KOB

Azərbaycan Respublikasının
Kiçik və Orta Biznesin
İnkişafı Agentliyi

SAT GROUP

Bazar araşdırması təqdimatı

MİNİK VƏ YÜK AVTOMOBİLLƏRİNDƏ YAĞDƏYİŞMƏ XİDMƏTLƏRİ

Araşdırma metodologiyası

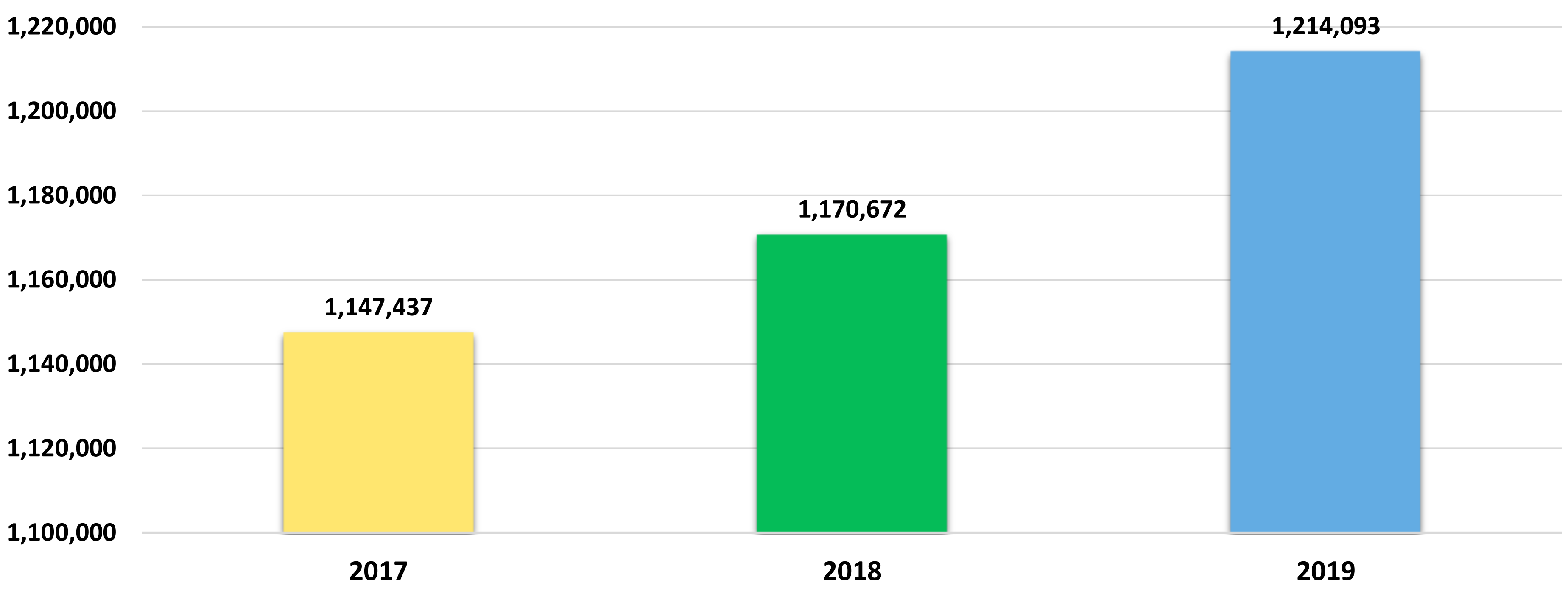
Minik və yük avtomobillərində yağdəyişmə xidmətlərinin bazar araşdırması çərçivəsində aşağıdakı araşdırmalar və sorğular aparılıb :

- Kabinet araşdırması, o cümlədən müxtəlif mənbələrdən əldə edilmiş statistik və analitik məlumatlar;
- Yağdəyişmə xidmətləri mərkəzləri arasında sorğular;
- Əhali arasında onlayn qaydada sorğular;
- SWOT analizi

ÖLKƏDƏ ÜMUMİ NƏQLİYYAT VASİTƏLƏRİ İLƏ BAĞLI STATİSTİK GÖSTƏRİCİLƏR

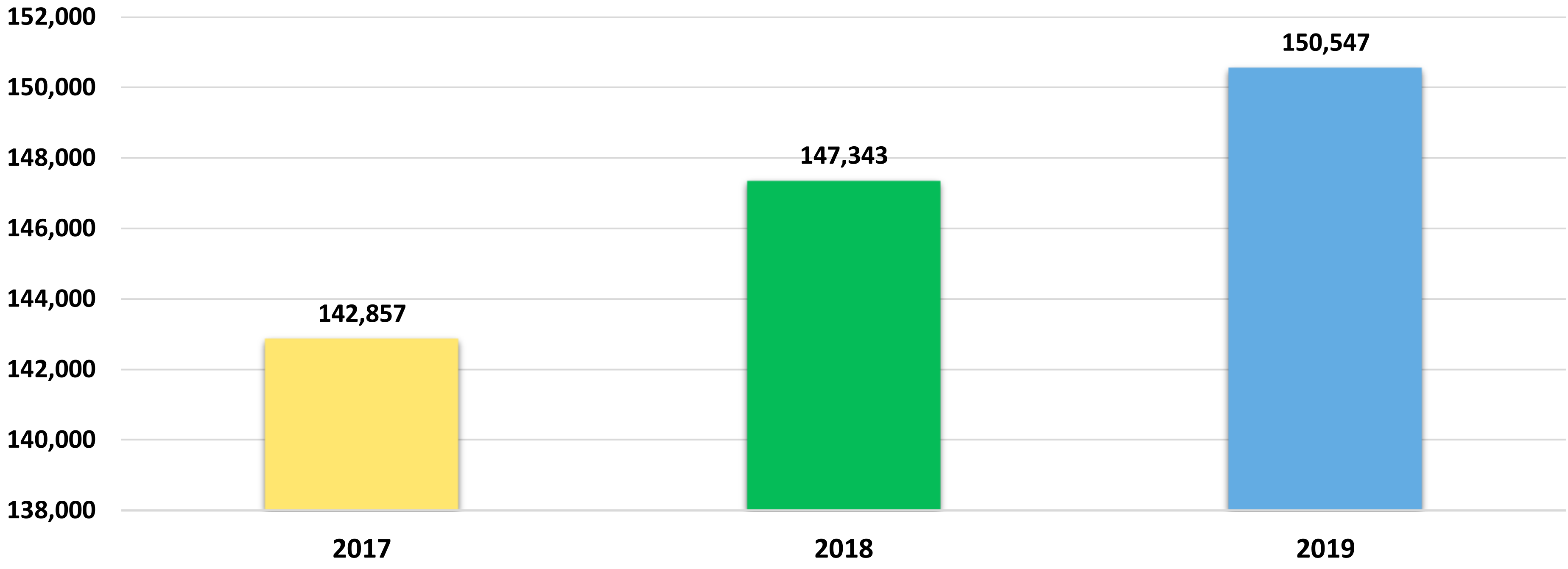
Azərbaycanda qeydiyyatda olan minik avtomobillərinin sayında davamlı şəkildə artım var

Azərbaycanda qeydiyyatda olan minik avtomobillərinin sayı (ədəd)



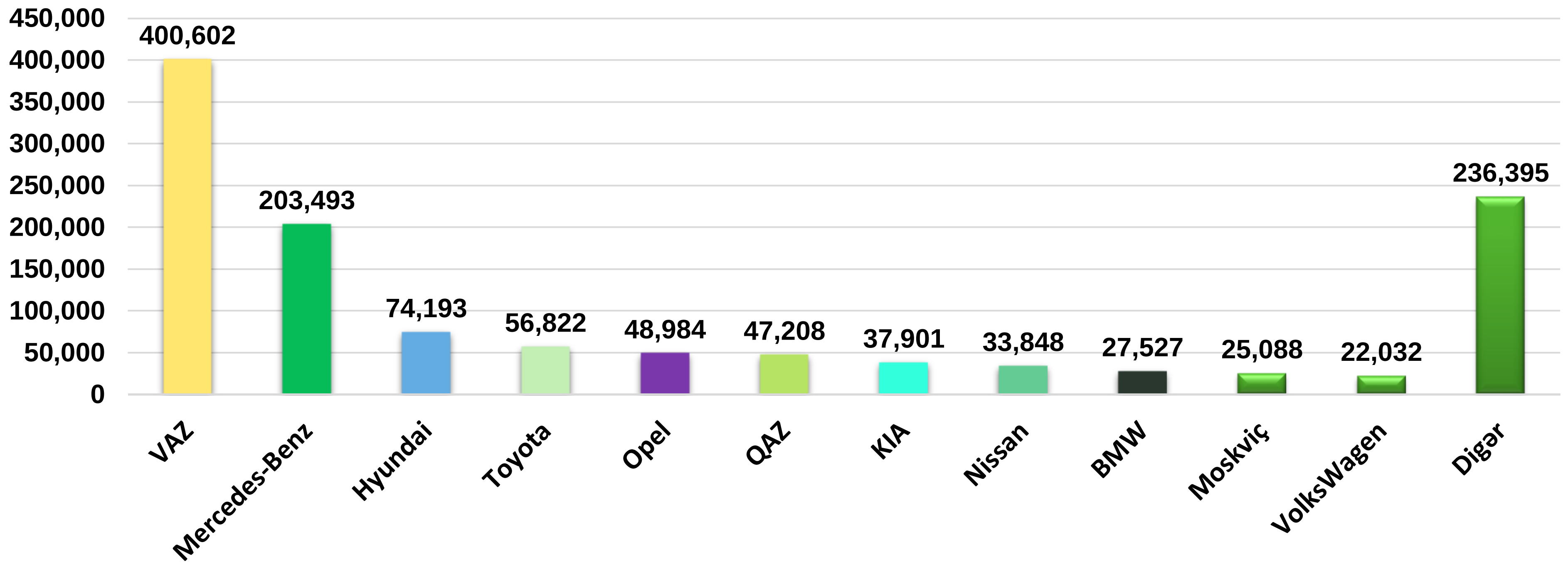
Azərbaycanda qeydiyyata salınan yük avtomobillərinin sayında da artım var

Azərbaycanda qeydiyyatda olan yük avtomobillərinin sayı (ədədlə)



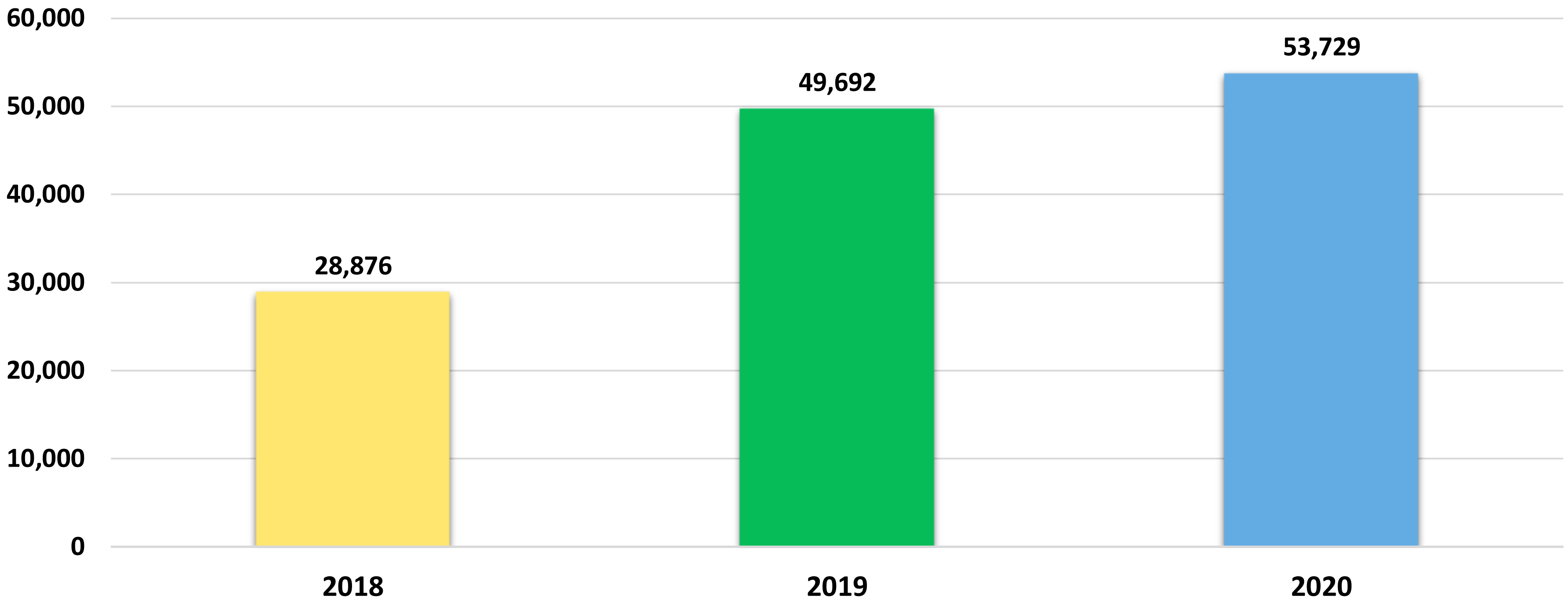
Ölkədə ən çox qeydiyyat olan maşın markası Lada Vazın modelləri, daha sonra isə Mercedes-Benz markalı alman avtomobil markasıdır

Azərbaycanda qeydiyyatda olan minik avtomobillərinin markası (2019-cu il üzrə, ədədlə)



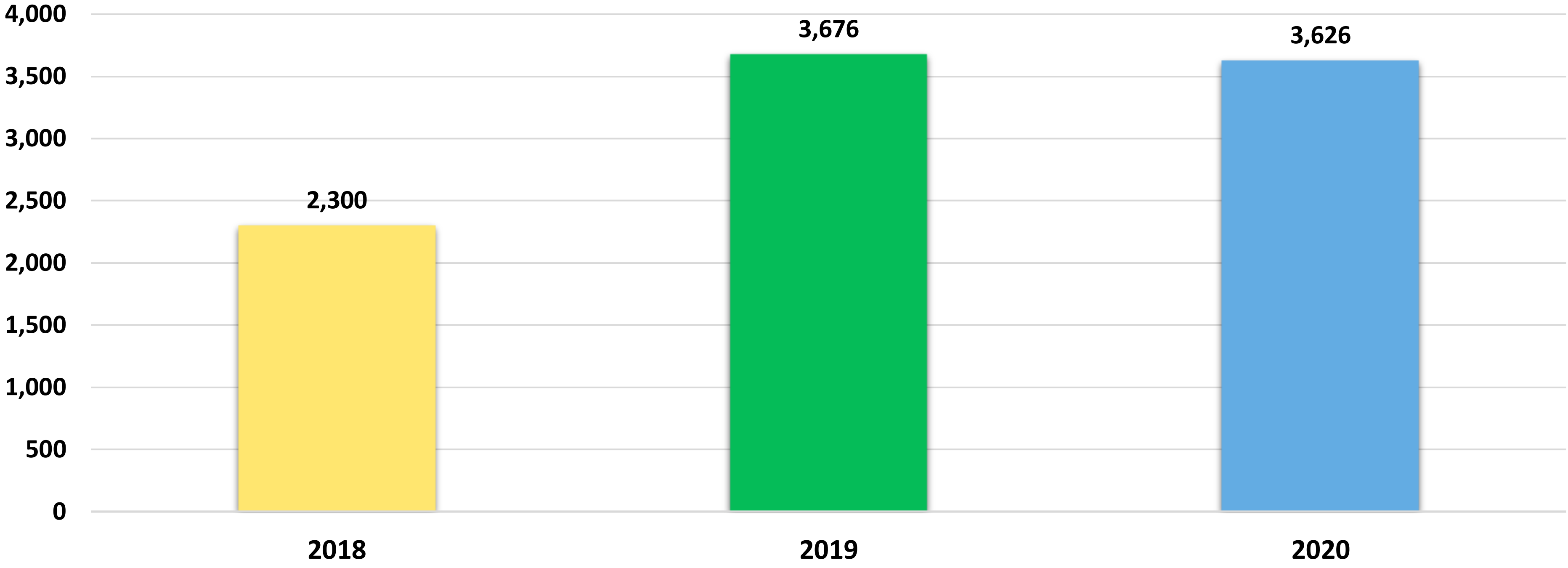
İllər üzrə müqayisədə avtomobil idxalı davamlı şəkildə artır

Azərbaycana illərə görə idxal olunan minik avtomobillərinin sayı (ədədlə)



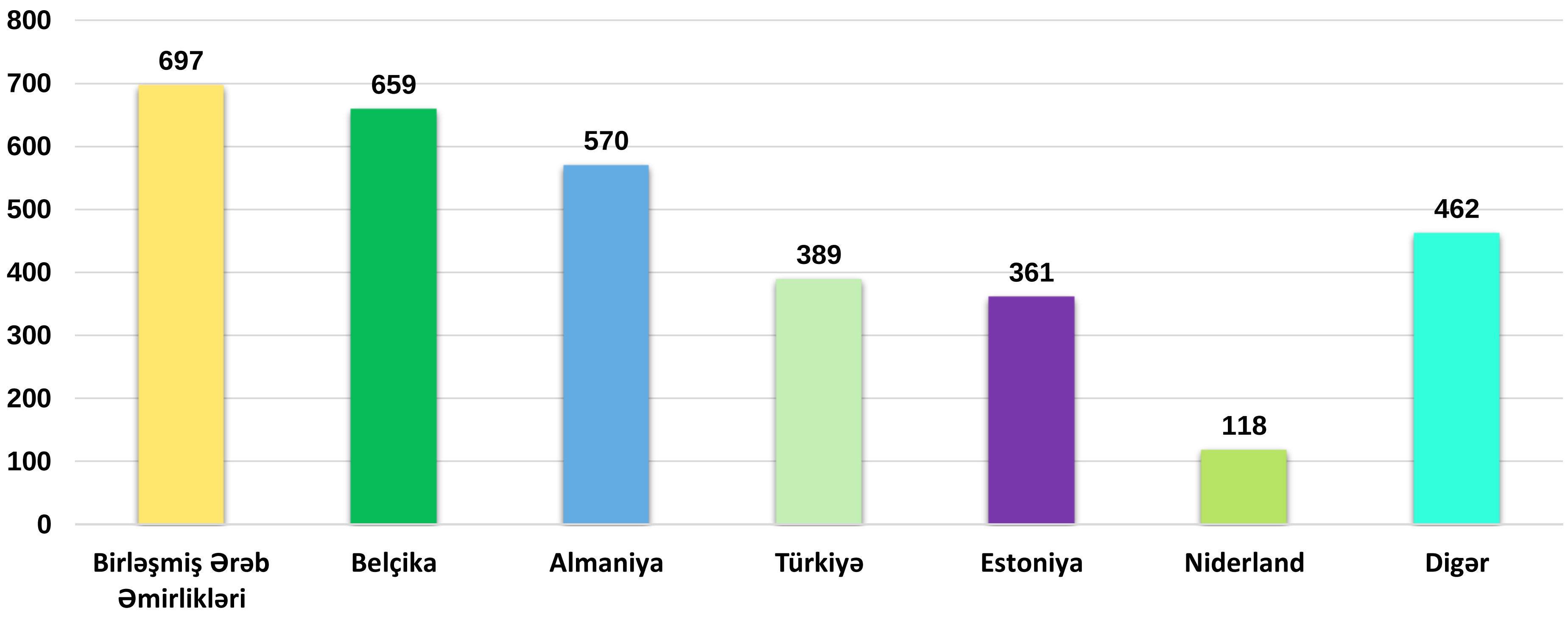
Azərbaycanda yük maşını idxalında son iki ildə eynilik var

Azərbaycana illərə görə idxal olunan yük avtomobillərinin sayı (ədəd)



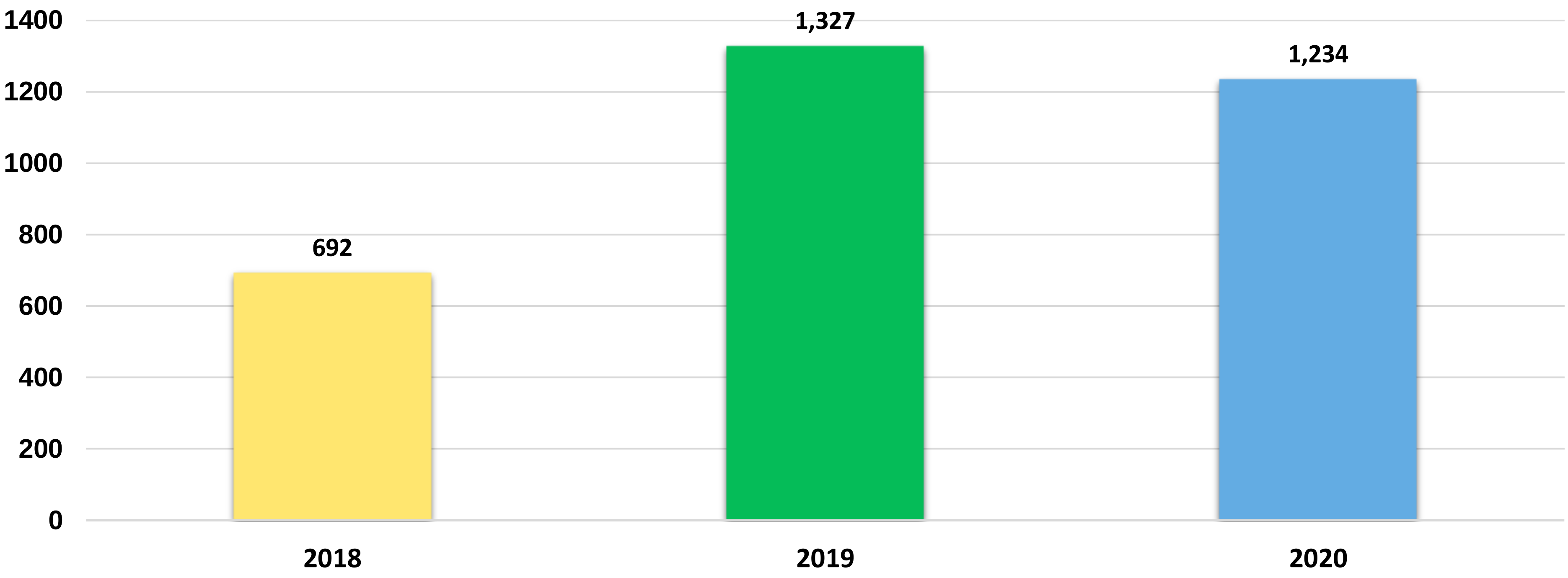
Azərbaycana ən çox idxal olunan yağ BƏƏ dən daha sonra Belçikadan gəlir.

