

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
*Διοίκηση Επιχειρήσεων***

Μεταπτυχιακή Διατριβή



**Ανάπτυξη Υπάρχοντος Μικρού Συνεργείου Αυτοκινήτων
Σε Επιχείρηση - Οικονομοτεχνική Μελέτη**

Παναγιώτης Λουλλής

**Επιβλέπων Καθηγήτρια
Ελένη Σοφοκλέους**

Δεκέμβριος 2015

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Ανάπτυξη Υπάρχοντος Μικρού Συνεργείου Αυτοκινήτων
Σε Επιχείρηση – Οικονομοτεχνική Μελέτη**

Παναγιώτης Λουλλής

**Επιβλέπων Καθηγήτρια
Ελένη Σοφοκλέους**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών
Στη Διοίκηση Επιχειρήσεων MBA
από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης
του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Δεκέμβριος 2015

Περίληψη

Στην σημερινή εποχή παρατηρείται μια συνεχής ανάπτυξη της τεχνολογίας η οποία συμβάλλει αναπόφευκτα στην διευκόλυνση της ζωής του σύγχρονου ανθρώπου. Συνέπεια, αυτών των διευκολύνσεων, είναι η μετατροπή του κόσμου ολόκληρου σε ένα παγκόσμιο. Πόσο μάλλον τώρα που οι χώρες της Ευρώπης μοιράζονται τους ίδιους νόμους και κανονισμούς, μέσα στην μεγάλη οικογένεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ως επακόλουθο αυτού, ο ανταγωνισμός ανάμεσα στους διάφορους τομείς της οικονομίας- μέσα στους οποίους εντάσσεται και η παροχή υπηρεσιών- να αυξάνεται.

Με βάση τα πιο πάνω δεδομένα, ένα μικρό συνεργείο αυτοκινήτων για να μπορέσει να αντεπεξέλθει στον μεγάλο αυτό ανταγωνισμό θα πρέπει να αναβαθμιστεί, να εκσυγχρονιστεί και να μετατραπεί σε μια εταιρεία, για διεύρυνση των υπηρεσιών του σε ευρύτερο κοινό. Στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή γίνεται μια προσπάθεια επενδυτικού σχεδιασμού της μετατροπής ενός μικρού συνεργείου αυτοκινήτων, που βρίσκεται σ' ένα χωρίο της Κύπρου, σε εταιρεία μεγαλύτερης εμβέλειας παροχής υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, παρουσιάζεται η ιστορική αναδρομή και η ταυτότητα της εταιρείας, γίνεται περιγραφή του επενδυτικού σχεδίου καθώς επίσης και οι δραστηριότητες του υφιστάμενου συνεργείου και ο τρόπος εκτέλεσης των εργασιών. Παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα του φορέα της επένδυσης, γίνεται μια ανάλυση της αγοράς ανταγωνισμού και μια αναλυτική περιγραφή του επενδυτικού σχεδίου καθώς και οι τρόποι προώθησης. Κατόπιν, γίνονται εισηγήσεις για τον τρόπο εκτέλεσης των εργασιών στην εταιρεία, τη λειτουργία και τη συντήρηση του εξοπλισμού της εταιρείας, τον τρόπο οργάνωσης και διοίκησης, καθώς επίσης και για την επιλογή και την εκπαίδευση που θα παρέχεται στο προσωπικό της εταιρείας. Ακόμα, παρουσιάζονται κάποια στοιχεία όσον αφορά τον τόπο εγκατάστασης του κτιρίου που θα στεγάζεται το συνεργείο της εταιρείας και η χρηματοοικονομική αξιολόγηση μιας τέτοιας επένδυσης, με βάση τα χρηματοοικονομικά στοιχεία, για να γίνει η εκτίμηση του όλου επενδυτικού σχεδίου αν θα είναι βιώσιμο και επικερδές.

Summary

Nowadays there is a continuous development of technology which inevitably contributes to facilitating the life of modern man. Consequently, these facilities are the transformation of the world into a global whole, especially now that the countries of Europe share the same laws and regulations within the EU family. As a result of this, competition among the different sectors of the economy-in which includes the provision of services is increasing.

Based on the above, a small garage to be able to cope from the competition of large service companies, it must be upgraded, modernized and converted into a company to broaden its services to a wider audience. This thesis is an investment plan for the conversion of a small car workshop, located in a village in Cyprus, in a larger-scale service company.

It presents the history and identity of the company, a description of the project as well as the activities of the existing workshop and the workflow environment. Presenting the advantages of the investing entity, an analysis of the competitive market and a detailed description of the project as well as the ways for promotion. Following this are suggestions on how to perform the work in the company, operation and maintenance of the equipment, the organization and administration of the company, as well as the selection and training that will be provided to the company's staff. Furthermore are some details on the place of construction of the company's workshop and the financial assessment of such an investment, based on the financial data to make an assessment of the whole project if it will be viable and profitable.

Ευχαριστίες

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή εκπονήθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Διοίκησης Επιχειρήσεων MBA.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες θα ήθελα να εκφράσω στην καθηγήτρια μου κ Ελένη Σοφοκλέους, για την συνολική προσφορά κατά τη διάρκεια των μεταπτυχιακών σπουδών μου αλλά κυρίως για τη συνεχή παρακολούθηση, τις υποδείξεις και τη διόρθωση των κειμένων και κεφαλαίων με σκοπό την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου διατριβής.

Εγκάρδιες ευχαριστίες θα ήθελα να εκφράσω στη σύζυγο μου Μαρία και στις γλυκύτερες κορούλες μας Ανδρεάνα και Αιμιλία για την αμέριστη υποστήριξη και υπομονή τους, σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών μέχρι και της εκπόνησης της μεταπτυχιακής αυτής διατριβής.

Τελειώνοντας, ευχαριστώ τους γονείς μου, Σταύρο και Μαρία Λουλλή καθώς και τα πεθερικά μου πάτερ Ανδρέα Παπαμάρκου και Αιμιλία Παπανδρέου, τους οποίου χωρίς την αμέριστη συμπαράσταση, ηθική και υλική, δεν θα τα είχα καταφέρει ποτέ.

Περιεχόμενα

Περίληψη	i
Summary	ii
Ευχαριστίες	iii
Περιεχόμενα	iv
Εισαγωγή	1
1 Σύνοψη Επιχειρηματικού Σχεδίου	4
1.1 Ιστορικό της Επιχείρησης	4
1.2 Όραμα και Αποστολή	5
1.3 Ανάλυση του Κλάδου και της Αγοράς	5
1.4 Υπηρεσία Συντήρησης και Βελτίωσης Αυτοκινήτων	6
1.5 Σχέδιο Ανάπτυξης και Στρατηγικές Προώθησης	7
1.6 Ανάγκες σε Κεφάλαια	9
2 Περιγραφή της Επιχείρησης	10
2.1 Επωνυμία Επιχείρησης	10
2.2 Τοποθεσία Επιχείρησης	10
2.3 Διευθυντική Ομάδα και Προσωπικό	11
2.4 Οργανόγραμμα της επιχείρησης	12
2.5 Στρατηγικές Συμμαχίες	12
3 Ανάλυση Κλάδου και Αγοράς	13
3.1 Περιγραφή κλάδου	13
3.2 Παρούσα και Μελλοντική Κατάσταση του Κλάδο	14
3.2.1 Μελλοντικές Προβλέψεις	15
3.2.2 Κοινωνικές Τάσεις και Προτιμήσεις που Επηρεάζουν τον κλάδο	16
3.2.3 Αναγνώριση Ευκαιριών στον Κλάδο	16
3.3 Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες	16
3.4 Η Αγορά – Στόχος	17
3.5 Κίνδυνοι	21
4 Αναπτυξιακή Πολιτική της Επιχείρησης	22
4.1 Οι Παρεχόμενες Υπηρεσίες της Επιχείρησης	24
4.2 Η Τιμολογιακή Πολιτική και Κερδοφορία	26
4.3 Όραμα και Αποστολή της Επιχείρησης	27
4.4 Σχέδιο λειτουργίας	28
4.4.1 Όροι και Συνθήκες Αγορών	29
4.5 Σχέδιο Παραγωγής – Διαδικασίες Λειτουργίας	30
4.5.1 Οργάνωση Εργασίας Μέσα στο Συνεργείο	31
4.5.2 Διαδικασία Εισαγωγής Αυτοκινήτου	31
4.5.3 Κανονισμοί Λειτουργίας	32
4.5.4 Ανθρώπινοι Πόροι	33
5 Τρόποι Ανάπτυξης και Χρηματοοικονομικής Ανάλυσης	34
5.1 SWOT Ανάλυσης Επιχείρησης	34
5.2 Pestle Ανάλυσης	36
5.3 Στρατηγική Πωλήσεων	38
5.4 Τιμολογιακή Στρατηγική	38
5.5 Στρατηγική Προώθησης και Διαφήμισης	40
5.6 Δημόσιες Σχέσεις και Δημοσιότητα	41
5.7 Χρηματοοικονομική Ανάλυση	42
5.7.1 Υποθέσεις Χρηματοοικονομικό Σχέδιο	42
5.8 Στοιχεία Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων	44
5.9 Λογαριασμός Αποτελεσμάτων	50
5.10 Αξιολόγηση της Επένδυσης (NPV)	52

6	Χρηματοδότηση	53
6.1	Ανάγκες σε κεφάλαια κίνησης	53
6.2	Ανάλυση αναγκών σε κεφάλαια	53
7	Επίλογος - Συμπεράσματα Επιχειρηματικού Σχεδίου	54
	Βιβλιογραφία	56

Εισαγωγή

Βασικός στόχος της παρούσης μεταπτυχιακής διατριβής είναι η αξιολόγηση της πορείας και της εξέλιξης της επιχείρησης SPLAutoServices. Η εταιρεία SPLAutoServices δραστηριοποιείται στον τομέα της αυτοκίνησης και συγκεκριμένα στη συντήρηση και επιδιόρθωση μηχανικών και ηλεκτρολογικών προβλημάτων των οχημάτων. Η μελέτη αυτή αποτελεί ένα επιχειρηματικό σχέδιο ανάπτυξης ενός μικρού συνεργείου αυτοκινήτων σε μεγαλύτερης εμβέλειας επιχείρησης και εξετάζει κατά πόσον η πρόταση αυτή θα ήταν βιώσιμη και επικερδής.

Ως πρώτο στάδιο έγινε αξιολόγηση της υπάρχουσας οικονομικής κατάστασης του συνεργείου, και προτάθηκαν οι βέλτιστες ενέργειες ως προς την οργάνωση και διοίκηση της επιχείρησης, καθώς και τρόποι ανάπτυξης και προώθησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ακολούθησε χρηματοοικονομική ανάλυση με βάση ρεαλιστικών και συντηρητικών υποθέσεων/προβλέψεων για τα έσοδα και έξοδα της επιχείρησης και αξιολόγηση της επένδυσης για τα επόμενα έξι χρόνια λειτουργίας της επιχείρησης. Βέλτιστος στόχος είναι, βάση του εξοπλισμού και της εξειδίκευσης που θα αποκτήσει η εταιρεία, να καλύπτει όλες τις ανάγκες των αυτοκινήτων ανεξαρτήτου μάρκας και κυβισμού και οι υπηρεσίες που θα παρέχονται να κυμαίνονται από μια απλή συντήρηση και εγκαταστάσεις αξεσουάρ αυτοκινήτων μέχρι και την διάγνωση σοβαρών μηχανικών/ηλεκτρολογικών προβλημάτων. Το συγκριτικό πλεονέκτημα της επιχείρησης θα είναι η προσφορά ολοκληρωμένων υπηρεσιών για αυτοκίνητα μέσω της εξειδίκευσης του προσωπικού καθώς και της ποιότητας των υπηρεσιών που θα προσφέρει στους πελάτες της.

Ο συγκεκριμένος κλάδος είναι εμφανώς επηρεασμένος από την οικονομική κρίση που διανύουμε, και έχουν σημειωθεί σημαντικές μειώσεις στα έσοδα των εταιρειών πώλησης αυτοκινήτων. Ένα θετικό σημείο στο οποίο αξίζει να αναφερθούμε είναι το γεγονός ότι η συντήρηση των ήδη υφιστάμενων αυτοκινήτων δεν ακολουθεί το ίδιο μοτίβο. Απεναντίας, οι ανάγκες των ιδιοκτητών αυτοκινήτων έχουν αυξηθεί καθώς πολλοί καταφεύγουν σε συντηρήσεις παλαιότερων αυτοκινήτων προκειμένου να

αποφύγουν περαιτέρω έξοδα τα οποία προκύπτουν από την αγορά ενός καινούριου αυτοκινήτου.

Η μελέτη χωρίζεται στα πιο κάτω κεφάλαια. Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί μια σύνοψη του επιχειρηματικού σχεδίου, του ιστορικού της επιχείρησης και της ανάλυση του κλάδου και της αγοράς. Πιο αναλυτικά, το δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζει την επιχείρηση, τη διευθυντική ομάδα/προσωπικό καθώς και τις στρατηγικές συμμαχίες που προβαίνει η επιχείρηση. Το τρίτο κεφάλαιο αναλυει την παρούσα και μελλοντική κατάσταση του κλάδου. Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται η παρουσίαση της αναπτυξιακής πολιτικής της επιχείρησης με την τιμολογιακή πολιτική και κερδοφορία μέσω του σχεδίου λειτουργίας παραγωγής και τις διαδικασίες λειτουργίας. Το πέμπτο κεφάλαιο είναι η χρηματοοικονομική ανάλυση και το έκτο κεφάλαιο παρουσιάζει τους τρόπους χρηματοδότησης του επιχειρηματικού σχεδίου. Τέλος, το έβδομο τελευταίο κεφάλαιο παράθετει τα συμπεράσματα που προέκυψαν.

Κεφάλαιο 1

Σύνοψη Επιχειρηματικού Σχεδίου

1.1 Ιστορικό της Επιχείρησης

Η SPLAutoServices Ltd είναι αποτέλεσμα σκληρής δουλείας και εκπαιδεύσεων που αρχικά ήταν ως συνεργείο αυτοκινήτων Σταύρου Λουλλή και η ίδρυση του χρονολογείται από το 1986. Εκείνη την εποχή το να δημιουργηθεί ένα συνεργείο ήταν απλά και εύκολο, οι απαιτήσεις των πελατών ήταν λιγότερες καθώς και η τεχνολογία των αυτοκινήτων ήταν πιο απλή. Η συντήρηση και επιδιόρθωση των αυτοκινήτων γινόταν με ελάχιστο βασικό εξοπλισμό και ο νομοθέτης για το χώρο που στεγαζόταν το συνεργείο δεν απαιτούσε ιδιαίτερες προϋποθέσεις.

Το συνεργείο αυτοκινήτων δημιουργήθηκε με γνώμονα την αγάπη προς τα αυτοκίνητα και την εξελισσόμενη τεχνολογία τους και στη παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσίας, γι' αυτό και για την εποχή που δημιουργήθηκε είχε αποκτήσει εξειδικευμένο εξοπλισμό.

Με αυτά τα δεδομένα σήμερα προσφέρει τις υπηρεσίες του με αποτελεσματικότητα και υψηλή ποιότητα ανταποκρινόμενο σε κάθε πρόβλημα που παρουσιάζεται στα αυτοκίνητα.

Στόχος της εταιρίας είναι να διατηρήσει την ποιότητα που παρέχει μέσω των διάφορων εργασιών που προσφέρει καθώς και να διευρύνει τις υπηρεσίες της σε άλλους τομείς που θα της επιφέρει μεγαλύτερο κέρδος σε βάθος χρόνου. Επιπλέον να μπορεί να διατηρήσει την υφιστάμενη πελατεία της και μέσω των νέων υπηρεσιών να προσελκύσει νέους πελάτες.

Η διοίκηση της εταιρείας ασκείται από τον κ. Σταύρο Λουλλή ως Πρόεδρο και Τεχνικό καθώς και τον Διευθύνων Σύμβουλο Παναγιώτη Λουλλή που φέρει την ευθύνη του σχεδιασμού και υλοποίησης του πλάνου ανάπτυξης της εταιρείας. Επιπρόσθετα έχει υπό την επίβλεψη του το Marketing και τις Δημόσιες σχέσεις για την προβολή της εταιρείας, ενώ ταυτόχρονα φέρει την κύρια ευθύνη για την ανάπτυξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

1.2 Όραμα και Αποστολή

Όραμα της SPLAutoServices Ltd είναι να καθιερωθεί ως ο αδιαφιλονίκητος ηγέτης στον τομέα της παροχής συντήρησης, ανακατασκευής και βελτίωσης των αυτοκινήτων, ενώ ταυτόχρονα να αναπτύξει εκτεταμένο φάσμα υπηρεσιών που θα καλύπτουν τις ευρύτερες ανάγκες στην συντήρηση των αυτοκινήτων και τις ανάγκες των πελατών.

Μέσα από τη νέα επιχειρηματική στρατηγική που δημιούργησε η SPLAutoServices Ltd, επιδιώκει το όνομα της να καταστεί συνώνυμο της **Διαγνωστικής Τεχνολογίας και Ποιοτικής Συντήρησης Αυτοκινήτων**. Αποστολή της είναι να υλοποιήσει το όραμα της, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής τεχνολογικής ποιότητας και σε προσιτές τιμές προς τους πελάτες της.

1.3 Ανάλυση του Κλάδου και της Αγοράς

Η εταιρεία SPLAutoServices δραστηριοποιείται στον τομέα της αυτοκίνησης και συγκεκριμένα στη συντήρηση και επιδιόρθωση μηχανικών και ηλεκτρολογικών προβλημάτων των οχημάτων. Επίσης, βάση του εξοπλισμού και της εξειδίκευσης στον τομέα που θα έχει η εταιρεία θα μπορεί να κάνει τις απαραίτητες διαγνώσεις στα οχήματα για αποφυγή τυχόν προβλημάτων στο μέλλον.

