

УДК 658.846.5:631.3(430)

UDC 658.846.5:631.3(430)

08.00.00 Экономические науки

Economic sciences

**СТЕПЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ  
ДИЛЕРОВ ПРОИЗВОДИТЕЛЯМИ  
СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ТЕХНИКИ:  
ОПЫТ ГЕРМАНИИ**

**THE LEVEL OF DEALERS' SATISFACTION  
WITH THE PRODUCERS OF AGRICULTURAL  
MACHINERY: GERMAN EXPERIENCE**

Семенов Ксения Андреевна  
аспирант кафедры институциональной экономики  
и инвестиционного менеджмента  
SPIN-код: 5551-4181  
ksenia.semenenko@gmail.com  
*ФГБОУ ВПО «Кубанский государственный аграр-  
ный университет», Краснодар/Россия*

Semenenko Ksenia Andreevna  
postgraduate student of the Department of Institution-  
al Economics and Investment Management  
RSCI SPIN-code: 5551-4181  
ksenia.semenenko@gmail.com  
*Kuban State Agrarian University, Krasnodar/Russia*

Бэкер Тильман Корнелиус  
д.с.-х.н., профессор, заведующий кафедрой аграр-  
ных рынков и маркетинга  
tilman.becker@uni-hohenheim.de  
*Университет Хоэнхайм, Штутгарт/Германия*

Becker Tilman Cornelius  
Dr.Sci.Agr., professor, Head of the Department of  
Agricultural Markets and Marketing  
tilman.becker@uni-hohenheim.de  
*University of Hohenheim, Stuttgart/Germany*

В статье рассмотрено современное состояние рын-  
ка сельскохозяйственной техники Германии, а  
также представлены данные проведенного на базе  
университета Хоэнхайм анализа по удовлетво-  
ренности немецких дилеров производителями сель-  
хозтехники на основе разработанного опросника

This article describes a current state of the agricultural  
machinery market in Germany and presents data of  
the conducted at the University of Hohenheim analy-  
sis of the German dealers' satisfaction with the pro-  
ducers of agricultural machinery based on a devel-  
oped questionnaire

Ключевые слова: СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ  
ТЕХНИКА, РЫНОК ГЕРМАНИИ, ДИЛЕРЫ,  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ, ПРОИЗВОДИТЕЛИ  
СЕЛЬХОЗТЕХНИКИ, АНАЛИЗ РЫНКА

Keywords: AGRICULTURAL MACHINERY,  
GERMAN MARKET, DEALERS, SATISFACTION,  
PRODUCERS OF AGRICULTURAL  
MACHINERY, MARKET ANALYSIS

Как известно, рынок сельскохозяйственной техники Европейского союза имеет самый большой и платежеспособный внутренний рынок, производит наибольший объем сельхозтехники в денежном выражении и, являясь лидером по экспорту техники, оказывает значительное влияние на развитие мирового рынка. Если рассматривать тенденцию развития рынка ЕС в целом и в разрезе его основных участников, то можно увидеть падение спроса на каждом из этих рынков за последние годы, при этом прогрессия падения в передовых странах-производителях оказалась довольно высокой (см. табл. 1). Таким образом, в 2015 году прогнозируется 7% снижение объемов продаж сельхозтехники [1, 3].

Таблица 1 – Европейский рынок сельскохозяйственной техники,  
в % по отношению к прошлому году

Страна	2011	2012	2013	2014	2015
Европейский союз	19	7	0	-2	-7
Германия	23	14	3	-1	-10
Франция	25	16	7	-13	-8
Великобритания	8	7	-8	5	-8
Италия	8	-7	-14	-2	-4
Польша	3	26	-16	-2	-1
Нидерланды	18	-3	-9	0	-6
Испания	15	-9	4	9	-2
Бельгия	28	4	8	-1	-10