Azərbaycana idxal olunan yağların ölkələr üzrə statistikası 2020 üzrə (ton)



Azərbaycana idxal olunan yağların miqdarında ümumi artım olsa da, 2020-ci ildə 2019-cu ilə nəzərən azalma var.

Azərbaycana idxal olunan yağların ümumi statistikası (tonla)

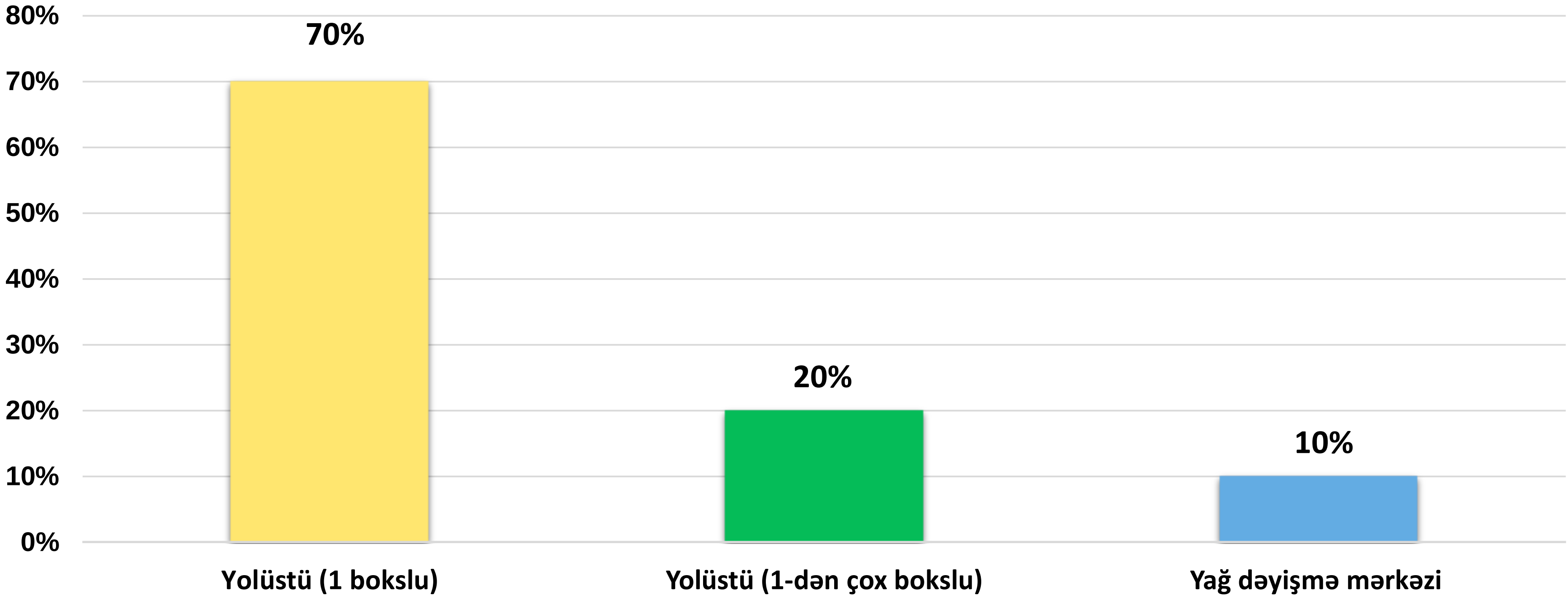


YAĞDƏYİŞMƏ XİDMƏT MƏRKƏZLƏRİ İLƏ SORĞULAR (B2B)

Bakıdaxili yağdəyişmə yerlərinin çox hissəsi 1 xidmət boksundan , daha sonra isə 1 dən daha çox bokslu yağdəyişmə mərkəzidir

Yağ dəyişmə servislərinin xarici görünüşü

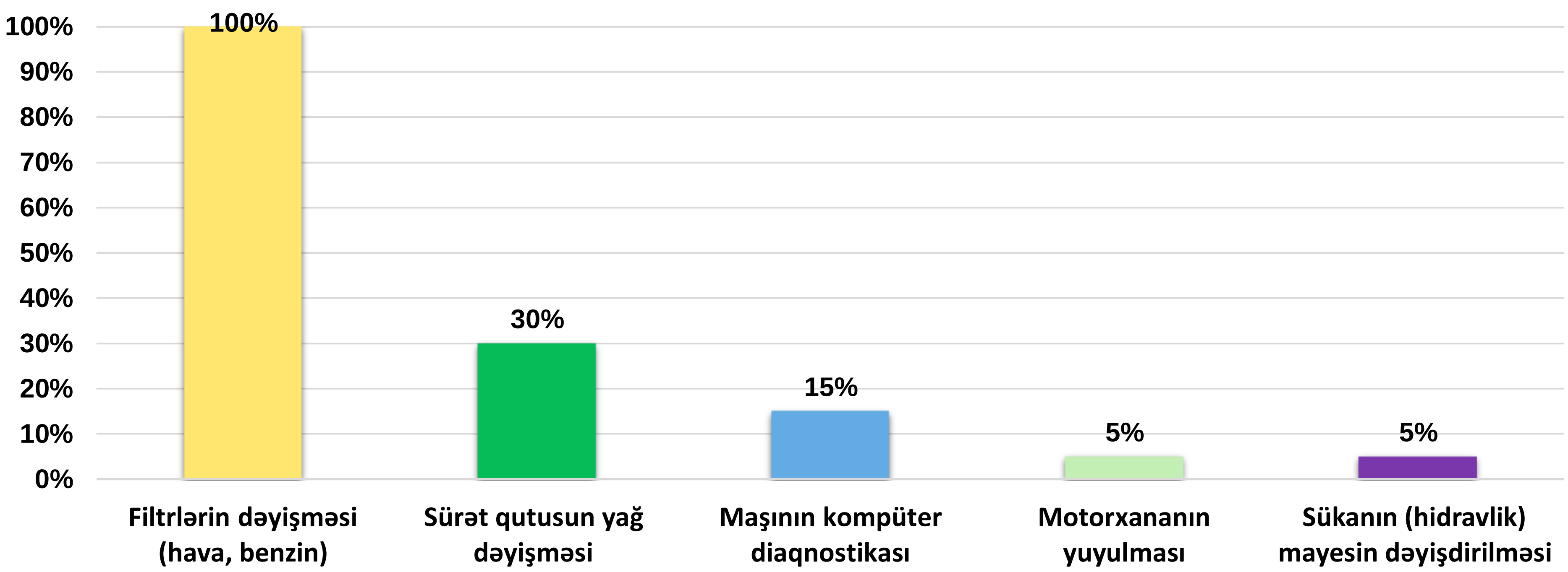
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



Yağdəyişmə servislərində əsas təklif olunan xidmət filtrlərin dəyişdirilməsi, digər xidmət isə sürətlər qutusunun yağının dəyişdirilməsidir.

Müştərilərə yağ dəyişimi ilə paralel təklif olunan xidmətlər

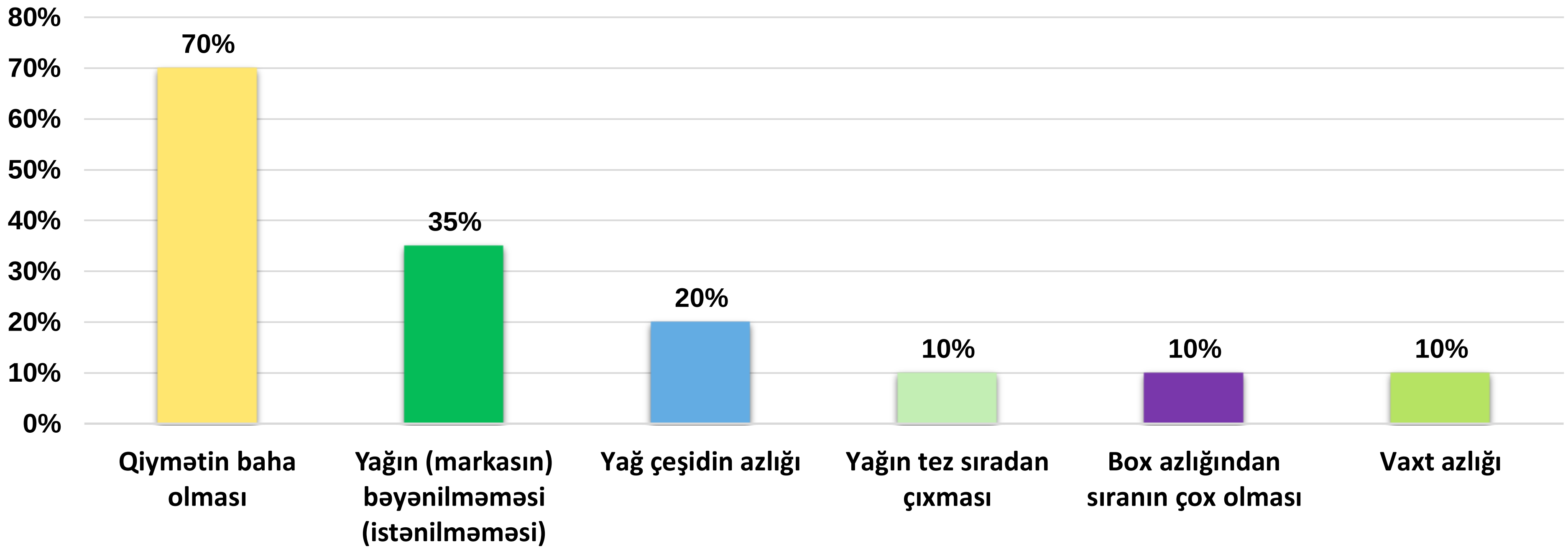
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



Bazarda müştərilərlə yaşanan ən əsas problem qiymətin baha olmasıdır, daha sonra servisdə istifadə olunan yağ markasın bəyanilməməsidir

Yağdəyişmə servislərində müştərilərlə yaşanan əsas problemlərin bölgüsü

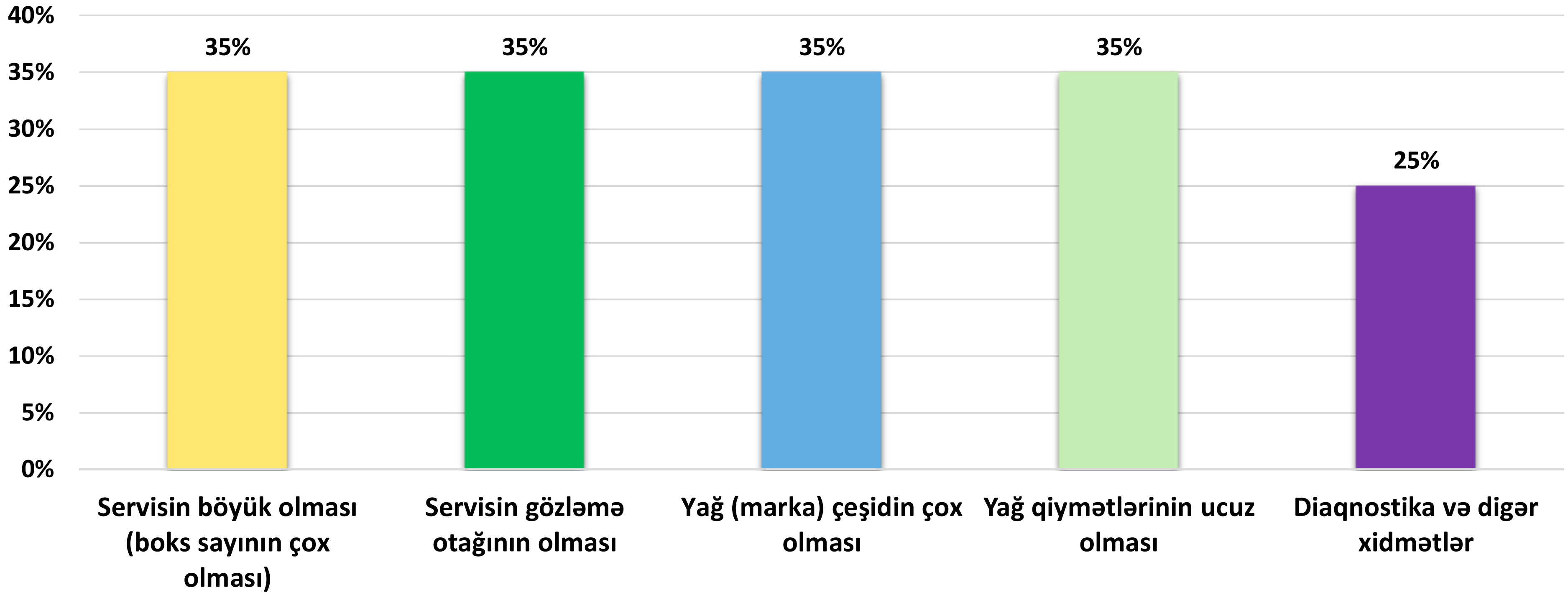
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



Servislərin ümumi fikirləri eynilik təşkil edir , hərkəs eyni əlavələrin satışda müsbət təsir edəciyini düşünür.

Sizcə servislərdə hansı əlavələr olsa satışlar artar?

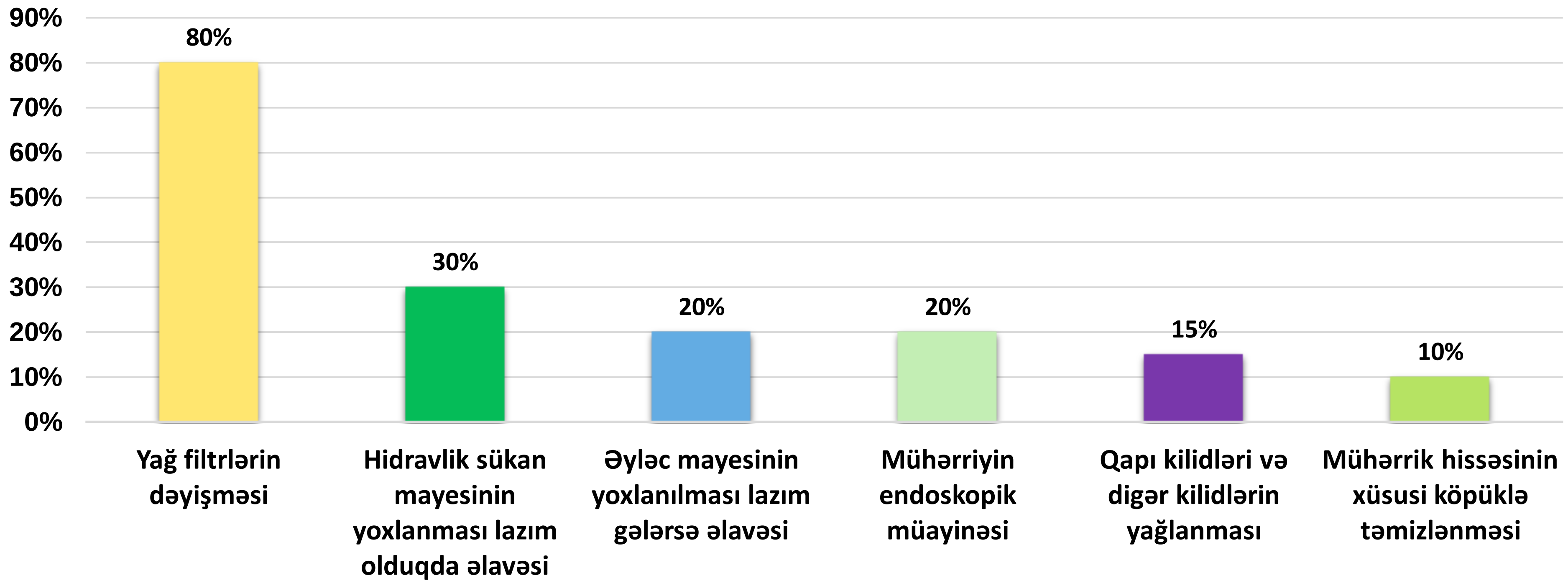
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



Yağ dəyişmə servislərinə yaxınlaşan müştərilərin böyük hissəsi əlavə xidmət olaraq filtrlərin dəyişilməsini istəyir.

Müştərilər servisə yaxınlaşdıqda yağ dəyişimindən başqa hansı xidmətlər istəyir ?

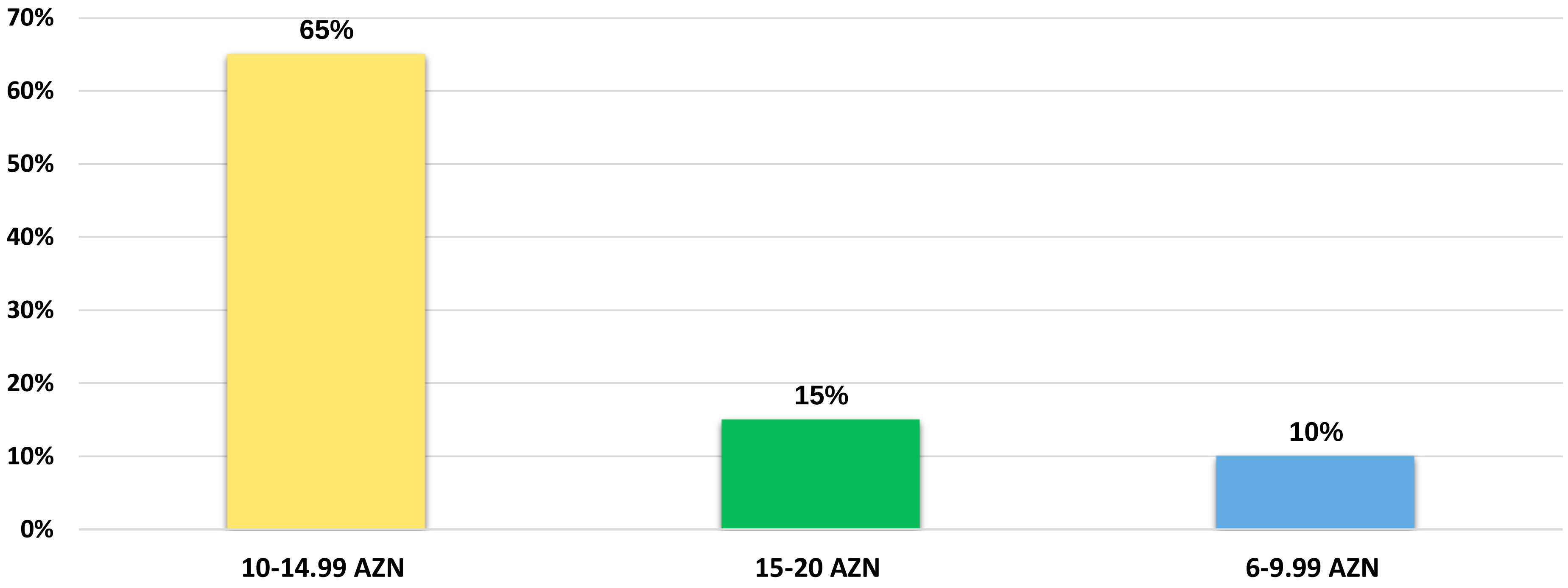
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



Yağ dəyişmə servislərində satılan əsas qiymət aralığı 10 - 14.99 AZN-dir.

Ən çox hansı qiymət aralığında mühərrik yağı alınır? (1 Litr)

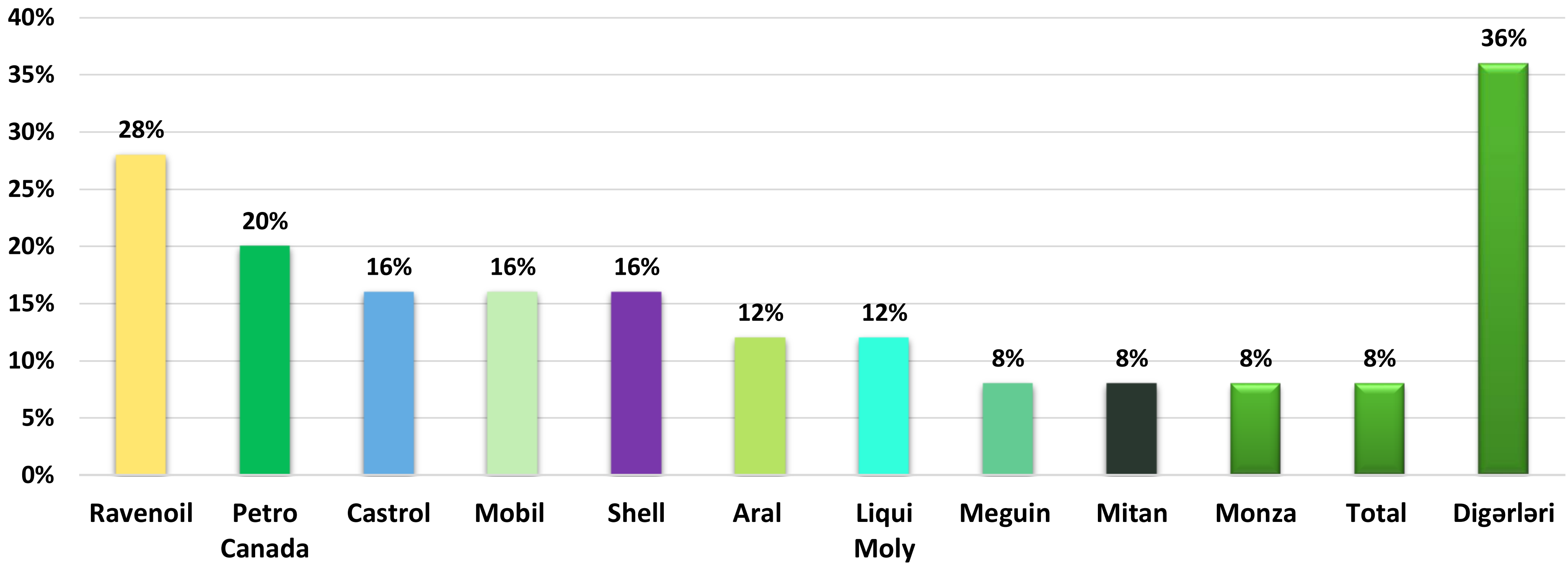
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



Yağ dəyişmə servislərində tək bir marka üstünlük təşkil etmir.

