

Козлов Алексей Александрович

Мужчина, 46 лет, родился 27 июля 1976

+7 (962) 7200561 — предпочитаемый способ связи
alexey575@mail.ru

Проживает: Санкт-Петербург

Гражданство: Россия, есть разрешение на работу: Россия

Не готов к переезду, готов к командировкам

Желаемая должность и зарплата

Директор департамента послепродажного обслуживания

300 000

руб.

Специализации:

- Технический директор (СТО)
- Операционный директор (COO)

Занятость: полная занятость

График работы: полный день

Желательное время в пути до работы: не имеет значения

Опыт работы — 23 года 1 месяц

Июнь 2021 —
настоящее время
1 год 8 месяцев

Автохолдинг РРТ

Санкт-Петербург, Rrt.ru

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Автозапчасти, шины (розничная торговля)
- Автокомпоненты, запчасти, шины (продвижение, оптовая торговля)
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)

Директор департамента послепродажного обслуживания

Стратегическое планирование и контроль развития клиентского сервиса в регионах присутствия компании: Санкт-Петербург, Мурманск, Вологда, Казань, Псков, Новгород, Воронеж.

Контроль выполнения требований в части послепродажного обслуживания дистрибьюторов Mazda, Skoda, Volkswagen, Mitsubishi, Nissan, Kia, Cherry, exeed, Omoda

Руководитель проекта автоматизации бизнес процессов сервисного обслуживания: разработка бизнес требований к системам ERP, CRM, он-лайн планировщик сервиса, интернет-магазин по продаже запасных частей, платформа для удаленного обслуживания клиентов.

Разработка стандартов центров мультисервисного обслуживания в регионах присутствия, запуск и внедрение стандартов.

Контроль выполнения бюджетных показателей.

Март 2018 —
Июнь 2021
3 года 4 месяца

Инчкейп Олимп

Санкт-Петербург, toyota-dealer.ru

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Автозапчасти, шины (розничная торговля)
- Автокомпоненты, запчасти, шины (продвижение, оптовая торговля)
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)
- Легковые, грузовые автомобили, мототехника, автобусы, троллейбусы (продвижение, оптовая торговля)

Технический директор

Организация и контроль работы отдела сервиса;
Планирование и обеспечение максимальной загрузки сервиса(взаимодействие со страховыми компаниями, проведение сервисных акций, анализ рынка аналогичных услуг) ;
Планирование финансовых и производственных показателей сервиса;
Контроль и минимизация себестоимости услуг.
Описание и внедрение бизнес-процессов сервиса-клиентской службы, смц, мкц и до.
Лучший сервис холдинга по качеству обслуживания клиентов, показателям возвратности, продуктивности персонала и уровню доходности.
Внедрение проекта контроля уровня возвратности клиентов на сервис, построение системы контроля и отчетности в рамках холдинга.
Внедрение интеграции телефонии и CRM, построение системы контроля и отчетности.

Март 2012 —
Март 2018
6 лет 1 месяц

авто холдинг "Максимум" официальный дилер «HONDA», «SUZUKI»

Санкт-Петербург, maximum-honda.ru

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)

технический директор

Организация и контроль работы отдела сервиса;
Планирование и обеспечение максимальной загрузки сервиса(взаимодействие со страховыми компаниями, проведение сервисных акций, анализ рынка аналогичных услуг) ;
Планирование финансовых и производственных показателей сервиса;
Контроль и минимизация себестоимости услуг.
Описание и внедрение бизнес-процессов сервиса-клиентской службы, смц, мкц и до.
Лучший сервис холдинга по качеству обслуживания клиентов, показателям возвратности, продуктивности персонала и уровню доходности.
Внедрение проекта контроля уровня возвратности клиентов на сервис, построение системы контроля и отчетности в рамках холдинга.
Внедрение интеграции телефонии и CRM, построение системы контроля и отчетности.

Декабрь 2009 —
Март 2012
2 года 4 месяца

ЗАО "Компания Феникс Моторс"

phoenix-motors.ru

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Автозапчасти, шины (розничная торговля)
- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)

Руководитель службы сервиса

Открытие сервисного центра и малярно-кузовного центра:
-проектирование производственных участков;
-проведение тендеров и заключение контрактов на поставку оборудования;
-финансовое планирование;
-Контроль качества и сроков выполнения строительных работ;
-Подбор персонала
Организация и контроль работы отдела сервиса;
Планирование и обеспечение максимальной загрузки сервиса(взаимодействие со страховыми компаниями, проведение сервисных акций, анализ рынка аналогичных услуг) ;
Планирование финансовых и производственных показателей сервиса;
Контроль и минимизация себестоимости услуг.