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η SPLAutoServices Ltd είναι μία εταιρεία παροχής υπηρεσιών ως προς την συντήρηση και βελτίωση των αυτοκινήτων, η ανάλυση γίνεται μόνο με εταιρείες αντίστοιχες αυτού του κλάδου και όχι με συντήρηση καθαρισμού, λίπανσης και accessory. Η εταιρεία συγκεντρώνει το 20% περίπου της τοπικής αγοράς και κατέχει την 2^η θέση ανάμεσα στις ομοειδείς εταιρείες. Στην ευρύτερη περιοχή της κωμόπολης Αθηαίνου δραστηριοποιούνται στον ίδιο κλάδο ακόμη πέντε συνεργεία τα οποία προσφέρουν υπηρεσίες συντήρησης και σε βαρέου τύπου οχήματα και γεωργικούς ελκυστήρες.

Η αγορά αυτοκινήτων, εμφανώς επηρεασμένη από την οικονομική κρίση που διανύουμε, έχει αποφέρει σημαντικές μειώσεις στα έσοδα των εταιρειών πώλησης αυτοκινήτων. Ωστόσο ένα θετικό σημείο είναι το γεγονός ότι η συντήρηση των ήδη υφιστάμενων αυτοκινήτων δεν ακολουθεί ακριβώς το ίδιο μοτίβο. Απεναντίας, οι ανάγκες των ιδιοκτητών αυτοκινήτων έχουν αυξηθεί καθώς πολλοί καταφεύγουν σε συντηρήσεις παλαιότερων αυτοκινήτων προκειμένου να αποφύγουν περαιτέρω έξοδα τα οποία προκύπτουν από την αγορά ενός καινούριου αυτοκινήτου αλλά και την δημιουργία επιπρόσθετων φθορών στο υφιστάμενο αυτοκίνητο που κατέχουν. Φυσικά λόγω της οικονομικής κρίσης ο ανταγωνισμός μεταξύ των ανεξάρτητων συνεργείων αυξήθηκε με επακόλουθο αρκετά συνεργεία να μειώσουν πάρα πολύ τις τιμές κοστολόγησης κάτω του κόστους και μερικά να μειώσουνε της παρεχόμενης ποιότητα.

1.4 Υπηρεσία Συντήρησης και Βελτίωσης Αυτοκινήτων

Οι υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν την συντήρηση, επιδιόρθωση και βελτίωση των αυτοκινήτων ανάλογα με τις ανάγκες των εκάστοτε πελατών σχετικά με:

- Ηλεκτρονική Διάγνωση Βλαβών
- Επίλυση Ηλεκτρολογικών Προβλημάτων
- Επιδιόρθωση και συντήρηση Κλιματιστικού (A/C)
- Περιοδική Συντήρηση (Service)
- Επιδιόρθωση Κινητήρων & Κιβωτίων Ταχυτήτων
- Βελτίωση Κινητήρων, Αναρτήσεων και Φρένων
- Ανάλυση Καυσαερίων
- Προέλεγχος MOT
- Διάφορα Ανταλλακτικά – Μπαταρίες

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα είδη επιχειρήσεων του εν λόγω κλάδου, η αυτοκινητοβιομηχανία αντιπροσωπεύει το 3% του Ευρωπαϊκού ΑΕΠ και το 7% της απασχόλησης στον μεταποιητικό τομέα και προβάλλεται ως ένας βασικός τομέας της Ευρωπαϊκής οικονομίας.

1.5 Σχέδιο Ανάπτυξης και Στρατηγικές Προώθησης

Η στρατηγική του μάρκετινγκ της εταιρείας SPLAutoServices Ltd είναι να διατηρήσει την ανταγωνιστική θέση μεταξύ των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών συντήρησης, επιδιόρθωσης και ανακατασκευής καθώς και στην βελτίωση των αυτοκινήτων στην τοπική αγορά. Συνάμα να είναι σε θέση να προσεγγίσει πελάτες και από την γύρο περιοχή, προσφέροντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές. Το σχέδιο μάρκετινγκ της SPLAutoServices Ltd στοχεύει στην ανάπτυξη του μεριδίου της αγοράς κατά 3% με 5%. Για το σκοπό αυτό η εταιρεία θα βελτιώσει το βαθμό αξιοποίησης προσφέροντας περισσότερες υπηρεσίες συντήρησης των αυτοκινήτων.

Οι τιμές των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι προκαθορισμένες από τον Σύνδεσμο Μηχανικών που περιλαμβάνει μόνο τις συνήθεις υπηρεσίες στη συντήρηση και επιδιόρθωση αυτοκινήτων. Εργασίες που δεν συμπεριλαμβάνονται υπολογίζονται με κόστος €35 την εργατοώρα. Επιπλέον υπηρεσίες όπως η βελτίωση αυτοκινήτων χρεώνονται €50 την εργατοώρα και αυτή αλλάζει με το είδος της βελτίωσης που απαιτείται. Φυσικά λόγω της οικονομικής κρίσης γίνεται αναθεώρηση των τιμών με την επιβολή έκπτωσης. Ο ανταγωνισμός είναι αυτός που κυρίως ρυθμίζει τη τιμολογιακή πολιτική της SPLAutoServices Ltd και αυτό δικαιολογεί την έκπτωση που γίνεται στη τελική τιμολόγηση και όχι στην μείωση των τιμών των εργατοωρών.

Η τιμολογιακή πολιτική αναθεωρείται ως προς το ποσοστό έκπτωσης που γίνεται από το είδος της εργασίας που πραγματοποιήθηκε.

Η εταιρεία χρησιμοποιεί τους ακόλουθους τρόπους προκειμένου να προωθήσει τις πωλήσεις της:

- Λειτουργία δικτυακής ιστοσελίδας.
- Διαφήμιση στην τοπική εφημερίδα.
- Καταχωρήσεις σε εξειδικευμένα περιοδικά αυτοκινήτων.
- Διάθεση ενημερωτικών εντύπων ως προς στις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Διαφήμιση - προώθηση με την συμμετοχή σε αγώνες αυτοκινήτων

Αρμόδιος για την στρατηγική προώθηση είναι ο διευθύνων σύμβουλος σε συνεργασία με εξειδικευμένο διαφημιστικό γραφείο για την κατάρτιση αποτελεσματικών διαφημιστικών και προωθητικών πλάνων.

Στόχος της προωθητικής προσπάθειας είναι η διατήρηση και αύξηση του μεριδίου της SPLAutoServices στην αγορά και η αύξηση της ανταγωνιστικότητας της έναντι των υπόλοιπων εταιριών που δραστηριοποιούνται στον ίδιο χώρο.

Ο ετήσιος προϋπολογισμός για την προώθηση ανέρχεται στις €2500 το χρόνο. Οι προμηθευτές της SPLAutoServices Ltd εξασφαλίζουν τα απαραίτητα υλικά και τον απαραίτητο εξοπλισμό για την λειτουργία της. Οι προμηθευτές αυτοί έχουν επιλεγεί κατόπιν υποβολής και αξιολόγησης προσφορών ή με την σύναψη συμβολαίου συνεργασίας για προκαθορισμένα χρόνια και αυτό έγινε με ανάθεση απευθείας από την εταιρεία. Οι προμηθευτές είναι κυρίως κυπριακές εταιρείες καθώς και εταιρείες του εξωτερικού κυρίως σε λογισμικά προγράμματα.

Η εταιρεία έχει άδεια λειτουργίας από το Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου Βιομηχανίας και Τουρισμού και άδεια λειτουργίας υποστατικού από την τοπική αρχή. Επίσης το προσωπικό κατέχει επαγγελματική άδεια εξασκήσεως τεχνίτη οχημάτων. Οι κυριότεροι κανονισμοί που επηρεάζουν και καθορίζουν τη λειτουργία της εταιρείας αφορούν σε φορολογικές υποχρεώσεις, ασφαλιστικές εισφορές και πληρωμές προς στους προμηθευτές.

Στην SPLAutoServices Ltd απασχολείται προσωπικό κατάλληλα καταρτισμένο ανεξαρτήτως του ρόλου και της θέσης του. Το τεχνικό προσωπικό διαθέτει απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και είναι κάτοχος επαγγελματικής άδειας εξασκήσεως τεχνίτη οχημάτων και επαγγελματικής άδειας οδήγησης. Το γραμματειακό προσωπικό έχει ανώτερες γραμματειακές σπουδές ενώ το διοικητικό προσωπικό διαθέτει πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών.

Στην προσπάθεια ανάπτυξης και επέκτασης του υπάρχοντος μικρού συνεργείου, η εταιρεία θα προχωρήσει σε μετεγκατάσταση σε μεγαλύτερες κτηριακές εγκαταστάσεις. Η απόφαση αυτή της επέκτασης θα βοηθήσει αφενός στην καλύτερη εξυπηρέτηση της ήδη υπάρχουσας πελατείας ενώ παράλληλα θα επιτρέψει στην προσέλευση νέων

πελατών με εξειδικευμένες απαιτήσεις όπως η βελτίωση αυτοκινήτων. Επομένως η εταιρεία αποκτά ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ενώ παράλληλα θα αυξηθεί το περιθώριο κέρδους της. Η επέκταση αυτή θα αυξήσει την αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη που έχουν οι πελάτες της και παράλληλα θα αυξήσει και τις πωλήσεις της.

Η χρηματοδότηση της επιχείρησης για την κάλυψη της μετεγκατάστασης και του απαραίτητου εξοπλισμού καθώς και της μισθοδοσίας θα καλυφτεί μέσω ενός αρχικού δανείου που ανέρχεται στις €100,000 και με επιχορηγημένο σχέδιο νεανικής επιχειρηματικότητας. Με βάση ρεαλιστικών και συντηρητικών υποθέσεων και προβλέψεων σε σχέση με τα έσοδα και τα έξοδα το δάνειο θα αποπληρωθεί στα 8 χρόνια και η επιχείρηση θα έχει κέρδος από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας.

1.6 Ανάγκες σε Κεφάλαια

Τις ανάγκες για άντληση κεφαλαίων για την απόκτηση είτε πάγιο κεφάλαιο, είτε εξοπλισμού, η εταιρεία τις καλύπτει μέσω δανεισμού από τράπεζα. Οι ανάγκες σε κεφάλαια ανέρχονται σε 100.000,00 €, όσον αφορά στην αγορά νέου εξοπλισμού, την μίσθωση και διαμόρφωση νέων κτιριακών εγκαταστάσεων, ενώ παράλληλα πρέπει να προσληφθούν ακόμη ένα τεχνίτης και ένα γραμματειακό προσωπικό.

Το ποσό των €100,000.00 που απαιτείται για την επένδυση της μετεγκατάστασης και του απαραίτητου εξοπλισμού θα καλυφθεί από τραπεζικό δάνειο. Το ποσό των €100,000.00 έχει μηνιαίο κόστος € 1,345.75 και άρα ετήσιο κόστος €16,101.00.

Κεφάλαιο 2

Περιγραφή της Επιχείρησης

2.1 Επωνυμία Επιχείρησης

Η εν λόγω επιχείρηση δραστηριοποιείται με την επωνυμία SPLAutoServices Ltd Συνεργείο Αυτοκινήτων Παροχής Υπηρεσιών ως προς την συντήρηση και επιδιόρθωση αυτοκινήτων.

Η SPLAutoServices έχει νομική μορφή λίμιτεδ Ltd και πρόκειται για ιδιωτική εταιρεία. Η λίμιτεδ Ltd είναι ένα νομικό πρόσωπο με περιορισμένη ευθύνη και προσφέρει έναν εξαιρετικό διαχωρισμό ανάμεσα στην ιδιωτική περιουσία διευθυνόντων και ιδιοκτητών και την περιουσία της LTD.

2.2 Τοποθεσία Επιχείρησης

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι το παρόν συνεργείο αυτοκινήτων για το οποίο γίνεται λόγος βρίσκεται στην Αθηαίνου ένα χωριό, της Κύπρου που βρίσκεται ανάμεσα στις επαρχίες Λάρνακα και Λευκωσία. Το χωριό είναι ακριτικό και συνορεύει απ' όλες τις πλευρές σχεδόν- εκτός από τα νότια- με την κατεχόμενη περιοχή της Κύπρου. Παρά την σχετική απομόνωση του χωριού, εντούτοις η παροχή υπηρεσιών του συγκεκριμένου συνεργείου δεν περιορίζεται μόνο για τους κατοίκους του χωριού, γιατί ένας μικρός αριθμός πελατών έρχεται από τις πόλεις Λευκωσία και Λάρνακα.

Με τις νέες παροχές υπηρεσιών, κατόπιν εφαρμογής του επενδυτικού σχεδίου, αναμένεται ότι η ακτίνα υπηρεσιών της νεοσυσταθείσας εταιρείας θα μεγαλώσει και οι πελάτες θα αυξηθούν.

Ακολούθως δίνονται αναλυτικά στοιχεία του χώρου λειτουργίας και της τοποθεσίας της επιχείρησης αναφορικά με τις κτιριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης.

- Διεύθυνση: Οι κτιριακές εγκαταστάσεις βρίσκονται πλησίον της βιομηχανικής περιοχής Αθηαίνου.
- Περιγραφή χώρου: ο χώρος στον οποίο στεγάζονται οι κτιριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης είναι 200τ.μ, ενώ υπάρχει και μικρός χώρος για στάθμευση.
- Καθεστώς ιδιοκτησίας: ο χώρος στον οποίο στεγάζονται οι κτιριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης είναι με ενοίκια αγορά.

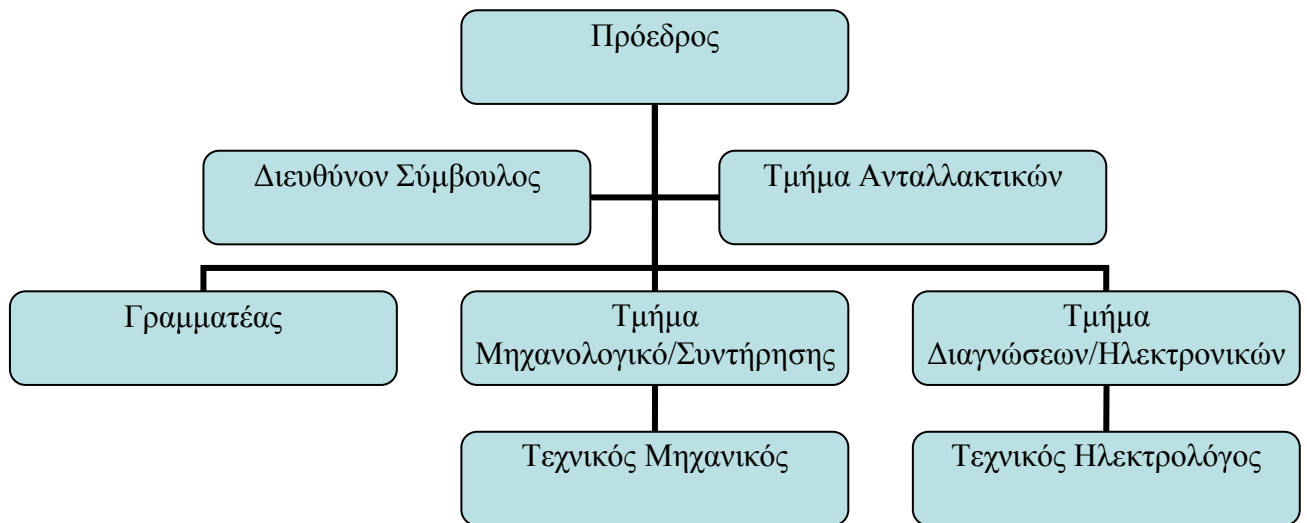
Η εγκατάσταση της εταιρείας στην συγκεκριμένη περιοχή έγινε βάση του νομοθετικού πλαισίου που υποχρεώνει τις νέες επιχειρήσεις να στεγάζονται σε βιομηχανικές ή βιοτεχνικές ζώνες.

2.3 Διευθυντική Ομάδα και Προσωπικό

Η διοίκηση της εταιρείας ασκείται από τον κ. Σταύρο Λουλλή ως Πρόεδρο και Τεχνικό καθώς και τον Διευθύνων Σύμβουλο Παναγιώτη Λουλλή που φέρει την ευθύνη του σχεδιασμού και υλοποίησης του πλάνου ανάπτυξης της εταιρείας. Ο ίδιος έχει υπό την επίβλεψη του το Marketing και τις Δημόσιες σχέσεις για την προβολή της εταιρείας, ενώ ταυτόχρονα φέρει την κύρια ευθύνη για την ανάπτυξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τη λειτουργία της επιχείρησης πέραν της διευθυντικής ομάδας υποστηρίζει κατάλληλο προσωπικό. Η επιχείρηση απασχολεί μία γραμματέα και δύο τεχνικούς οχημάτων κατάλληλα εκπαιδευμένους για τη λειτουργική υποστήριξη της εταιρείας όσον αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

2.4 Οργανόγραμμα της Επιχείρησης



2.5 Στρατηγικές Συμμαχίες

Η SPLAutoServices Ltd, εκμεταλλευόμενη το γεγονός ότι στην περιοχή δεν υπάρχει ρυμουλκό αυτοκίνητο στα άμεσα σχέδια της είναι η αγορά ρυμουλκού αυτοκινήτου και η σύναψη συνεργασίας με ασφαλιστικές εταιρείες στις οποίες θα παρέχεται η οδική βοήθεια μεταφοράς αυτοκίνητου και εξυπηρέτησης στο δρόμο, καθώς και η παροχή εξυπηρέτησης της ευρύτερη περιοχή.

