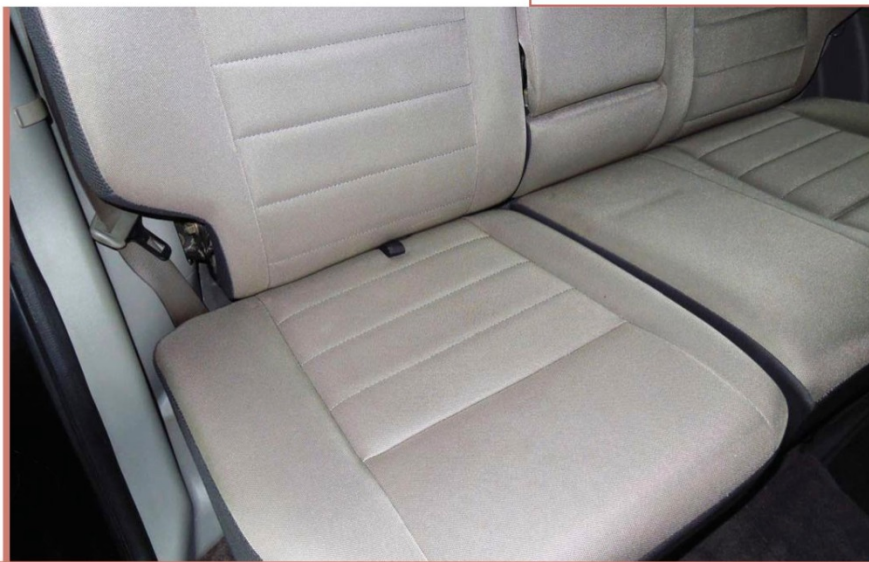




Мойка, полировка и чистка салона — услуги, которые сегодня может предложить любой дилерский центр или автосервис средней руки.

Наталья ТЫЛИНСКАЯ |



МАРАФЕТ ДЛЯ АВТОМОБИЛЯ

Казалось бы, стандартные процедуры — что здесь еще придумаешь? Но это только на первый взгляд. Вот уже несколько лет в нашей стране работают центры автодетейлинга — по сути, салоны красоты для автомобилей. И, как и в настоящих салонах красоты, женщины здесь тоже «рулят».

Со временем автомобиль неизбежно утрачивает красоту и блеск — непременные атрибуты первозданного состояния. Цвет поверхности утрачивает интенсивность, на кузове появляются сколы, на стеклах — микротрещины. Сказывается агрессивная внешняя среда: зимой — воздействие смеси песка, снега и противогололедных реагентов; летом — налипание почек с деревьев, следы насекомых, щебень, летящий с дороги. Немаловажную роль в этом

процессе играют манера езды владельца и, конечно, нерегулярный и некачественный уход за автомобилем. А со старением верного «железного друга» мириться совсем не хочется!

Автодетейлинг как раз и призван продлить внешнюю и внутреннюю молодость автомобиля с помощью множества специальных процедур, современного инструмента и передовой автокосметики. Главные цели любых манипуляций мастеров-детейлеров — восстановление и сохранение поверхности автомобиля — кузова, салона, различных деталей — в наилучшем состоянии. Как некий бонус к защитным процедурам можно рассматривать создание во время детейлинга какого-либо необычного визуального эффекта.

Вообще, детейлинг — это не только про автомобиль. Английское слово detailing в оригинале означает процесс методичной и всесторонней обработки предмета для придания ему превосходных потребительских характеристик. Однако именно в приложении к транспортной теме детейлинг достиг максимальной популярности: существуют также мотодетейлинг, детейлинг воздушных и транспортных судов. Самое широкое распространение услуги детейлинга получили в автомобильной сфере, в связи с чем приставку «авто» часто опускают. Мы поступим аналогично.

Итак, детейлинг — это полный уход за каждым сантиметром внутренней и внешней поверхности автомобиля, в результате которого устраняются все



незначительные дефекты и глубокие загрязнения. Без услуг детейлеров не обойтись во время участия автомобилей в различных мотор-шоу, выставках и соревнованиях.