Наш интерес к изучению рынка сельскохозяйственной техники Германии объясняется тем, что данный рынок представлен по объему и занимает первое место в ЕС, являясь крупнейшим производителем сельхозпродукции в Европе, что формирует самый большой рынок сбыта техники на территории объединения. Доля немецкого рынка в ЕС составляет 27 %, а доля продаж по всему миру около 8 %. Это самый насыщенный рынок по количеству высокотехнологичных сельхозмашиностроительных предприятий, а так же самый привлекательный с точки зрения материальной обеспеченности и платежеспособности фермеров. Крупнейшими на рынке сельхозтехники в Германии являются сегменты самоходной техники: производство тракторов, преимущественно более 120 л.с. и уборочной техники, такой как зерноуборочные и кормоуборочные комбайны. Кроме этого немецкие сельхозмашиностроители производят качественную посевную и грунтообработывающую технику, которая пользуется спросом среди аграриев Германии и всего мира. За счет одновременного процветания внутреннего рынка и экспорта, соотношение которых на протяжении последних нескольких лет стабильно держится на одном уровне, примерно от 70% до 75% объема производства приходится на удовлетворение потребности внутреннего рынка, а разница экспортируется на мировой рынок [1].

На базе университета Хоэнхайм (Штутгарт, Германия) нами было проведено исследование по удовлетворенности дилеров производителями сельскохозяйственной техники в Германии. За основу был взят опросник, разработанный Александром Штаусом и апробированный в 2006 и 2008 годах [2], при этом он был существенно сокращен и видоизменен. Для проведения компаративного анализа нами были взяты средние значения, полученные за предыдущие годы.

Дилерам была предоставлена возможность оценить производителей с/х техники по шкале от 0 (очень плохо) до 10 (очень хорошо) пунктов по следующим пяти категориям:

1. Тракторы
2. Зерноуборочные комбайны
3. Кормоуборочные комбайны
4. Почвообрабатывающая и высевающая техника
5. Техника для защиты растений и внесения удобрений.

Также дилеры могли дополнительно оценить компанию-производителя по собственному выбору.

Структура опросника состояла из трех частей, в которых изучалась степень удовлетворенности дилеров производителями в целом, затем подробно исследовались различные категории, охватывающие вопросы о производимой продукции, организации условий закупки, а также маркетинговая политика и продвижение товаров, послепродажное и сервисное обслуживание, поддержка заводом-изготовителем и сервисными центрами, продажа подержанной техники, будущее поставщика с точки зрения конкурентных преимуществ и отношения с поставщиком в целом. Заключительная часть состояла из вопросов для статистического анализа, которые включали в себя длительность работы с поставщиком, время существования дилера на рынке сельскохозяйственной техники, а также местонахож-

дение, численность работников предприятия и количество дилерских точек сбыта.

В нашем исследовании в 2015 году приняло участие 160 немецких дилеров. Согласно проведенному анализу, в среднем опрошенные дилерские компании имеют 195 работников и 6 точек сбыта по стране, что значительно больше, чем в предыдущие годы (28 работников и 2 точки сбыта в 2006 году и 31 работник и 3 точки сбыта в 2008 году), что указывает на существенное увеличение и развитие сбытовых сетей в пределах Германии.

Как известно, треть объема всего производства сельскохозяйственной техники в ЕС в денежном выражении приходится на трактора. Это самый крупный сегмент рынка, где 40% техники производится в Германии [1].

В категории тракторов в качестве основных поставщиков-производителей сельскохозяйственной техники дилерами были названы 11 различных компаний, среди которых Same Deutz-Fahr с долей упоминания 18,7%, New Holland с 17,2%, Fendt с 14,9%, Case IH с 12,7%, John Deere с 11,2%, Massey Ferguson с 9,7% и Claas с 7,5%.

В таблице 2 представлены данные на основе оценки дилеров степени удовлетворенности поставщиками сельхозтехники в целом.