Κεφάλαιο 3

Ανάλυση Κλάδου και Αγοράς

3.1 Περιγραφή Κλάδου

Ο κλάδος της συντήρησης και επιδιόρθωσης των αυτοκινήτων απαρτίζεται από διάφορους τομείς όπως η συντήρηση και επιδιόρθωση των μηχανικών και ηλεκτρολογικών σημείων του αυτοκινήτου, η επιδιόρθωση και αντικατάσταση των ελαστικών καθώς και η ευθυγράμμιση στο σύστημα διεύθυνσης, η επιδιόρθωση και αντικατάσταση στο σύστημα εξάτμισης, η επιδιόρθωση/βάψιμο και ανακατασκευή σε περίπτωση ατυχήματος και η βελτίωση αύξηση ιπποδύναμης για συμμετοχή σε αγώνες. Οι επίσημες αντιπροσωπείες των αυτοκινήτων παρέχουν όλες τις πιο πάνω υπηρεσίες. Υπάρχουν ανεξάρτητες εταιρείες συνεργεία που παρέχουν επίσης όλες τις πιο πάνω υπηρεσίες. Όμως για μικρά ανεξάρτητα συνεργεία ειδικεύονται σε μία, δύο ή τρεις ειδικότητες παρέχοντας εξειδίκευση και άμεση εξυπηρέτηση επαφή με τον πελάτη.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα είδη επιχειρήσεων του εν λόγω κλάδου, από ποσοτική άποψη οι τάσεις ήταν αυξητικές πριν την οικονομική κρίση το 2013, μετά την οικονομική κρίση μερικά συνεργεία έκλεισαν λόγω μείωσης του κύκλου εργασιών, στην ανεξέλικτη επέκταση και ενοικίαση μεγαλύτερων κτιριακών εγκαταστάσεων και στη ανεπάρκεια να ανταποκριθούν στην νέα τεχνολογία που υπάρχει πλέον στα νέα αυτοκίνητα. Αυτή την στιγμή υπάρχει μια σταθεροποίηση ως προς τα συνεργεία και υπάρχει μια αύξηση στην εγγραφή καινούργιων και μεταχειρισμένων αυτοκινήτων.

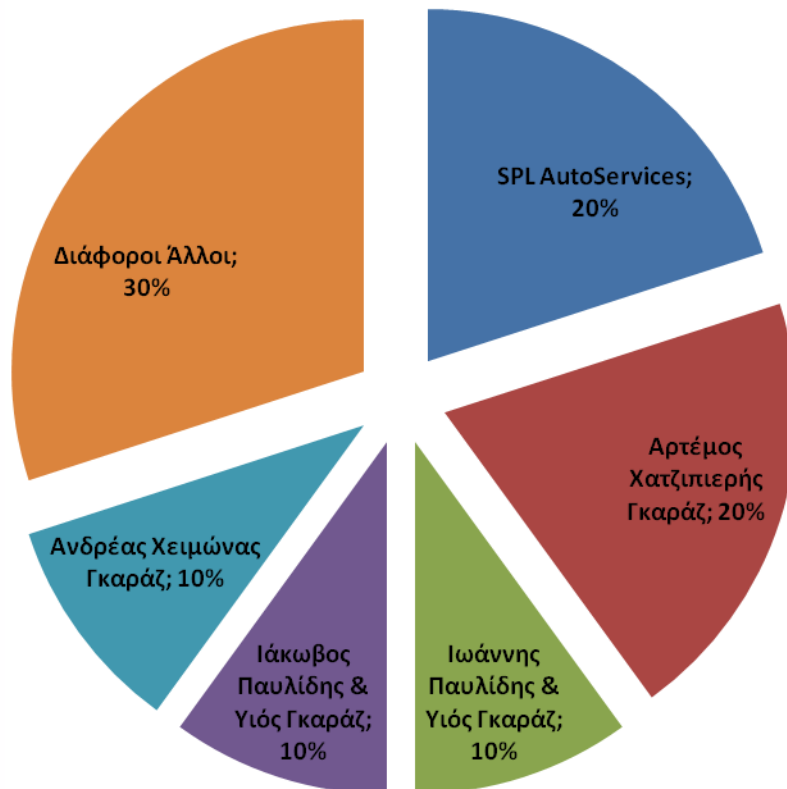
3.2 Παρούσα και Μελλοντική Κατάσταση του Κλάδου

Έχοντας υπόψη το γεγονός ότι η SPLAutoServices Ltd είναι μια εταιρεία παροχής υπηρεσιών ως προς την συντήρηση και επιδιόρθωση των αυτοκινήτων , θα επιχειρήσουμε να ορίσουμε τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιείται, συμπεριλαμβάνοντας μόνο τις ομοειδείς εταιρείες και κυρίως για την ευρύτερη περιοχή όπου εδρεύει η επιχείρηση αποκλείοντας τον τομέα για την βελτίωση των αυτοκινήτων όπου δεν δραστηριοποιείται καμία άλλη επιχείρηση στην περιοχή.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο, έτσι όπως τον ορίσαμε παραπάνω, και τα αντίστοιχα μερίδια που καταλαμβάνουν στην αγορά.

Συνεργεία Αυτοκινήτων	Μερίδιο Αγοράς
SPL AutoServices	20%
Αρτέμος Χατζηπιερής Γκαράζ	20%
Ιωάννης Παυλίδης & Υιός Γκαράζ	10%
Ιάκωβος Παυλίδης & Υιός Γκαράζ	10%
Ανδρέας Χειμώνας Γκαράζ	10%
Διάφοροι Άλλοι	30%
	100%

Πινάκας 1. Μερίδιο Αγοράς



Διάγραμμα 1. Μερίδιο Αγοράς

3.2.1 Μελλοντικές Προβλέψεις

Με βάση τη στατιστική υπηρεσία μετά την οικονομική κρίση του 2013 έχει αρχίσει να γίνεται σταθερή αύξηση της εγγραφής μηχανοκινήτων οχημάτων με περισσότερες εγγραφές στα μεταχειρισμένα αυτοκίνητα, καθώς επίσης πλέον τα αυτοκίνητα χρησιμοποιούνται από τους κατόχους τους για περισσότερο χρονικό διάστημα πριν προβούν στην αντικατάσταση του οπότε και επιφέρει αύξηση στα ανεξάρτητα συνεργεία αυτοκινήτων.

Με αυτά τα δεδομένα η εταιρεία αναμένεται να έχει εισόδημα από δύο διαφορετικές υπηρεσίες.

- Πρώτον, από τη συντήρηση και επιδιόρθωση των αυτοκινήτων για την οποία υπολογίζεται αύξηση πελατών.
- Δεύτερη πηγή εσόδων από την πώληση και εφαρμογή αξεσουάρ καθώς και από τις βελτιώσεις αυτοκινήτων.

3.2.2 Κοινωνικές Τάσεις και Προτιμήσεις που Επηρεάζουν τον Κλάδο

Κοινωνικές τάσεις και προτιμήσεις που επηρεάζουν τον κλάδο μπορεί να υπάρξουν ως προς τη εξέλιξη της τεχνολογίας των σύγχρονων αυτοκινήτων και πώς θα το αναληφθεί ο καταναλωτής. Αυτή προβλέπεται σε 10 με 20 χρόνια ωστόσο θα είναι πιο προσιτή η τιμή αγοράς ηλεκτρικών αυτοκινήτων.

3.2.3 Αναγνώριση Ευκαιριών στον Κλάδο

Όπως προαναφέρθηκε και πιο πάνω, η τάση που επικρατεί στους καταναλωτές να παρατείνουν την χρήση του αυτοκινήτου τους για περισσότερο χρονικό διάστημα πριν προβούν στην αντικατάσταση του επιφέρει αύξηση στα ανεξάρτητα συνεργεία αυτοκινήτων.

Επίσης η εξειδίκευση στην νέα τεχνολογία των σύγχρονων αυτοκινήτων είναι ένας καθοριστικός παράγοντας στην δημιουργία ευκαιριών ως προς την αναγνώριση σχέσης εμπιστοσύνης που δημιουργείται με τους πελάτες.

3.3 Τα Προϊόντα και οι Υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι η συντήρηση, επιδιόρθωση και βελτίωση των αυτοκινήτων ανάλογα με τις ανάγκες των εκάστοτε πελατών και μπορεί να πραγματοποιεί διαγνώσεις προβλημάτων για προληπτικούς λόγους. Επιπλέον, μπορεί να πραγματοποιεί ευθυγραμμίσεις γεωμετρίας των αυτοκινήτων προσθέτοντας επιπρόσθετο κύρος στις υπηρεσίες που καλείται να προσφέρει.

Η κύρια δραστηριότητα της εταιρείας είναι η συντήρηση και επιδιόρθωση των αυτοκινήτων σχετικά με:

- Ηλεκτρονική Διάγνωση Βλαβών
- Επίλυση Ηλεκτρολογικών Προβλημάτων
- Επιδιόρθωση και συντήρηση Κλιματιστικού (A/C)
- Περιοδική Συντήρηση (Service)
- Επιδιόρθωση Κινητήρων & Κιβωτίων Ταχυτήτων
- Βελτίωση Κινητήρων, Αναρτήσεων και Φρένων
- Ανάλυση Καυσαερίων
- Προέλεγχος MOT
- Διάφορα Ανταλλακτικά – Μπαταρίες

Η επιχείρηση υπερέχει του τοπικού ανταγωνισμού λόγω της εξειδίκευσης με τη χρήση σύγχρονων διαγνωστικών με αποκλειστικότητα σε συγκεκριμένες μάρκες αυτοκινήτων. Υπάρχει η μοναδικότητα ως προς την βελτίωση αυτοκινήτων η οποία δεν παρέχεται από άλλο συνεργείο της περιοχής. Υπερέχει ως προς την ποιότητα ακλουθώντας πρότυπα υπηρεσιών και διαδικασίες εφάμιλλες την επίσημων αντιπρόσωπων, καθώς και στο επίπεδο κατάρτισης των εργαζομένων.

Στην συντήρηση των αυτοκινήτων θα συμπεριλαμβάνεται η αλλαγή των λαδιών, αλλαγή των μπουζί, αλλαγή των φίλτρων του αυτοκινήτου καθώς και ο απαραίτητος έλεγχος για τη σωστή λειτουργία όλων των ηλεκτρονικών και μηχανικών συστημάτων του αυτοκινήτου. Η συντήρηση των αυτοκινήτων θα γίνεται με βάση τα χιλιόμετρα τα οποία έχει κάνει ο ιδιοκτήτης και οι ανάγκες της συντήρησης θα κρίνονται με έναν εμπειριστατωμένο αρχικό έλεγχο.

Οι διαγνώσεις τυχόν προβλημάτων στα μηχανικά μέρη του αυτοκινήτου θα είναι μία ακόμη υπηρεσία που θα προσφέρει η εταιρεία. Η εταιρεία θα μπορεί να προβεί σε βελτιώσεις αυτοκινήτων με σκοπό την αύξηση των δυνατοτήτων τους. Οι υπηρεσίες που θα προσφέρει η εταιρεία θα είναι ολοκληρωμένες με κύριο στόχο την ασφάλεια των επιβατών κάτω από όλες τις συνθήκες.

3.4 Η Αγορά - Στόχος

Από μελέτες που έγιναν τα τελευταία χρόνια στην Κύπρο μπορούμε να δούμε ότι κατά την περίοδο 2009 έως και το 2014 ο αριθμός εγγραφής των αυτοκινήτων στην Κύπρο μειώθηκε λόγω της οικονομικής κρίσης. Από το 2014 υπάρχει αυξητική τάση ως προς την εγγραφή οχημάτων. Σε όλες τις χρονιές εκτός από το 2011 και 2012 οι εγγραφές μεταχειρισμένων οχημάτων είναι περισσότερες.

ΕΤΟΣ	ΤΥΠΟΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪΟΣ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	ΣΥΝΟΛΟ
2009	ΣΥΝΟΛΟ	3.419	3.255	3.576	3.514	3.346	3.604	3.882	2.243	3.077	2.625	2.730	2.225	37.496
	ΚΑΙΝΟΥΡΙΑ	1.547	1.532	1.533	1.578	1.478	1.497	1.676	768	1.175	944	1.197	1.020	15.945
	ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ	1.872	1.723	2.043	1.936	1.868	2.107	2.206	1.475	1.902	1.681	1.533	1.205	21.551
2010	ΣΥΝΟΛΟ	2.655	2.747	3.098	2.754	2.941	3.216	2.934	2.056	2.748	2.575	2.583	2.373	32.680
	ΚΑΙΝΟΥΡΙΑ	1.110	1.349	1.332	1.278	1.366	1.589	1.301	878	1.214	1.142	1.316	1.187	15.062
	ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ	1.545	1.398	1.766	1.476	1.575	1.627	1.633	1.178	1.534	1.433	1.267	1.186	17.618
2011	ΣΥΝΟΛΟ	2.546	2.462	2.764	2.503	2.608	2.441	2.107	1.940	2.083	2.291	2.186	1.998	27.929
	ΚΑΙΝΟΥΡΙΑ	1.304	1.292	1.539	1.390	1.446	1.248	979	946	1.003	1.168	1.175	1.175	14.665
	ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ	1.242	1.170	1.225	1.113	1.162	1.193	1.128	994	1.080	1.123	1.011	823	13.264
2012	ΣΥΝΟΛΟ	2.013	1.991	1.929	1.945	1.927	1.829	1.876	1.499	1.367	1.474	1.242	1.464	20.556
	ΚΑΙΝΟΥΡΙΑ	1.037	1.179	986	1.168	1.078	978	1.021	743	702	795	710	570	10.967
	ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ	976	812	943	777	849	851	855	756	665	679	532	894	9.589
2013	ΣΥΝΟΛΟ	1.691	1.250	902	1.133	1.210	1.172	1.301	1.171	1.212	1.161	1.256	1.312	14.771
	ΚΑΙΝΟΥΡΙΑ	821	643	405	562	629	616	695	522	523	516	579	536	7.047
	ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ	870	607	497	571	581	556	606	649	689	645	677	776	7.724
2014	ΣΥΝΟΛΟ	1.611	1.298	1.400	1.415	1.604	1.608	1.877	1.263	1.512	1.666	1.478	1.201	17.933
	ΚΑΙΝΟΥΡΙΑ	738	636	725	674	785	740	906	465	670	707	671	554	8.271
	ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ	873	662	675	741	819	868	971	798	842	959	807	647	9.662
2015	ΣΥΝΟΛΟ	1.803	1.402	1.875	1.680	1.730	1.942	2.105	1.489	2.044	1.744	1.809		19.623
	ΚΑΙΝΟΥΡΙΑ	847	624	963	657	843	880	1.091	609	907	849	892		9.162
	ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ	956	778	912	1.023	887	1.062	1.014	880	1.137	895	917		10.461

(Τελευταία Ενημέρωση 22/12/2015)

COPYRIGHT ©:2015, REPUBLIC OF CYPRUS,
STATISTICAL SERVICE

Πίνακας 2. Εγγραφές Μηχανοκίνητων Οχημάτων στη Κύπρο

Κατά τους πρώτους έντεκα μήνες του 2015, οι συνολικές εγγραφές οχημάτων αυξήθηκαν κατά 13,6% και έφθασαν τις 23.598, σε σύγκριση με 20.775 την αντίστοιχη περίοδο του 2014. Οι εγγραφές επιβατηγών σαλούν αυτοκινήτων αυξήθηκαν σε 19.623, από 16.732 την αντίστοιχη περίοδο του 2014, δηλαδή υπήρξε άνοδος 17,3%

Από τον παραπάνω πίνακα μπορούμε επίσης να διαπιστώσουμε ότι το 2009 ο αριθμός των καινούριων εγγραφών αυτοκινήτων έχει μειωθεί αισθητά. Αυτό οφείλεται κυρίως στην οικονομική κρίση η οποία και έπληξε ιδιαίτερα τον τομέα της αυτοκίνησης. Οι καταναλωτές τη χρονιά που μας πέρασε εμφανίστηκαν ιδιαίτερα δισταχτικοί ως προς την αγορά καινούριου αυτοκινήτου φοβούμενοι κυρίως τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στον οικογενειακό προϋπολογισμό. Αυτό είχε ως επακόλουθο την πτώση των πωλήσεων το 2013, με το συνολικό αριθμό αγορών αυτοκινήτων να μην υπερβαίνει τις 14.771.

Η κατάσταση του κλάδου στις υπηρεσίες μεταπώλησης των αυτοκινήτων δεν ακολουθεί το ίδιο μοτίβο. Συγκεκριμένα, η συντήρηση των αυτοκινήτων παρουσιάζει μια αμετάβλητη πορεία ανάπτυξης καθώς για την σωστή λειτουργία των αυτοκινήτων η σωστή συντήρηση είναι επιτακτική. Καθώς οι απαιτήσεις των καταναλωτών για τη σωστή συντήρηση των οχημάτων τους αυξάνονται, η εξειδίκευση του προσωπικού στις

νέες τεχνολογίες είναι μία από τις μεγαλύτερες ανησυχίες των πελατών που χρειάζονται καλύτερες υπηρεσίες σύμφωνα πάντα με τα χρήματα που είναι διατεθειμένοι να ξοδέψουν. Όπως προαναφέραμε τα καινούρια αυτοκίνητα κατασκευάζονται με τέτοιο τρόπο που μόνο ένας ειδικευμένος μηχανικός μπορεί να καταφέρει να τα συντηρήσει σωστά. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η εξειδίκευση στις νέες τεχνολογίες καθώς και η συνεχής ενημέρωση και κατάρτιση ως προς τα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα. Ο πελάτης την σημερινή εποχή θέλει να είναι σίγουρος ότι οι υπηρεσίες που θα του προσφερθούν από τα συνεργεία αυτοκινήτων θα είναι υψηλού επιπέδου και δεν θα χρειαστεί να επιστρέψει σύντομα στο συνεργείο ή να πληρώσει μεγάλα ποσά για λάθη που έγιναν.

Η αγορά στην οποία απευθύνεται η εταιρεία απαρτίζεται από το σύνολο των οδηγών, κατόχων αυτοκινήτων κυρίως στη περιοχή που εδρεύει η εταιρεία και όχι μόνο στις κατηγορίες αυτοκινήτων:

- Επιβατικών.
- Ελαφρών ημιφορτηγών.
- Αυτοκίνητα αγώνων.

Επιπλέον απευθύνεται σε εταιρείες με στόλο αυτοκινήτων για την διεκπεραίωση των λειτουργιών τους. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η SPLAutoServices Ltd είναι μία εταιρεία παροχής υπηρεσιών ως προς την συντήρηση και βελτίωση των αυτοκινήτων, η ανάλυση γίνεται μόνο με εταιρείες αντίστοιχες αυτού του κλάδου και όχι με συντήρηση καθαρισμού, λίπανσης και accessory. Η εταιρεία συγκεντρώνει το 20% περίπου της τοπικής αγοράς και κατέχει την 2^η θέση ανάμεσα στις ομοειδείς εταιρείες.