Yağdəyişmə servisində ən çox hansı yağ markası satırsınız?

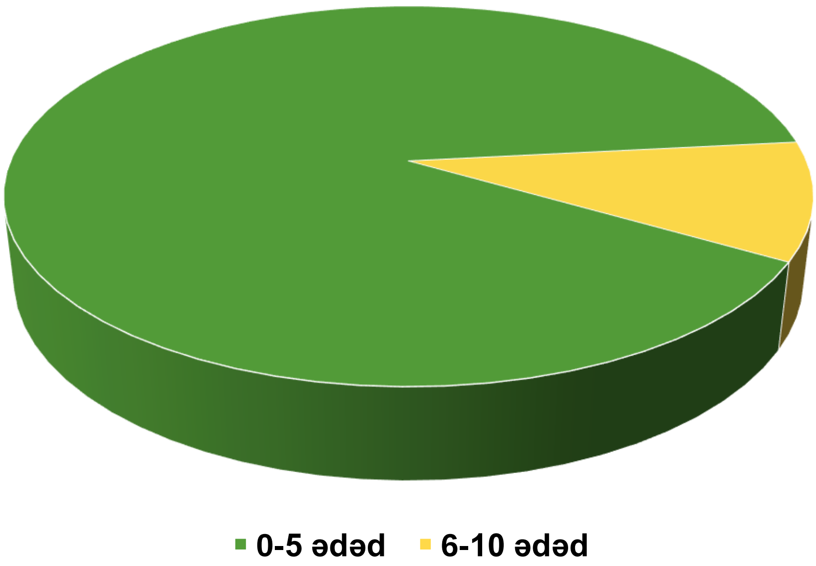
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



Pandemiyadan əvvəl günlük orta yağdəyişmə sayı 10 idisə indi əsasən 0-5 aralığındadır. Səbəb kimi sahibkarlar (ustalar) müştərilərin daha gec yağdəyişməyə gəlməsini qeyd edir.

Yağ dəyişmə servisində gün ərzində neçə avtomobil üçün yağ dəyişirsiniz ?

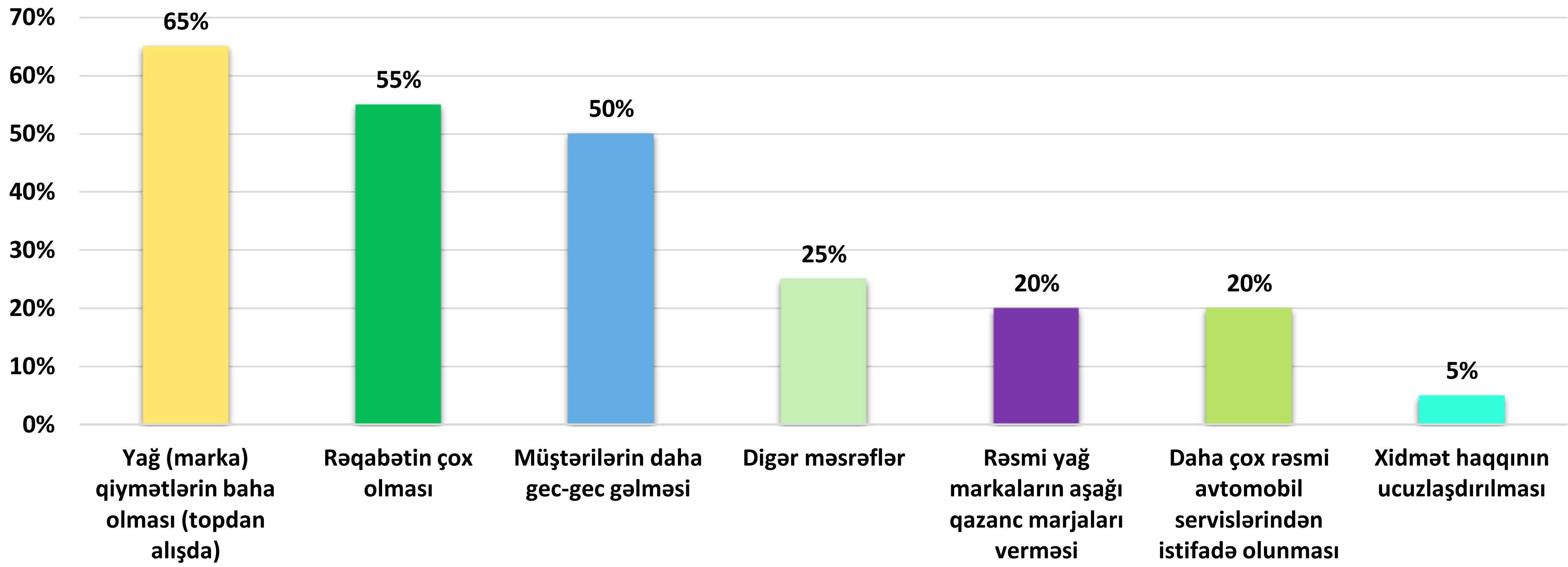
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



Yağ markaların topdan alış qiymətlərinin bahalaşması sektor üçün ciddi problem yaradır. İkinci sırada isə artan rəqabət amilidir.

Yağ dəyişmə sektorunda ən böyük problem nədir ?

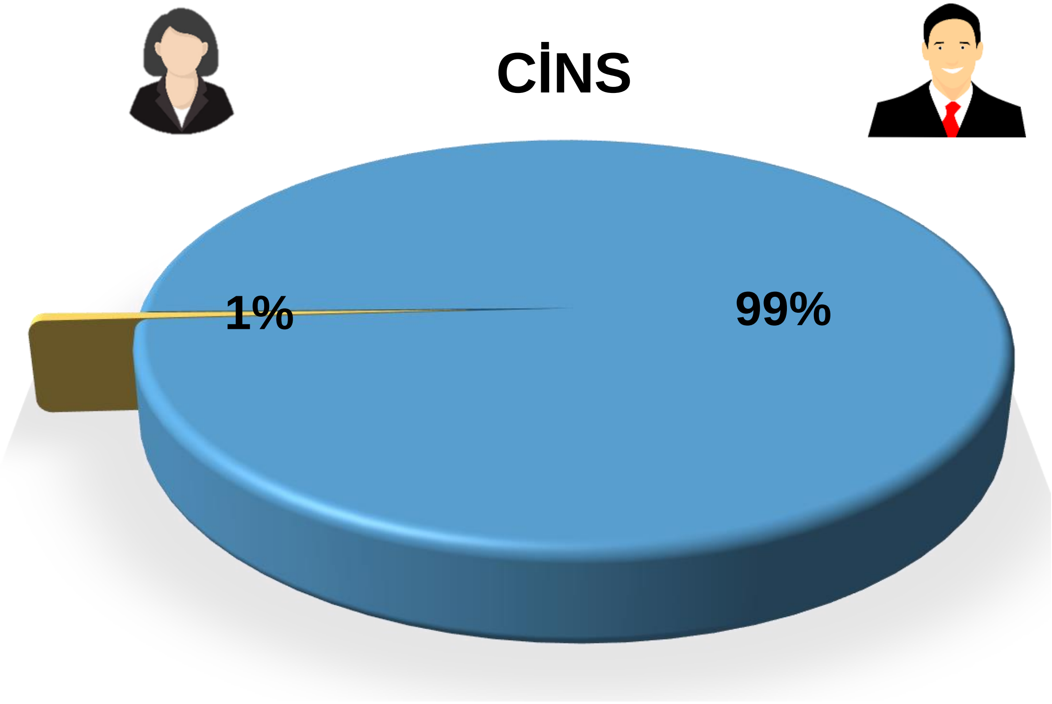
Say:20 Yağdəyişmə mərkəzi



ƏHALİ ARASINDA YAĞDƏYİŞMƏ XİDMƏTLƏRİ İLƏ BAĞLI ONLAYN SORĞULAR

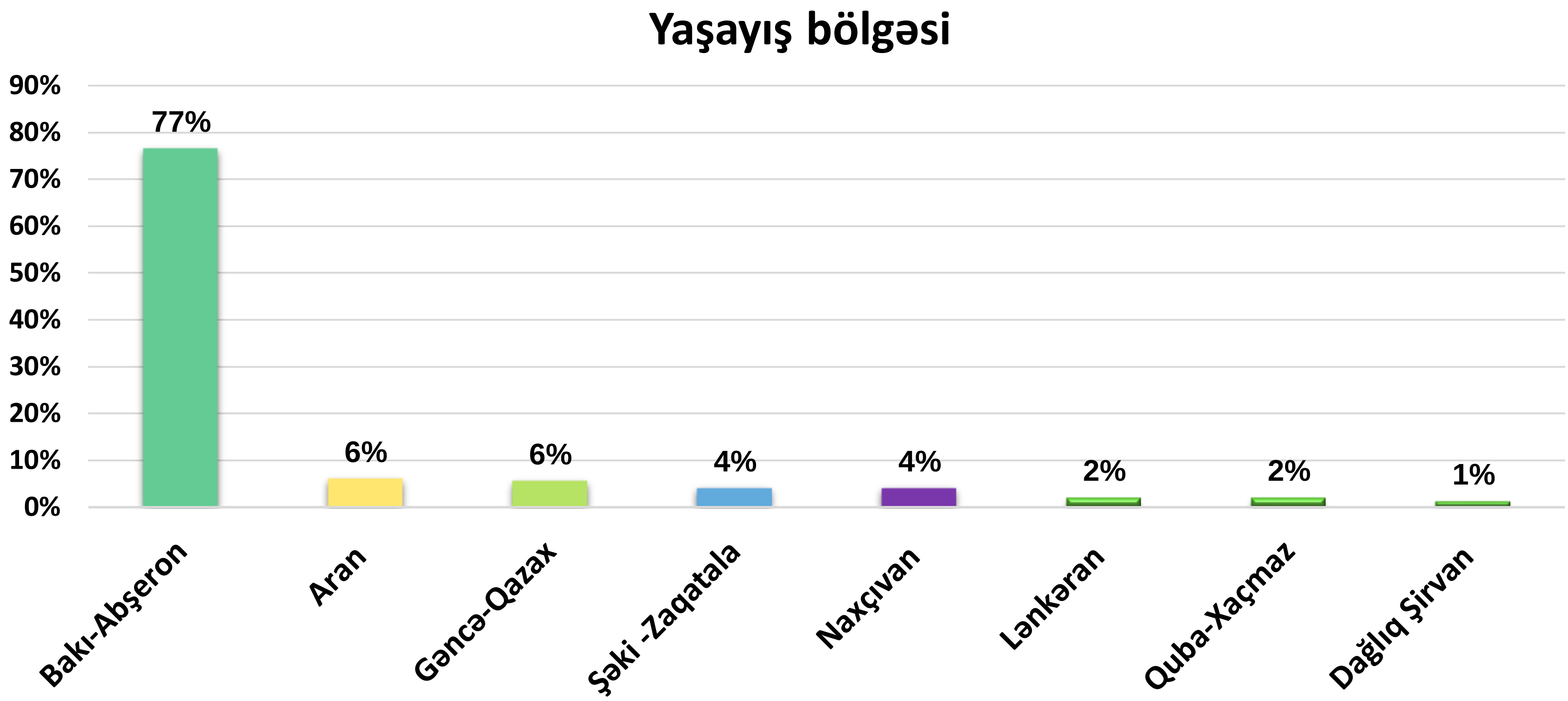
Sorğuda iştirak edən şəxslər əsasən kişilər olub. Azərbaycanda sürücülərin 96%-i kişilərdən ibarətdir.

SAY: 583



Sorğuda iştirak edənlər əsasən Bakı-Abşeron bölgəsində yaşayan şəxslərdir.

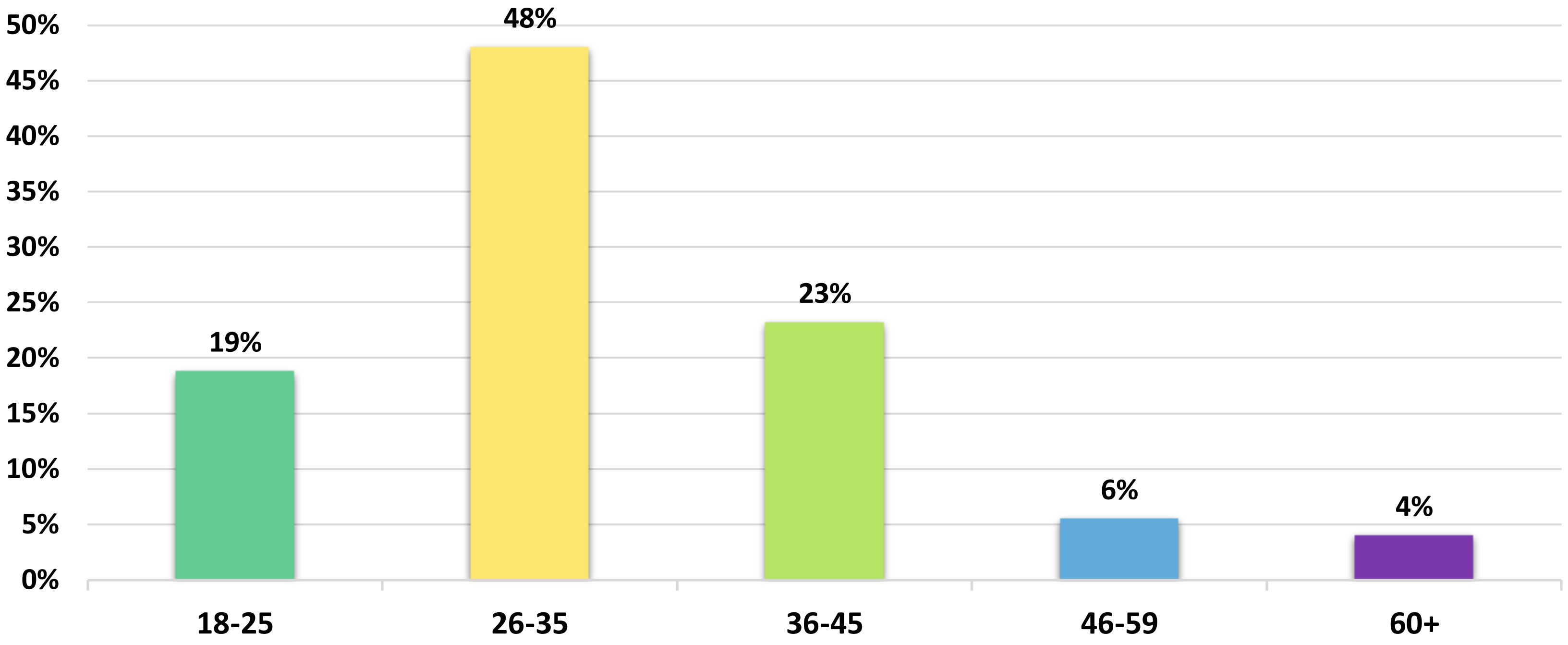
SAY: 583



Sorğuda iştirak edənlərin böyük hissəsi 35 yaşa qədər olan şəxslərdən ibarətdir.

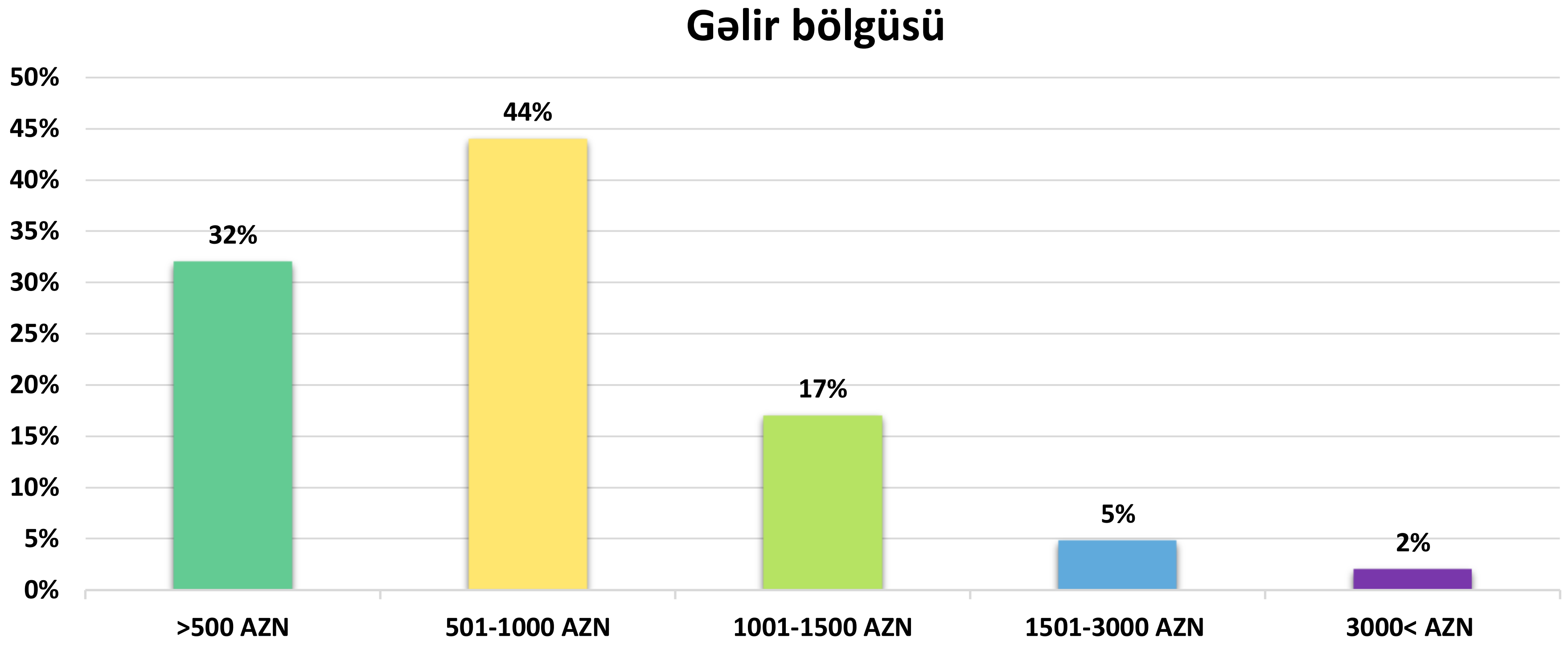
SAY: 583

Yaş bölgüsü



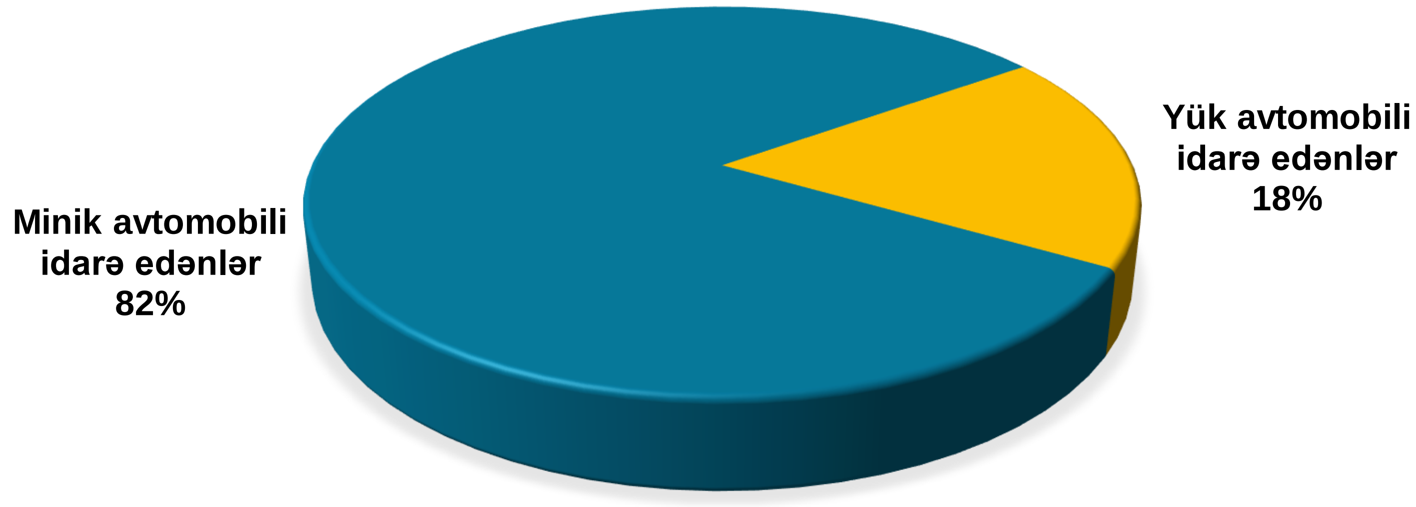
Sorğuda əsasən daha aşağı/orta gəlir qrupuna aid olan şəxslər iştirak edib

SAY: 583



Sorğuda iştirak edənlərin 477-i minik avtomobili idarə edir, 106-ı isə yük avtomobili idarə edir.

