

John Deere:

ПРАКТИКА НАДЕЖНОГО ПАРТНЕРСТВА

СОВРЕМЕННАЯ ТЕХНИКА

На XVI Международном агропромышленном форуме «ЮГАГРО-2009» ООО «Агро-Строительные Технологии» (компания «АСТ») - официальный дилер корпорации John Deere и ведущий оператор на рынке импортной сельскохозяйственной техники в ЮФО - традиционно представило широкую линейку техники и оборудования для агропроизводства.

Там, где применяются прогрессивную технику и современные технологии из «арсенала» компании John Deere, результаты говорят сами за себя, и сегодня география продаж «зеленой техники» охватывает обширную территорию России, в том числе со специфическими природно-климатическими условиями. Ассортимент ее настолько широк, что может удовлетворить потребности любого хозяйства вне зависимости от применяемых в нем технологий.

Как сделать клиента счастливым

Как рассказал нашему корреспонденту региональный директор по продажам техники корпорации John Deere Сергей Диденко, в России за последний год наблюдалось сокращение объемов реализации сельскохозяйственной техники. В то же время высокая активность потенциальных клиентов в ходе выставки «ЮГАГРО-2009» говорит о том, что кризис пошел на убыль. Банки готовы финансировать сельхозтоваропроизводителей, и те в свою очередь живо интересуются возможностью приобрести надежную сельхозтехнику. Потенциал рынка повышается.

Компания John Deere ставит задачу не только продать технику, но и продвинуть то технологическое решение, которое обеспечит ее максимальную эффективность, что и сподвигнет агрария еще и еще раз обратиться к нам, - отметил С. Диденко. - Эта концепция предполагает дальнейшее развитие системы технической поддержки продукта и профессионального обучения персонала. Поэтому в основу развития бизнеса компании John Deere в России положена работа через сеть авторизованных дилеров, в частности компанию «АСТ». Это серьезный и сильный партнер, который в состоянии инвестировать, поддерживать и продвигать наш продукт.

Есть несколько индикаторов качества работы дилера. Первый и основной - «счастливые клиенты». За четыре года деятельности компании «АСТ» - с августа 2005 года - нареканий от потребителей не поступало.

Как компания этого добилась? Во-первых, мы команда единомышленников и стараемся сделать все возможное для успеха наших клиентов, ведь они самое дорогое, что у нас есть. Второй момент - инвестиции в запасные части и сервис, в обучение персонала. И третье - быстрое реагирование на любую потребность клиента.

Сегодня у компании «АСТ» 8 филиалов: 3 - в Краснодарском крае, 1 - в Адыгее, 2 - в Ростовской области, 2 - в Волгоградской области. Такая сеть обеспечивает оперативное устранение неисправностей техники на территории ЮФО.

С. Диденко отметил также большой потенциал развития российского рынка сельхозтехники, на котором компания John Deere планирует



Клиент - главная ценность компании АСТ

занять более прочные позиции, поскольку машинно-тракторный парк многих российских сельхозтоваропроизводителей давно устарел, что приводит к повышенным потерям и в конечном итоге к снижению эффективности агробизнеса. В то же время техника John Deere постоянно совершенствуется: ежедневно компания инвестирует около 3 млн. долларов в научно-технический прогресс и разработку новых моделей. Так что у российских аграриев есть возможность выйти на гораздо более высокий уровень сельхозпроизводства.

Два новых филиала

Рассказывая об экспозиции компании «АСТ» на «ЮГАГРО-2009», ее коммерческий директор Владимир Вертей отметил, что часть представленной на выставке самоходной и прицепной техники прибыла сюда не с торговых площадок, а из различных хозяйств, где она успешно работала. Это свидетельство широкой востребованности машин и агрегатов John Deere. Поэтому вниманием посетителей пользовались и зерноуборочный комбайн JD 9670 STS (приспособленный, в частности, для уборки риса) на полугусеничном ходу, и трактор John Deere 8430 с двигателем 305 л. с., и гусеничный трактор John Deere 9430 T, и самоход-

ный опрыскиватель John Deere 4730. Здесь же разместились самоходные газонокосилки John Deere 145 и John Deere 720, экскаватор-погрузчик John Deere 325 и телескопический погрузчик Panogamic 101 NM (Италия).

Новые машины мы как раз представляем в непростом для мировой экономики году, - подчеркнул В. Вертей. - И это признак того, что для нас этот год был удачным. Намеченные планы реализованы, а некоторые даже перевыполнены. Открыто два новых филиала компании.

Безусловно, кризис негативно отразился на финансовом состоянии наших клиентов, поэтому возникла необходимость в разработке и внедрении новых механизмов финансирования, условий поставки техники и т. д., чтобы отношения с клиентами стали более тесными и доверительными (все моменты

- Мы давно пришли к выводу, что не может быть продаж без послепродажного обслуживания, и отвечаем за этот участок работы на весь срок службы техники. Охватывая сервисом Ростовскую, Волгоградскую области и Краснодарский край, мы реагируем на заявки, проводим диагностику и устраняем неисправности достаточно оперативно, т. к. среднее расстояние между ближайшим сервисным центром и клиентом составляет 120 - 150 км. Это означает, что на выполнение заявки уйдет максимум сутки с момента ее принятия по телефону или факсу.