Διακρίνονται δύο είδη ανταγωνισμού, ο άμεσος και έμμεσος. Ο άμεσος ανταγωνισμός είναι αυτός που αναπτύσσεται ανάμεσα στις εταιρείες παροχής αμιγούς υπηρεσιών συντήρησης και επιδιόρθωσης αυτοκινήτων της τοπικής περιοχής που εδρεύει η εταιρεία, ενώ ο έμμεσος προέρχεται από άλλες εταιρείες της γύρο περιοχής και τις επίσημες αντιπροσωπίες.

Επίσης οι ανταγωνιστές της εταιρείας είναι συνεργεία αυτοκινήτων που ασχολούνται με τη συντήρηση των αυτοκινήτων στην κωμόπολη Αθηαίνου, όπου πρόκειται να δραστηριοποιηθεί και η εταιρεία καθώς και στην ευρύτερη περιοχή της Λάρνακας. Από

μία πρώτη έρευνα αγοράς μπορούμε να διακρίνουμε πέντε κύριους ανταγωνιστές:

Ο πρώτος και κυριότερος ανταγωνιστής είναι το συνεργείο αυτοκινήτων του Αρτέμου Χατζηπιερή. Οι υπηρεσίες που προσφέρει το συγκεκριμένο συνεργείο αυτοκινήτων είναι ένας συνδυασμός υπηρεσιών που κυμαίνεται από την συνήθης συντήρηση αυτοκινήτων μέχρι και επιδιορθώσεις. Επίσης ασχολείται και με την συντήρηση λεωφορείων. Ο τρόπος με τον οποίο θα καταφέρει η εταιρεία να διαφοροποιηθεί από τον συγκεκριμένο ανταγωνιστή είναι, χάρη στην τεχνογνωσία αλλά και τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό που θα διαθέτει για την εξυπηρέτηση των πελατών.

Το συνεργείο αυτοκινήτων του Ιωάννη Παυλίδη & Υιός. Το συγκεκριμένο συνεργείο ασχολείται κυρίως με επιδιορθώσεις γεωργικών μηχανημάτων και φορτηγών αυτοκινήτων καθώς και σε μικρή μερίδα μόνο με συντήρηση αυτοκινήτων και επιδιορθώσεις. Στην περίπτωση αυτή η εταιρεία με την μεγάλη γκάμα υπηρεσιών θα μπορέσει να διαφοροποιηθεί από τον ανταγωνισμό με μεγαλύτερη ευκολία.

Στο ίδιο μοτίβο ασχολείται με επιδιορθώσεις γεωργικών μηχανημάτων και φορτηγών αυτοκινήτων καθώς και σε μικρή μερίδα μόνο με συντήρηση αυτοκινήτων και επιδιορθώσεις κυμαίνεται και το συνεργείο αυτοκινήτων του Ιάκωβου Παυλίδη & Υιός.

Το συνεργείο αυτοκινήτων του κ. Ανδρέα Χειμώνα είναι άλλο ένα συνεργείο που θα μπορούσε να αποτελέσει εμπόδιο στην ανάπτυξη της εταιρείας. Οι υπηρεσίες του συγκεκριμένου συνεργείου είναι οι συνήθεις αλλά και αυτό το συνεργείο απασχολείται με τις επιδιορθώσεις γεωργικών μηχανημάτων και φορτηγών αυτοκινήτων και σε μικρή μερίδα μόνο με συντήρηση αυτοκινήτων και επιδιορθώσεις.

Συνεχίζοντας την ανάλυση των ανταγωνιστών της εταιρείας διαπιστώνουμε ότι έμμεσος ανταγωνισμός μπορεί να μειωθεί ως προς την δυσκολία πρόσβασης. Η εταιρεία εκμεταλλευόμενη την τεχνογνωσία του προσωπικού επιδιώκει να κερδίσει όσο περισσότερους πελάτες από τον έμμεσο ανταγωνισμό.

Όπως και με τα παραπάνω παραδείγματα οι υπηρεσίες της εταιρείας σε συνδυασμό με την τεχνογνωσία και την επαγγελματική κατάρτιση των μηχανικών θα μπορέσουν να ξεπεράσουν και αυτό το εμπόδιο με ιδιαίτερη ευκολία.

Η εταιρεία θα καταφέρει να ξεπεράσει τους άμεσους ανταγωνιστές χάρη στη πλούσια γκάμα υπηρεσιών που θα διαθέτει στους πελάτες της αλλά και την τεχνογνωσία του προσωπικού της. Η ουσιαστική ανάπτυξη της τεχνολογίας και η μεθοδικότητα με την οποία θα λειτουργεί η επιχείρηση θα αναδείξουν την ποιότητα των υπηρεσιών της εταιρείας αλλά και την φιλικότητα των υπαλλήλων ως προς τους πελάτες. Με επεξηγηματικό τρόπο θα μπορούν να αναλύουν το πρόβλημα στον πελάτη και να

προσπαθούν να τον κάνουν να συμμετέχει στην εύρεση λύσης του προβλήματος. Με αυτό τον τρόπο θα τον κάνουν να νιώθει μέρος της διαδικασίας δημιουργώντας έτσι άριστες πελατειακές σχέσεις. Τέλος, οι υπηρεσίες των βελτιώσεων των αυτοκινήτων θα καταφέρουν να τους διαφοροποιήσουν κατά ένα πολύ μεγάλο μέρος από τον άμεσο ανταγωνισμό.

3.5 Κίνδυνοι

Οι κίνδυνοι που θα μπορούσαν να εντοπιστούν για το κλάδο απορρέουν κυρίως από την τεχνολογική ανάπτυξη των μελλοντικών αυτοκινήτων αλλά και από τα ίδια τα εργοστάσια τα οποία προσφέρουν ελκυστικά πακέτα προς τους πελάτες τους π.χ 10 χρόνια εργοστασιακή εγγύηση είτε 5 ή 10 χρόνια δωρεάν συντήρηση.

Κεφάλαιο 4

Αναπτυξιακή Πολιτική της Επιχείρησης

Το Συνεργείο Αυτοκινήτων Σταύρος Λουλλής ιδρύθηκε το 1986, οπότε και άρχισε να δραστηριοποιείται στο χώρο της συντήρησης και επιδιόρθωσης αυτοκινήτων και έχει εδραιωθεί κατέχοντας μερίδιο στην τοπική αγορά. Δημιουργήθηκε με γνώμονα την αγάπη προς τα αυτοκίνητα και την εξελισσόμενη τεχνολογία τους και στη παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσίας, γι' αυτό και για την εποχή που δημιουργήθηκε είχε εξειδικευμένο εξοπλισμό. Συμπληρώνοντας 30 χρόνια λειτουργίας και ενεργής παρουσίας στο χώρο των εταιριών παροχής υπηρεσιών συντήρησης και επιδιόρθωσης αυτοκινήτων, η SPLAutoServices Ltd έχει αναπτύξει ένα δικό της πρότυπο συντήρησης με γνώμονα τα πρότυπα των κατασκευαστών αυτοκινήτων εδραιώνοντας την, στην αποδοχή και εμπιστοσύνη των πελατών της. Η εταιρεία έχει αναπτύξει και διαχειρίζεται ένα σημαντικό γι' αυτή πελατολόγιο με αποτελεσματικότητα και υψηλή ποιότητα ανταποκρινόμενο σε κάθε πρόβλημα που παρουσιάζεται στα αυτοκίνητα.

Η διοίκηση της εταιρείας ασκείται από τον Πρόεδρο και Τεχνικό κ. Σταύρο Λουλλή ιδρυτή της εταιρείας και το Διευθύνων Σύμβουλο Παναγιώτη Λουλλή που φέρει την ευθύνη του σχεδιασμού και υλοποίησης του πλάνου ανάπτυξης της εταιρείας συνεχίζοντας την επιτυχή πορεία της, αξιοποιώντας την ακαδημαϊκή του μόρφωση, στην Μηχανολογία Μηχανική και Βελτίωση Αυτοκινήτων.

Η είσοδος ανταγωνιστών στην αγορά είναι εξαιρετικά δύσκολη καθώς χρειάζεται ένα καθόλου ευκαταφρόνητο κεφάλαιο για το στήσιμο της επιχείρησης καθώς και την απαραίτητη τεχνολογική κατάρτιση. Η είσοδος της τεχνολογίας στον κλάδο της συντήρησης των αυτοκινήτων έχει μετατρέψει «το συνεργείο της γειτονιάς» σε έναν

άκρως πολύπλοκο εργασιακό χώρο στον οποίο με χειρουργική ακρίβεια καταρτισμένοι μηχανικοί εργάζονται για την σωστή συντήρηση των αυτοκινήτων.

Ο τρόπος με τον οποίο κατασκευάζονται τα αυτοκίνητα στην εποχή μας καθιστά την αποκατάσταση των προϊόντων της επιχείρησης αδύνατη. Κανένα ανειδίκευτο συνεργείο δεν μπορεί να εγγυηθεί την σωστή συντήρηση των αυτοκινήτων κάνοντας επιτακτική την ανάγκη των συνεργείων αυτών, γεγονός που αποδεικνύεται με την προτίμηση των πελατών.

Η διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών της επιχείρησης είναι πολύ μεγάλη καθώς δεν υπάρχει αξιόλογος αριθμός προμηθευτών στην αγορά. Τα ανταλλακτικά η εταιρεία θα τα προμηθεύεται από τις εκάστοτε αντιπροσωπείες οι οποίες θα εγγυώνται και την ποιότητα τους, αλλά ταυτόχρονα οι τιμές τους θα καθορίζονται από τις αυτοκινητοβιομηχανίες. Στη συγκεκριμένη περίπτωση ούτε η εταιρεία αλλά ούτε και οι πελάτες θα μπορούν να έχουν επιρροή στις τιμές των ανταλλακτικών.

Στην περίπτωση που οι πελάτες καταφεύγουν σε ένα εξειδικευμένο συνεργείο για την συντήρηση των αυτοκινήτων τους, η διαπραγματευτική τους δύναμη περιορίζεται στο έπακρο. Ενώ έχουν την επιλογή να πάνε σ' ένα οποιοδήποτε συνεργείο το οποίο δεν θα μπορεί να τους εγγυηθεί τις υπηρεσίες τους προτιμούν να πληρώσουν για την εξειδίκευση αλλά και την τεχνογνωσία των ειδικών στον κλάδο. Στην συγκεκριμένη περίπτωση λοιπόν η διαπραγματευτική τους δύναμη περιορίζεται καθώς οι πελάτες δεν έχουν καμία επιρροή στην τιμή των εργασιών, που είναι προσυμφωνημένες ανάμεσα στους μηχανικούς, αλλά ούτε και των ανταλλακτικών αν θέλουνε την καλύτερη ποιότητα για την συντήρηση των αυτοκινήτων τους.

Η ένταση του ανταγωνισμού στη Κύπρο είναι μειωμένη καθώς δεν υπάρχουν πολλά συνεργεία αυτοκινήτων που θα μπορούν να προσφέρουν τις ίδιες υπηρεσίες με αυτές της εταιρείας μας. Αυτό δημιουργεί ένα ιδανικό περιβάλλον για την επιχείρηση και συμβάλλει στην κατάκτηση σημαντικού μεριδίου της αγοράς που θα εξασφαλίσει στην εταιρεία ένα βιώσιμο και επικερδές μέλλον.

4.1 Οι Παρεχόμενες Υπηρεσίες της Επιχείρησης

Η SPLAutoServices Ltd παρέχει συντήρηση, επιδιόρθωση και βελτίωση των αυτοκινήτων ανάλογα με τις ανάγκες των εκάστοτε πελατών και μπορεί να πραγματοποιεί διαγνώσεις προβλημάτων για προληπτικούς λόγους. Επιπλέον, μπορεί να πραγματοποιεί ευθυγραμμίσεις γεωμετρίας των αυτοκινήτων προσθέτοντας επιπρόσθετο κύρος στις υπηρεσίες που καλείται να προσφέρει.

Η κύρια δραστηριότητα της εταιρείας είναι η συντήρηση και επιδιόρθωση των αυτοκινήτων σχετικά με:

- Ηλεκτρονική Διάγνωση Βλαβών
- Επίλυση Ηλεκτρολογικών Προβλημάτων
- Επιδιόρθωση και συντήρηση Κλιματιστικού (A/C)
- Περιοδική Συντήρηση (Service)
- Επιδιόρθωση Κινητήρων & Κιβωτίων Ταχυτήτων
- Βελτίωση Κινητήρων, Αναρτήσεων και Φρένων
- Ανάλυση Καυσαερίων
- Προέλεγχος MOT
- Διάφορα Ανταλλακτικά – Μπαταρίες

Στην συντήρηση των αυτοκινήτων θα συμπεριλαμβάνεται η αλλαγή των λαδιών, αλλαγή των μπουζί, αλλαγή των φίλτρων του αυτοκινήτου καθώς και ο απαραίτητος έλεγχος για τη σωστή λειτουργία όλων των ηλεκτρονικών και μηχανικών συστημάτων του αυτοκινήτου. Η συντήρηση των αυτοκινήτων θα γίνεται με βάση τα χιλιόμετρα τα οποία έχει κάνει ο ιδιοκτήτης και οι ανάγκες της συντήρησης θα κρίνονται με έναν εμπειριστατωμένο αρχικό έλεγχο. Για παράδειγμα, στην περίπτωση που το όχημα έχει ξεπεράσει έναν συγκεκριμένο αριθμό χιλιομέτρων χρησιμοποιώντας τον ίδιο ιμάντα τότε ο μηχανικός, προς αποφυγή σπασίματος του ιμάντα, θα τον αλλάζει προληπτικά. Η εταιρεία, έκτος από τη συντήρηση των αυτοκινήτων, θα ειδικεύεται και στις επιδιορθώσεις. Με βάση τις ανάγκες στην κάθε περίπτωση η εταιρεία θα μπορεί είτε να επιδιορθώσει την βλάβη χρησιμοποιώντας τον εξοπλισμό που θα διαθέτει, είτε θα παραγγέλνει τα διάφορα εξαρτήματα από επίσημους προμηθευτές και θα φροντίζει για την σωστή τοποθέτησή τους. Οι υπηρεσίες που θα προσφέρει μέσω των επιδιορθώσεων θα κυμαίνονται από επιδιορθώσεις, επισκευή της μηχανής του αυτοκινήτου καθώς και του κιβωτίου ταχυτήτων, επιδιορθώσεις των αμορτισέρ αλλά και επιδιορθώσεις στον συμπλέκτη του αυτοκινήτου. Η εταιρεία θα συνεργάζεται με

διάφορες ασφαλιστικές εταιρείες και κατά συνέπεια θα μεγιστοποιήσει την προβολή της στις επιδιορθώσεις αυτοκινήτων.

Οι διαγνώσεις τυχόν προβλημάτων στα μηχανικά μέρη του αυτοκινήτου θα είναι μία ακόμη υπηρεσία που θα προσφέρει η εταιρεία. Στην εποχή μας οι κατασκευαστές αυτοκινήτων φροντίζουν να έχουν τα περισσότερα τεχνικά μέρη των αυτοκινήτων συνδεδεμένα με τον ηλεκτρονικό εγκέφαλο του αυτοκινήτου με σκοπό να ενημερώνουν τον οδηγό για τυχόν δυσλειτουργία τους. Το γεγονός αυτό καθιστά και τη συντήρηση αυτών των οχημάτων εξαιρετικά δύσκολη καθώς χωρίς τον απαιτούμενο εξοπλισμό η διάγνωση προβλημάτων είναι πολύ δύσκολη. Αυτός είναι και ο πρωταρχικός λόγος για τον οποίο πολλά συνεργεία αυτοκινήτων δεσμεύονται στο να συντηρούν αυτοκίνητα μέχρι μιας συγκεκριμένης χρονολογίας κατασκευής τους. Η εταιρεία θα μπορεί να πραγματοποιεί όλους τους απαραίτητους ελέγχους χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Οι υπολογιστές θα συνδέονται με την ηλεκτρονική μονάδα του αυτοκινήτου και πραγματοποιώντας έναν εμπειριστατωμένο έλεγχο θα δοκιμάζει τη λειτουργικότητα όλων των ηλεκτρονικών αλλά και τεχνικών μερών του αυτοκινήτου. Ο έλεγχος αυτός θα διαπιστώνει την κατάσταση στην οποία βρίσκονται τα διάφορα μέρη του οχήματος και θα δίνει εντολή για την τυχόν αντικατάσταση τους. Στην περίπτωση αυτή ο μηχανικός θα προβαίνει στην αντικατάστασή τους με σκοπό την πρόληψη τυχόν δυσλειτουργιών κατά την χρησιμοποίηση του οχήματος.

Η ευθυγράμμιση του αυτοκινήτου είναι ακόμα μία υπηρεσία την οποία θα προσφέρει η εταιρεία. Χρησιμοποιώντας τα απαραίτητα μηχανήματα, η εταιρεία θα μπορεί να ευθυγραμμίζει και τους τέσσερις τροχούς των αυτοκινήτων με σκοπό την ομαλή λειτουργία τους. Η εταιρεία θα μπορεί επίσης να ρυθμίζει την γωνία κάμπερ των ελαστικών με σκοπό την ελαχιστοποίηση της φθοράς των ελαστικών. Επίσης η εγκατάσταση αξεσουάρ όπως για παράδειγμα Bluetooth ή GPS θα είναι μία ακόμη υπηρεσία που θα προσφέρει η εταιρεία.