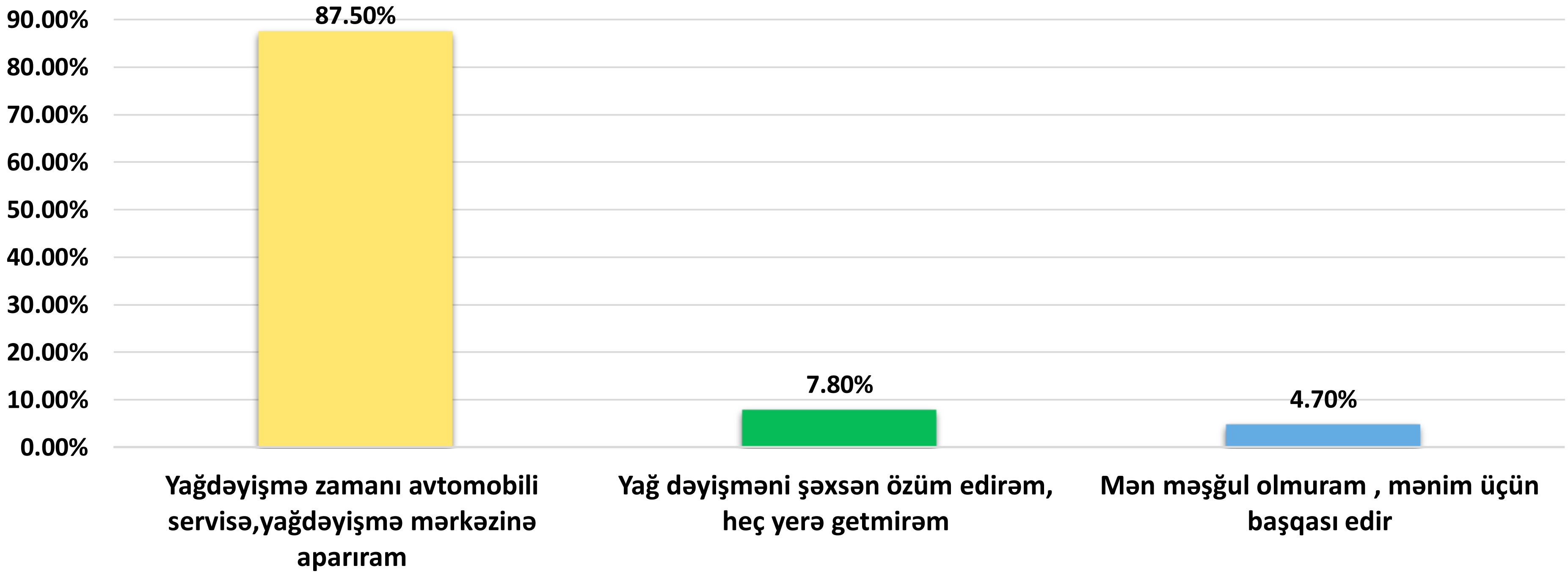
Sorğuda iştirak edənlərin idarə etdikləri nəqliyyat vasitələrinə görə bölgüsü?



Sorğuda iştirak edən minik avtomobili idarə edən sürücülərin böyük hissəsi yağ dəyişimi üçün servisə yaxınlaşır

SAY: 477

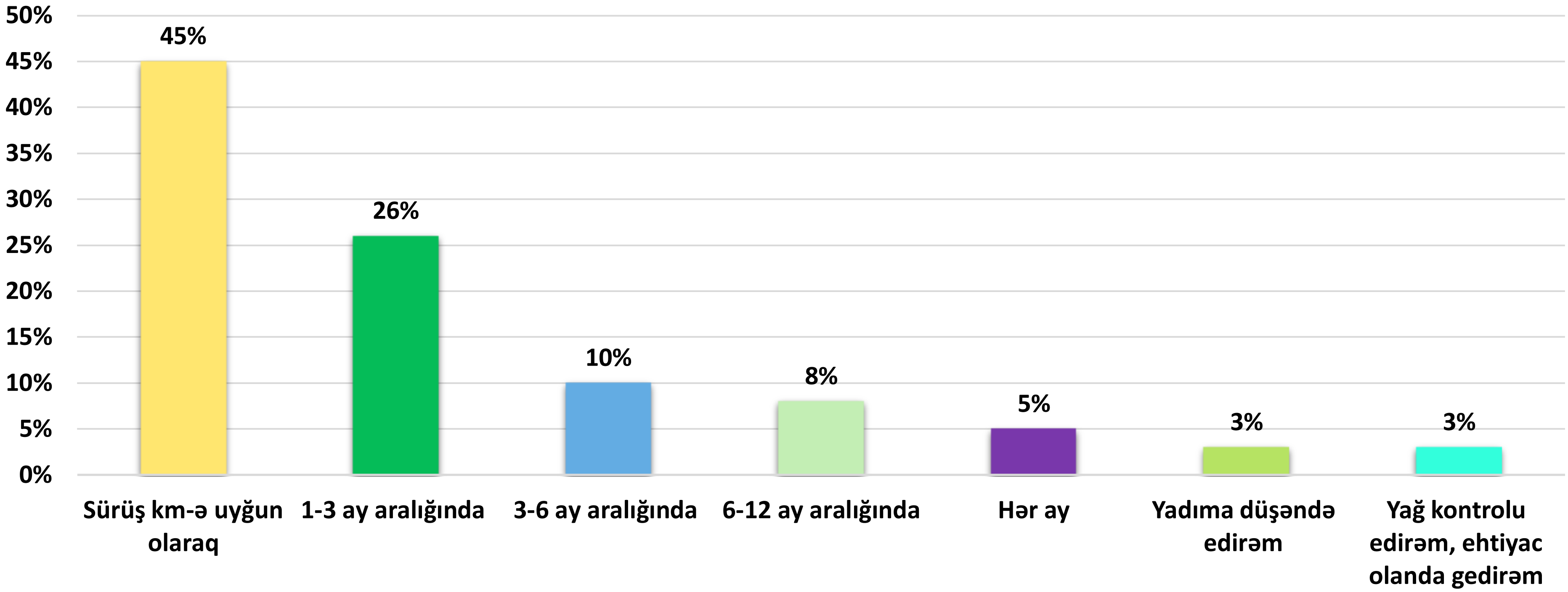
Avtomobilin yağdəyişmə vaxtı gəldikdə siz nə edirsiniz ?



Yağ dəyişimini özü edənlərin cavablarına əsasən, insanlar sürüş km-ə uyğun olaraq yağ dəyişir.

SAY: 37

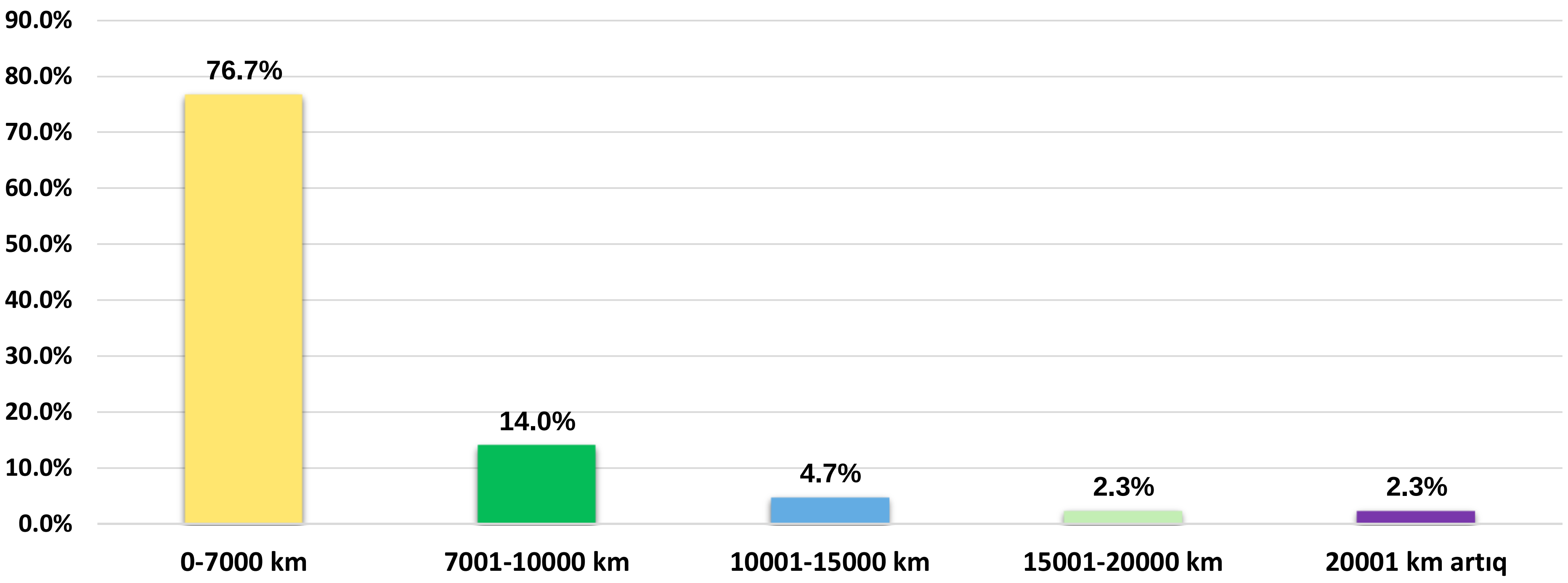
Avtomobilin yağını hansı müddət aralığında dəyişirsiniz ?



Yağdəyişməni özü edənlər arasında sorğu nəticələrinə əsasən sürücülər 0-7000 km arasında yağ dəyişirlər.

SAY: 37

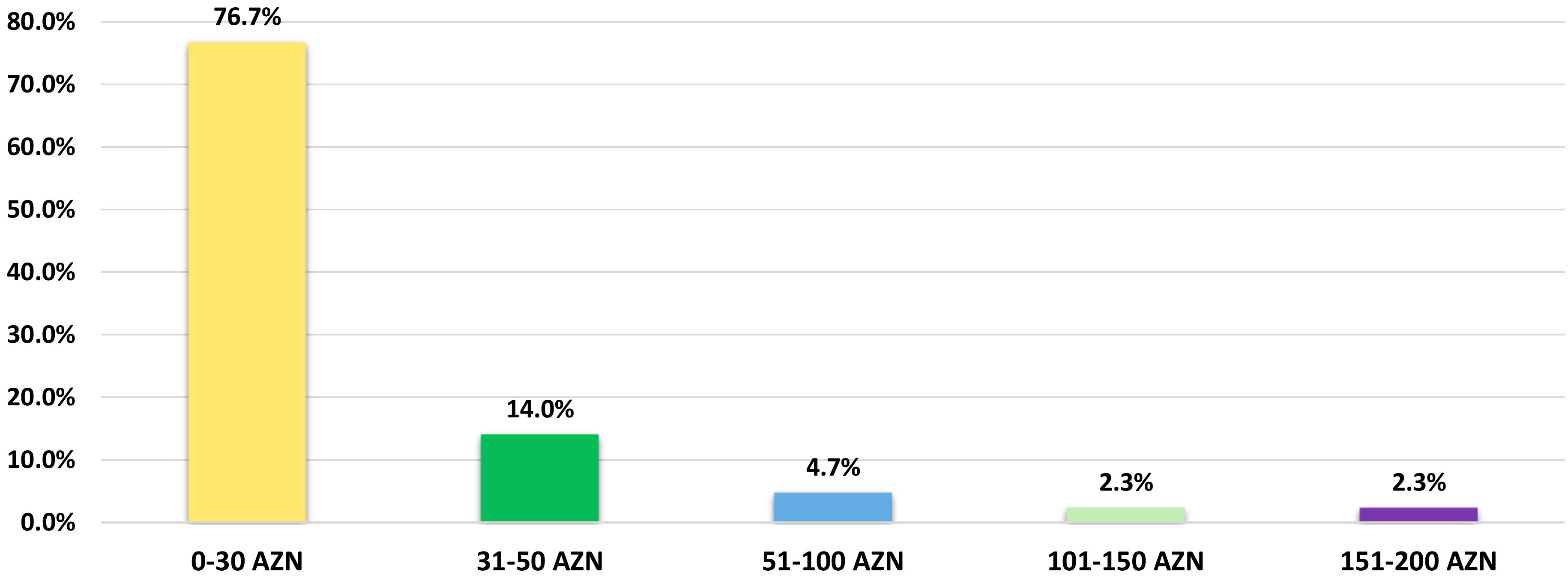
Avtomobilinizin mühərrik yağının dəyişilməsini neçə km sürdükdən sonra edirsiniz?



Araşdırma nəticələrinə əsasən yağdəyişməni özü edənlər bu proses üçün 0-30 AZN aralığında pul xərcləyirlər.

SAY: 37

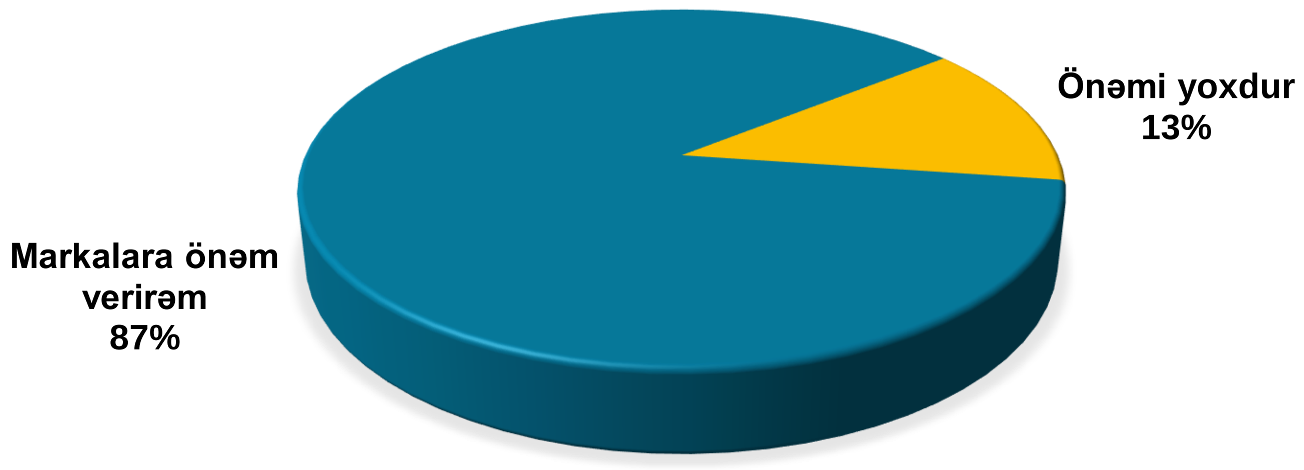
Hər yağdəyişmə zamanı mühərrik yağının dəyişilməsi üçün nə qədər pul xərcləyirsiz?



Yağdəyişməni özü edən sorğu iştirakçılarının 87%-i yağ markalarının adına önəm verir.

SAY: 37

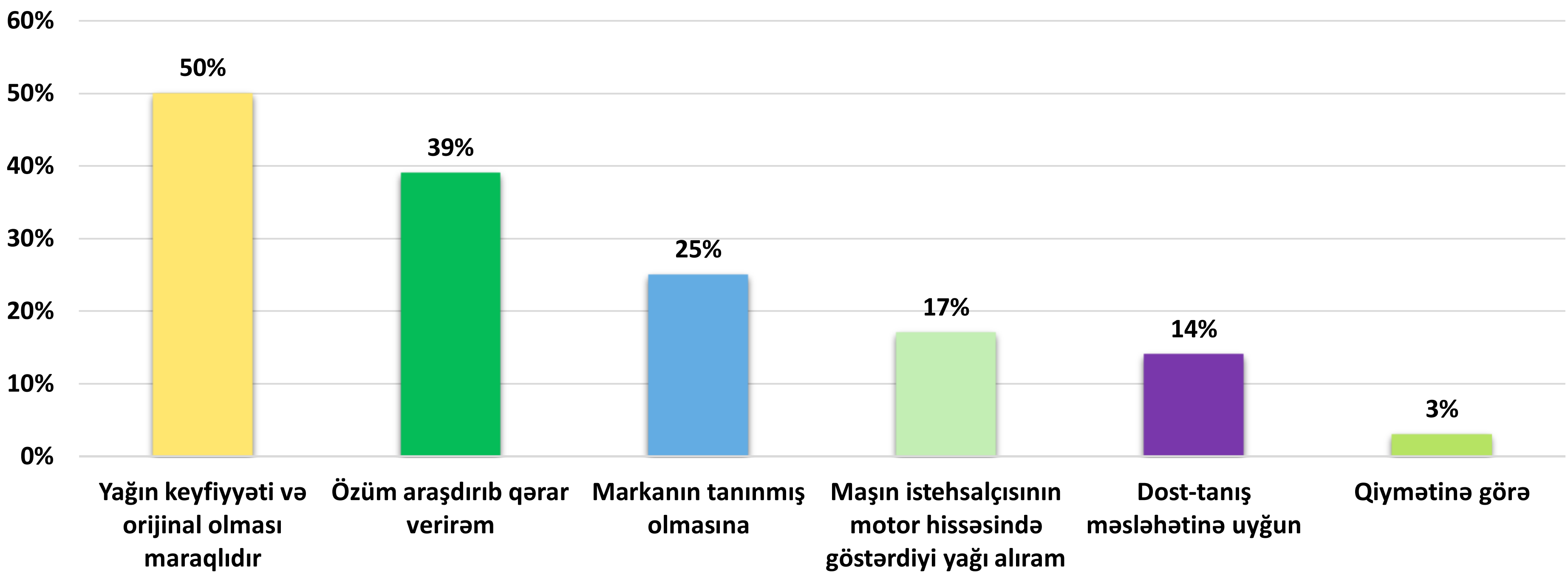
Sizin üçün yağ brendinin önəmi varmı?



Araşdırma nəticələrinə əsasən yağdəyişiməni özü edənlər yağın keyfiyyətinə görə seçirlər

SAY: 37

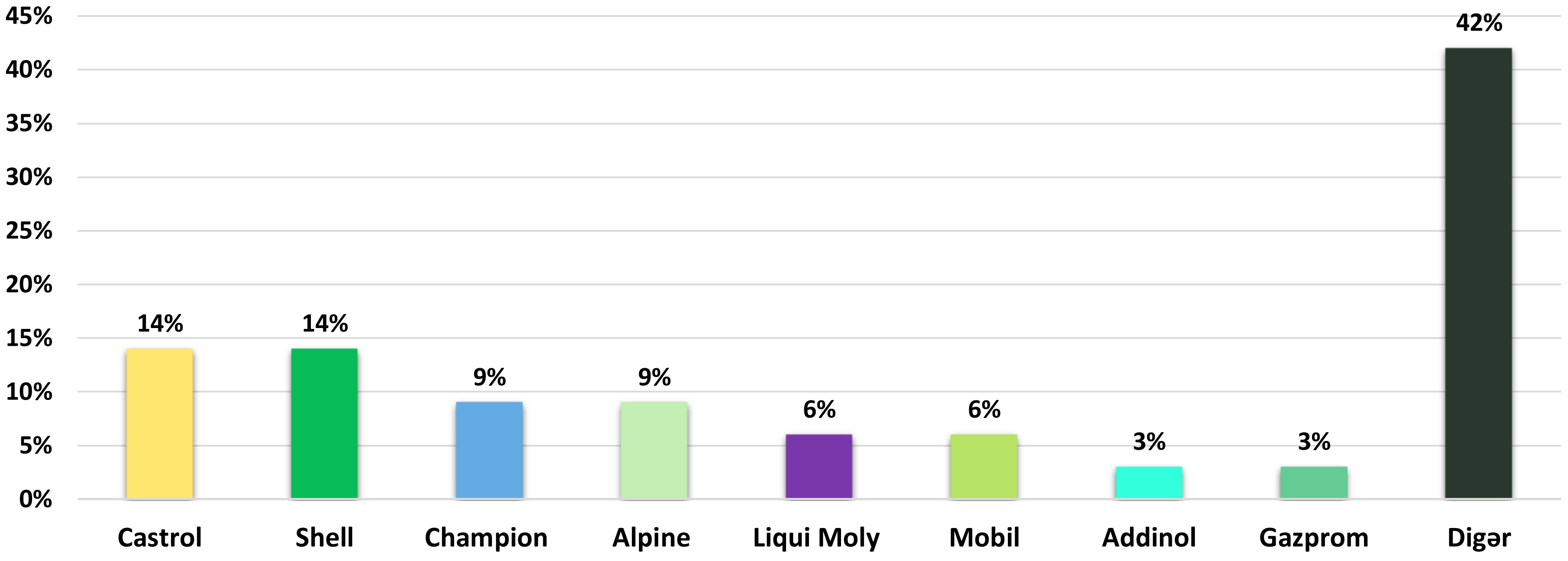
Avtomobiliniz üçün mühərrik yağını nəyə əsasən seçirsiniz ? (çox variantlı)



Yağdəyişimini özü edənlər əsasən Castrol və Shell yağ markalarından daha çox istifadə edirlər.