Таблица 2 – Рейтинг производителей по категории «Тракторы», среднее значение набранных пунктов

Место	Производитель	2006	2008	2015
1	Fendt	8,1	8,4	8,6
2	Massey Ferguson	6,9	6,4	7,5
3-4	Case IH	4,4	6,3	6,8
3-4	Same Deutz-Fahr	7,5	7,5	6,8
5	Claas	7,0	7,7	6,6

Из таблицы видно, что компания Fendt по оценке дилеров уже третий раз занимает лидирующую позицию среди остальных производителей,

улучшив свой результат на 0,5 пункта по сравнению с 2006 годом. На втором месте рейтинга находится Massey Ferguson с результатом 7,5 пунктов. Огромный скачок с нижних позиций на третье место совершила компания Case IH, оцененная дилерами на 6,8 пунктов, как и фирма Same Deutz-Fahr, потерявшая 0,7 пунктов по сравнению с предыдущим периодом и разделившая третью позицию. Также мы наблюдаем постепенное ухудшение позиций компании Claas в 2015 году.

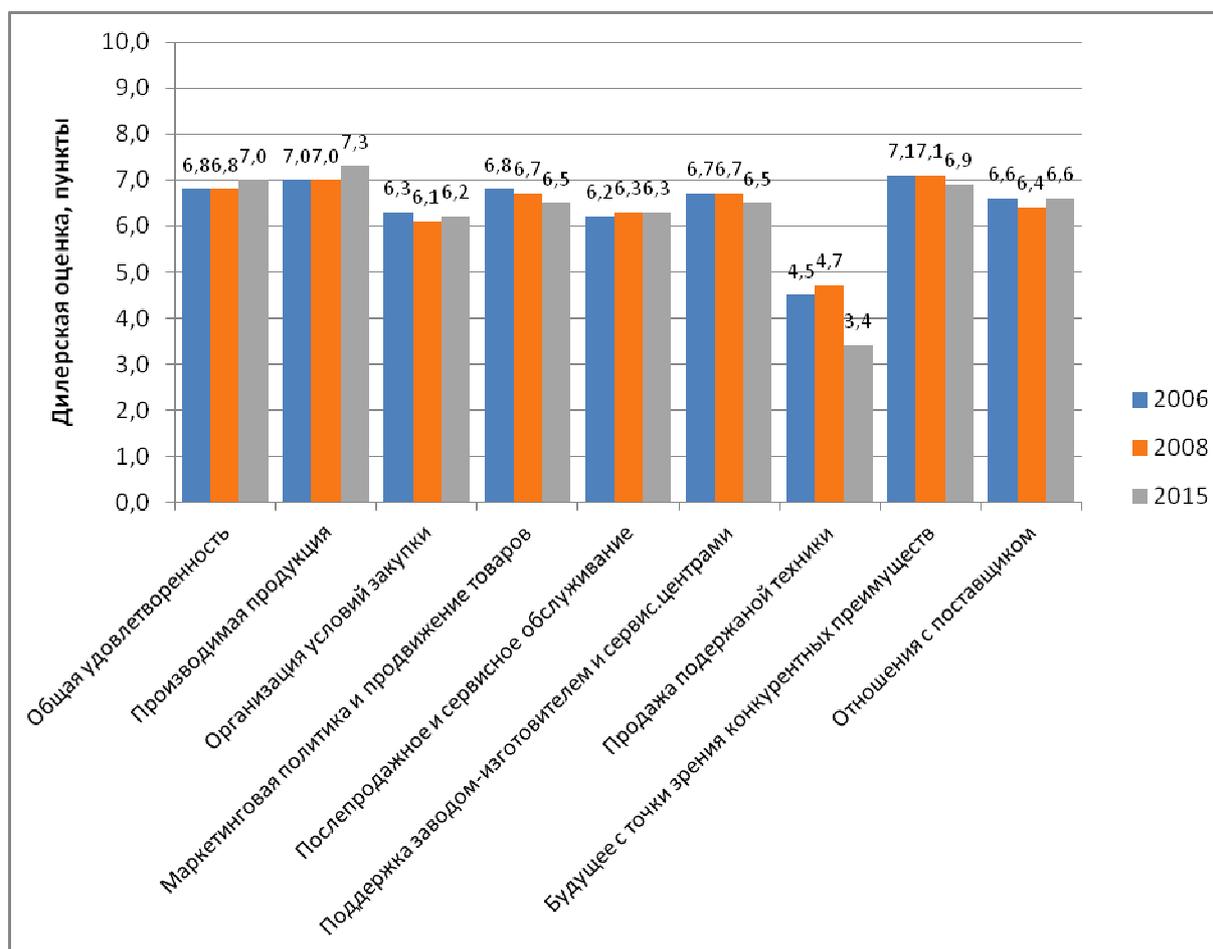


Рисунок 1 – Общая оценка удовлетворенности дилеров по категории «Тракторы»

С точки зрения обобщенной оценки дилерами производителей тракторов по категориям мы можем наблюдать лишь незначительные изменения (см. рис. 1). В 2015 году общая удовлетворенность возросла всего на

0,2 пункта по сравнению с предыдущим периодом. Оценка производимой продукции также увеличилась с 7,0 до 7,3 пунктов, тогда как маркетинг и поддержка заводом изготовителем были оценены ниже, чем ранее и составили 6,5 пунктов каждый. Без особых изменений остались значения организации условий закупки (6,2 пункта) и послепродажное обслуживание (6,3 пункта). Также не произошло никаких изменений в оценке отношений с поставщиком по сравнению с 2006 годом. Худшая оценка дилеров приходится на продажу подержанной техники и составляет 3,4 пункта, значительно сократившись в исследуемый период. Будущее поставщика с точки зрения конкурентных преимуществ по тракторам оценивается в 6,9 пунктов в 2015 году.