Η εταιρεία θα μπορεί να προβεί σε βελτιώσεις αυτοκινήτων με σκοπό την αύξηση των δυνατοτήτων τους. Οι υπηρεσίες που θα προσφέρει η εταιρεία θα είναι ολοκληρωμένες με κύριο στόχο την ασφάλεια των επιβατών κάτω από όλες τις συνθήκες. Εγκαταστάσεις καινούριων τουρμπινών καθώς και ηλεκτρονικών μερών του

εγκεφάλου του αυτοκινήτου θα είναι ορισμένες από τις υπηρεσίες που θα προσφέρει η εταιρεία. Με βάση τις απαιτήσεις ως προς το στήσιμο και τη συμπεριφορά του αυτοκινήτου η εταιρεία θα αναλαμβάνει την αντικατάσταση των αμορτισέρ με καινούρια τα οποία θα βοηθούν στις αυξημένες απαιτήσεις των οχημάτων καθώς και αλλαγές στην πέδηση των οχημάτων με την αλλαγή των δίσκων και μεγαλύτερων διαστάσεων δαγκανών. Με αυτόν τον τρόπο η εταιρεία θα μπορεί να προσφέρει υπηρεσίες με μεγάλη αξιοπιστία στους πελάτες της ολοκληρώνοντας έτσι την πλούσια γκάμα υπηρεσιών που η εταιρεία προτίθεται να προσφέρει. Στα μελλοντικά σχέδια της επιχείρησης είναι να παρέχει αυτοκίνητο αντικατάστασης στους πελάτες της, κατά την διάρκεια που θα εκτελούνται εργασίες στο αυτοκίνητο τους.

4.2 Η Τιμολογιακή Πολιτική και Κερδοφορία

Οι τιμές των προσφερόμενων υπηρεσιών εκτιμώνται σύμφωνα με τις τάσεις της αγοράς των απαραίτητων εφοδίων για τη λειτουργία της επιχείρησης και των ανταλλακτικών που χρησιμοποιούνται για τη αποπεράτωση της κάθε εργασίας. Οι τάσεις αυτές είναι ανοδικές και συνεπώς και οι τιμές των προσφερόμενων υπηρεσιών μεταβάλλονται αυξητικά. Η κερδοφορία της εταιρείας παραμένει αυξητική λόγω του υποσκελισμού που επιδιώκεται στα έσοδα και στις δαπάνες. Το ποσοστό της κερδοφορίας της επιχείρησης επηρεάζεται θετικά από το γεγονός ότι η εταιρεία έχει αναπτύξει πακέτα προσφορών για προσέλκυση νέων πελατών καθώς και υφιστάμενων ανάλογα με την οικονομική κατάσταση.

Οι κύριοι πελάτες της εταιρείας θα είναι ιδιοκτήτες αυτοκινήτων οι οποίοι θα αναζητούν την καλύτερη δυνατή συντήρηση για το αυτοκίνητο τους στις πιο συμφέρουσες τιμές. Πληθυσμιακές ομάδες δεν μπορούν να καταγραφούν καθώς οι υπηρεσίες της εταιρείας θα είναι προσιτές για όλους τους κατόχους αυτοκινήτων. Μια κατηγορία πελατών που θα μπορούσαμε να διακρίνουμε με βάση τις υπηρεσίες τις οποίες θα προσφέρει η εταιρεία είναι οι ιδιοκτήτες καινούριων αυτοκινήτων.

Η πολυπλοκότητα της κατασκευής των καινούριων αυτοκινήτων τα κάνει ιδιαίτερα ως προς τη συντήρηση τους καθώς αυτή γίνεται με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών. Παραδοσιακές μέθοδοι συντήρησης δεν αποτελούν πλέον επιλογή των ιδιοκτητών καθώς η συντήρηση τους βασίζεται στην τεχνογνωσία την οποία διαθέτει ο

εκάστοτε μηχανικός καθώς και την ηλεκτρονική υποστήριξη που διαθέτει. Το γεγονός αυτό καθιστά την εταιρεία απαραίτητη για αυτήν την κατηγορία πελατών.

Τέλος, σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθούμε και σε μία ιδιαίτερη κατηγορία πελατών που θα μπορεί να επωφεληθεί από τις γνώσεις της εταιρείας. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τους ανθρώπους που ασχολούνται με το μηχανοκίνητο αθλητισμό τόσο σε ιδιωτικό αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο. Η εταιρεία θα μπορεί να τους προσφέρει τις υπηρεσίες της για τη βελτίωση των αυτοκινήτων με εξαιρετικά αποτελέσματα, χάρη στην εμπειρία στους αγώνες ταχύτητας. Οι επιτυχίες στους αγώνες ταχύτητας αλλά και ως συνεργείο για την προετοιμασία αυτοκινήτων που λαμβάνουν μέρος σε επαγγελματικούς αγώνες είχε ως αποτέλεσμα να αποκτήσει σημαντικές γνώσεις ως προς τις βελτιώσεις αυτών αυτοκινήτων.

Για την καλύτερη πληροφόρηση των υπαρχόντων και εν δυνάμει πελατών της SPLAutoServices έχει δημιουργηθεί δικτυακή ιστοσελίδα (website), η οποία παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις προσφορές, τις τιμολογήσεις, επεξήγησης σε ερωτήσεις/απορίες, τεχνική πληροφόρηση, κλείσιμο ραντεβού και επεξήγηση τοποθεσίας. Επίσης διανέμονται ενημερωτικά έντυπα ως προς στις παρεχόμενες υπηρεσίες, καταχωρήσεις σε εξειδικευμένα περιοδικά αυτοκινήτων, διαφήμιση στην τοπική εφημερίδα. Αυτό που χαρακτηρίζει με επιτυχία τη διανομή της SPLAutoServices είναι διαφήμιση προώθηση με την συμμετοχή σε αγώνες αυτοκινήτων, καθώς και η προώθηση μέσω των πελατών της.

4.3 Όραμα και Αποστολή της Επιχείρησης

Το συνεργείο αυτοκινήτων δημιουργήθηκε με γνώμονα την αγάπη προς τα αυτοκίνητα και την εξελισσόμενη τεχνολογία τους και στη παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσίας, γι' αυτό και για την εποχή που δημιουργήθηκε είχε αποκτήσει εξειδικευμένο εξοπλισμό.

Με αυτά τα δεδομένα σήμερα προσφέρει τις υπηρεσίες του με αποτελεσματικότητα και υψηλή ποιότητα ανταποκρινόμενο σε κάθε πρόβλημα που παρουσιάζεται στα αυτοκίνητα.

Όραμα της SPLAutoServices Ltd είναι να καθιερωθεί ως ο αδιαφιλονίκητος ηγέτης στον τομέα της παροχής συντήρησης, ανακατασκευής και βελτίωσης των αυτοκινήτων, ενώ ταυτόχρονα να αναπτύξει εκτεταμένο φάσμα υπηρεσιών που καλύπτουν ευρύτερες ανάγκες στην συντήρηση των αυτοκινήτων και τις ανάγκες των πελατών.

Μέσα από τη νέα επιχειρηματική στρατηγική που δημιούργησε η SPLAutoServices Ltd, επιδιώκει το όνομα της να καταστεί συνώνυμο της **Διαγνωστικής Τεχνολογίας και Ποιοτικής Συντήρησης Αυτοκινήτων**.

Αποστολή της είναι να υλοποιήσει το όραμα της, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής τεχνολογικής ποιότητας και σε προσιτές τιμές στους πελάτες της.

Η αφοσίωση της στη εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί και την μακροπρόθεσμη δέσμευση της, ενώ επιθυμεί και επιδιώκει να βρίσκεται ανάμεσα στις καλύτερες εταιρείες του κλάδου της.

Επί του παρόντος το περιθώριο κέρδους της εταιρείας ανέρχεται περίπου στο 4%.

Στόχος της εταιρείας είναι να διατηρήσει την ποιότητα που παρέχει μέσω των διάφορων εργασιών που προσφέρει καθώς και να διευρύνει της υπηρεσίες της σε άλλους τομείς που θα της επιφέρει μεγαλύτερο κέρδος σε βάθος χρόνου, επίσης να διατηρήσει την υπάρχουσα πελατεία της και μέσω των νέων υπηρεσιών να προσελκύσει νέους πελάτες.

Για την προσέγγιση νέων πελατών αλλά και εταιρειών με στόλους αυτοκινήτων έχει δημιουργήσει ειδικά πακέτα συντήρησης.

4.4 Σχέδιο λειτουργίας

Οι κυριότεροι προμηθευτές της SPL AutoServices Ltd εξασφαλίζουν τα απαραίτητα υλικά, τον εξοπλισμό και τα ανταλλακτικά για την λειτουργία της. Οι κυριότεροι προμηθευτές παροχής ανταλλακτικών έχουν επιλεγθεί ύστερα από υποβολή και αξιολόγηση προσφορών καθώς και αξιολόγηση των προϊόντων που παρέχουν που σε κάποιες περιπτώσεις είναι μονοπωλιακός εισαγωγέας. Η πλειοψηφία των προμηθευτών είναι κυπριακές εταιρείες και κάποιες είναι του εξωτερικού. Παρακάτω δίνεται αναλυτικός κατάλογος των κυριότερων προμηθευτών, ανάλογα με το είδος που προμηθεύουν:

Προμηθευτής	Είδος
J.Hadjigeorgiou & Sons Ltd	Εξοπλισμός Συνεργείου
CHR KAPODISTRIAS & SONS LTD	Ανταλλακτικά Αυτοκινήτων/ Εξοπλισμός Συνεργείου
A. PSALTIS & SONS LTD	Ανταλλακτικά Αυτοκινήτων/ Εξοπλισμός Συνεργείου
Andreas I. Kannas & Sons Ltd	Ανταλλακτικά Αυτοκινήτων/ Μπαταρίες, Ηλεκτρολογικά
Κώστας Τσιάππας & Υιοί	Ανταλλακτικά Αυτοκινήτων
Premium Lubrication Services Ltd	Λιπαντικά MOBIL OIL
Geosantro Ltd	Καθαριστικά - Χημικά
Μιχάλης Πετάης Ltd	Μηχανοργάνωση
CYTA	Τηλεπικοινωνίες
Βιβλιοπωλείο Υδρόγειος	Αναλώσιμα Γραφική Ύλη
K & P Printers Ltd	Εκτυπώσεις

Πίνακας 3. Προμηθευτές της Εταιρείας

Οι παραπάνω αναφερόμενες εταιρείες προμηθειών παρέχουν προϊόντα υψηλής ποιότητας και κατέχουν σημαντικό μερίδιο αγοράς στην οποία δραστηριοποιούνται.

4.4.1 Όροι και Συνθήκες Αγορών

Με τις προμήθειες πρώτων και βοηθητικών υλικών και εφοδίων ασχολείται ο πρόεδρος και ο διευθύνων σύμβουλος. Καθορίζονται οι ποσότητες των παραγγελιών και διεκπεραιώνονται με τους όρους και τις συνθήκες αγορών που καθορίστηκαν με τον εκάστοτε προμηθευτή.

Η SPLAutoServices Ltd έχει διεκδικήσει και έχει πετύχει συμφωνίες με ειδικό τιμολόγιο με τους κυριότερους προμηθευτές της. Συγκεκριμένα, οι προμηθευτές ανταλλακτικών παρέχουν έκπτωση 15% όταν γίνεται η εξόφληση των παραγγελιών ανά δεκαπενθήμερο. Ο ίδιος όρος είναι και με το προμηθευτή λαδιού. Ενώ ο προμηθευτής καθαριστικών και χημικών παρέχει 20% με την εξόφληση όταν παραδίνεται η παραγγελία.

Η διαθεσιμότητα των συγκεκριμένων προμηθειών δεν παρουσιάζουν προβλήματα και δεν υπάρχουν ενδείξεις για προβλήματα στο μέλλον.

4.5 Σχέδιο Παραγωγής – Διαδικασίες Λειτουργίας

Η επιδιόρθωση και η σωστή συντήρηση σ' ένα αυτοκίνητο δεν είναι δυνατό να πραγματοποιηθεί χωρίς κατάλληλα οργανωμένο συνεργείο. Ένα γενικό συνεργείο πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα τμήματα:

- Γραφείο
- Ηλεκτρολογικό – Διαγνωστικό τμήμα
- Χώρος επιδιόρθωσης κινητήρων
- Χώρος επιδιόρθωσης αυτοκινήτων
- Χώρος επιδιόρθωσης ελαστικών και ευθυγράμμισης
- Αποθήκη ανταλλακτικών
- Χώρος στάθμευσης

Για την καλή και εύρυθμη λειτουργία του συνεργείου πρέπει να υπάρχει ο κατάλληλος φωτισμός, ο χώρος να έχει σωστό εξαερισμό και να υπάρχει σύστημα αναρρόφησης των καυσαερίων από τα αυτοκίνητα μέσα στο κλειστό χώρο καθώς επίσης να υπάρχει η διατήρηση της ιδανικής θερμοκρασίας για εργασία που κυμαίνεται μεταξύ 15-20 °C.

Η αισθητική του συνεργείου προδιαθέτει σε μεγάλο βαθμό τον πελάτη, ο οποίος δεν έχει τις κατάλληλες γνώσεις να αξιολογήσει την ποιότητα της εργασίας που παρέχεται, βγάζοντας τα συμπεράσματα του από την διατήρηση και καθαριότητα του χώρου.

Καθώς η πληροφόρηση και η ενημέρωση αυξάνεται οι απαιτήσεις των πελατών αυξάνονται και απαιτούνε υπηρεσίες με υψηλό επίπεδο και τεχνογνωσία καθώς και εγκαταστάσεις. Ένας οργανωμένος και καλό συντηρημένος χώρος εργασίας με την χρήση φωτεινών χρωμάτων με φωτεινές επιγραφές, σύγχρονο εξοπλισμό γίνονται αποδεικτικά στοιχεία του επιπέδου της υπηρεσίας που προσφέρετε. Επίσης ένας καθαρός χώρος εργασίας και βαμμένος με φωτεινά χρώματα γίνετε ένας κατάλληλος ξεκούραστος χώρος εργασίας. Η αίσθηση είναι ένας τρόπος έμμεσης διαφήμισης.

Όπως προαναφέρθηκε, ο χώρος στον οποίο εδράζεται η επιχείρηση και στεγάζει τις επιτελικές λειτουργίες της είναι 500 τ.μ, αναλυτικά, οι εγκαταστάσεις θα αποτελούνται από το γραφείο - λογιστήριο το οποίο θα είναι 40 τ.μ, W.C πελατών και προσωπικού που θα είναι 4 και 8 τ.μ αντίστοιχα, κουζίνα 28 τ.μ, γραφείο 20 τ.μ, αποθήκη 60 τ.μ, ηλεκτρολογικό διαγνωστικό τμήμα 80 τ.μ και τέλος το τμήμα επιδιόρθωσης κινητήρων και αυτοκινήτων και η ευθυγράμμιση που θα είναι 260 τ.μ.

Για την πρόληψη των ατυχημάτων και την καλύτερη λειτουργία και διατήρηση του εξοπλισμού είναι αναγκαία και η συντήρηση και ο καθαρισμός του. Έτσι με το τέλος κάθε μήνα θα είναι προγραμματισμένη συντήρηση του εξοπλισμού και όλων των εγκαταστάσεων. Επιπλέον, τα χρησιμοποιούμενα εργαλεία επί καθημερινής βάσεως μετά το πέρας των εργασιών θα καθαρίζονται και θα τοποθετούνται στις εργαλειοθήκες για να μην καταστραφούν και να μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε μετέπειτα στάδιο. Επιπλέον χρειάζεται να γίνεται πλύσιμο του δαπέδου με εξειδικευμένα καθαριστικά για αφαίρεση το ακαθαρσιών από μηχανέλαια.

4.5.1 Οργάνωση Εργασίας Μέσα στο Συνεργείο

Σκοπός της οργάνωσης εργασίας σ' ένα συνεργείο είναι η ταχύτερη δυνατή εκτέλεση μίας εργασίας, από το υπάρχον προσωπικό χωρίς να γίνουν λάθη ή παραλήψεις.

Το σύστημα οργάνωσης πρέπει να προβλέπει:

- Τον τρόπο που θα καταμερίζονται οι εργασίες.
- Τον τρόπο που θα ελέγχονται ποιοτικά και ποσοτικά.

Την εισαγωγή του αυτοκινήτου στο συνεργείο την κάνει ο τεχνικό σύμβουλος. Αυτός παίρνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία του πελάτη και συμπληρώνει τα στοιχεία του αυτοκινήτου για εισαγωγή. Σύμφωνα με την νομοθεσία (N. 162(I)/2015) πρέπει να τηρείτε αρχείο φακέλου για το κάθε αυτοκίνητο που εισέρχεται στο συνεργείο. Αυτό πλέον γίνεται μέσω ειδικευμένου λογισμικού που είναι καταχωρημένα όλα τα στοιχεία πελατών και αυτοκινήτων.

Η κατανομή των εργασιών στο εργατικό δυναμικό γίνεται ανάλογα με το είδος της εργασίας που απαιτείται να γίνει στο αυτοκίνητο, δηλαδή αν είναι ηλεκτρολογικό διαγνωστικό θα ασχοληθεί ο ηλεκτρολόγος, αν είναι μηχανικό ή επιδιόρθωση θα ασχοληθεί ο μηχανικός.

Το τελικό έλεγχο τον κάνει ο τεχνικός σύμβουλος προτού παραδώσει το αυτοκίνητο στον ιδιοκτήτη του και του επεξηγήσει εμπειριστατωμένα το τι έγινε στο αυτοκίνητο του.

4.5.2 Διαδικασία Εισαγωγής Αυτοκινήτου

Οι πελάτες της εταιρείας αρχικά θα επικοινωνούν με τη γραμματέα όπου και θα κλείνουν ραντεβού. Συγκεκριμένα, με τη χρήση κατάλληλου προγράμματος στον ηλεκτρονικό υπολογιστή θα καταχωρείται η πινακίδα του αυτοκινήτου και αμέσως θα γίνεται γνωστό σε ποιον ανήκει και τι μηχανικές αλλαγές έχουν γίνει στο αυτοκίνητο από το συνεργείο.