Сегодня у нас 100 механиков и 50 выездных автомобилей, оборудованных необходимым диагностическим и ремонтным оборудованием. С появлением новых филиалов в Адыгее и на востоке Ростовской области набирается и обучается дополнительный персонал, закуплены автомобили.

В межсезонье - с октября по май - идет теоретическое и практическое обучение диагностике и ремонту по всем продаваемым в России моделям техники John Deere. Первый семинар мы проводим во время продажи техники. Наша задача не только правиль-

КОМПЕТЕНТНОЕ МНЕНИЕ

Иван МОЛЧАНОВ, директор Северо-Кубанской опытной станции КНИИСХ им. П. П. Лукьяненко:

- Исходя из опыта эксплуатации техники John Deere в своем хозяйстве, мы пришли к выводу, что она себя оправдывает. Сокращается время, затрачиваемое специалистами на организацию производства, высокая надежность сводит до минимума ремонт.

У нас два трактора 8000-й серии и комбайн John Deere 9660 STS. Он отработал четыре года и убрал зерновые уже более чем на 8000 га. В этом сезоне убрано зерновых, кукурузы и подсолнечника на 2500 га. Техника может работать сутками, ее производительность на зерновых - 75 га/сут., она очень экономична, комфортна.

Преимущество техники John Deere еще и в том, что можно использовать систему точного вождения, позволяющую добиться максимальной производительности и минимума издержек. По сервису одно лишь нарекание: цены кусаются. Но зато сами ремонтники не занимаемся, специалисты компании «АСТ» делают все в срок и качественно.

Виктор СТАЦЕНКО, коммерческий директор ОАО «Родина» Новокубанского района, станция Бесскорбная:

- У нас больше 15 единиц самоходной техники John Deere - комбайны, в т. ч. кормоуборочные, тракторы 7000-й и 8000-й серий. Используем высокопроизводительную, мощную и надежную технику John Deere и в растениеводстве, и в животноводстве. В хозяйстве 17 тыс. га пашни, 2000 дойных коров, 7000 свиней. Основные операции этой техникой закрыты. Техническое перевооружение обеспечило большой экономический эффект, особенно в экономии топлива. Новые машины и орудия менее затратны и по запчастям, поскольку реже выходят из строя. Дилер очень оперативно реагирует на наши пожелания. Должен отметить хорошую подготовку сервисного персонала в «АСТ».

С компанией «АСТ» у нас давние отношения: первый трактор JD 8420 купили в 2005 году, поскольку к этому времени большинство наших отечественных машин устарело. Приобрели также прицепные орудия. Планируем и впредь покупать эту технику - в частности, зерно-, свеклоуборочные и другие комбайны, а также культиватор, борону, сеялку, самоходный опрыскиватель. Делаем это постепенно, применяем кредитование Сбербанка по схеме 30 на 70%.

делок должны быть предельно прозрачными), чтобы наша деятельность соответствовала требованиям времени и сегодняшним возможностям сельхозтоваропроизводителей. Проще говоря, пришлось адаптироваться к условиям кризиса и продолжать активно работать. Это, кстати, способствует росту доверия к поставщику техники, поскольку у клиента появляется уверенность в том, что любые проблемы могут быть решены.

Форум «ЮГАГРО» - наше основное ежегодное маркетинговое мероприятие, - отметил В. Вертей. - Это прежде всего еще один повод для широкого общения с клиентами из всех регионов. Обычно на выставке закрепляется «пройденный материал» и обсуждаются детали дальнейшего сотрудничества. И специалисты-аграрии делятся опытом эксплуатации техники, дают профессиональные отзывы о результатах ее применения. Значение такого общения трудно переоценить.

Учеба для дилеров и клиентов

Директор послепродажного сопровождения компании «АСТ» Виктор Табашников отметил один из важнейших принципов деятельности официального дилера компании John Deere:

но настроить ее, но и научить этому технический и инженерный состав агропредприятия.

На следующем этапе мы собираем специалистов из хозяйств для более углубленного обучения, включающего, с одной стороны, повторение уже пройденных технических азов, с другой - общение на более высоком профессиональном уровне. Процесс такого обучения непрерывный, т. к. прогресс не стоит на месте и на рынке постоянно появляется новая, более сложная техника.

В каждом сервисном центре у нас есть склад запчастей для техники, находящейся в зоне обслуживания, и штат продавцов-кладовщиков. Кроме этих складов для быстрого ремонта и техобслуживания с запасом запчастей, оценивающимся примерно в 7 млн. долларов, имеется федеральный склад в Москве. Его задача - как постоянное пополнение расходных материалов, так и продажа дорогостоящих, медленно оборачивающихся запчастей для техники. Срок поставки из Москвы - сутки.

Увеличение складских запасов вызвано увеличением количества техники John Deere в зоне обслуживания: по всем регионам насчитывается более 2000 единиц только самоходной техники John Deere, - сказал В. Табашников.

В. ЛЕОНОВ
Фото А. МАЛЕНКОВА