Немецкие зерноуборочные комбайны считаются одними из лучших в мире, чему свидетельствует рост объема производства этих машин на протяжении многих лет. В категории зерноуборочных комбайнов были оценены 8 основных компаний, среди которых New Holland с долей упоминания 21,2%, Same Deutz-Fahr с 15,2%, John Deere с 14,1%, Claas с 14,1%, Fendt с 12,1%, Case IH с 11,1% и Massey Ferguson с 10,1%. В таблице представлены лидеры рейтинга по мнению немецких дилеров (см. табл.3)

Таблица 3 – Рейтинг производителей по категории «Зерноуборочные комбайны», среднее значение набранных пунктов

Место	Производитель	2006	2008	2015
1	New Holland	6,0	7,5	8,0
2	Claas	8,2	8,4	7,4
3	Same Deutz-Fahr	5,9	6,1	7,0
4	John Deere	6,9	6,2	6,6
5	Case IH	4,3	6,4	6,2

В таблице 3 мы наблюдаем значительные изменения в рейтинге производителей зерноуборочной техники. Очевидным является выход компании New Holland с достаточным отрывом на первое место в 2015 году по сравнению с 2006 годом. На второй позиции находится компания Claas,

которая потеряла 0,8 пунктов за исследуемый период. Далее следует Same Deutz-Fahr, улучшивший свой результат с 5,9 до 7,0 пунктов. Производитель John Deere прибавил незначительное количество пунктов по сравнению с 2008 годом, тем не менее, данный результат все же хуже полученного в 2006 году. Замыкает пятерку лидеров компания Case IH, улучшив свой результат до 6,2 пунктов.