Юлия Орлова, руководитель ООО «Нанопром» — поставщика инструментов и расходных материалов для детейлинга eXtreme-Plus:

— Детейлинг — это комплекс высокотехнологичных операций, нацеленный на тщательный уход за автомобилем снаружи и внутри. Снаружи — это тщательная мойка и очистка внешних поверхностей с применением полировочных материалов на кузове, очищающей химии для колесных дисков, резины или двигателя, нанесение консервирующих составов. Внутри — это химчистка и антиаллергенная обработка салона, чистка пластиковых деталей, нанесение защитно-декоративных составов на кожу, ткань, пластик и другие материалы отделки салона. И здесь ключевое слово — «высокотехнологичных», то есть применяемые материалы созданы на базе высоких технологий, чем обеспечивают не только качественный и долговременный результат, но и экологическую безопасность и для тех, кто пользуется автомобилем, и для тех, кто с этой «химией» работает.

Итак, условно процесс автодетейлинга можно разбить на три составляющие: наружный, внутренний детейлинг и детейлинг двигателя. В нашу страну детейлинг в его современном понимании как комплексная услуга пришел в конце 1990-х гг., но только сравнительно недавно этот сегмент стал активно осваиваться мелким и средним бизнесом.

Профессиональные детейлеры способны творить чудеса. После их манипуляций некоторые клиенты, купившие некогда подержанный автомобиль, вдруг видят, что машина у них, к примеру, не черного цвета, как они думали, а темно-синего — настолько цвет становится «глубоким» и ярким.

Юлия Орлова:

— Мастеру детейлинга для работы прежде всего необходимо помещение с правильным температурным режимом и очень хорошим точечным освещением. Без правильного света полировка «в зеркало» просто не получится! Не менее важны и расходные материалы: именно они в сочетании

с инструментами не только обеспечивают успех, но и отличают профессионального детейлера от полировщиков малярного цеха.

Любопытный факт: в нашей стране в сфере детейлинга очень преуспели женщины.

Юлия Орлова:

— В процентном соотношении женщин в детейлинге немного. Но именно представительницам слабого пола удается выделиться на фоне мужчин в этой профессиональной сфере за счет таких особенностей женского характера, как аккуратность и внимание к деталям. Ведь что такое детейлинг? В переводе с английского detailing дословно означает «внимание к деталям».

В преддверии женского праздника мы поговорили об особенностях детейлинга и о том, как хрупкие дамы пришли в этот, по большому счету, мужской бизнес, со специалистом по автохимистке Юлией Елисеевой из Иркутска, мастером косметики по автомобилю Натальей Романовой из Москвы и управляющей детейлинг-центром Аленой Гулевич из Кемерово.

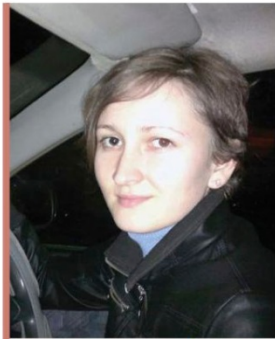
Каждая из наших героинь прошла свой путь к детейлингу.

Например, Юлия Елисеева попала в автобизнес в 18 лет, когда начала работать на автомойке, а детейлингом увлеклась значительно позже. По образованию она менеджер по туризму, но нашла себя совсем в другом качестве.

Юлия Елисеева:

— Занимаясь химчисткой в автомобильном комплексе «Элис», я поняла, что хочу пробовать новое, экспериментировать, развиваться. Тогда я взяла кредит на необходимое оборудование и «химию» и начала работать самостоятельно, только на себя. Арендвала место на ночь в автомойке при автосервисе. Признаюсь, было трудно: помещение отапливалось лишь тепловой пушкой, углы покрывались льдом, но я не сдавалась.