SAY: 37

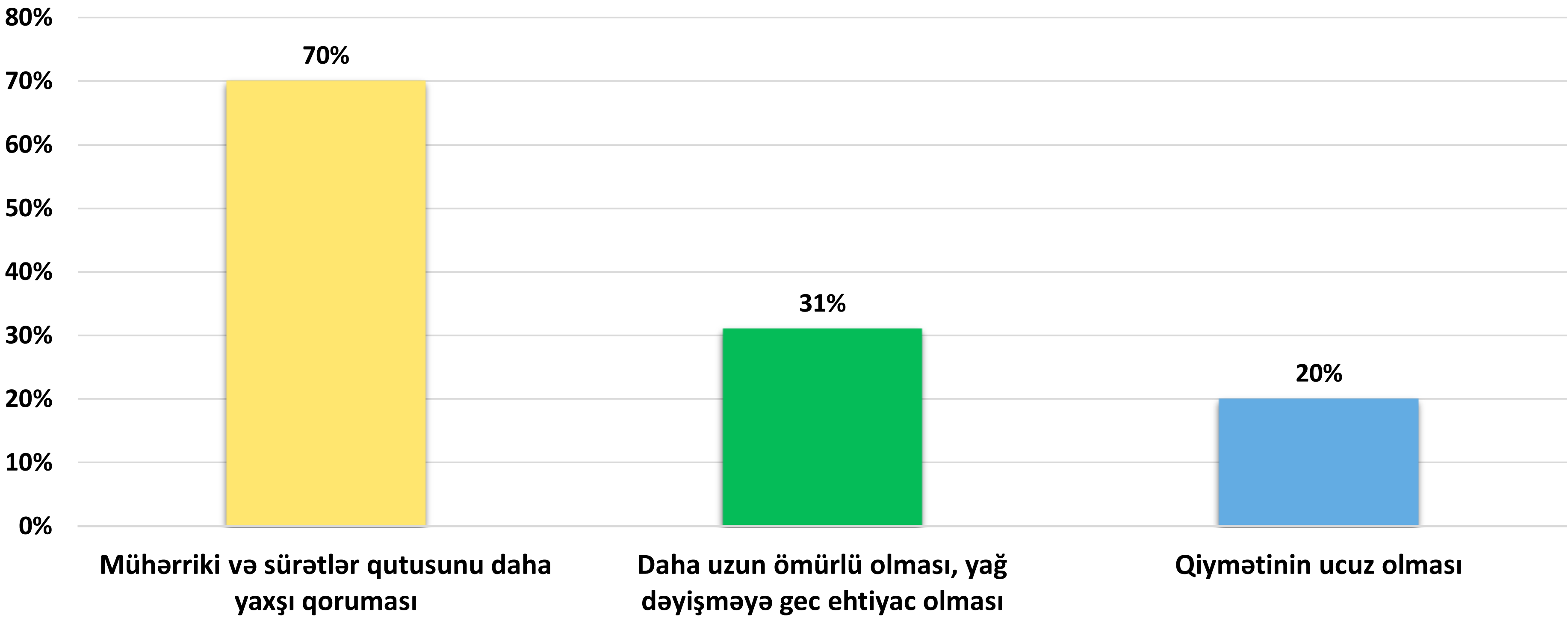
Avtomobiliniz üçün hansı mühərrik yağı markası istifadə edirsiniz?



Servisə getməyib yağdəyişməni özü edənlər əsasən mühərrik və sürət qutusun yaxşı qorunmasını vacib sayırlar.

SAY: 37

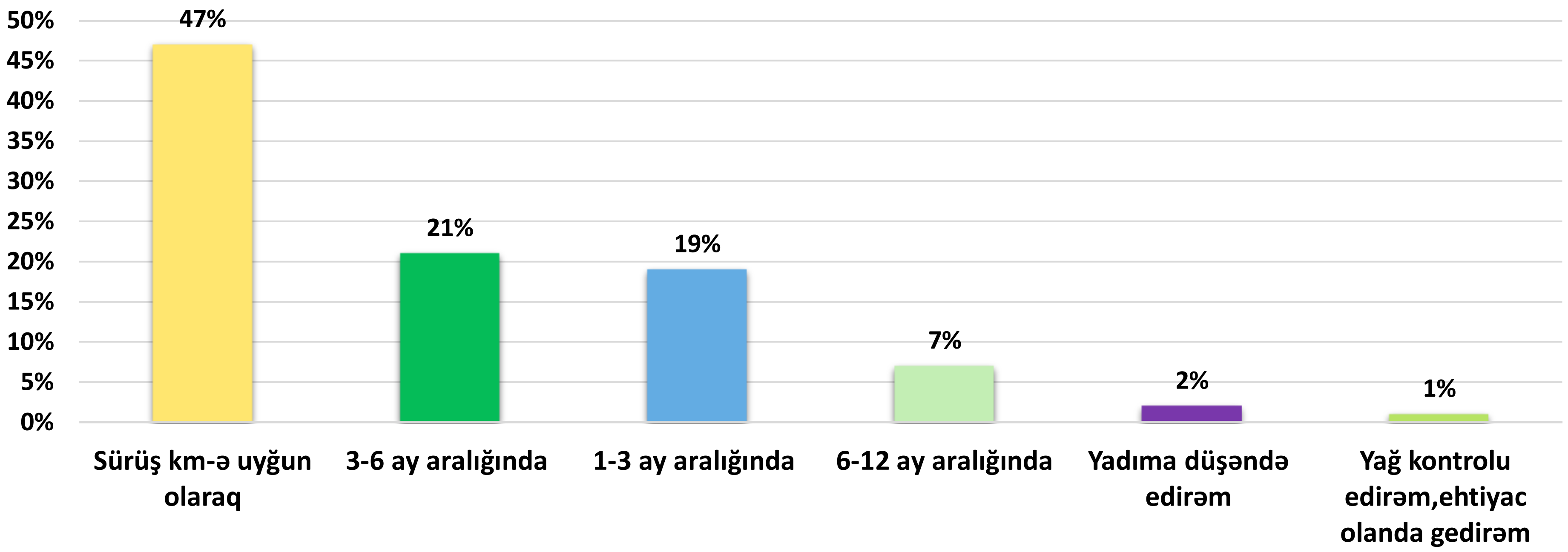
Mühərrik və sürət qutusu yağlarında sizin üçün ən vacib amil nədir? (çox variantlı)



Yağın dəyişimi üçün servisə gedənlər də əsasən sürüş km-ə uyğun olaraq yağ dəyişir

SAY: 440

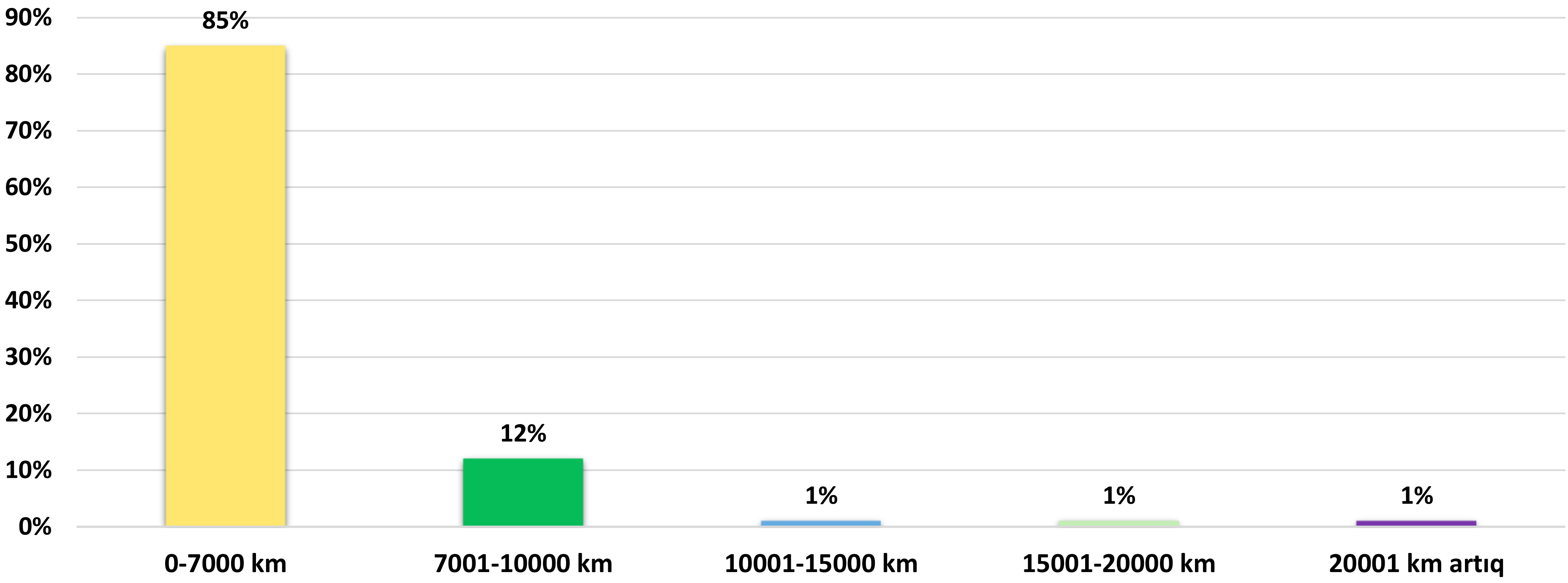
Avtomobilin yağdəyişməsini nə vaxt edirsiniz ?



Yağ dəyişmək üçün servisə gedən insanların cavablarına görə 86.2% sürücü 0-7000 km arasında mühərrik yağını dəyişdirir.

SAY: 440

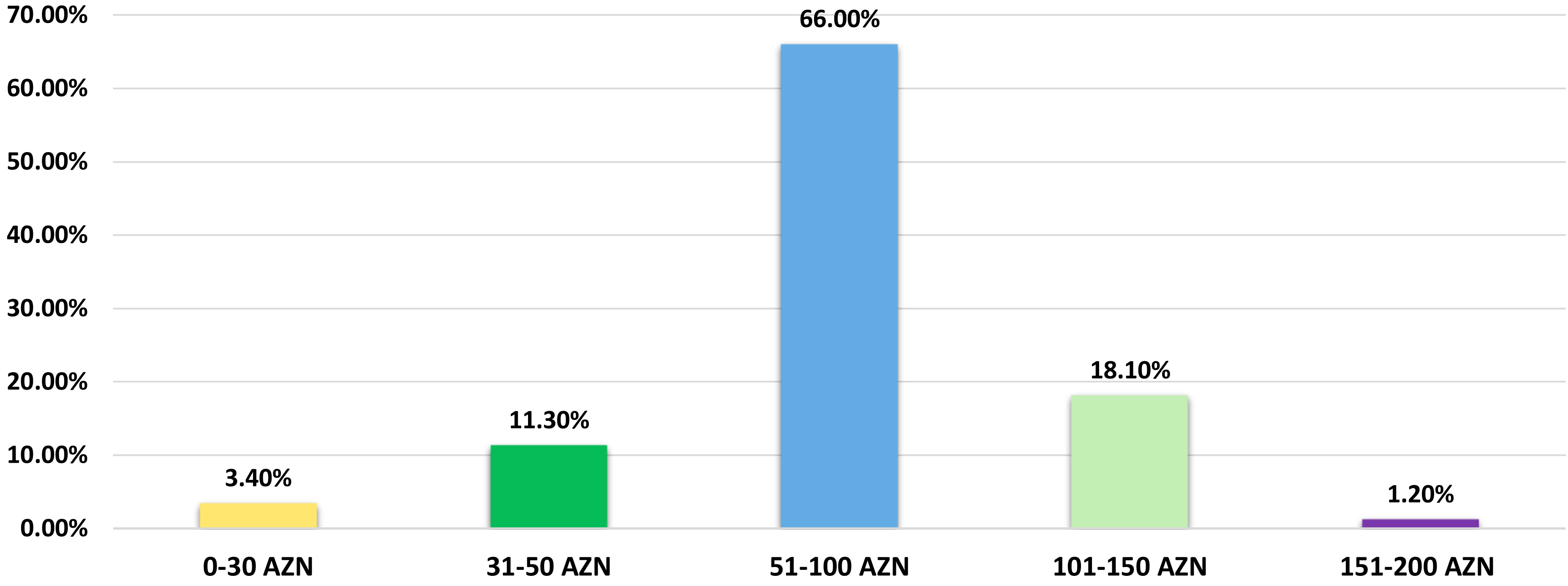
Avtomobilinizin mühərrik yağını neçə km sürdükdən sonra dəyişdirirsiniz?



Araşdırma nəticələrinə əsasən yağdəyişməni servisdə edənlər 51-100 AZN arasında pul xərcləyirlər.

SAY: 440

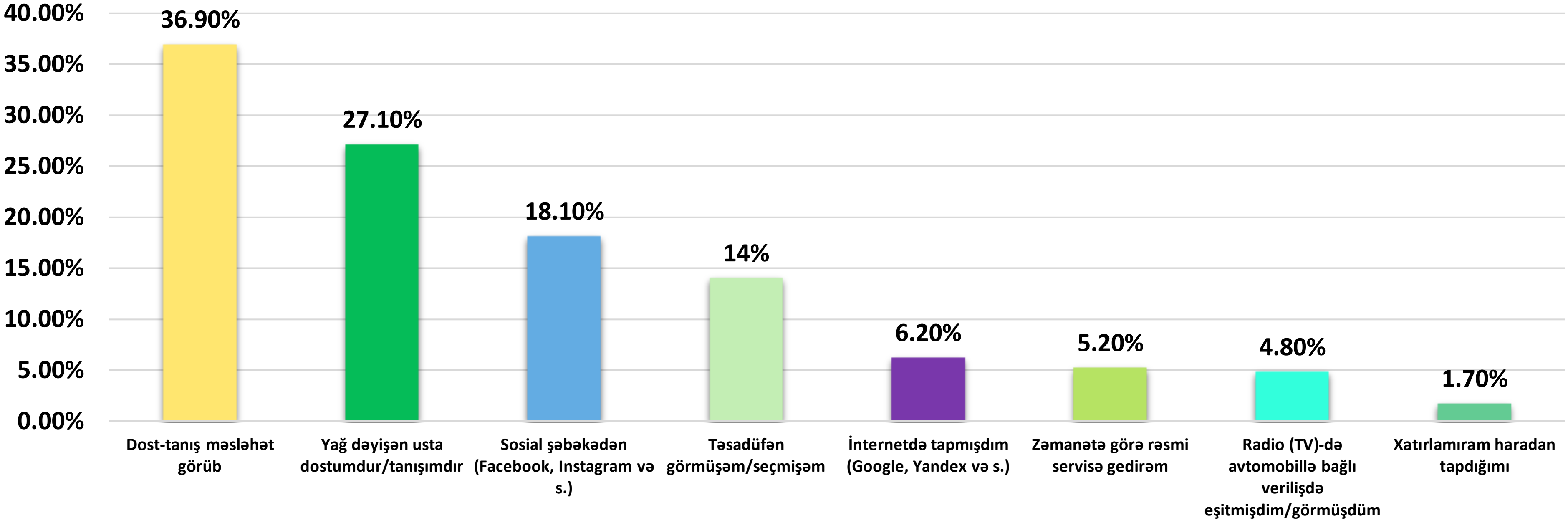
Hər yağdəyişmə zamanı mühərrik yağının dəyişilməsinə nə qədər xərcləyirsiz?



Araşdırma nəticələrinə əsasən yağdəyişmə üçün servisə gedənlər hazırda istifadə etdikləri servisi dost-tanış məsləhəti ilə tapıblar.

SAY: 440

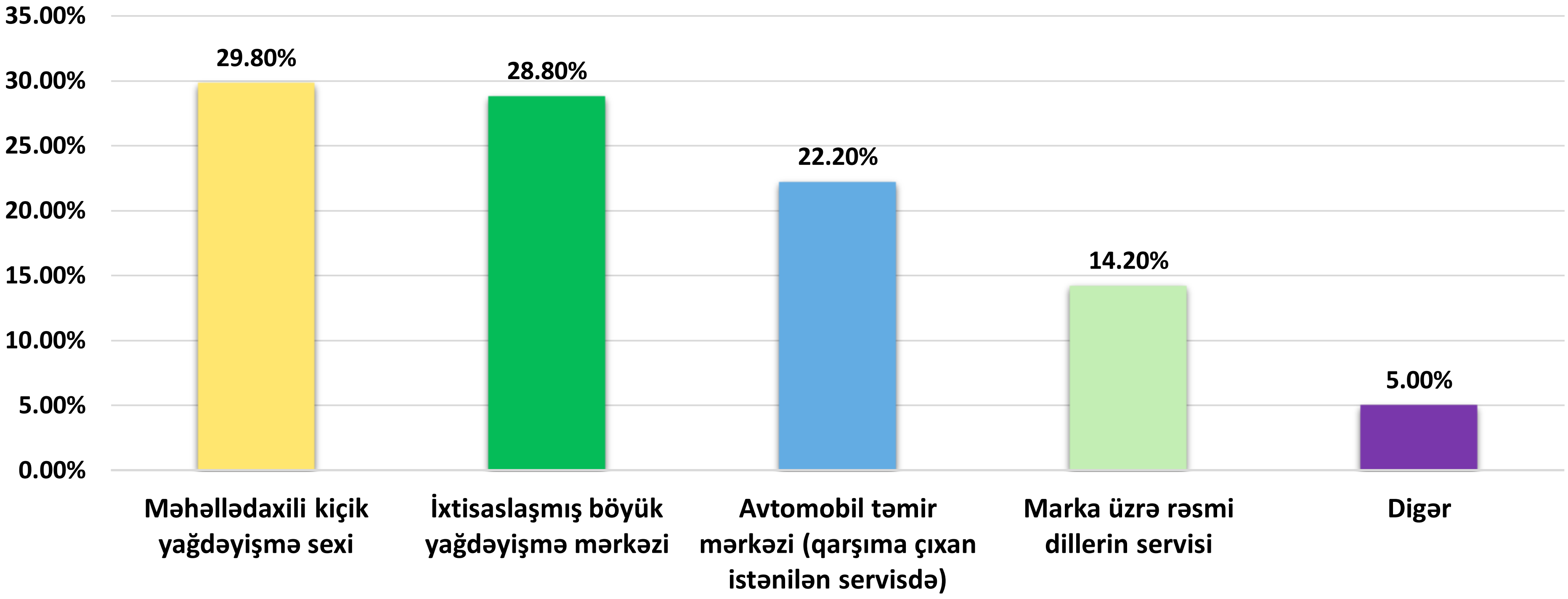
İndi getdiyiniz yağdəyişmə mərkəzi haqqında haradan məlumat almısınız?



Yağdəyişmək üçün ən çox Məhəllədaxili və kiçik yağdəyişmə yerləri üstünlük təşkil edir, daha sonra isə iri həcimli yağdəyişmə mərkəzlərindən istifadə olunur.

SAY: 440

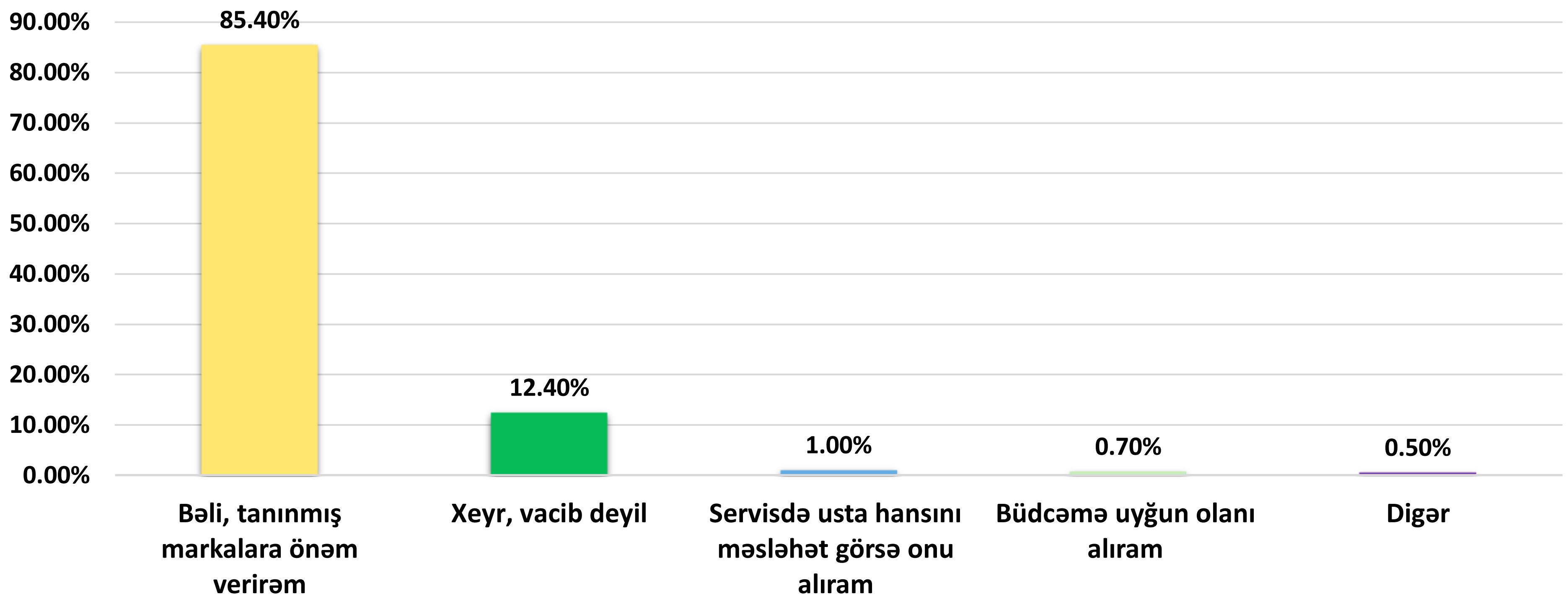
İndi getdiyiniz yağdəyişmə mərkəzi aşağıdakılardan hansına uyğun gəlir?



Yağdəyişmə servislərinə gedən şəxslər arasında sorğuya uyğun olaraq, bu sürücülər də yağ markasına önəm verir.