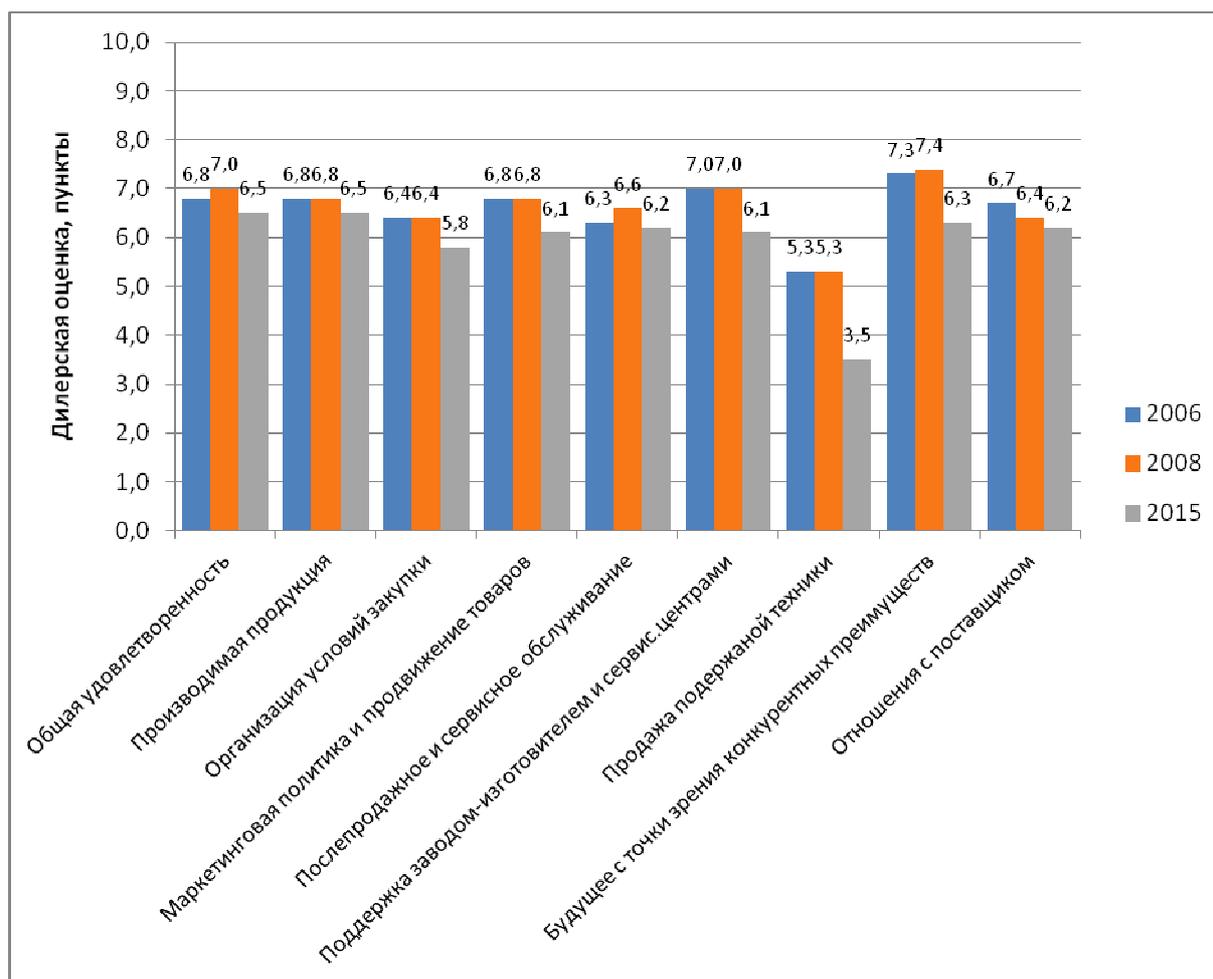


Рисунок 2 – Общая оценка удовлетворенности дилеров по категории «Зерноуборочные комбайны»

Исходя из представленной выше диаграммы (см.рис.2), можно сделать вывод о том, что удовлетворенность дилеров по всем позициям в 2015 году ниже, чем за предыдущий период. Так показатели общей удовлетворенности и производимой продукции снизились до 6,5 пунктов. Также со-

крашение показателей наблюдаются в оценке организации условий закупки (с 6,4 до 5,8 пунктов), в маркетинговой политике (с 6,8 до 6,1 пунктов) и в отношениях с поставщиками (с 6,7 в 2006 году до 6,2 пунктов в текущем периоде). Оценка дилерами продажи подержанной техники и будущего развития компаний-производителей зерноуборочных комбайнов также существенно ниже, чем показатели предыдущих лет.