Декабрь 2008 —
Декабрь 2009
1 год 1 месяц

ЗАО «Карт Бланш» официальный дилер «HONDA»

maximum-honda.ru

Автомобильный бизнес

- Техническое обслуживание, ремонт автомобилей
- Автозапчасти, шины (розничная торговля)

- Розничная торговля автомобилями (дилерский центр)

Технический директор

Организация и контроль работы отдела сервиса;
Планирование и обеспечение максимальной загрузки сервиса(взаимодействие со страховыми компаниями, проведение сервисных акций, анализ рынка аналогичных услуг) ;
Планирование финансовых и производственных показателей сервиса;
Контроль и минимизация себестоимости услуг.

Сентябрь 2007 —
Декабрь 2008
1 год 4 месяца

ЗАО «Карт Бланш» официальный дилер «HONDA»

Старший инженер

Контроль работы отдела сервиса(по итогам 2008г.- лучший сервисный центр HONDA в Санкт-Петербурге);
Разработка и реализация мероприятий, направленных на снижение брака и повышение производительности цехов ТО и Р, МКЦ;
Руководство техническим персоналом(механики, инженеры по гарантии) ;
Организация учебного центра, обучение персонала.(по итогам общероссийского конкурса механиков 2008г- 3 место по России в номинации диагностика и ремонт а/м)

Ноябрь 2005 —
Сентябрь 2007
1 год 11 месяцев

ГУП «Мостотрест»

Главный механик

Планирование и организация перевозок автомобильным транспортом ;
Организация технического обслуживания и ремонта автомобилей и строительной техники
Руководство техническим персоналом(~150чел)
Проведение тендеров и закупка техники и технологического оборудования

Декабрь 2004 —
Ноябрь 2005
1 год

ООО «Промышленно-Строительное Товарищество»

Главный механик

Строительство порта МТП «Усть-Луга»:разработка карьеров, отсыпка, погружение свай и тд.
Планирование и организация перевозок автомобильным транспортом ;
Организация технического обслуживания автомобилей и строительной техники
~120едениц(Liebherr,Muller,Cat,Bomag,Hitachi,Scania,Komatsu,Volvo).
Представитель в Транспортной инспекции ,органах ГИБДД ,Госгортехнадзор ,Таможня ;
Лицензирование грузовых и пассажирских перевозок, станции технического обслуживания.
Подбор и управление техническим персоналом(~200чел)
Подбор и закупка техники и технологического оборудования в Западной Европе.
Контроль расхода з\ч ,ГСМ и списание.

Май 1999 — Март
2004
4 года 11
месяцев

ООО"Мостовик"

механик,главный механик

Планирование и организация перевозок автомобильным транспортом ;
Организация технического обслуживания автомобилей ;
Представитель в Транспортной инспекции ,органах ГИБДД ,Госгортехнадзор ,Таможня ;
Лицензирование грузовых и пассажирских перевозок, станции технического обслуживания
Транспортная логистика ;
Снабжение (гсм, зап. части) ;
Администрирование компьютерной сети

Образование

Высшее

2001

СПб Архитектурно-строительный университет

Повышение квалификации, курсы

- 2002 **Квалификационная подготовка по специальности «Таможенный декларант»**
ИПО «Базис », специалист
- 2001 **Квалификационная подготовка по безопасности дорожного движения**
НОУ «Центр менеджмента « Бастион », специалист
- 2001 **Квалификационная подготовка по организации перевозок автомобильным транспортом**
НОУ «Центр менеджмента « Бастион », специалист

Ключевые навыки

Знание языков Русский — Родной
Английский — B2 — Средне-продвинутый
Немецкий — B2 — Средне-продвинутый

Навыки Управление персоналом Управление проектами
Оптимизация бизнес-процессов Управленческие навыки
Транспортная логистика Руководство коллективом Деловое общение
Управление производственным персоналом
Производственное планирование Управление эффективностью
Управление качеством Проектный менеджмент Деловая коммуникация
Управление предприятием Управленческая отчетность
Управление производством Бизнес-планирование Управление затратами
Ведение переговоров Управление продажами

Опыт вождения

Имеется собственный автомобиль
Права категории А, В

Дополнительная информация

Обо мне -Высшее автомобильное образование.
-Опыт организации сервисных центров с нуля.
-управленческие навыки
-опыт планирования финансовых и производственных показателей.
-Профессиональное знание устройства автомобиля, технологий ремонта.
-Опыт работы в сферах организации перевозок, строительства, сервисного обслуживания.
- качественное знание и понимание бизнес – процессов подразделений сервиса (малярно – кузовного цеха, слесарного цеха, клиентской службы)
- навыки делового общения и работы с клиентами
- настойчивость в достижении цели, системное мышление, инициативность.