SAY: 440

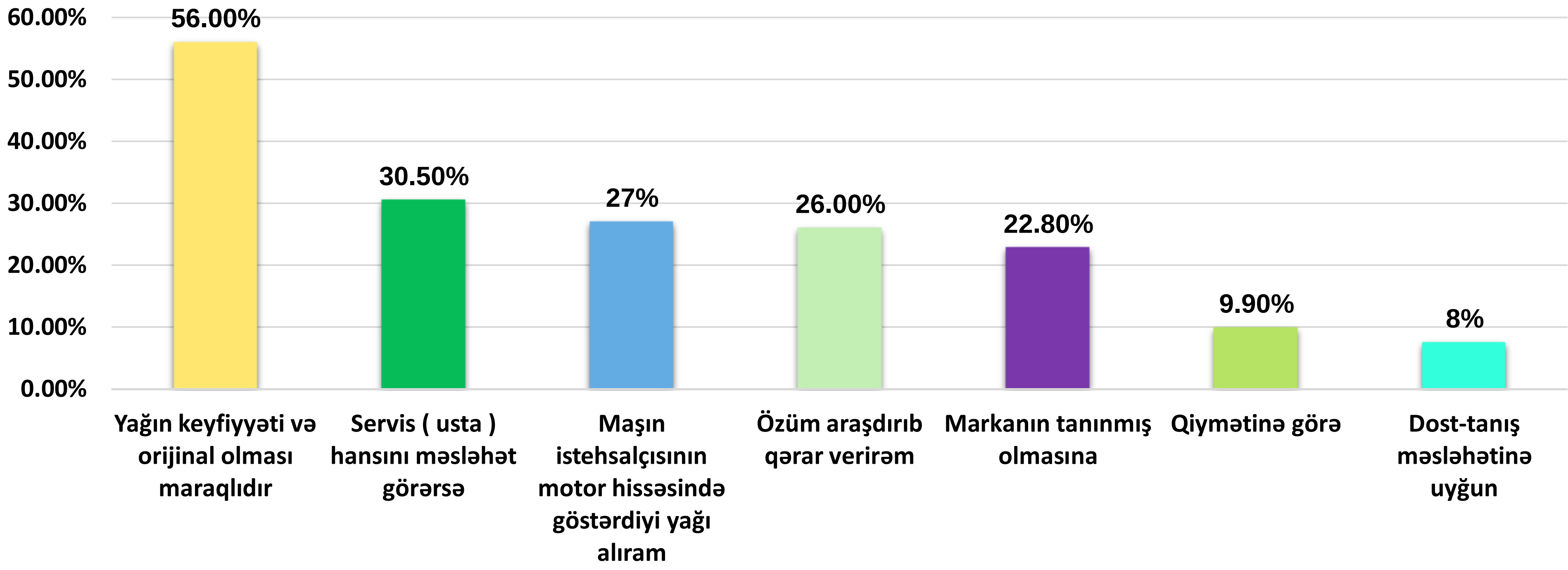
Sizin üçün yağ markasının önəmi varmı?



Yağdəyişmə servislərinə gedən şəxslər yağın keyfiyyətinə və orjinallığına əsasən yağ seçirlər.

SAY: 440

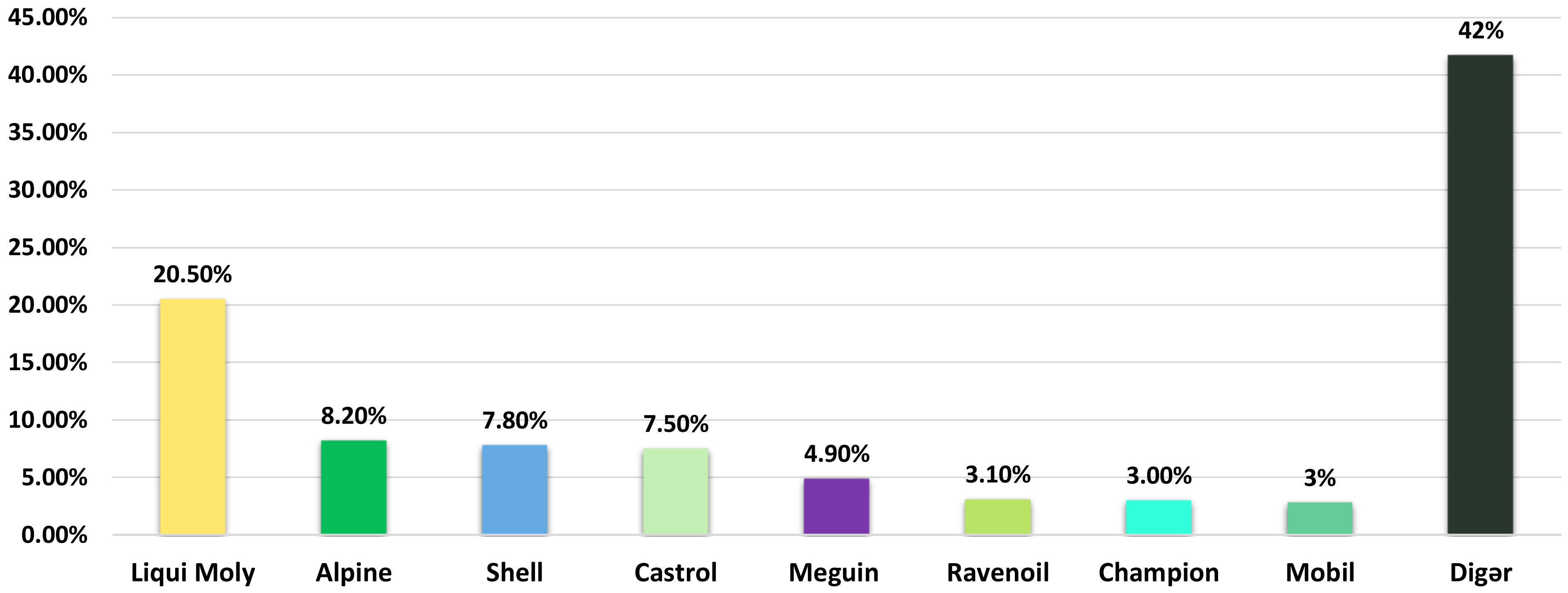
Avtomobiliniz üçün nəyə əsasən yağ seçirsiniz ?



Yağdəyişmə servislərinə gedən şəxslər əsasən Liqui Moly yağ markasını seçirlər, amma yağ markası üzrə seçimlərdə bölünmə çoxdur.

SAY: 440

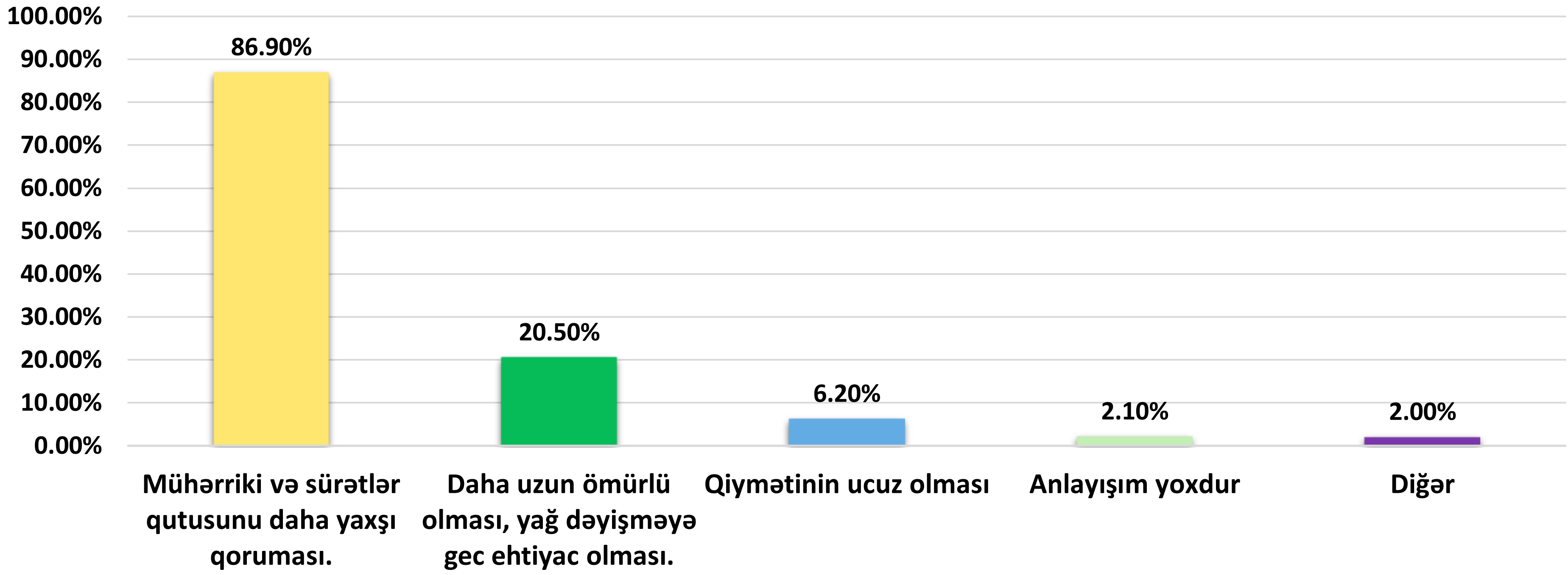
Avtomobiliniz üçün hansı yağ markasından istifadə edirsiniz?



Yağdəyişmə servislərinə gedən şəxslərin verdikləri cavablara əsasən onlar üçün ən vacib amil yağın keyfiyyətidir.

SAY: 440

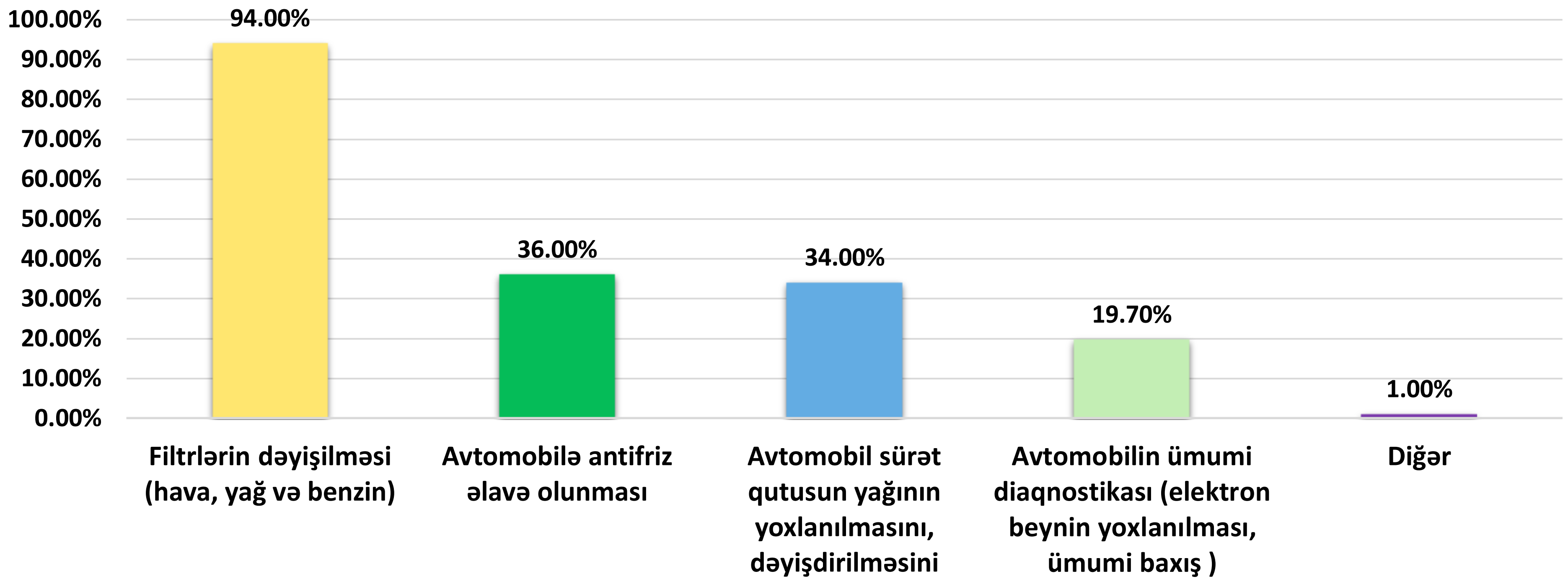
Mühərrik və sürət qutusu yağlarında sizin üçün vacib amil nədir?



Yağdəyişmə servislərində sürücülərin 94%-lik bir hissəsi əlavə xidmət olaraq filtrlərin dəyişdirilməsindən istifadə edir.

SAY: 440

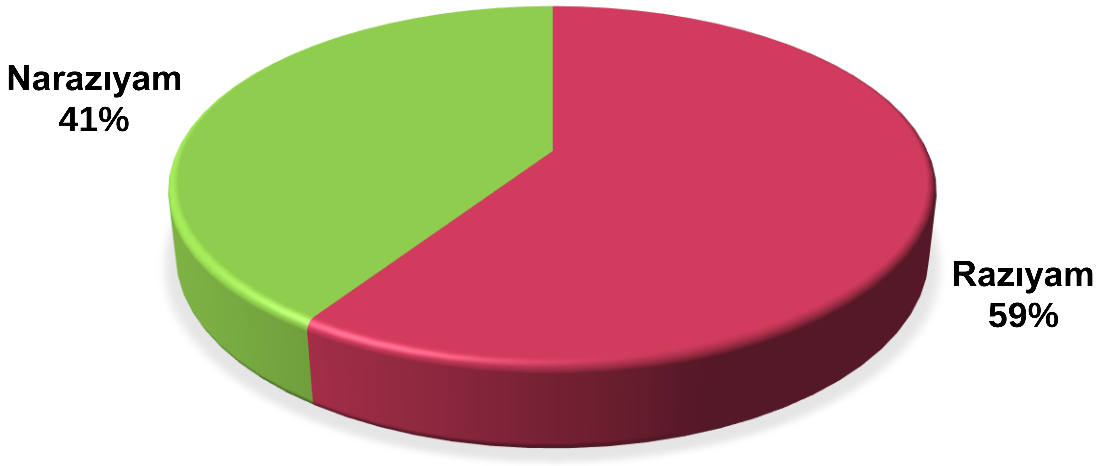
Yağdəyişmə mərkəzlərində əlavə hansı xidmətlərdən istifadə edirsiniz?



Minik avtomobilləri sürücülərinin əsas hissəsi yağdəyişmə xidmətlərindən razıdır.

SAY: 440

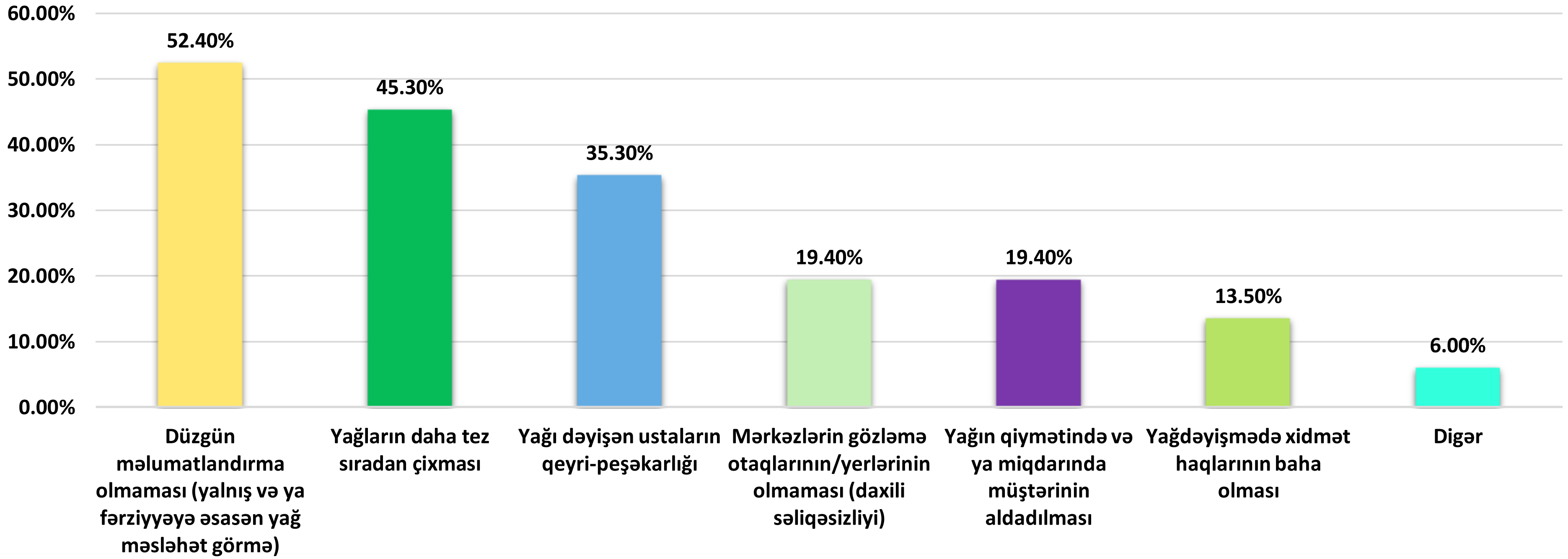
Azərbaycandakı yağdəyişmə xidmətlərindən razısınızmı?



Narazı olan əhalinin yarısının şikayəti düzgün məlumatlandırmanın olmamasıdır, həmçinin yağların tez sıradan çıxmasından da şikayətlənirlər.

SAY: 440

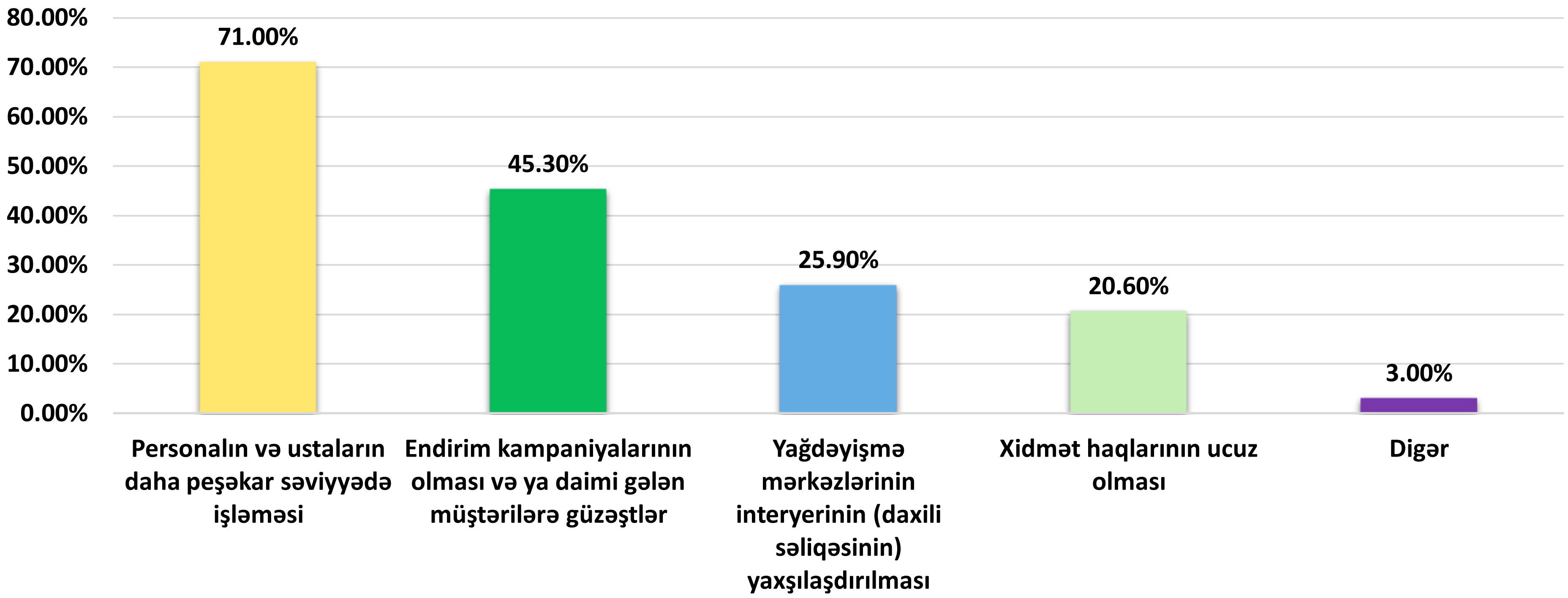
Yağ dəyişmə xidmətindən narazı olmağınızın səbəbi nədir?



Narazı olan şəxslərin əsas gözləntisi xidmət personalının daha peşəkar olması istiqamətindədir. Digər istəklər isə endirim kampaniyaların olması ilə bağlıdır.

SAY: 440

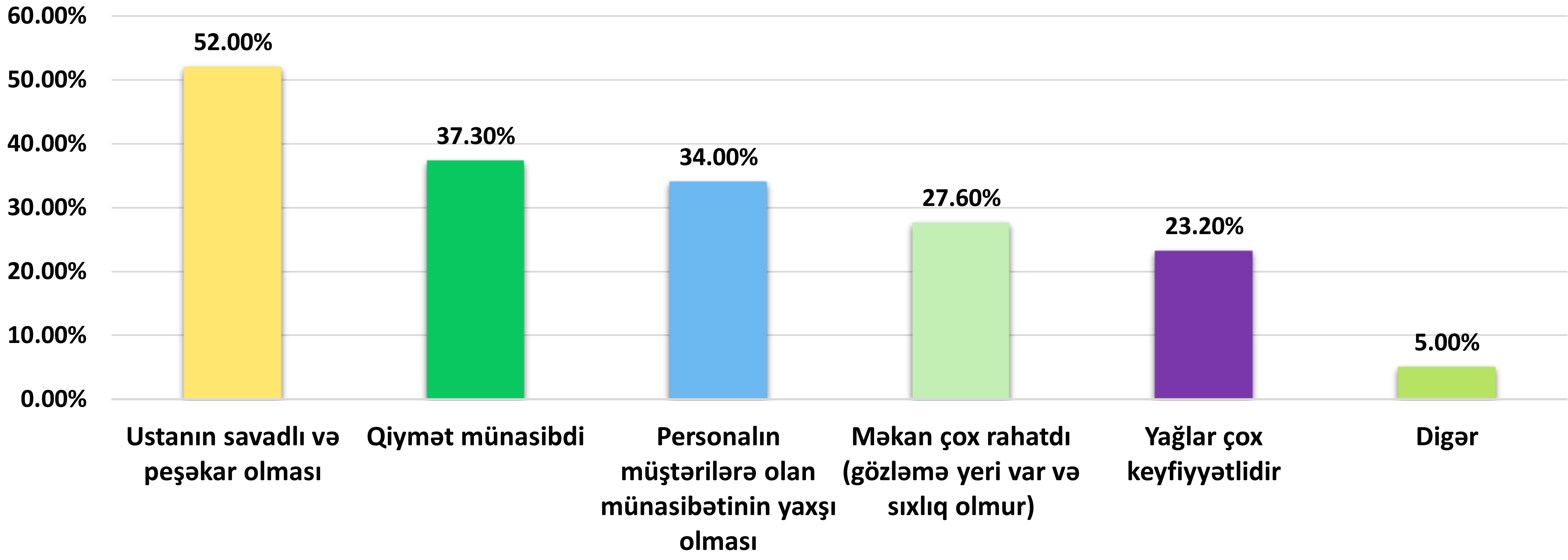
Yağdəyişmə xidmətindən gözləntiniz və istəkləriniz nədir?