Оценивая производителей кормоуборочных комбайнов, дилеры выделили 12 основных компаний, среди которых Krone с долей упоминания 32,1%, Fella с 30,7%, Pöttinger с 10,2%, Kverneland с 10,2%, Kuhn с 8,8% и Claas с 7,3%. Топ-5 компаний представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Рейтинг производителей по категории «Кормоуборочные комбайны», среднее значение набранных пунктов

Место	Производитель	2006	2008	2015
1	Krone	8,9	8,3	9,0
2	Fella	7,8	8,2	8,5
3	Pöttinger	8,4	7,7	7,7
4	Kverneland	6,6	7,3	7,5
5	Kuhn	7,3	7,3	7,4

Первое место в рейтинге удовлетворенности дилеров своими производителями кормоуборочных комбайнов занимает компания Krone с довольно высоким показателем 9,0 пунктов (см.табл.4), за ней следует Fella с динамичным развитием, наблюдаемым за весь период исследования. На третьем месте находится австрийская фирма Pöttinger с показателем 7,7 пунктов. Также мы наблюдаем существенное улучшение в оценке дилерами компании Kverneland, получившей 7,5 пунктов. Практически без изменений остается фирма Kuhn, занявшая пятое место рейтинга.

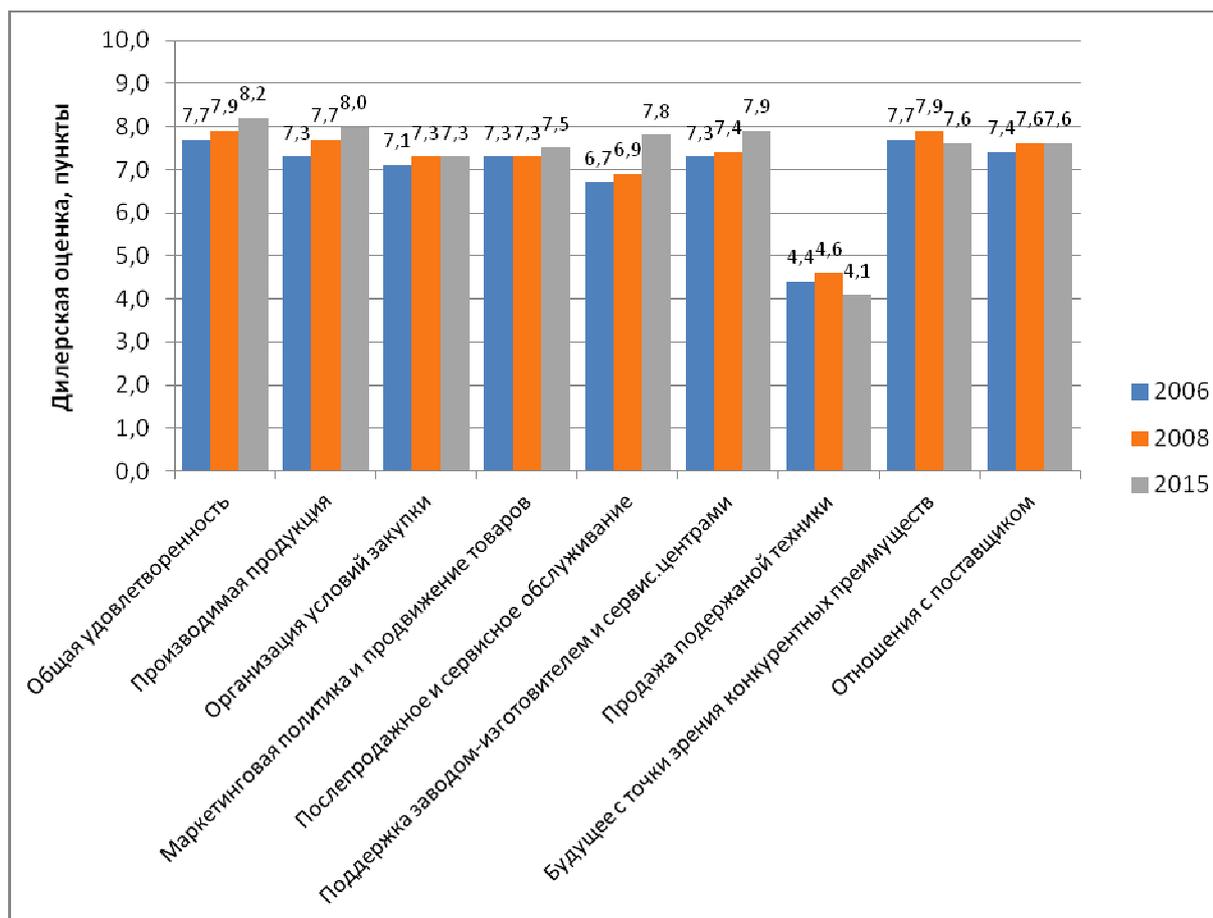


Рисунок 3 – Общая оценка удовлетворенности дилеров по категории «Кормоуборочные комбайны»

Согласно рисунку 3, удовлетворенность дилеров производителями кормоуборочных комбайнов возросла и улучшилась практически по всем показателям в 2015 году, и основные ее значения находятся в диапазоне от 7,3 до 8,2 пунктов, что намного выше возможного среднего значения. При этом только оценка продажи поддержанной техники по-прежнему остается довольно низкой и составляет всего лишь 4,1 пункта. Таким образом, график показывает очевидное проявление недовольства дилеров по этому вопросу.