Сейчас у Юлии есть единомышленник и партнер по бизнесу, который дополняет услугу по химчистке полировкой автомобилей. Кроме того, она выполняет задачи администратора: консультирует клиентов, принимает заказы и занимается продвижением.



Юлия Елисеева

ем своих услуг в Интернете. Осенью бизнес-команда собирается переезжать в новый, более благоустроенный бокс.

Юлия Елисеева:

— Я занимаюсь детейлингом индустриального сектора. Это тяжелый физический труд. Частенько приходится разбирать салоны. Для девушки это сложно, так как связано с поднятием тяжестей. Временами приходится просить помощи у мужчин, например когда нужно вытащить сиденье или открутить заржавевший болт. А мужчины-клиенты с радостью отдают своих «железных коней» в заботливые женские руки. И, получая готовый автомобиль, удивляются, как же мне это удалось.

Наталья Романова вместе с партнерами — узкими профессионалами — в прошлом году создали в Москве компанию «ММК77», которая располагается в здании техцентра Mercedes-Benz. Всего здесь работают восемь человек — это своего рода микробизнес, специализирующийся исключительно на услугах детейлинга. Над боксом, который снимает команда Натальи, находится семизатная стоянка — ее клиенты плавно «перетекают» в руки детейлеров по соседству. Так как в этом виде автобизнеса конкуренция пока невелика, а услуги техцентра многим в новинку, люди приезжают, некоторые даже просто из любопытства. Компания заключила договоры с несколькими дилерскими техцентрами, поэтому в ближайшее время ожидается рост клиентской базы.

Наталья Романова:

— Автосервисов сегодня много, а хороших мастеров мало. Нам удалось собрать команду профессионалов: кто-то хорош в химчистке, кто-то спец в тонировке, кто-то хорошо делает ремонт стекол, я занимаюсь полировкой. Каждый отвечает за свой фронт работ. Еще я работаю в качестве менеджера, отвечаю на звонки клиентов и даю консультации.

А в саму профессию Наталья пришла еще в начале 1990-х гг., когда начала обучаться и работать в одном из филиалов старейшего детейлинг-центра России «АвтоМакси».

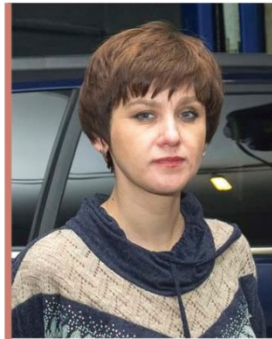
Наталья Романова:

— Я родилась в Ташкенте, по распределению попала в Казакстан, там вышла замуж за военного и переехала в военный городок под Москвой. Так как с работой по тем временам было трудно, устроилась по контракту в армию. Отслужив восемь лет, уволилась и отправилась на поиски работы в Москву. Искала долго: где-то не подходили условия, где-то материальная ответственность была коллективной.

Однажды прочитала в газете объявление о том, что идет набор работников, требования к которым звучали довольно необычно: у соискателя должно было быть хорошее зрение, он должен был быть коммуникабельным и уметь... вязать. Я решила съездить, ведь для женщины, отслужившей в армии, такие требования не «в напряг».

Я пришла в «АвтоМакси» (у компании в то время было 24 точки, сейчас осталась одна), нарядная, расфуфыренная, хозяйин спросил меня: «Ты вообще представляешь, куда пришла?» — и отправил меня на одно из действующих предприятий. Надо сказать, что работали и учились там только девушки. Объясняли тем, что мужчины, как правило, не выдерживали такой нагрузки. Всего за месяц у работавших мастеров я должна была выучиться ремонту стекол, химчистке, чистке моторного отсека, полировке и бронированию фар.

«Боевым крещением» Наталья называет свое первое задание: с помощью пинцета и пылесоса она должна была очистить багажник, в котором возили собаку. В течение шести часов она безропотно вытаскивала



Наталья Романова

шерсть — спина потом, конечно, болела адски. Но и второе задание оказалось не легче: нужно было очистить мотор, на что ушло четыре часа — работу Натальи проверяли ватной палочкой. Таким образом, соискателей испытывали на прочность: когда они отказывались от работы, им рассказывали, сколько они могут зарабатывать, и давали время на раздумье. Оставались самые отважные. Среди них была и Наталья. Через месяц она успешно сдала экзамен и стала действующим мастером.