Θα εξηγούν τηλεφωνικώς το πιθανό πρόβλημα το οποίο έχει προκύψει ή θα ζητούν να γίνει η συνηθισμένη συντήρηση (service) στο αυτοκίνητο. Εν συνεχεία θα φτάνουν στις εγκαταστάσεις της εταιρείας όπου και ο υπεύθυνος τεχνικός σύμβουλος θα παραλαμβάνει το αυτοκίνητο. Μετά από μία πρώτη διάγνωση και επισκόπηση του αυτοκινήτου μαζί με τον πελάτη θα παρουσιάζεται με αναλυτικό τρόπο το πρόβλημα το οποίο έχει προκύψει και θα δίνεται στον πελάτη όλες τις πιθανές λύσεις καθώς και ένα πρώτο κοστολόγιο. Ο πελάτης εν συνεχεία θα αναλαμβάνει να ενημερώσει τον υπεύθυνο τεχνικό σύμβουλο για τον τρόπο με τον οποίο επιθυμεί να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα και ο τεχνικός σύμβουλος θα δίνει τις κατάλληλες οδηγίες στο ανάλογο τμήμα και τεχνικό.

Μετά το πέρας της προβλεπόμενης εργασίας ο τεχνικός σύμβουλος κάνει το τελικό τεχνικό έλεγχο στο αυτοκίνητο και ελέγχει αν έχουν γίνει όλες οι εργασίες με την σωστή διαδικασία, και παραδίνει το αυτοκίνητο στον ιδιοκτήτη του και του επεξηγήσει εμπειριστατωμένα το τι έγινε στο αυτοκίνητο του και τη θα χρειαστεί να γίνει μελλοντικά.

4.5.3 Κανονισμοί Λειτουργίας

Η εταιρεία λειτουργεί με σχετική άδεια του υπουργείου ενέργειας, εμπορείου και βιομηχανίας και τουρισμού και άδεια λειτουργίας υποστατικού από την τοπική αρχή.

Οι κυριότεροι κανονισμοί που επηρεάζουν και καθορίζουν τη λειτουργία της εταιρείας αναφέρονται στη συνέχεια:

- ❖ Επιβολή φόρων σύμφωνα με τον κώδικα φορολογικών στοιχείων του κυπριακού κράτους.
- ❖ Καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης των υπαλλήλων.
- ❖ Πληρωμές προς τους προμηθευτές.

Επιπρόσθετα, η εταιρεία είναι ασφαλισμένη έναντι πυρκαγιάς και κλοπής. Οι υπάλληλοι της εταιρείας είναι ασφαλισμένοι στο αρμόδιο ταμείο. Η εταιρεία έχει αναπτύξει και υλοποιεί, σε περιπτώσεις έκτακτων περιστατικών και απρόβλεπτων γεγονότων, σχέδιο διασφάλισης της επιχειρηματικής συνέχειας έχοντας συμπεριλάβει κρίσιμες λειτουργίες, η διακοπή των οποίων θα είχε αρνητικές επιπτώσεις στα οικονομικά αποτελέσματα της εταιρείας.

4.5.4 Ανθρώπινοι Πόροι

Η SPL Auto Services Ltd απασχολεί προσωπικό κατάλληλα καταρτισμένο ανεξαρτήτως ρόλου και της θέσης του. Η επιχείρηση απασχολεί μία γραμματέα που κατέχει δίπλωμα γραμματικών σπουδών και δύο τεχνικούς οχημάτων κατάλληλα εκπαιδευμένους που διαθέτουν απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και κατέχουν άδεια τεχνικού οχημάτων στις ειδικότητες μηχανικού και ηλεκτρολόγου αυτοκινήτων για τη λειτουργική υποστήριξη της εταιρείας όσον αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Το παραπάνω προσωπικό απασχολείται μόνιμα καθ' όλη την διάρκεια του έτους.

Ως προς την ασφάλεια του προσωπικού που απασχολείται την ευθύνη την έχει η διεύθυνση, ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα μέτρα για τη προστασία τους, καθώς επίσης να γίνει εκπαίδευση, διαπαιδαγώγηση και τρόπος ζωής η πρόληψη ατυχήματος.

Κεφάλαιο 5

Τρόποι Ανάπτυξης και Χρηματοοικονομικής Ανάλυσης

Η στρατηγική του μάρκετινγκ της εταιρείας SPLAutoServices Ltd είναι να διατηρήσει την ανταγωνιστική θέση μεταξύ των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών συντήρησης, επιδιόρθωσης και ανακατασκευής καθώς και στην βελτίωση των αυτοκινήτων στην τοπική αγορά και να προσεγγίσει πελάτες και από την γύρο περιοχή, προσφέροντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας σε ανταγωνιστικές τιμές. Το σχέδιο μάρκετινγκ της SPLAutoServices Ltd στοχεύει στην ανάπτυξη του μεριδίου της αγοράς κατά 3% με 5%. Για το σκοπό αυτό η εταιρεία θα βελτιώσει το βαθμό αξιοποίησης προσφέροντας περισσότερες υπηρεσίες συντήρησης των αυτοκινήτων.

5.1 SWOT Ανάλυσης Επιχείρησης

1. Δυνάμεις

- i. Είναι η γνώση και η εμπειρία στο τομέα της συντήρησης και επιδιόρθωσης αυτοκινήτων.
- ii. Έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ως προς την χρήση σύγχρονης τεχνολογίας διαγνώσεων.
- iii. Καλή φήμη ως προς την καλή ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει.
- iv. Διάθεση υψηλών σχεδιασμών με αποτελεσματικά προγράμματα εκπαίδευσης του προσωπικού.
- v. Σωστή οικονομική διαχείριση.
- vi. Δεν υπάρχει άλλο συνεργείο στην περιοχή να παρέχει βελτίωση αυτοκινήτων.

2. Αδυναμίες
 - i. Μη υιοθέτηση πρακτικών μάρκετινγκ.
 - ii. Μέχρι στιγμής ο ανταγωνισμός υπερέχει στις κτιριακές εγκαταστάσεις
 - iii. Μικρός χώρος εργασίας.
 - iv. Αδυναμία είσπραξης οφειλών από πελάτες.

3. Ευκαιρίες
 - i. Οι επιδοτήσεις για αναπτυξιακά προγράμματα σχετικά με την νεανική επιχειρηματικότητα.
 - ii. Η στροφή των καταναλωτών σε πιο φθηνές λύσεις όσον αφορά την επιδιόρθωση αλλά και την ποιότητα συντήρησης των αυτοκινήτων τους.
 - iii. Προμήθεια ανταλλακτικών μέσω διαδικτύου με λιγότερο κόστος αγοράς.
 - iv. Η ανάγκη απαίτησης από τους καταναλωτές σε υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

4. Κίνδυνοι
 - i. Η συνεχιζόμενη οικονομική κρίση.
 - ii. Ο επηρεασμός από τις διεθνείς πολιτικό – οικονομικές συγκυρίες π.χ. τα τρομοκρατικά κτυπήματα και ο πόλεμος σε γειτονικές χώρες
 - iii. Πιθανή αύξηση του ανταγωνισμού.
 - iv. Προτίμηση των κατόχων καινούργιων αυτοκινήτων να πηγαίνουν στις αντιπροσωπείες για επιδιόρθωση και συντήρηση.
 - v. Δημιουργία πακέτων συντήρησης και αύξηση στα χρόνια των εγγυήσεων από τα εργοστάσια παραγωγής αυτοκινήτων.

5.2 Pestle Ανάλυσης

1. Δημογραφικό Περιβάλλον

Με βάση το δημογραφικό περιβάλλον, φαίνεται ότι οι Κύπριοι χρησιμοποιούν τα τελευταία χρόνια πάρα πολύ το αυτοκίνητο ως μεταφορικό μέσο παρά τα άλλα μέσα μαζικής μεταφοράς τα τελευταία χρόνια

Και η αύξηση των πωλήσεων σε αυτοκίνητα τόσο σε καινούργια όσο και σε μεταχειρισμένα. Αυτό δείχνει την ανάγκη για ύπαρξη και βελτίωση των συνεργείων αυτοκινήτων που πρωτίστως θα μπορούν να τα φτιάχνουν αλλά και να παρέχουν υπηρεσίες προσιτές και οικονομικές.

2. Οικονομικό Περιβάλλον

Το οικονομικό περιβάλλον επιδρά θετικά στην επιχείρηση. Η οικονομική κατάσταση σε αρκετές χώρες του νότου και στην Κύπρο μας διέρχονται φοβερή περίοδο κρίσης, ειδικά με τα ασφυκτικά μνημόνια. Ως αποτέλεσμα τούτου ο περισσότεροι άνθρωποι να μην διαθέτουν αποταμιεύσεις ή αρκετό εισόδημα που θα τους βοηθήσει στην αγορά καινούργιου αυτοκινήτου καθώς πλέον οι τράπεζες δεν χρηματοδοτούν πλέον τους καταναλωτές εύκολα μέσω finance. Επομένως, η εναλλακτική λύση στους καταναλωτές είναι η διατήρηση του υφιστάμενου αυτοκινήτου σε καλή λειτουργική κατάσταση.

3. Κοινωνικό / Πολιτιστικό Περιβάλλον

Υπάρχουν αρκετά άτομα που επιζητούν και αγοράζουν ένα αυτοκίνητο με σκοπό να τονώσουν το αίσθημα αυτοεκτίμησής τους και να φαίνονται επιτυχημένοι.

Επίσης, υπάρχει όμως και η κατηγορία των ανθρώπων που δεν έχουν χρήματα ούτε για τα βασικά. Συνεπώς, το αυτοκίνητο είναι ένα αγαθό που μπορούν άνετα να αποκτήσουν τα μεσαία κοινωνικοοικονομικά στρώματα και άνω. Τα κατώτερα κοινωνικοοικονομικά στρώματα ίσως αρκούνται σε ένα μεταχειρισμένο αυτοκίνητο. Επομένως, η λύση απαιτεί και μια βασική συντήρηση του αυτοκινήτου ώστε να αντέξει σε βάθος χρόνου. Με ένα καλό συντηρημένο αυτοκίνητο μειώνεται και η υποβάθμιση του περιβάλλοντος.

4. Φυσικό Περιβάλλον

Το αυξημένο ενεργειακό κόστος, τα υγρά καύσιμα οδηγεί τους ανθρώπους σε μια στροφή σε προϊόντα και τεχνολογίες που είναι πιο φιλικές προς το περιβάλλον και με επακόλουθο να προτιμούν αυτοκίνητα με χαμηλότερη εκπομπή ρύπων. Πλέον στα αυτοκίνητα εφαρμόζεται η υβριδική τεχνολογία και η ηλεκτρική. Συνεπακόλουθο είναι και ο χώρος συντήρησης των αυτοκινήτων να τηρούν διαδικασίες φιλικές προς το περιβάλλον όπως είναι η χρήση υλικών φιλικά προς το περιβάλλον και ανακυκλώσιμα

5. Τεχνολογικό Περιβάλλον

Οι διάφορες τεχνολογικές ανακαλύψεις οδήγησαν στην παραγωγή ηλεκτρονικών συστημάτων για την λειτουργία διαφόρων συστημάτων του αυτοκινήτου. Η τεχνολογική αυτή εξέλιξη παρέχει την δυνατότητα να γίνεται χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή για οποιοσδήποτε βλάβες μπορεί να προκύψουν κατά την λειτουργία των σύγχρονων αυτοκινήτων.

6. Πολιτικό / Νομικό Περιβάλλον

Οι νομοθεσίες την Ευρωπαϊκής Ένωσης που τείνουν στην μείωση των ρύπων με χρονοδιαγράμματα και στην προστασία του περιβάλλοντος θέσπισαν και ένα ενιαίο σύστημα διάγνωσης το OBD / EOBD όπου γίνεται συνεχής παρακολούθηση όλων των εκπομπών που σχετίζονται με στοιχεία σε κάθε όχημα. Με αυτό επιβάλλεται σε κάθε προγραμματισμένη συντήρηση των αυτοκινήτων να γίνεται και ο διαγνωστικός έλεγχος της OBD θύρας για αξιολόγηση της καλής λειτουργίας του κινητήρα

5.3 Στρατηγική Πωλήσεων

Η αγορά – στόχος θα εξακολουθήσει να είναι η τοπική αγορά και η SPL AutoServices Ltd παραμένει σταθερά προσανατολισμένη στην προσέλκυση νέων πελατών από τις γύρο περιοχές αλλά κυρίως σε πελάτες που επιθυμούν να βελτιώσουν το αυτοκίνητο τους ή που επιθυμούν να ασχοληθούν με του αγώνες.

Η εταιρεία εστιάζεται στην πλήρη ικανοποίηση των πελατών της μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρει, λαμβάνοντας πλήρως υπόψη τις επιθυμίες, ανάγκες και παρατηρήσεις τους και παρακολουθεί στενά και προσαρμόζεται στις τάσεις που επηρεάζουν την ίδια και τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιείται.

Η στρατηγική πωλήσεων της SPL AutoServices Ltd θα εκμεταλλευτεί το πλεονέκτημα που διαθέτει έναντι των υπόλοιπων ανταγωνιστών και αυτό αφορά στο είδος των υπηρεσιών που προσφέρει και διαθέτει. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες της δεν εμφανίζονται διαφοροποιημένες από εκείνες του ανταγωνισμού. Ωστόσο, η εξειδίκευση και η χρήση πιο ειδικευμένου εξοπλισμού και βελτίωση αυτοκινήτων η οποία δεν

προσφέρεται από τον ανταγωνισμό την καθιστά να έχει προτέρημα.

Επιπλέον, στην στρατηγική και στο πλάνο των πωλήσεων της SPL Autoservices Ltd προβλέπεται προσέλκυση νέων πελατών μέσω της δημιουργίας πακέτων συντήρησης αυτοκινήτων με διαφορετική τιμολόγηση. Η συγκεκριμένη ενέργεια αποσκοπεί στην προσέλευση πελατών ανεξαρτήτου οικονομικής κατάστασης αναμένοντας να δώσει ώθηση στις πωλήσεις και να ενισχύσει την προσπάθεια για αύξηση του μεριδίου της εταιρείας.

5.4 Τιμολογιακή Στρατηγική

Οι τιμές των προσφερόμενων υπηρεσιών καθορίζονται κυρίως από τις τιμές που εφαρμόζει ο άμεσος ανταγωνισμός. Ωστόσο, υπάρχει προκαθορισμένος κατάλογος τιμών από τον Σύνδεσμο Μηχανικών και απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα. Ο κατάλογος, περιλαμβάνει μόνο τις συνήθεις υπηρεσίες στη συντήρηση αυτοκινήτων οι οποίες υπολογίζονται με κόστος €35 την εργατοώρα. Επιπλέον υπηρεσίες όπως η βελτίωση αυτοκινήτων χρεώνονται €50 την εργατοώρα.

Επιπλέον, η εταιρεία έχει δημιουργήσει πακέτα προσφορών για την συντήρηση αυτοκινήτων με σκοπό να συμβάλει με αυτό τον τρόπο στην εξυπηρέτηση πελατών λόγω οικονομικής κατάστασης.

Η SPL AutoServices Ltd έχει τη δυνατότητα να χορηγεί εκπτώσεις. Συγκεκριμένα

- 2% - 5% για πελάτες με ένα αυτοκίνητο.
- 5% - 10% για πελάτες με περισσότερα από ένα αυτοκίνητο.

Περιγραφή Εργασίας	Ελάχιστη Τιμή Συνηθισμένου τύπου Αυτοκίνητο €	Ελάχιστη Τιμή Άλλου τύπου Αυτοκίνητο €
Συντήρηση (Service) 15.000 Km	60	100
Σμριλίσταρισμα 4 Κυλίνδρου Βενζινοκίνητα	250	320
Σμριλίσταρισμα 5-6 Κυλίνδρου Βενζινοκίνητα	350	400
Σμριλίσταρισμα 4 Κυλίνδρου Diesel	250	320
Σμριλίσταρισμα 5-6 Κυλίνδρου Diesel	350	400
Αλλαγή Σούστων 4 Κυλίνδρου Βενζινοκίνητα	350	500
Αλλαγή Σούστων 5-6 Κυλίνδρου Βενζινοκίνητα	450	600
Αλλαγή Σούστων 4 Κυλίνδρου Diesel	350	500
Αλλαγή Σούστων 5-6 Κυλίνδρου Diesel	450	600
Επισκευή Μηχανής 4 Κυλίνδρου Βενζινοκίνητα	450	600
Επισκευή Μηχανής 5-6 Κυλίνδρου Βενζινοκίνητα	600	700
Επισκευή Μηχανής 4 Κυλίνδρου Diesel	600	700
Επισκευή Μηχανής 5-6 Κυλίνδρου Diesel	700	800
Επισκευή Κιβωτ.Ταχυτ. Μπροστινή Κίνηση	350	450
Επισκευή Κιβωτ.Ταχυτ. Πισινή Κίνηση	350	450
Επισκευή Κιβωτ.Ταχυτ. 4X4	400	500
Επισκευή Κιβωτ.Ταχυτ. Ημιφορτηγών	350	450
Αλλαγή Κιβωτίου Ταχυτήτων	150	250
Αλλαγή Συμπλέκτη Μπροστινή κίνηση	150	200
Αλλαγή Συμπλέκτη Πισινή κίνηση	150	200
Αλλαγή Συμπλέκτη 4X4	200	250
Αφαίρεση & Εφαρμογή Μηχανής Βενζίνης	250	400
Αφαίρεση & Εφαρμογή Μηχανής Ημιφορτηγών	350	500
Επισκευή Διαφορικού (Κορόνας)	150	200
Αλλαγή Διαφορικού (Κορόνας Group)	100	150
Επισκευή Καράολου Τιμονιού	100	150
Επισκευή Καράολου Τιμονιού (Pack Pinion)	120	170
Αλλαγή Ιμάντα Χρονισμού (Timing Belt)	60	120
Αλλαγή Φυσερών Αξόνων	25	35

Αλλαγή Φυσερών Τιμονιού	15	25
Αλλαγή Ρουλεμάν Τροχών	25	50
Αλλαγή Αμορτισέρ	10	35
Αλλαγή Πισινών Φρένων ανά Τροχών	15	20
Κάθε εργασία που δεν περιλαμβάνεται στον κατάλογο χρεώνεται 35 €h.		
Κάθε εργασία εκτός συνεργείου χρεώνεται 50 €h.		