Немецкие дилеры при оценке производителей почвообрабатывающей и высевающей техники назвали 15 различных компаний, основными из которых являются Amazone с долей упоминания 26,8%, Lemken с 21,3%, Horsch с 11,0%, Kverneland с 10,2%, Kuhn с 9,4% и Pöttinger с 7,9%.

Таблица 5 – Рейтинг производителей по категории «Почвообрабатывающая и высевающая техника», среднее значение набранных пунктов

Место	Производитель	2006	2008	2015
1	Horsch	8,4	9,1	9,1
2	Lemken	7,7	7,9	7,9
3	Amazone	7,5	7,7	7,8
4	Pöttinger	8,0	8,1	7,6
5	Kuhn	7,1	7,5	6,7

Как и в предыдущие годы лидером по мнению дилеров остается компания Horsch, получившая рекордно высокую оценку в 9,1 пункта в 2008 году и сохранившая свои позиции в 2015 году (см.табл.5). С достаточно большим отрывом от лидера на втором и третьем местах рейтинга расположены фирма Lemken и Amazone, немного улучшившие свои показатели по сравнению с 2006 годом. На четвертом месте находится Pöttinger, потерявший 0,4 пункта, за ним следует Kuhn.

В обобщенной оценке удовлетворенности производителями почвообрабатывающей и высевающей техники прослеживается схожая тенденция, что была выявлена по кормоуборочной технике, а именно большинство категорий были оценены значительно лучше, чем в предыдущий период (см.рис.4). Только такие показатели как продажа поддержанной техники, отношения с поставщиком и его будущее с точки зрения конкурентных преимуществ получили в 2015 году меньше пунктов. Наибольший скачок наблюдается в оценке дилерами послепродажного и сервисного обслуживания (с 6,3 до 7,3 пунктов), остальные категории претерпели не столь значительные изменения.