Razı olan şəxslərin böyük qismi ustanın peşəkar olmasından və qiymətin münasib olmasından məmnundur

SAY: 440

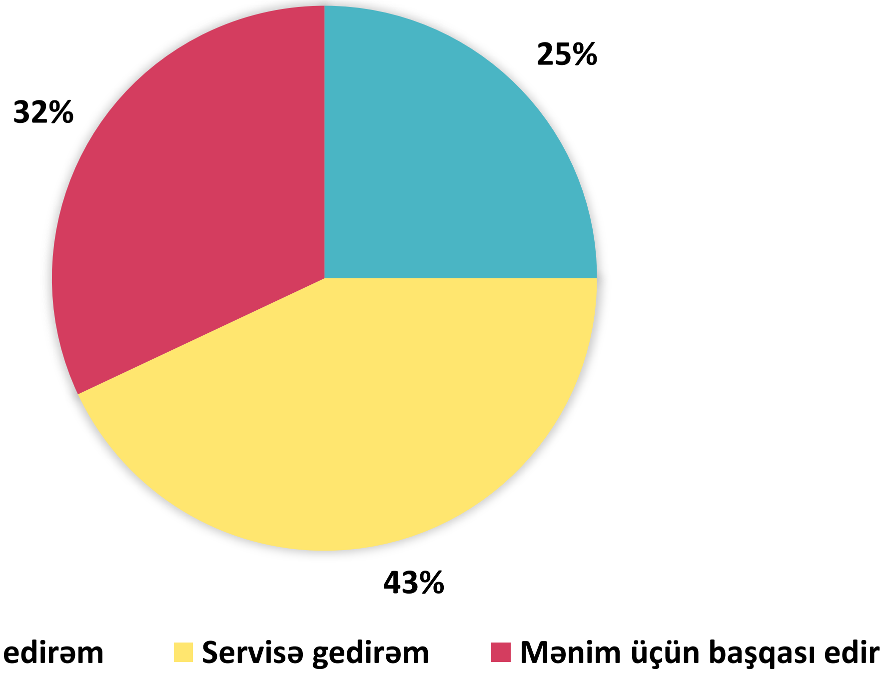
Yağdəyişmə xidmətindən razı olmağınızın səbəbi nədir?



Yük maşını sahiblərin 75% qismi yağdəyişmə üçün servisə yaxınlaşır.

SAY: 106

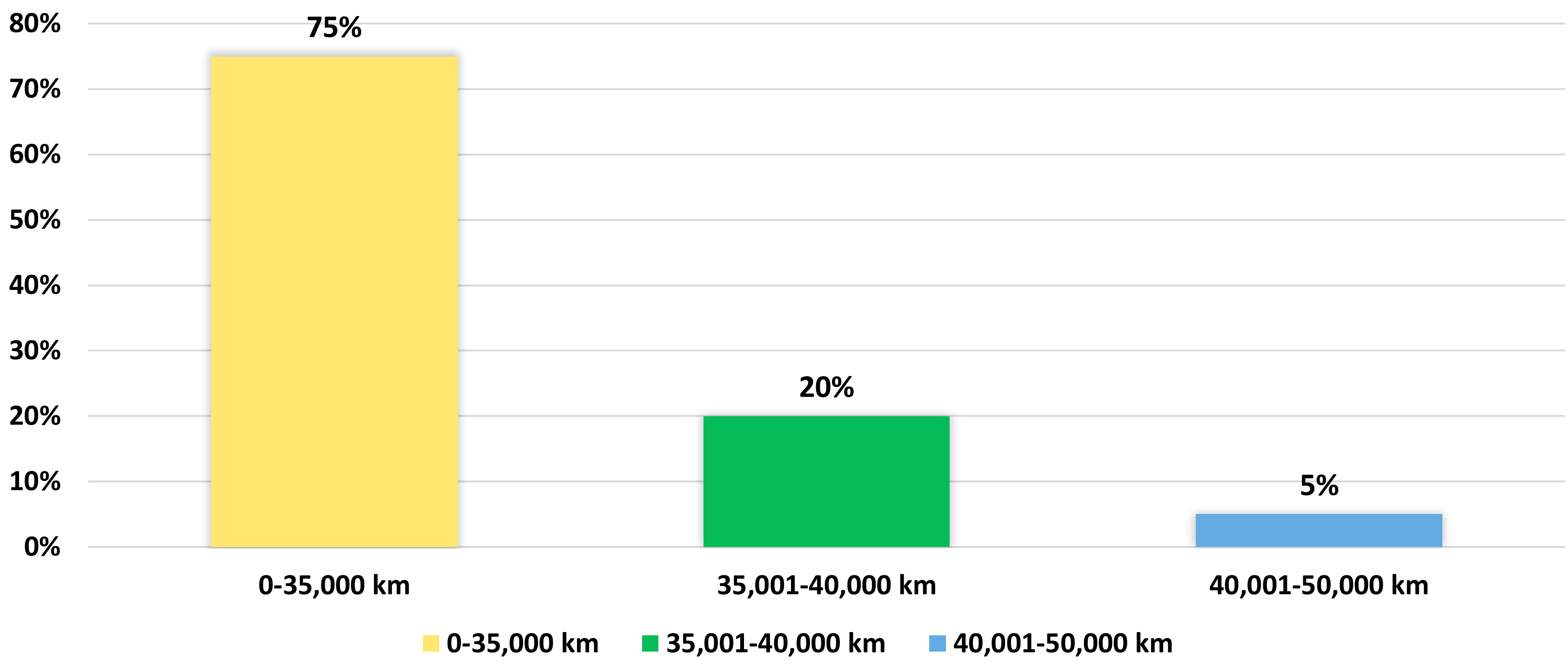
Yük maşını idarə edən sürücülər yağdəyişməni necə edir?



Yük maşını idarə edənlər arasında yağdəyişməni özü edənlərin böyük hissəsi 0 - 35,000 km aralığında yağ dəyişir.

SAY: 26

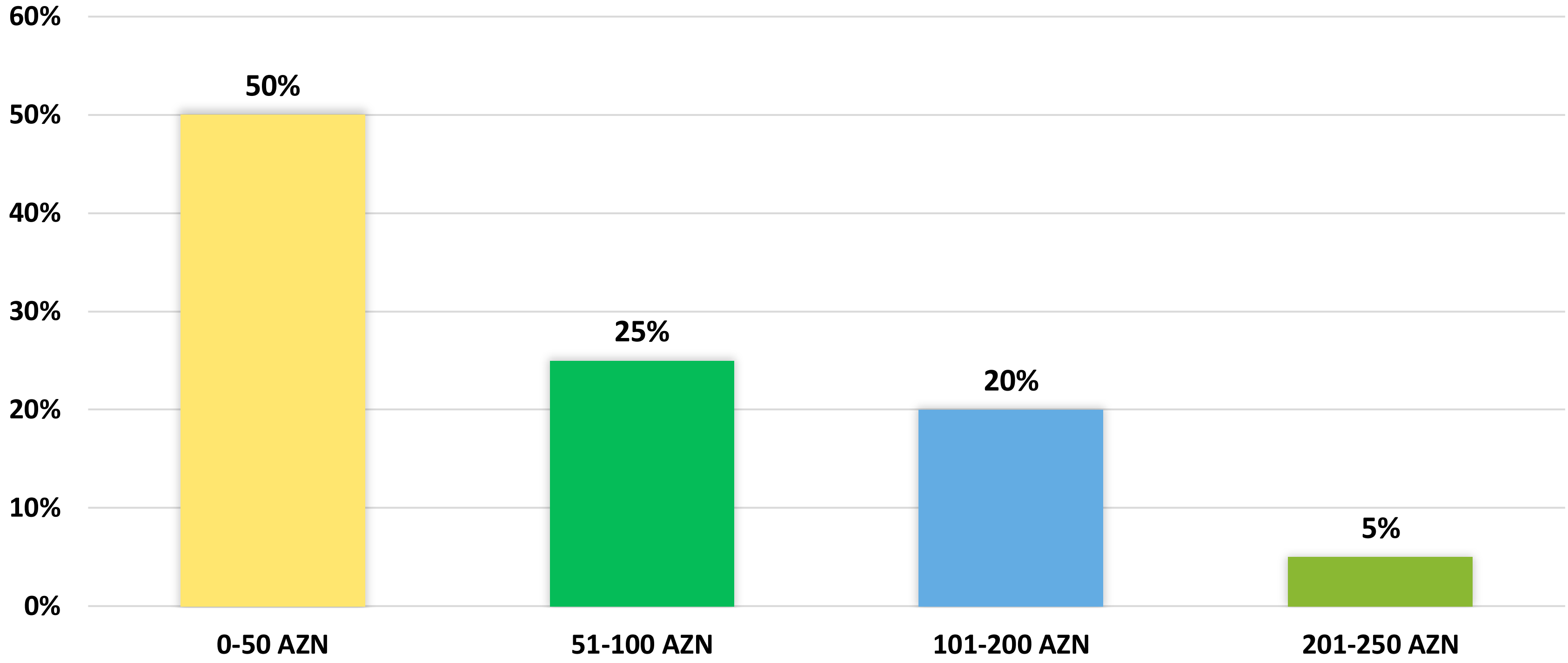
Neçə km sürdükdən sonra yağdəyişmə edirsiniz?



Yağdəyişməni özü edən yük maşını sürücülərinin 50%-i yağdəyişmə prosesinə 0 - 50 AZN aralığında pul xərcləyir.

SAY: 26

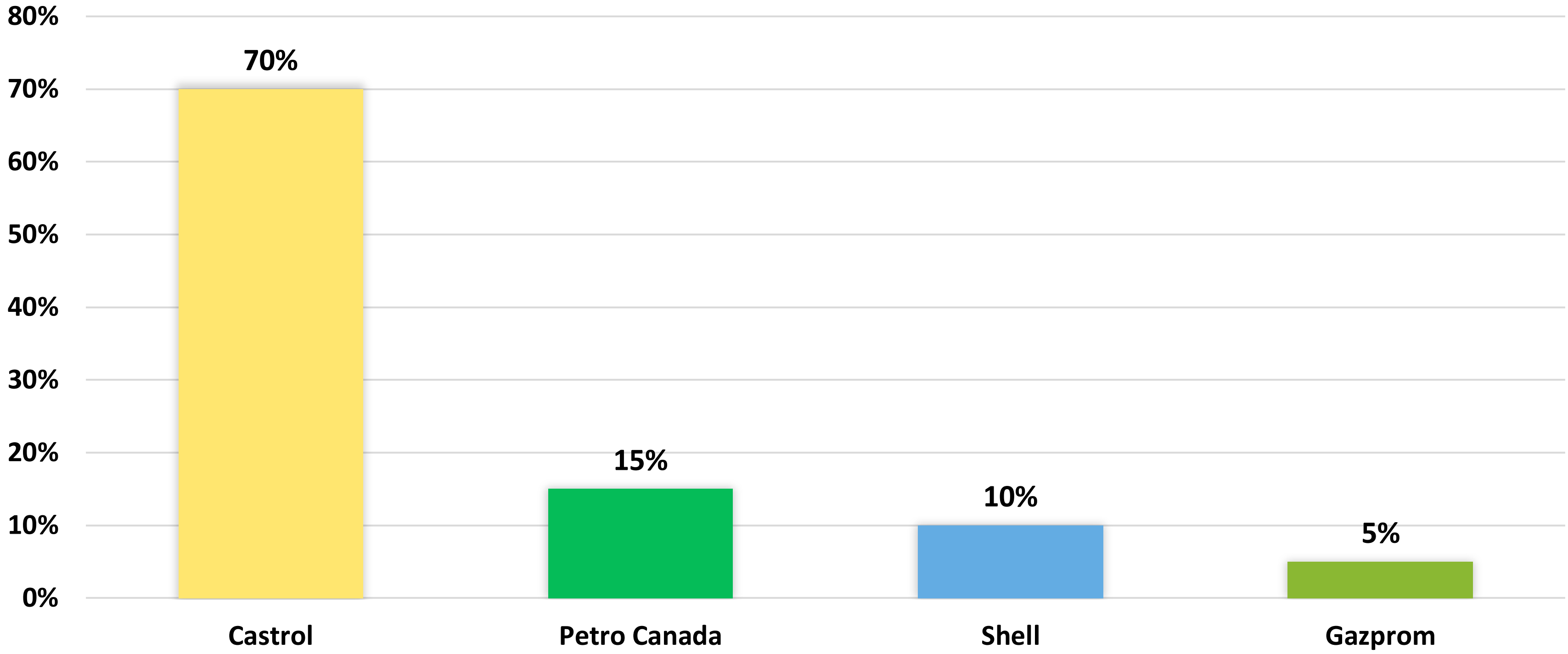
Yağdəyişmə üçün nə qədər pul xərcləyirsiniz ?



Yağdəyişiməni özü edənlərin əsas hissəsinin seçimi Castrol markasıdır.

SAY: 26

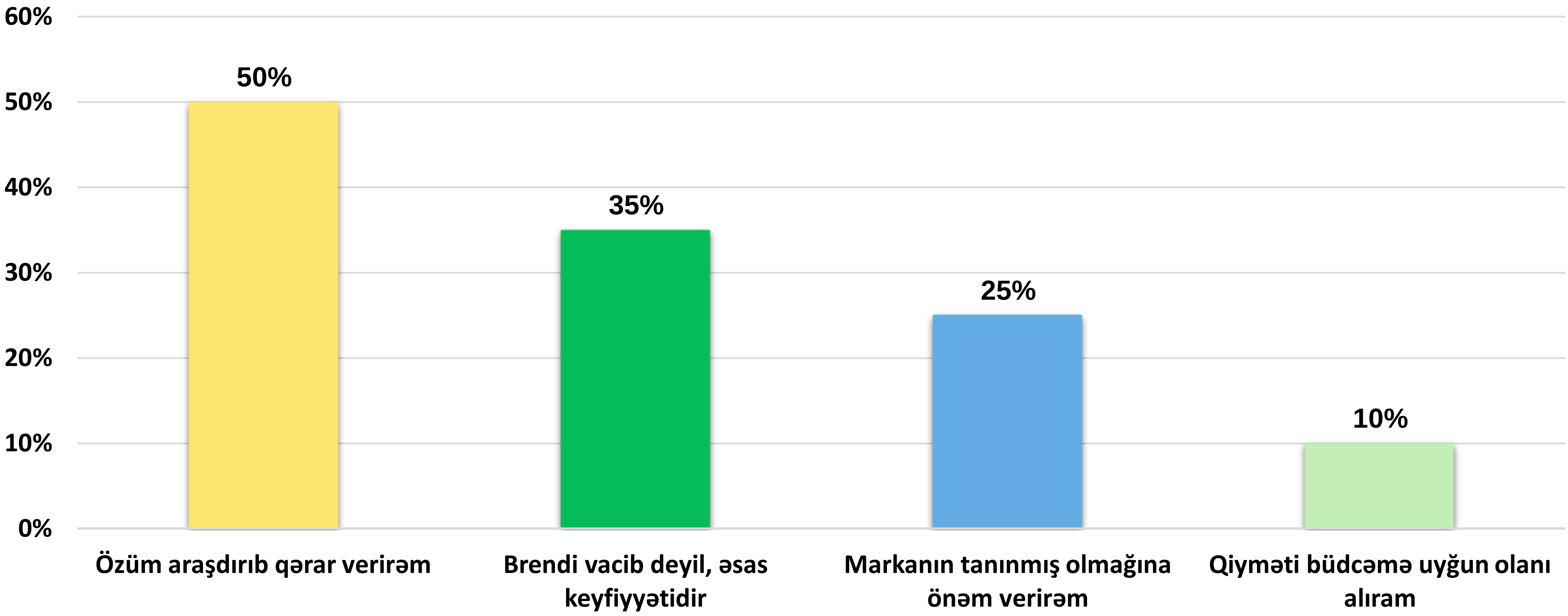
Hansı yağ markasından istifadə edirsiniz?



Razı olan şəxslər böyük qismi ustanın peşəkar olmasından və qiymətin münasib olmasından məmnundur

SAY: 26

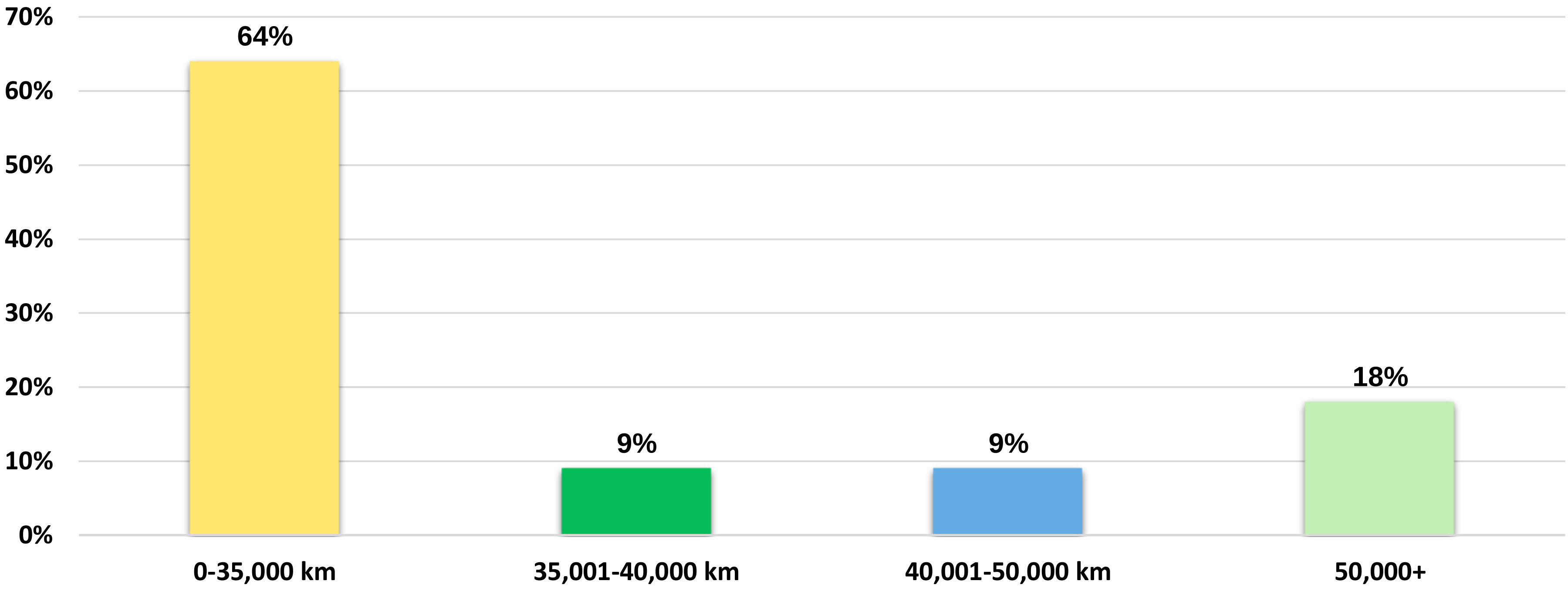
Yağ markası seçimi edərkən nəyə önəm verirsiniz ? (çox variantlı)



Yük maşını sürücülərinin 64%-i 0 - 35,000 km aralıqda yağ dəyişir.

SAY: 46

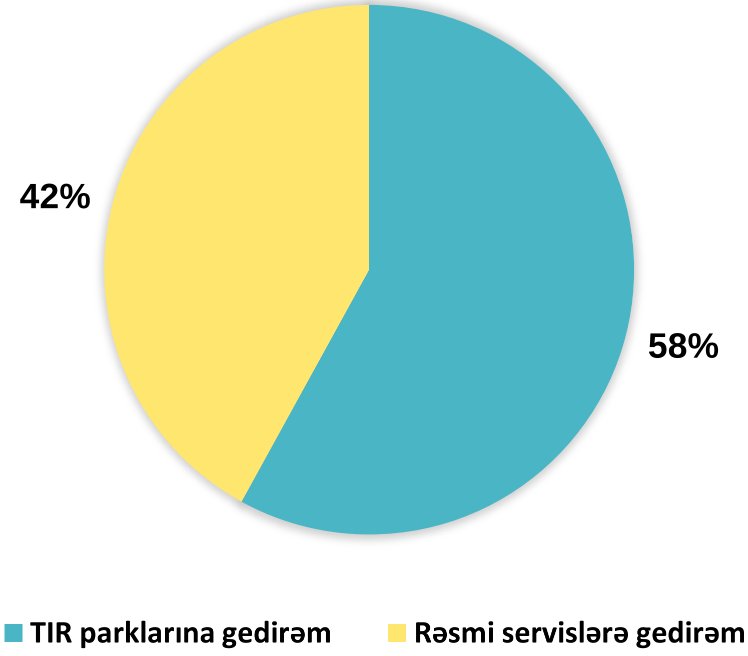
Neçə km sürdükdən sonra yağdəyişmə edirsiniz?



Yağdəyişmə üçün servisə gedənlər əsasən TIR parklara getsələr də, həmçinin rəsmi servislərə gedənlər də az deyil.