Алена Гулевич — управляющая самым большим детейлинг-центром Зауралья с громким названием «Фэст» — получила медицинское образование. Причем, по ее признанию, это очень помогло ей в освоении детейлинга: ремонт автомобильного салона оказался близок и понятен.

Алена Гулевич:

— Я много лет занималась детьми — у меня их трое, была предомохозяйкой. Однажды, когда моей младшей дочке было два года, муж сказал, что хочет отобрать на обучение ремонту поверхностей салона одного мойщика (в то время мой муж развивал автомобильный бизнес). А так как я человек очень творческий, меня сильно заинтересовала эта тема, и я попросилась поехать сама.

Муж тяжело это принял, ведь он должен был остаться один (конечно, не без помощи бабушек) с тремя детьми. Решение было принято, когда он узнал, что парень, которого он хотел обучить, оказался не совсем честным. И вот так я, домохозяйка, не имеющая никакой практики общения с авто-



Алена Гулевич

мобилями, поехала обучаться новому для меня ремеслу.

После учебы Алена вместе с мужем открыли детейлинг-центр и стали предлагать такие инновационные услуги, как антиаллергенная чистка салона, которая в корне отличалась от обычной автомоечной химчистки. Ремонт кожи и пластика салона сначала Алена выполняла сама (в данное время она делает только самые сложные ремонты), потом обучила сотрудников — кстати, именно эта услуга оказалась очень востребованной. Постепенно штат мастеров и список оказываемых услуг стали расширяться.

Так как в классической интерпретации автодетейлинг предусматривает полный косметический уход за автомобилем, в перечень услуг центра были добавлены удаление вмятин без покраски, полировка кузова автомобиля, нанесение защитных покрытий, еще спустя время — антигравийная оклейка, перешив салона кожей, локальная кузовная покраска и многое другое. В результате за три года компания выросла из гаража в сервисный центр с площадью 900 м², в котором работают два больших бокса для косметического обслуживания автомобилей, большой швейный цех, цех локальной покраски. Штат детейлинг-центра «Фэст» на сегодняшний день составляет 25 мастеров, не считая административного и обслуживающего персонала. Результат, достойный уважения!

Алена Гулевич:

— Конечно, рост давался нелегко. Прочитано много бизнес-литературы, составлено много документов, чтобы

в бизнесе был порядок и все работало как часы, ведь главное отличие детейлинга — это качество. А если не заказан вовремя материал? Или сотрудник по какой-то причине не вышел на смену? Или просто упустили какую-то деталь из заказа клиента? Это может повлиять на качество обслуживания автомобиля, а в нашем деле это недопустимо, поэтому и пришлось провести большую работу по организации и структурированию бизнес-процессов.

Как известно, детейлинг является неотъемлемой частью дилерского бизнеса по продаже автомобилей с пробегом, хотя большинство до сих пор понимают под ним банальную предпродажную подготовку.

Юлия Елисеева:

— Предпродажная подготовка выглядит обычно так: почистили салон (как правило, дешевыми средствами, не задумываясь о том, что можно испортить обивку), как получится, помыли двигатель, отполировали кузов, недочеты полировки затерли воском, который смывается через пару моек. При детейлинге подход более серьезный: только лучшие материалы, защитные покрытия и пр. Процесс занимает больше времени, соответственно, и качество на более высоком уровне.

Некоторые дилерские компании охотно передают предпродажную подготовку на аутсорсинг. Ведь чистый, без вмятин на кузове и пятен в салоне автомобиль можно продать дороже. Детейлинг, несмотря на кажущуюся простоту, на самом деле требует тщательного изучения технологий, вникать в которые у дилера не всегда есть время, профессиональных мастеров, в которых рынок испытывает недостаток, и недорогой автокосметики, закупать которую дилеру часто просто нерентабельно.