Πίνακας 2. Τιμολόγηση από τον Σύνδεσμο Μηχανικών

5.5 Στρατηγική Προωθήσεως και Διαφήμισης

Η εταιρεία χρησιμοποιεί τους ακόλουθους τρόπους προκειμένου να προωθήσει τις πωλήσεις της:

- Λειτουργία δικτυακής ιστοσελίδας.
- Διαφήμιση στην τοπική εφημερίδα.
- Καταχωρήσεις σε εξειδικευμένα περιοδικά αυτοκινήτων.
- Διάθεση ενημερωτικών εντύπων ως προς στις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Διαφήμιση προώθηση με την συμμετοχή σε αγώνες αυτοκινήτων.

Η SPL AutoServices Ltd, όπως κάθε σύγχρονη επιχείρηση, αναγνωρίζει ότι το κλειδί για την επιτυχία στη σημερινή εποχή απαιτεί εκτεταμένη προωθητική προσπάθεια. Έτσι, για να επιτευχθούν οι στόχοι των πωλήσεων, η εταιρεία συνεργάζεται με εξειδικευμένο διαφημιστικό γραφείο για την κατάρτιση αποτελεσματικών διαφημιστικών και προωθητικών πλάνων. Η εταιρεία διαφημίζεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα στην τοπική εφημερίδα, σε περιοδικά αυτοκινήτου καθώς και μέσω διαδικτυακών τόπων. Στόχος της διαφημιστικής προσπάθειας είναι η διατήρηση και αύξηση του μεριδίου της SPL AutoServices Ltd στην τοπική και ευρύτερη περιοχή και η αύξηση της ανταγωνιστικότητας της έναντι των υπόλοιπο όμοιων εταιρειών της περιοχής.

Τα βασικά στοιχεία των περισσότερων διαφημίσεων της εταιρείας είναι η παρουσίαση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της SPL AutoServices Ltd, που είναι η ειδικευση με την νέα τεχνολογία και η βελτίωση αυτοκινήτων. Εν συνεχεία και με σκοπό να

προωθήσει τον τομέα των βελτιώσεων των αυτοκινήτων που θα προσφέρει στους πελάτες της, η εταιρεία σκοπεύει να συνεργαστεί με οδηγούς αγώνων με σκοπό να διαφημίζει τις υπηρεσίες της στο αμάξιμο του αυτοκινήτου που θα λαμβάνουν μέρος στους αγώνες. Με αυτό τον τρόπο θα καταφέρει να προσελκύσει έναν σημαντικό αριθμό πελατών από το μηχανοκίνητο αθλητισμό, καθώς και με προσωπικές επιστολές σε υφιστάμενο δίκτυο πελατών και συνεργατών. Γενικότερα, σε όλες τις διαφημίσεις και καταχωρήσεις δίνεται έμφαση στην ονομασία της εταιρείας για την επίτευξη της ανταγωνιστικότητας και τονίζεται η υψηλή ποιότητα, τεχνογνωσία και η άμεση εξυπηρέτηση που συνδέεται με τη **Διαγνωστική Τεχνολογία και Ποιοτική Συντήρηση Αυτοκινήτων**.

Μαζί με τις συνήθεις διαφημιστικές πρακτικές, επιπλέον διαφήμιση της εταιρείας πραγματοποιείται και μέσω της συμμετοχής της σε εκθέσεις αυτοκινήτων που πραγματοποιούνται σε εκθεσιακό χώρο καθώς και σε εκθέσει, ημερίδες βελτιωμένων αυτοκινήτων με παρουσία με δικό της περίπτερο. Τέλος, θέλοντας να δείξει την ευαισθησία ως προς την ασφαλή οδηγούς συμπεριφορά συμμετέχει ως χορηγός σε σχετικές εκστρατείες.

5.6 Δημόσιες Σχέσεις και Δημοσιότητα

Την προώθηση της SPL AutoServices Ltd την έχει αναλάβει ο διευθύνων σύμβουλος ο οποίος σε συνεργασία με το υπόλοιπο προσωπικό διαχειρίζονται τις επικοινωνιακές σχέσεις με τους πελάτες της εταιρείας. Ο διευθύνων σύμβουλος διαχειρίζεται τις επικοινωνιακές σχέσεις με διαφημιστικές εταιρείες, γραφεία διοργανώσεως εκθέσεων και εκδηλώσεων προβολής και διευθυντές περιοδικών.

Η εταιρεία συντάσσει ανά τρίμηνο ενημερωτικό δελτίο (newsletter) το οποίο διανέμεται ηλεκτρονικά στα εξειδικευμένα περιοδικά για αυτοκίνητα προκειμένου να ενημερώνει για τις παρεχόμενες υπηρεσίες αλλά κυρίως για τα αυτοκίνητα τα οποία βελτιώνει και το είδος της βελτίωσης που προέβηκε καθώς και τα αποτελέσματα της βελτίωσης. Επίσης η εταιρεία αναπτύσσει και κυκλοφορεί εσωτερικά πληροφοριακά δελτία στα οποία σημειώνονται βασικά επιτεύγματα και επιτυχίες σε αγώνες. Αποδέκτες των δελτίων αυτών είναι όλο το προσωπικό της εταιρείας (εσωτερική διανομή) αλλά και πελάτες υφιστάμενους και υποψήφιους (εξωτερική διανομή).

Ο χώρος εγκατάστασης που επιλέγηκε είναι πλησίον του δρόμου μεταξύ Λευκωσίας – Πυρού- Αθηαίνου -Λάρνακα δίνει το πλεονέκτημα να είναι μεταξύ δύο πόλεων της Λευκωσίας και της Λάρνακας. Εν αναμονή της διάνοιξης του δρόμου θα υπάρχει μεγάλη διέλευση αυτοκινήτων σε αυτό τον δρόμο. Οπότε δίνει προτέρημα στην εταιρεία να εξυπηρετεί ιδιοκτήτες αυτοκινήτων που επιθυμούν να προσέλθουν στις εγκαταστάσεις της για επιδιόρθωση ή συντήρηση του αυτοκινήτου τους παρέχοντας του όχημα αντικατάστασης για να μεταβούν στο χώρο εργασίας τους.

Επίσης θα λειτουργεί ρυμουλκό αυτοκίνητο σε περίπτωση που αυτοκίνητο πελάτη ακινητοποιηθεί στο δρόμο να γίνεται εφικτή η μεταφορά του, καθώς επίσης η εταιρεία θα συνεργαστεί με ασφαλιστικές εταιρείες για να προσφέρει αυτή την υπηρεσία.

5.7 Χρηματοοικονομική Ανάλυση

Στην προσπάθεια ανάπτυξης και επέκτασης του υπάρχοντος μικρού συνεργείου, η εταιρεία θα προχωρήσει σε μετεγκατάσταση σε μεγαλύτερες κτιριακές εγκαταστάσεις. Η απόφαση αυτής της επέκτασης θα βοηθήσει αφενός στην καλύτερη εξυπηρέτηση της ήδη υπάρχουσας πελατείας ενώ παράλληλα θα επιτρέψει στην προσέλευση νέων πελατών με εξειδικευμένες απαιτήσεις όπως η βελτίωση αυτοκινήτων. Επομένως, η εταιρεία αποκτά ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ενώ παράλληλα θα αυξηθεί το περιθώριο κέρδους της. Η επέκταση αυτή θα αυξήσει την αξιοπιστία και την εμπιστοσύνη που έχουν οι πελάτες της και παράλληλα θα αυξήσει και τις πωλήσεις της.

5.7.1 Υποθέσεις Χρηματοοικονομικό Σχέδιο

Η χρηματοδότηση της επιχείρησης για την κάλυψη της μετεγκατάστασης και του απαραίτητου εξοπλισμού καθώς και τη μισθοδοσία θα καλυφτεί μέσω ενός αρχικού δανείου που ανέρχεται στις €100,000 και με επιχορηγημένο σχέδιο νεανικής επιχειρηματικότητας. Με βάση ρεαλιστικών και συντηρητικών υποθέσεων και προβλέψεων σε σχέση με τα έσοδα και τα έξοδα το δάνειο θα αποπληρωθεί στα 8 χρόνια και η επιχείρηση θα έχει κέρδος από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας.

ΕΣΟΔΑ - Βασικό Σενάριο	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Αριθμός πελατών τη βδομάδα	18	20	25	25	28	30
Εργατοώρες ανα πελάτη, 35 €/h	3	3	3	3	3	3
Εβδομαδιαία έσοδα από εφαρμογή (Σύνολο Εργατοώρες)	1890	2100	2625	2625	2940	3150
Εβδομαδιαία έσοδα από πωλήσεις εξαρτημάτων, αξεσουάρ και βελτίωσης	300	300	300	300	300	300
ΣΥΝΟΛΟ ΕΣΟΔΩΝ ΕΤΗΣΙΩΣ	105120	115200	140400	140400	155520	165600
ΕΣΟΔΑ - Απαισιόδοξο Σενάριο	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Αριθμός πελατών τη βδομάδα	15	15	20	20	20	20
Εργατοώρες ανα πελάτη, 35 €/h	2	2	2	2	2	2
Εβδομαδιαία έσοδα από εφαρμογή (Σύνολο Εργατοώρες)	1050	1050	1400	1400	1400	1400
Εβδομαδιαία έσοδα από πωλήσεις εξαρτημάτων, αξεσουάρ και βελτίωσης	100	100	100	100	100	100
ΣΥΝΟΛΟ ΕΣΟΔΩΝ ΕΤΗΣΙΩΣ	55200	55200	72000	72000	72000	72000
ΕΣΟΔΑ - Αισιόδοξο Σενάριο	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Αριθμός πελατών τη βδομάδα	20	20	25	27	30	30
Εργατοώρες ανα πελάτη, 35 €/h	4	4	4	4	4	4
Εβδομαδιαία έσοδα από εφαρμογή (Σύνολο Εργατοώρες)	2800	2800	3500	3780	4200	4200
Εβδομαδιαία έσοδα από πωλήσεις εξαρτημάτων, αξεσουάρ και βελτίωσης	300	300	300	300	300	300
ΣΥΝΟΛΟ ΕΣΟΔΩΝ ΕΤΗΣΙΩΣ	148800	148800	182400	195840	216000	216000

Πίνακας 4. Τα τρία σενάρια εσόδων

Η βαούτητα που ανατέθηκε στο σύνολο εσόδων από κάθε σενάριο για να βρούμε το μέσο όρο των εισοδημάτων της εταιρείας σε πωλήσεις έχει ως εξής:

Πιθανότητα Υλοποίησης	Ποσοστό %
Βασικό Σενάριο	50
Απαισιόδοξο Σενάριο	25
Αισιόδοξο Σενάριο	25

Πίνακας 5. Πιθανότητα Υλοποίησης

Καταλήγουμε στα έσοδα για τα πρώτα 6 χρόνια όπως απεικονίζονται στον Πίνακα 6.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ΕΣΟΔΑ για τα πρώτα 6 χρόνια	103560	108600	133800	137160	149760	154800

Πίνακας 6. Έσοδα

5. 8 Στοιχεία Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων

Στη συνέχεια δίνονται οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης για τα επόμενα 6 έτη (2016 – 2021). Σε αυτές συμπεριλαμβάνονται η καταγραφή δανείου και μέθοδος αποπληρωμής, ο προϋπολογισμός του προσωπικού, τα έξοδα και ο καταμερισμός εξόδων της επιχείρησης, το κεφάλαιο κίνησης και οι αποσβέσεις.

Η SPL AutoServices Ltd αναμένει να πραγματοποιεί κέρδη στο διάστημα των 6 επόμενων ετών. Τα κέρδη υπολογίζονται βάσει της ετήσιας απόδοσης της εταιρείας και η πηγή τους υπολογίζεται κυρίως από τη χρηματοοικονομική διαφορά μεταξύ αυτών που έχουν αγορασθεί και χρησιμοποιηθεί για τη λειτουργία της εταιρείας και την αξία αυτών που έχουν πουληθεί. Οι αποσβέσεις από την άλλη, αφαιρούνται από το σύνολο των πωλήσεων μειώνοντας το καθαρό κέρδος.

Στο σημείο αυτό του επιχειρηματικού σχεδίου θα κανούμε μια λεπτομερή ανάλυση των χρηματοοικονομικών στοιχείων της εταιρείας αλλά και μια πρόβλεψη των πρώτων πέντε χρόνων λειτουργίας της.

Η εταιρεία θα ξεκινήσει με ένα δάνειο της τάξεως των 100.000 Ευρώ με κυμαινόμενο επιτόκιο Euribor + 5 και αποπληρωμή σε 8 χρόνια (βλ. Πίνακα 7). Οι τόκοι θα αρχίζουν από το **2017** και θα είναι € 5,996 και η αποπληρωμή € 10,105 τον πρώτο χρόνο. Το συνολικό ύψος της δόσης το χρόνο θα παραμένει σταθερό στις € 16,101.

Ποσό Δανείου € 100000									
Περίοδος Χάριτος 1 Χρόνο									
Περίοδος Αποπληρωμής σε 8 Χρόνια									
Χρόνια Αποπληρωμής		1	2	3	4	5	6	7	8
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Αρχικό Υπόλοιπο	100000	100000	89895	79184	67830	55796	43040	29519	15187
Τόκοι Δανείου	0	-5996	-5390,1	-4747,87	-4067,09	-3345,53	-2580,68	-1769,96	-910,613
Αποπληρωμή Δανείου	0	-10105	- 10710,9	-11353,1	-12033,9	-12755,5	-13520,3	-14331	-15190,4
Δόσεις Δανείου	0	-16101	-16101	-16101	-16101	-16101	-16101	-16101	-16101
Τελικό Υπόλοιπο Δανείου	100000	89895	79184,1	67830,87	55796,09	43040,53	29519,68	15187,96	-3,38748

Πίνακας 7. Καταγραφή δανείου και μέθοδος αποπληρωμής

Οι μισθοί για το προσωπικό θα κυμαίνονται σε κανονικά επίπεδα και θα αυξάνονται χρόνο με το χρόνο καθώς η εταιρεία θα μπαίνει σε κερδοφόρα πορεία (βλ. Πίνακα 8). Τα συνολικά έξοδα της εταιρείας αποτελούνται από μη επαναλαμβανόμενα έξοδα όπως ειδικό εξοπλισμό και εργαλεία συνεργείου, λογισμικά και ηλεκτρολογικό εξοπλισμό γραφείου (απαραίτητα software και hardware), έπιπλα γραφείου και έξοδα για ανακαίνιση (βλ. Πίνακα 9). Υπάρχουν επίσης και τα επαναλαμβανόμενα έξοδα όπως πρώτες ύλες συμπεριλαμβανομένου μηχανέλαιων και σπρέι συντήρησης, διάφορες λειτουργικές και νομικές, προβολή υπηρεσιών και χρηματοοικονομικά έξοδα.

Αριθμός Απασχολούμενων						
Προσωπικό	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Γενικός Διευθυντής	1	1	1	1	1	1
Τεχνικός Μηχανικός	1	1	1	1	1	1
Τεχνικός Ηλεκτρολόγος	0	0	1	1	1	1
Γραμματέας	1	1	1	1	1	1
Σύνολο Προσωπικού	3	3	4	4	4	4
Μηνιαίος Βασικός Μισθός						
Γενικός Διευθυντής	1400	1400	1450	1450	1500	1550
Τεχνικός Μηχανικός	1600	1600	1650	1650	1700	1700
Τεχνικός Ηλεκτρολόγος	0	0	1400	1400	1450	1500
Γραμματέας	800	800	850	850	900	950
Συνολικό Ποσό σε ευρώ Ετήσιος						
Γενικός Διευθυντής	18200	18200	18850	18850	19500	20150
Τεχνικός Μηχανικός	20800	20800	21450	21450	22100	22100
Τεχνικός Ηλεκτρολόγος	0	0	18200	18200	18850	19500
Γραμματέας	10400	10400	11050	11050	11700	12350
Σύνολο Ετήσιος	49400	49400	69550	69550	72150	74100
Μηνιαίες Κοινωνικές Ασφαλίσεις						
Γενικός Διευθυντής	147	147	152	152	158	163
Τεχνικός Μηχανικός	168	168	173	173	179	184
Τεχνικός Ηλεκτρολόγος	0	0	168	168	173	179
Γραμματέας	84	84	89	89	95	100
Ολικό Ποσό Κοιν.Ασφαλίσεων						
Γενικός Διευθυντής	1911	1911	1976	1976	2054	2119
Τεχνικός Μηχανικός	2184	2184	2249	2249	2327	2392
Τεχνικός Ηλεκτρολόγος	0	0	2184	2184	2249	2327
Γραμματέας	1092	1092	1157	1157	1235	1300
Σύνολο Ετήσιος	5187	5187	7566	7566	7865	8138

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Σύνολο: Μισθοί & Κοιν.Ασφαλίσεις	54587	54587	77116	77116	80015	82238

Πίνακας 8. Προϋπολογισμός προσωπικού

Πίνακας Εξόδων, €						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Εξοπλισμός Συνεργείου						
Ανυψωτικά (4)	16445					
Εργαλειοθήκες (2)	2400					
Διανομείς Μετρητές λαδιού (3)	2748					
Συλλέκτης & Απορροφητήρας Λαδιού (1)	245					
Κομπρεσσόρος (1)	4069					
Σωλήνας Αέρα (4)	750					
Σωλήνας Αέρα - λαδιού (4)	838					
Βάση Για κινητήρα (1)	172					
Πλυστικό Μηχάνημα (1)	2000					
Εργαλεία χειρό (4)	800					
Ζυγοστάθμιση Ελαστικών	3000					
A/C Service Κλιματισμού	3057					
Συσκευή Διάγνωσης	2000					
Smoke Tester	1675					
Σύνολο	40199					
Εξοπλισμός Γραφείων						
Έπιπλα	5000					
Οικιακές Συσκευές	2659					
Software	2500					
Hardware	4121					
Σύνολο	14280					
Διαμόρφωση χώρου						
Διαμόρφωση χώρου	30000					
Κλιματισμός & Εξαερισμός	4000					
Σύνολο	34000					
Προβολή - Προώθηση						
Προβολή - Προώθηση μέσω εξειδικευμένων περιοδικών για αυτοκίνητα, λογότυπο, επαγγελματικές κάρτες & ενημερωτικά φυλλάδια	2000	2000	2000	2000	2000	2000
Δημιουργία και συντήρηση ιστοσελίδας	0	0	1500	500	500	500
Σύνολο	2000	2000	3500	2500	2500	2500

Άλλες Δαπάνες						
Ίδρυση εταιρείας (εγγραφή, λογιστικά, δικηγορικά)	1000					
Άδεια Λειτουργίας Υποστατικού	400	400	400	400	400	400
Μισθοί & Κοινωνικές Ασφαλίσεις	54587	54587	77116	77116	80015	82238
Πρώτες ύλες & Μηχανέλαια	15000	15000	15000	15000	15000	15000
Γραφική ύλη	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Ενοίκια	12000	12000	12000	12000	12000	12000
Ασφάλιστρα	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Λογιστικά & Ηλεκτρικά έξοδα	2000	2000	2000	2000	2000	2000
Συνδρομές Οργανώσεις αυτοκινήτων, Συνδέσμους	500	500	600	600	700	700
Ηλεκτρισμός, Τηλέφωνα & Νερό	5000	5000	5000	5000	5000	5000
Καθαριστικά	1000	1000	1200	1300	1400	1500
Σύνολο	93487	92487	115316	115416	118515	120838
Χρηματοοικονομικά Έξοδα						
Τόκοι Δανείου	-	5996	5390	4747	4067	3345
Αποπληρωμή δανείου	-	10105	10710	11353	12033	12755
Δόσεις Δανείου	-	16101	16101	16101	16101	16101

Πίνακας 9. Έξοδα

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω έξοδα μπορούμε να υπολογίσουμε το κόστος πωλήσεων καθώς και τα έξοδα λειτουργίας και διαχείρισης (βλ. Πίνακα 10). Το κόστος πωλήσεων αποτελείται κυρίως από το κόστος προσωπικού.