SAY: 46

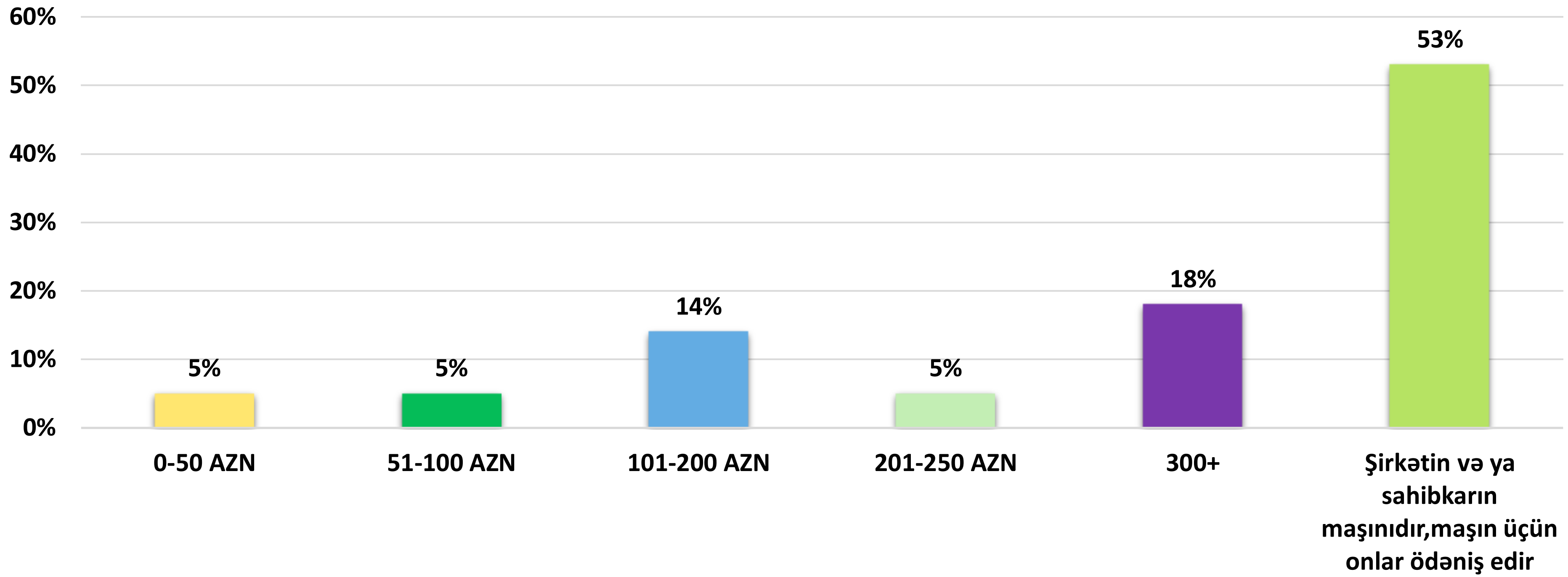
Yağdəyişimi üçün servisə gedən yük maşını sürücüləri yağdəyişimini hansı tip servislərdə edir ?



Yağdəyişmə üçün servisə yaxınlaşanların böyük hissəsi 300 AZN-dən artıq məbləğdə pul xərcləyir, amma böyük hissəsinin ödənişi sahibkar tərəfindın qarşılanır.

SAY: 46

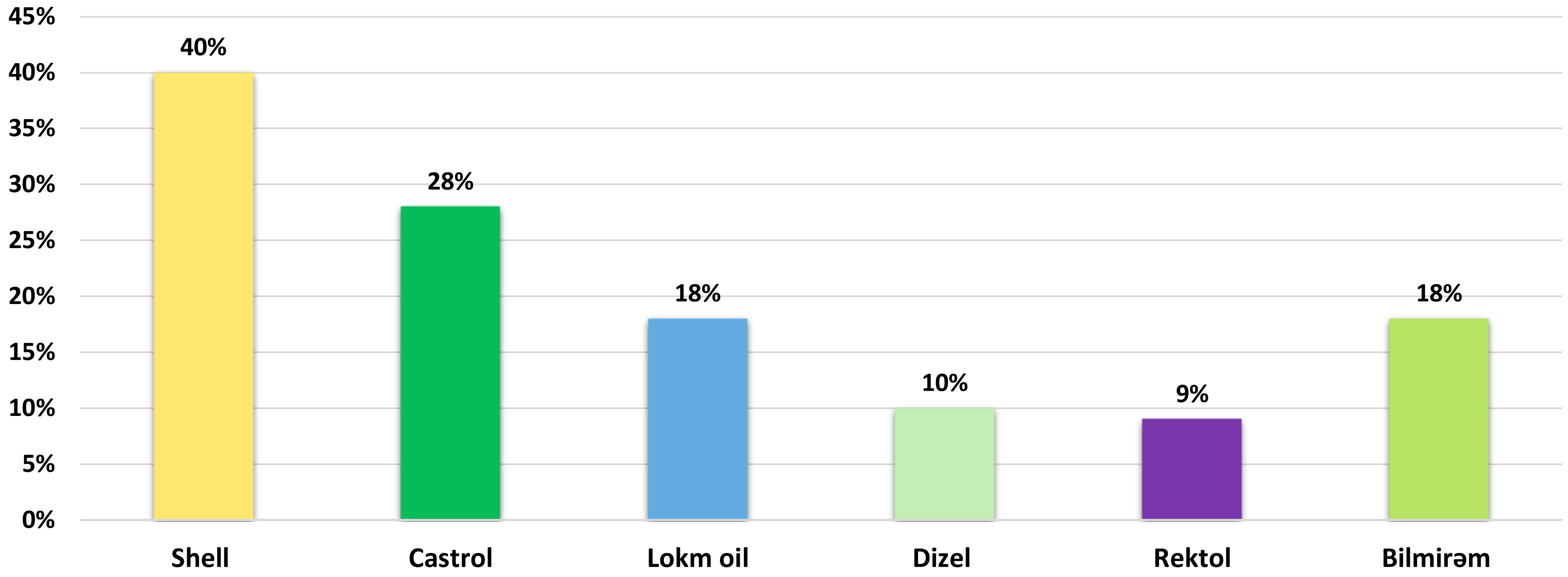
Yağdəyişmə üçün nə qədər pul xərcləyirsiniz ?



Yağdəyişmə üçün servisə müraciət edənlər əsasən Shell markasından istifadə edir.

SAY: 46

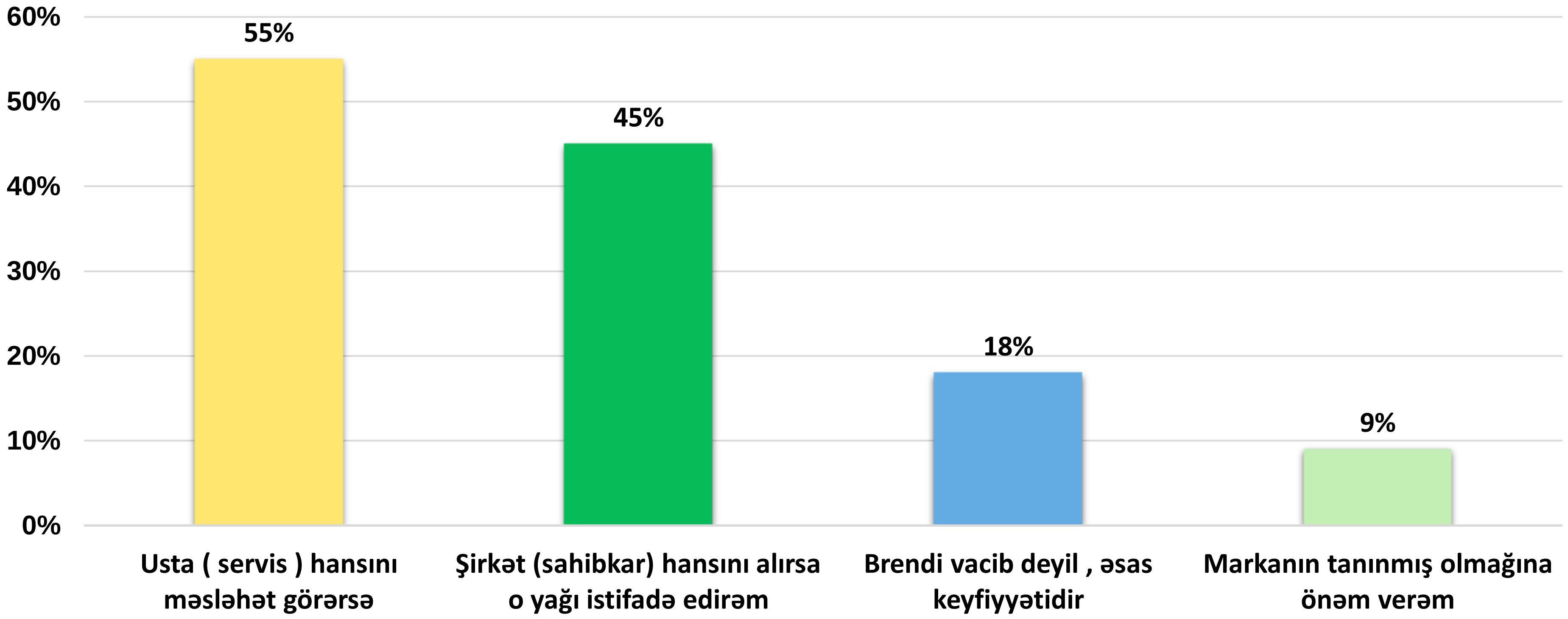
Hansı yağ markasından istifadə edirsiniz ?



Servisə müraciət edən sürücülər yağ seçimlərini usta məsləhətinə uyğun edirlər.

SAY: 46

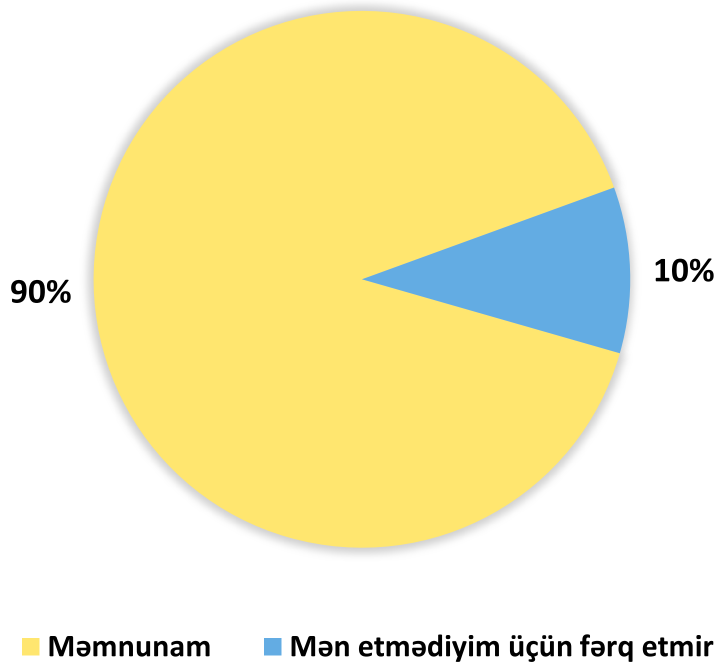
Mühərrik yağı seçimini nəyə əsasən edirsiniz?



Servisə müraciət edən yük maşını sürücülərinin böyük əksəriyyəti xidmət keyfiyyətindən razıdırlar.

SAY: 46

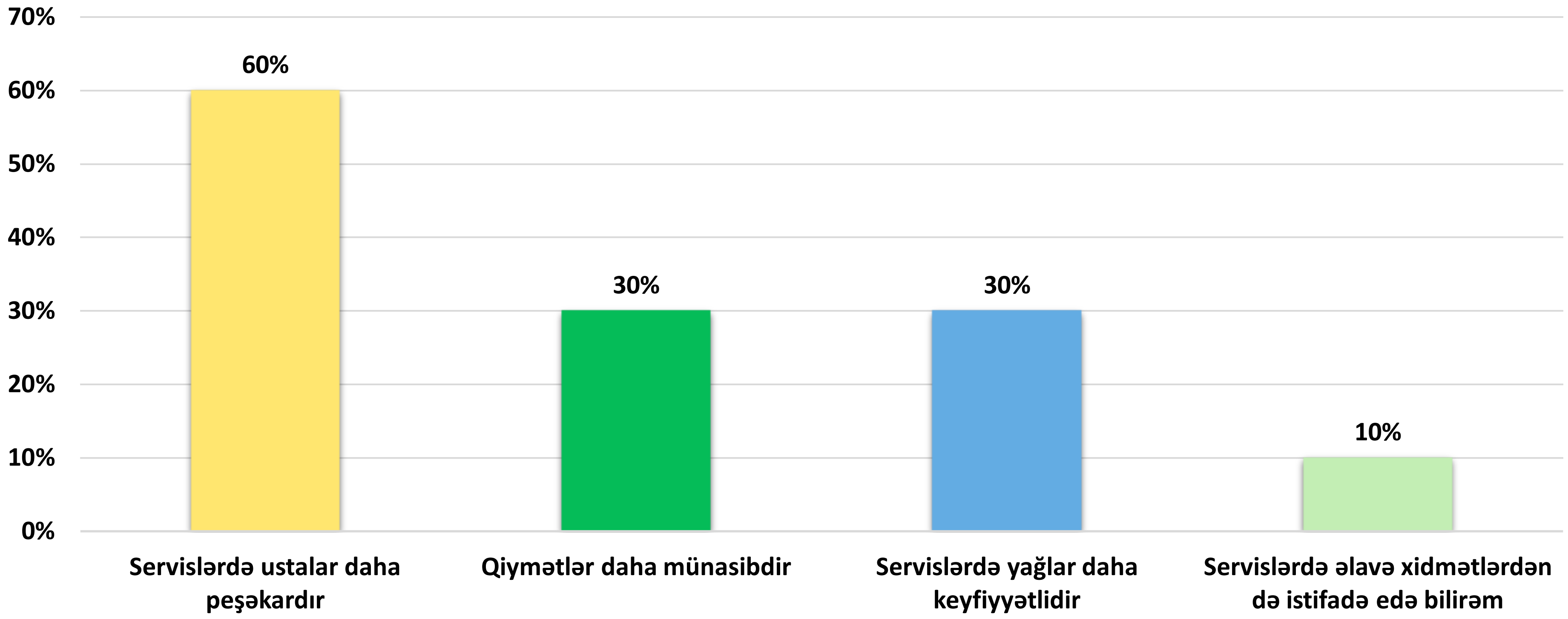
Servislərdəki yağdəyişmədən məmnunsunuzmu ?



Yağdəyişmə üçün servisə gedən sürücülərin yağdəyişmədən razı olma səbəblərinin əsasını ustaların peşəkar olması amili təşkil edir.

SAY: 41

Yağdəyişmədən məmnun olmağınızın səbəbləri?



SWOT ANALİZİ

Güclü tərəflər

№	Başlıqlar
1	Bazarda yağ çeşidin çox olması (200-dən artıq marka)
2	Avtomobillərin yağdəyişmə kilometrajının az olması , tez-tez yağ dəyişilməsinə müraciət edilməsi
3	Yağlarda qiymət çeşidliyin müxtəlif olması
4	Əhalinin yağ markalarına önəm verməsi və məlumatlı olması
5	Biznes modelin sadə olması
6	Müştəri loyallığının yüksək səviyyədə olması
7	Biznesin qurulması zamanı investisiya xərclərinin az olması
8	Tədarük problemi və ya yağ çatışmazlığının olmaması

Zəif tərəflər

№	Başlıqlar
1	Bazarda şəbəkələşmiş yağ mərkəzlərin az olması
2	Yağdəyişmə mərkəzlərinin əksəriyyətinin tək bokslu olması
3	Peşakar ustaların azlığı (yağ növləri və avtomobillər haqqında məlumatsızlıq)
4	Yağdəyişmə ilə paralel başqa xidmətlərin müştərilərə az təklif olunması
5	Müştəri qeydiyyatlarının və müştərilərə xüsusi yanaşmanın zəif səviyyədə olması (CRM və ERP sistemləri ilə iş)
6	Marketinq fəaliyyətlərinin olmaması, yalnız daimi müştəri bazası ilə iş üzərində yanaşmanın tətbiqi
7	Mərkəzdaxili xidmətlərin zəif olması
8	Gözləmə otaqlarının olmaması, xidmət keyfiyyətinə dair işlərin zəif təşkili
9	Minik avtomobilləri ilə müqayisədə yük maşınları üçün vahidləşmiş servislərin olmaması
10	Yağdəyişmə mərkəzlərinin əksəriyyətinin daxili görünüşünün müştəri üçün cəlbedici olmaması

İmkanlar

№	Başlıqlar
1	Hər il ölkəyə avtomobil idxalının artması , bazarın həcminin böyüməsi
2	Alternativ (cross-selling) satışların həyata keçirilməsi imkanı (əlavə xidmətlər)
3	Bazarda yağdəyişmə mərkəzlərinə inamın artması (istifadənin artması)
4	Yağ markaları üzrə distribyutorların sərfəli şərtlərlə bazarda dağıtım etməsi

Təhlükələr

№	Başlıqlar
1	Rəqabətin artması, yeni yağdəyişmə mərkəzlərinin artması
2	Topdan yağ qiymətlərinin artması
3	Elektromobillərin sayının gələcək artımı və nəticədə mühərrik və sürətlər qutusu yağının dəyişilməsinə ehtiyac qalmaması
4	Pandemiya müddətində sürücülərin daha gec müddətdə yağdəyişmə xidmətlərinə müraciət etməsi

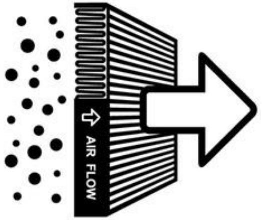
XARİCİ TƏCRÜBƏ

Xarici ölkələrdəki yağdəyişmə mərkəzləri yağdəyişmədən əlavə çoxlu xidmətlər təklif edir və bu satışların artmasına səbəb olur.

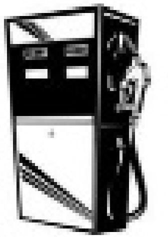
Xaricdəki yağdəyişmə mərkəzlərində hansı əlavə xidmətlər var?

1.Təkərlərin yoxlanılması

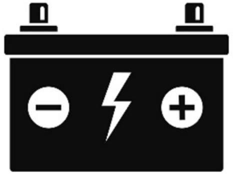
2.Hava filtrlərinin dəyişdirilməsi



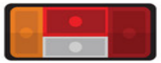
3.Benzin filtrinin yoxlanılması



4.Akumlyatorun suyunun yoxlanması

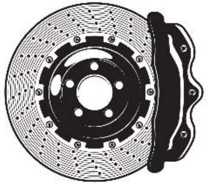


5.Faraların təmizlənməsi



6.Mühərrik kəmərlərinin yağlanması

7.Tormozun hidravlikasının yoxlanması



8.Şüşə silən rezinlərin dəyişdirilməsi

Xaricdə mərkəzləşmiş yağdəyişmə mərkəzlərinin çoxu yaxşı xarici görünüşə malikdir, həmçinin boks sayı birdən çoxdur. Xaricdə reklam bannerlərinə daha çox önəm verilir.

Xarici ölkələrdəki yağdəyişmə mərkəzlərində xarici görünüş necə olur?

Nümunədə göstərilən xarici ölkələrdəki şəbəkələşmiş məşhur yağdəyişmə mərkəzləridir.
Burada bizim diqqət etməli olduğumuz əsas üç məsələ var:

1.Xarici görünüşlərində və reklam lövhələrində cəlbedici rənglərdən istifadə olunmalıdır;
2.Birdən çox bokslu olmalıdır;
3.Bannerlərə və küçə reklamlarına çox diqqət ayrılmalıdır.

Xaricdə mərkəzləşmiş yağdəyişmə mərkəzlərin daxili tərtibatında gözləmə otaqları olur və yaxud gözləmə üçün yerlər ayrılır.

Xarici ölkələrdəki yağdəyişmə mərkəzlərində daxili görünüş necə olur?

Nümunədə göstərilən xarici ölkələrdəki şəbəkələşmiş məşhur yağdəyişmə mərkəzlərinin daxili görüntüsüdür. Burada bizim diqqət etməli olduğumuz əsas üç məsələ var:

1. Daxili səliqə və təmizliyə önəm verilməlidir.
2. Gözləmə otaqları olmalıdır.
3. Müştəri gözləmə otaqlarından servisin daxilini, maşının yağdəyişməsini rahat izləyə bilməlidir.

XİDMƏT ÜZRƏ TƏKLİFLƏR

Təkliflər

№	Başlıqlar
1	Ustaların peşakarlıq səviyyələrin artırılması üçün xüsusi təlimlərdə iştiraklarının təşkil edilməsi.
2	Yağdəyişmə xidmətində marka yaradılması, şəbəkələşmək və sistemli biznesin yaradılması.
3	Çarpaz satışlar üçün əlavə xidmətlərin təşkili , daha sonra vahid qiymət paketlərinin təşkil edilməsi.
4	Xidmətdən birvdəfə istifadə edən müştərilərin qeydiyyata alınması, onların ən son nə vaxt, hansı km-də yağ dəyişimini etdiyini, hansı yağ markasından istifadə edildiyinin qeyd edilməsi və daimi xatırlatma mesajları ilə yenidən satışın edilməsi.
5	Yeni müştəri cəlbi üçün yağdəyişmə mərkəzləri marketinq büdcələri təşkil etməli, sosial media və ya lazımi marketinq kommunikasiya kanallarından istifadəni genişləndirməlidir.
6.	Müştəri məmnunluğunu artırmaq üçün servislərdə istifadə olunan yağ marka çeşidlərinin artırılması, qiymət müxtəlifliyinin yaradılması.

DİQQƏTİNİZ ÜÇÜN TƏŞƏKKÜRLƏR