Алена Гулевич:

— Качественные материалы для детейлинга приходится заказывать в разных концах земного шара, и это понятно: магазины не будут держать у себя на складах недорогие материалы в наличии, тем более, как правило, срок годности у них не из долгих. Чтобы идти в ногу со временем и выполнять более качественную работу в более короткий срок, мы постоянно пробуем различные новинки, чтобы



определять, какие составы работают лучше.

Как и любая сфера деятельности, где требуется узкая профессиональная специализация, детейлинг ощущает кадровый голод.

Юлия Елисеева:

— В больших городах услуги детейлинга востребованы. У нас же в Иркутске все только начинается, и ярко выражена нехватка кадров. Зато каждый второй считает себя специалистом. А правильно ли он делает? Чем и как работает? Порой такие сотрудники даже суть процесса не могут объяснить. Поэтому тяжело продвигать детейлинг в массы, особенно в малых городах, где люди еще не понимают разницы между химчисткой в автомойке и детейлингом салона, путаются новых терминов.

Секретам мастерства можно учиться на курсах поставщиков инструментов, оборудования и материалов для детейлинга, ассортимент которых довольно разнообразен.

Юлия Орлова:

— Технологии детейлинга — это не просто о том, как использовать, но и как подобрать оптимальную систему полировки для того или иного типа ЛКП или повреждения с тем, чтобы максимально бережно произвести восстановление. Важен подбор правильных расходных материалов. Например, полировальные круги с лазерной резкой или из натурального меха, из микрофибры, из рифленного и гладкого поролонки разной жесткости надо уметь сочетать с нужной машинкой, орбитальной или эксцентриковой, с пастой определенной зернистости. Этим знаниям и навыкам применения обучают поставщики материалов для детейлинга, проводя семинары, курсы, мастер-классы.

«Где учиться?» — этим же вопросом озадачилась и Алена Гулевич. Недолго думая, на базе своего центра она организовала Школу обучения полному детейлингу, сегодня крупнейшую в Сибирском регионе, и стала в ней преподавателем.

Алена Гулевич:

— Нашу школу отличает то, что мы учим работать материалами разных производителей, которые сами хо-

рошо изучили и знаем их свойства и различия, и в отличие от обучения у поставщиков мы можем рассказать о достоинствах любых ремонтных систем, не продвигая какую-то одну марку или систему.

Юлия Елисеева тоже согласна с тем, что обучаться детейлингу нужно на практике — бок о бок с опытным наставником, ведь именно наставничество дает хорошие результаты. А держать руку на пульсе современных технологий ей помогает Интернет, в частности форум Car-care.ru.

В свою очередь, Наталья Романова уверена, что развивать свое мастерство в детейлинге можно безгранично: для этого надо изучать новинки автомобильной косметики, новые разработки, общаться с коллегами, пробовать и экспериментировать с материалами.

Юлия Орлова:

— Если само понятие «детейлинг» родом из США, то сейчас на рынке детейлинговых материалов выходят в авангард европейские и японские производители. Детейлинг-пасты не содержат силиконов или восков, они на водной основе, имеют в составе диоксид алюминия. Кстати, они без запаха, ими можно работать, не надевая респиратор.

В состав многих профессиональных средств производители вводят мелкие элементы, которые называются наночастицами. По словам Натальи Романовой, автомобиль, вымытый наношампунем, даже без дальнейшей обработки становится более ярким — состав шампуня как бы приподнимает частицы самого цвета. Защитные полироли, в которых применяются нанотехнологии, придают поверхности глубокий, яркий, будто идущий изнутри цвет.