Τα έξοδα λειτουργίας και διαχείρισης συμπεριλαμβάνουν την προώθηση των υπηρεσιών μέσω διαφόρων μέσων, τα έξοδα για τις καθημερινές λειτουργικές ανάγκες της εταιρείας, ενοίκιο και ασφάλεια, κτλ.

Συμπεριλαμβάνεται επίσης το κεφάλαιο κίνησης (βλ. Πίνακα 11) για τα απαραίτητα έξοδα κατά τη διάρκεια των πρώτων δύο μηνών ζωής της εταιρείας. Επίσης, το σύνολο των αποσβέσεων έχει υπολογιστεί στον Πίνακα 12.

Καταμερισμός Εξόδων, €						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Μισθοί & Κοινωνικές Ασφαλίσεις	54587	54587	77116	77116	80015	82238
Κόστος Πωλήσεων	54587	54587	77116	77116	80015	82238
Άδεια Λειτουργίας Υποστατικού	400	400	400	400	400	400
Πρώτε ύλες - Μηχανέλαια	10000	10000	10000	10000	10000	10000
Γραφική ύλη	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Ενοίκια	12000	12000	12000	12000	12000	12000
Ασφάλιστρα	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Λογιστικά & ελεγκτικά έξοδα	2000	2000	2000	2000	2000	2000
Προβολή - Προώθηση μέσω εξειδικευμένων περιοδικών για αυτοκίνητα, λογότυπο, επαγγελματικές κάρτες & ενημερωτικά φυλλάδια	2000	2000	2000	2000	2000	2000
Δημιουργία και συντήρηση ιστοσελίδας	0	0	1500	500	500	500
Συνδρομές Οργανώσεις αυτοκινήτων, Συνδέσμους	500	500	600	600	700	700
Ηλεκτρισμός, Τηλέφωνα & Νερό	5000	5000	5000	5000	5000	5000
Καθαριστικά	1000	1000	1200	1300	1400	1500
Έξοδα λειτουργίας και διαχείρισης	34900	34900	36700	35800	36000	36100

Πίνακας 10. Καταμερισμός εξόδων

Κεφάλαιο Κίνησης, €	2010
Μισθοί & Κοινωνικές Ασφαλίσεις για 2 μήνες	5500
Ενοίκιο για 2 μήνες	2000
Ασφάλιστρα για 1 χρόνο	1000
Γραφική ύλη	300
Ηλεκτρισμός, Τηλέφωνα & Νερό για 2 μήνες	1200
Πρώτε ύλες - Μηχανέλαια	5000
Σύνολο	15000

Πίνακας 11. Κεφάλαιο κίνησης

Αποσβέσεις	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Εξοπλισμός Συνεργείου & Διαμόρφωση χώρου (10 χρόνια)	7419,9	7419,9	7420	7420	7420	7420
Λογισμικά (software) (3 χρόνια)	833,3333	833,3333	833,3333	833,3333	833,3333	833,3333
Hardware (5 χρόνια)	824,2	824,2	824,2	824,2	824,2	824,2
Έπιπλα και Οικιακές συσκευές (10 χρόνια)	765,9	765,9	765,9	765,9	765,9	765,9
Σύνολο	9843,333	9843,333	9843,433	9843,433	9843,433	9843,433

Πίνακας 12. Αποσβέσεις

5.9 Λογαριασμός Αποτελεσμάτων

Προχωρώντας με τη Χρηματοοικονομική Ανάλυση, έχουμε πλέον φτάσει στο σημείο που μπορούμε επιτυχώς να προσεγγίσουμε μία ανάλυση εσόδων - εξόδων της εταιρείας για τον πρώτο χρόνο λειτουργίας της και τα επόμενα πέντε χρόνια (βλ. Πίνακα 13).

Αφαιρώντας τη φορολογία (10%) από τα κέρδη, φτάνουμε στο συμπέρασμα ότι η εταιρεία θα έχει κέρδος από τον πρώτο κιόλας χρόνο της λειτουργίας της το οποίο θα φτάνει τις €3807. Διαπιστώνουμε ότι το κέρδος αυξάνεται σταθερά και φτάνει μέχρι και €20946 το 2021, δίνοντας τη δυνατότητα στην εταιρεία να προβεί σε τυχόν περαιτέρω επενδύσεις όσον αφορά στην αγορά επιπρόσθετου εξοπλισμού για το μηχανουργείο, επέκταση εργασιών και πρόσληψη νέου προσωπικού.

Λογαριασμός Αποτελεσμάτων	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Πωλήσεις	103560	108600	133800	137160	149760	154800
Κόστος Πωλήσεων	54587	54587	77116	77116	80015	82238
Μεικτό Κέρδος	48973	54013	56684	60044	69745	72562
Έξοδα λειτουργίας & διαχείρισης	34900	34900	36700	35800	36000	36100
Αποσβέσεις	9843	9843	9843	9843	9843	9843
EBIT	4230	9270	10141	14401	23902	26619
Χρηματοοικονομικά έξοδα	0	5996	5390	4747	4067	3345
Κέρδος πριν τη φορολόγηση	4230	3274	4751	9654	19835	23274
Φορολογία	423	327,4	475,1	965,4	1983,5	2327,4
Καθαρό κέρδος	3807	2946,6	4275,9	8688,6	17851,5	20946,6

Πίνακας 13. Λογαριασμός Αποτελεσμάτων

Η υγιής κατάσταση στα οικονομικά της εταιρείας είναι εμφανής και στον Πίνακα 14 όπου βλέπουμε την κατάσταση της ταμειακής ροής για τα έτη 2016 με 2021. Από τον 1 ο χρόνο η εταιρεία θα έχει θετική ταμειακή ροή και τα διαθέσιμα μετρητά θα αυξάνονται με την πάροδο του χρόνου.

Κατάσταση Ταμειακής Ροής						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ταμειακή ροή από εργασίες						
Κέρδος πριν τη φορολόγηση	4073	3117	4594	9497	19678	23117
Προσαρμογές						
Αποσβέσεις	9843	9843	9843	9843	9843	9843
Τόκοι	0	5996	5390	4747	4067	3345
Ταμειακή ροή από εργασίες	13916	18956	19827	24087	33588	36305
Φορολόγηση	407,3	311,7	459,4	949,7	1967,8	2311,7
Τόκοι	0	5996	5390	4747	4067	3345
Καθαρή ταμειακή ροή από εργασίες	13508,7	12648,3	13977,6	18390,3	27553,2	30648,3
Ταμειακή ροή από επενδύσεις						
Έπιπλα και εγκαταστάσεις	81858					
Καθαρή Ταμειακή ροή από επενδύσεις	81858	0	0	0	0	0
Ταμειακή ροή από χρηματοδοτικές δραστηριότητες						
Νέα δάνεια (Αποπληρωμή)	100000	10105	10710	11353	12033	12755
Καθαρή Ταμειακή ροή από χρηματοδοτικές δραστηριότητες	100000	10105	10710	11353	12033	12755
Καθαρή αύξηση(μείωση) μετρητών	4633,3	2543,3	3267,6	7037,3	15520,2	17893,3
Μετρητά στην αρχή του χρόνου	0	4633,3	7176,6	10444,2	17481,5	33001,7
Μετρητά στο τέλος του χρόνου	4633,3	7176,6	10444,2	17481,5	33001,7	50895

Πίνακας 14. Κατάσταση Ταμειακής Ροής

5.10 Αξιολόγηση της Επένδυσης (NPV)

- Αναμενόμενος χρόνος ζωής της επένδυσης για την αποπληρωμή δανείου
 $n = 8$ Χρόνια
- Ετήσια χρηματοροή F_j
- Επιτόκιο $i = 6\%$
- Αρχική επένδυση $I_0 = 100000\text{€}$

Καθαρά παρούσα αξία (NPV)

$$NPV = \sum_{j=1}^n \left[\frac{F_j}{(1+i)^j} \right] - I_0 \quad \mathbf{NPV = 56.314,13\text{€}}$$

Κεφάλαιο 6

Χρηματοδότηση

6.1 Ανάγκες σε κεφάλαια κίνησης

Οι ανάγκες σε κεφάλαια ανέρχονται σε 100.000,00 €, όσον αφορά στην μετεγκατάσταση και απόκτηση του απαραίτητου εξοπλισμού, ενώ πρέπει παράλληλα να προσληφθούν ένας τεχνικός μηχανικός και μια γραμματέας.

Ωστόσο, η ύπαρξη κερδών ούτε συμπίπτει ούτε αντανακλά το ποσό των διαθέσιμων μετρητών μίας επιχείρησης, Για παράδειγμα, υπάρχει πάντοτε μια χρονική διαφορά μεταξύ των κινήσεων μετρητών (προς ή από την επιχείρηση) και τον υπολογισμό των κερδών και ζημιών. Κάθε πώληση καταγράφεται στους λογαριασμούς, όταν αποστέλλονται τιμολόγια, ασχέτως αν η πληρωμή σε μετρητά αυτή καθαυτή δεν έχει ληφθεί. Για το λόγο αυτό, η θέση της εταιρείας, όσον αφορά τα δεδουλευμένα έξοδα και τις προπληρωμές πρέπει να είναι γνωστή για να μπορεί στη συνέχεια να καθοριστεί η ακριβής θέση της εταιρείας. Η ενέργεια αυτή αντανακλά το κεφάλαιο κίνησης που η εταιρεία χρειάζεται. Το κεφάλαιο κίνησης αντανακλά το λειτουργικό ρυθμό ταμειακής κίνησης της εταιρείας (εκτός από τα έξοδα για προγραμματισμένες επενδύσεις) και έτσι συνιστούν ουσιαστικό μέρος της λειτουργικής χρηματοοικονομικής διαχείρισης της επιχείρησης.

6.2 Ανάλυση αναγκών σε κεφάλαια

Το ποσό των €100,000.00 που απαιτείται για την επένδυση της μετεγκατάστασης και του απαραίτητου εξοπλισμού θα καλυφθεί από τραπεζικό δάνειο. Το ποσό των €100,000.00 έχει μηνιαίο κόστος € 1,345.75 και άρα ετήσιο κόστος €16101. Ένα σημαντικό ποσοστό της επένδυσης θα καλυφθεί από το σχέδιο ενίσχυσης της νεανικής επιχειρηματικότητας.

Κεφάλαιο 7

Επίλογος - Συμπεράσματα Επιχειρηματικού Σχεδίου

Η παγκόσμια οικονομική κρίση που δημιουργήθηκε τα τελευταία χρόνια έχει επιφέρει αλλαγές στον τρόπο διαχείρισης των οικονομικών πόρων του κάθε ατόμου με περισσότερους περιορισμούς και εξεύρεση οικονομικότερων μετακινήσεων. Ως επακόλουθο ο τομέας της αυτοκίνησης επηρεάζεται άμεσα με επακόλουθο να επηρεάζεται και ο τομέας της επιδιόρθωσης και συντήρησης των αυτοκινήτων. Οι επιχειρήσεις οι οποίες απασχολούνται στο τομέα αυτό αναπροσαρμόζονται στα νέα δεδομένα της περιόδου για να εξασφαλίσουν την βιωσιμότητα τους αλλά και να είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με την νέα τεχνολογία των αυτοκινήτων.

Βάση των οικονομικών συνθηκών που επικρατούν, η μελέτη αυτή επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη ενός μικρού συνεργείου αυτοκινήτων και με ποιό τρόπο θα αναβαθμιστεί, θα αναπτυχθεί και θα εκσυγχρονιστεί μέσω της διεύρυνσης των υπηρεσιών για να μπορέσει να αντεπεξέλθει στον μεγάλο αυτό ανταγωνισμό. Η μελέτη αυτή προτείνει συγκεκριμένες προτάσεις ως προς την οργάνωση και διοίκηση καθώς τρόπους ανάπτυξης και προώθησης των παρεχόμενων υπηρεσιών για εξοικονόμηση χρημάτων.

Το συγκεκριμένο επιχειρηματικό σχέδιο που αναπτύχθηκε προβλέπει πως τα επόμενα έξι χρόνια για την επιχείρηση παροχής υπηρεσιών συντήρησης, επιδιόρθωσης και βελτίωσης αυτοκινήτων SPL AutoServices Ltd θα είναι περίοδος σημαντικής ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, βάση της μελέτης υπολογίζεται ετήσια ανάπτυξη της τάξεως του 6% στις πωλήσεις, θετικό συνολικό αποτέλεσμα επένδυσης, και αύξηση της πελατειακής βάσης. Η μελέτη έχει στηριχθεί στα ιστορικά οικονομικά στοιχεία της επιχείρησης. Κατά συνέπεια, η συγκεκριμένη αναπτυξιακή πρόταση κρίνει επικερδής και η υλοποίηση του σχεδίου προτείνεται μέσω του σχεδίου ενίσχυσης της νεανικής επιχειρηματικότητας, όπου καταβάλλεται ένα σημαντικό ποσό της τάξεως 50% από το συνολικό κόστος.

Σε μελλοντική έρευνα μπορεί να γίνει αξιολόγηση και επένδυση για ενεργειακή απόδοση με την εφαρμογή φωτοβολταϊκών συσσωρευτών ηλιακής ενέργεια για μετατροπή της σε ηλεκτρική ενέργεια και διοχέτευση της στο ηλεκτρικό δίκτυο για μείωση του ηλεκτρικού λογαριασμού της επιχείρησης. Δημιουργία κυματισμού του εσωτερικού χώρου μέσω γεωθερμικών συστημάτων και δημιουργία υπόγειου αποθηκευτικού χώρου για αποθήκευση των όμβριων υδάτων και χρησιμοποίησή τους για το πλύσιμο των αυτοκινήτων και των χώρων του συνεργείου και την άρδευση του κήπου.

Βιβλιογραφία

1. Ζαραγκούλια Γ. Νικολάου, Βασιλάκη Σ. Νικολάου, 1984. Οργάνωση Συνεργείου. Αθήνα: ΑΘΗΝΑ Α.Ε
2. Mankiw, B 2001. Αρχές της Οικονομικής. 1^η Έκδοση Αθήνα: Τυπωθήτω
3. Καρβούνης Κ. Σωτήρης, 2006. Μεθοδολογία Τεχνικές και Θεωρία Για Οικονομοτεχνικές Μελέτες. Αθήνα: Αθ. Σταμούλης Α.Ε
4. Ξανθάκης, Ε. Αλεξάκης, Χ 2007. Χρηματοοικονομική Ανάλυση Επιχειρήσεων Αθήνα: Αθ. Σταμούλης Α.Ε
5. Κορρές, Γ. Λιαργκόβας, Π 2009. Οικονομική των Επιχειρήσεων Αθήνα: Αθ. Σταμούλης Α.Ε
6. Armstrong, G. Kotler, P 2009. Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ 9^η Έκδοση Θεσσαλονίκη: Επίκεντρο Α.Ε
7. Βασιλείου, Δ. Ηρείωτη, Ν 2009. Ανάλυση Επενδύσεων. Αθήνα: Rosili
8. Βασιλείου, Δ. Ηρείωτη, Ν 2009. Αρχές Χρηματοοικονομικής Λογιστικής. Αθήνα: Rosili
9. Γούναρης, Σ. 2012. Μάρκετινγκ Υπηρεσιών. Αθήνα: Rosili
10. Σαρανταένας, Θ 2015. Το Μάρκετινγκ της Επιχείρησής σας. Αθήνα: Rosili

Διαδίκτυο

1. http://www.mcw.gov.cy/mcw/ems/ems.nsf/dmlapplication_gr/dmlapplication_gr?OpenDocument Ηλεκτρομηχανολογική Υπηρεσία Κύπρου [Πρόσβαση: 24/08/2015]
2. http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_for_goods/motor_vehicle/motor_vehicles_technical_harmonisation/124278_el.htm 'Europa' Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ. [Πρόσβαση: 24/08/2015]
3. http://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/services_72main_gr/services_72main_gr?OpenForm&sub=2&sel=1 Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου [Πρόσβαση: 04/01/2016]