

编者按: IBIS每年会议期间,都将发布全球主要事故车修复市场的行业发展现状系列报告,这些报告均由业内资深专家撰稿。系列报告多角度展示了世界事故车修复行业技术及市场发展现状。从2012年第7期开始,本刊与国内事故车修复及相关行业的专业人士一起,分享了2012 IBIS发布的最新全球主要事故车修复市场的行业发展现状系列报告。

我们将了解到: 阿根廷缺乏事故车维修方面的技术人员、缺少资金投资最新技术设备; 加拿大同样缺乏车身维修方面的合格技术人员; 中国10万家事故车修理厂经过跨越、已进入现代化经营; 希腊财政危机如何造成汽车销售市场骤降60%……从全球来看, 保险公司对事故车维修行业有着强大的控制力。例如, 在新西兰, 该国目前最大的保险公司, 如果竞标成功, 将接管其第二大车辆保险公司, 并获得其61%的市场份额, 必将成为实力更强、影响力更大的保险企业……

相信此系列报告会帮助您了解全球14个有影响力的事故车修复市场, 深入分析各国事故车维修行业面临的重大挑战以及发生重大变革所需的驱动力及关键因素。系列报告顺序依次为: 阿根廷、澳大利亚、加拿大、中国、希腊、意大利、新西兰、葡萄牙、俄罗斯、南非、西班牙、荷兰、英国和美国。

聚焦全球事故车修复市场(七)

◆编译/姜曼

意大利

意大利

作者: Cristina Mandrini
公司: CAR Carrozzeria
职务: 记者

(接上期)

目前, 意大利的汽车修理厂正处于经济危机影响下的经济、政治以及思想都不稳定的市场中。意大利的修理厂所面临的最严峻、最重要的挑战是两方面的, 并且是相互关联的, 也就是竞争与联盟。

今天的意大利维修企业正面临着一些重要的选择。市场提供给他们很多新的项目和机遇, 但是只有深入了解相关行业, 才能帮助维修企业, 为其选择最合适的策略和合作伙伴。

同时, 这里也有一些证据表明有多处维修厂已经在意大利成立并使用, 国家已经允许非官方的修理团队或者工会稳定发展。其中一些团体是独立的, 而其他一些联合起来组成了一个贸易联合会。最后一个现象是这些团体期望互相合作。在过去, 很少有这种公司间的合作, 但是也没有什么实质性的目标达成。其中主要的困难在于拥有一个根本性的规则, 也就是拒绝与保险公司达成协议。

汽车制造商和保险公司的影响

汽车制造商的策略从新车销量急剧下滑开始就已经改变了, 他们的主要目标都转变在服务 and 部件上, 逐渐扩张的市场让他们觉得维修部门以及投入更多的精力在修理厂已经成为过去。

与其直接在修理厂上投入精力, 汽车制造商的策略开始转变为与大型产品和设备公司建立战略合作伙伴关系, 通常是生产流水线, 比如油漆喷涂厂。与此同时, 保险公司仍然处于意大利碰撞维修市场的中心环节, 所给他们的政治管理是为了控制维修花费。

快修系统

智能快速修理进程正在越来越广泛地被意大利汽修厂所采用, 这是由于当今碰撞程度和索赔等级的下降。所以, 这实际上也使得汽修厂可以为汽车司机提供一系列量身定做的服务, 并提供了理想的

价目表和快速维修时间。公司也为使用这个系统的维修人员提供了高质量的训练和支持服务。

在汽车修理中,小部分的损伤是实时进行矫正的,这也构成了意大利汽修市场既没有大成功也没有很多可调整问题的简单印象。

挑战

面对碰撞强度和索赔等级都趋于下降(目前已达15%)的趋势以及汽车司机购买力不足的病态市场,短期目标是汽修人员必须明确意识到维持一个有效率业务的重要性:核查材料以及时间上的浪费,成本控制,工作流程的控制以及管理人员的调配。

汽修人员所面对的另一个问题是修理严重碰撞事故车的情况在减少。有两个事实说明了这一趋势,第一个事实是保险公司以及消费者都担心安全标准也许会在大型修理中被降低;其次是重大损伤的修理费用相较于专家和保险公司所给出的赔偿是不划算的。这也给汽修行业带来很大的冲击,因而汽修行业也改变了装备和雇员培训的投资策略。

修理数据

通过汽车制造厂,特别是那些正规的汽修厂,意大利已经获得了精确可靠的历史修理数据(这些数据来自于评估中心)。个体修理户认为获取这些数据很昂贵并且很难在网上下载到。

现在意大利99%的汽修厂都使用电脑进行评估。但这不是一天就完成的事情,意大利也经历了一个由传统评估到现代评估的转变过程,并且现在已经完全抛弃了老式的纸质信息系统并采用新式的在线系统。尽管不必要,但是保险公司和维修人员对这种电脑标准化的实时评估系统仍持有异议。而这个被命名为维修时间的科技工具,不幸地被沦为政治争辩和商业发展的工具。

新车的销售


在意大利,新车销售量在2011年下跌了10.8%,仅仅售出174.8万辆,不过在接下来的2012年初,销售量却有了明显的反弹,并在一月上涨了3.5%。不幸的是,这个上涨趋势仅仅是个幻像,在接下来的两个月中,二月份销售量下滑了19%,三月份下滑了27%,汽车制造商的处境也在工人罢工的冲击下变得更糟。这也预示着新车销售情况在意大利经济复苏之前情况是不会有很大好转的。

贬值趋势

如同西方其他发展中国家,意大利修理产业间的冲突被看作是汽车修理的非经济性增长,也被认为是意大利修理市场的机遇和挑战。汽车的增长是复杂的,其修理费用也随着技术的提高而提高。越来越多政治家的汽车修理费也是由保险公司所负担的(保险公司宁愿与政客打交道也不愿意与修理人员打交道),这也导致了汽车修理市场的进一步恶化。

这个趋势在意大利市场议程的冲突中显得尤为突出。我们的记者说,他们也曾主动努力解决这个问题,但是情况却随着意大利律师干预程度的增加而恶化。与此同时,工作量下降了,但是索赔额度却提高了,最终的负担以保险费增加的形式被转嫁到消费者身上。

修理厂数量

截至2011年,意大利修理厂的数目仍然稳定在15000家左右,但是,在2012年第一季度,这个数目却大幅下降,而且这个趋势将持续一整年。修理标准和质量保障仍然是当今意大利商业和管理中高度敏感的问题。(未完待续) 

AKEMI / 雅科美® 德国原装

多功能原子灰

- 与镀锌板、铝合金、钢板等均有非常好的黏接性
- 快干、易磨、细腻、刮涂性好



**用于前机盖等关键部位,耐高温
不用环氧底漆,适用各种车型**

德国AKEMI/雅科美中国办事处

北京雅科美商贸有限责任公司

电话: 010-87794952/4752

传真: 010-87794805

中文网址: <http://www.akemi.com.cn>