Наталья Романова:

— Когда я начинала, у нас были только одна или две полировальные пасты, которые выпускались в России. Они, конечно, были недоработаны, приходилось прикладывать много усилий, чтобы довести поверхность машины до идеала. Сегодня с каждым годом выпускается все больше и больше защитных полиролей — по словам производителей, одна лучше другой. Но на практике одна действительно «работает», а от другой толку мало. Если не будешь развиваться и по-

стоянно исследовать качество материалов, твою работу просто перестанут покупать — клиенты развернутся и уйдут. Чем больше информации, практики использования, тем выше качество, скорость и производительность труда детейлера.

Частные лица также чаще всего прибегают к детейлингу, чтобы привести автомобиль в порядок перед продажей. Это первая категория клиентов, которым детейлинг необходим раз в несколько лет — до следующей продажи. Вторая категория — это автовладельцы, стабильно приезжающие на защитную полировку весной и осенью.

Наталья Романова:

— Люди приводят свои автомобили в порядок после зимы: хотят защитить их от ультрафиолета, липовых почек, битума и других неприятных моментов. Перед зимним сезоном они, наоборот, «консервируют» машину, защищаясь от различных агрессивных реагентов, смол и снижая вероятность появления царапин на лаковом покрытии при очистке от снега. Зимой приезжают те, кто не успели или не знали о таких услугах.

В целом же детейлинг не имеет сезонности, незначительные перепады бывают, но для бизнеса малосущественны. К счастью для детейлеров, среди автомобилистов есть и просто любители всегда выглядеть на миллион, а ведь чистая, отполированная до зеркального блеска машина всегда повышает статус ее владельца в глазах окружающих.

Алена Гулевич:

— Чаще детейлинг подразумевает все-таки постоянный уход за автомобилем. Это не значит, что надо жить у нас, но если приезжать на обслуживание раз в полгода-год, то автомобиль всегда будет выглядеть как новый.

По мнению Юлии Елисеевой, клиент детейлинг-центра — это человек, который уважает себя, любит свой автомобиль, ценит качество и готов за него платить. А детейлер в идеале — специалист, который постоянно занимается автомобилем клиента, знает особенности его эксплуатации и в соответствии с ними подбирает эффективные средства защиты.

Юлия Елисеева:

— Детейлинг — постоянная услуга, так как автомобиль рано или поздно пачкается, царапается и т. д. А задача детейлера — поддерживать машину в чистом, ухоженном виде. Когда-нибудь у каждого автомобиля будет свой детейлер. Это как семейный доктор, только автомобильный.

Когда мужчины видят перед собой мастера-женщину, большинство их смущаются, начинают разговаривать с опаской. Наши героини не раз сталкивались с подобным консервативным поведением клиентов.

Алена Гулевич:

— Бывает, иногда клиент-мужчина с недоверием смотрит на меня, и видно, что боится задавать вопросы женщине, но это быстро проходит, когда он слышит, что отвечают ему грамотно. Получив рекомендации или советы, в следующий раз с вопросами он уже обращается именно ко мне. Это приятно!

Все три героини нашего материала связывают свое будущее только с детейлингом.

Юлия Елисеева:

— Для меня автодетейлинг стал частью жизни, частью меня самой: это и хобби, и заработок, и душевное удовлетворение. Я нашла себя в этом, и мне нравится моя работа. Всегда приятно видеть ухоженный автомобиль и понимать, что стал он таким благодаря мне. Мои планы на будущее — обучение персонала, расширение деятельности и спектра услуг. И есть мечта: детейлинг-центр в родном городе.

Наталья Романова:

— Я хочу совершенствовать свое мастерство и дальше. Мне нравится видеть результаты своей работы и довольных клиентов. Мы будем развивать наш бизнес, расширять клиентскую базу и искать новых сотрудников — профессионалов своего дела.

Алена Гулевич:

— Теперь я с уверенностью могу сказать: «Автодетейлинг — мое любимое дело». Ведь когда видишь довольного клиента, говорящего «спасибо» из окна уезжающего от нас автомобиля, лучшей награды и не придумать! Дальнейшие планы у меня связаны только с детейлингом, мы обязательно будем расти дальше.