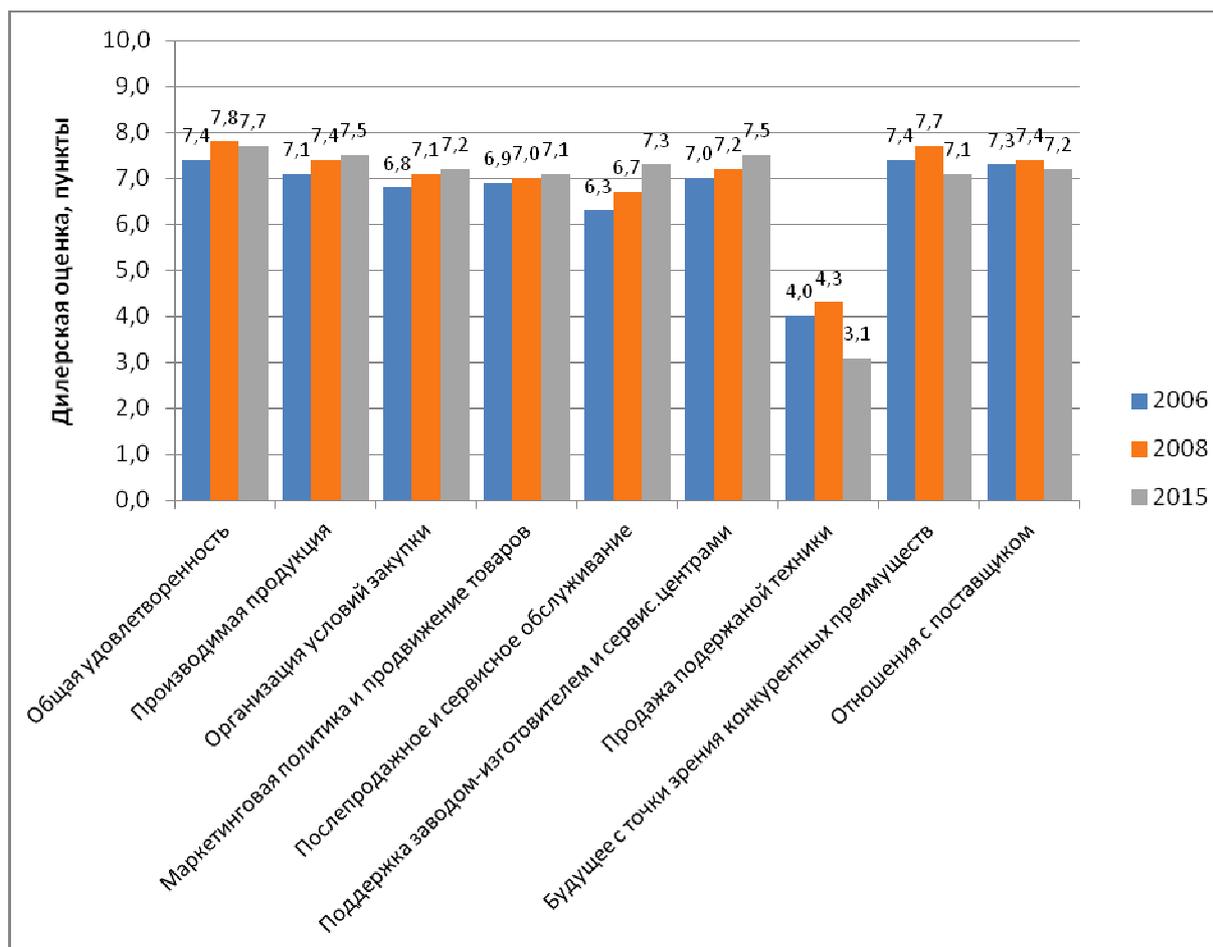


Рисунок 4 – Общая оценка удовлетворенности дилеров по категории «Почвообрабатывающая и высевающая техника»

Что касается техники для защиты растений и внесения удобрений, то здесь дилерами были выделены 20 производителей, среди которых Amazone с долей упоминания 47,9%, Hardi с 13,4%, Rauch с 10,1% и Kverneland с 8,4%, остальные компании получили слишком низкое число оценок, поэтому не попали на первые строки рейтинга.

Таблица 6 – Рейтинг производителей по категории «Техника для защиты растений и внесения удобрений», среднее значение набранных пунктов

Место	Производитель	2006	2008	2015
1	Rauch	7,9	7,6	7,8
2	Amazone	7,3	7,6	7,6
3	Hardi	6,9	6,1	7,5
4	Kverneland	6,5	6,4	7,2

На первом месте рейтинга производителей техники для защиты растений находится компания Rauch, получившая 7,8 пунктов (см. табл.6). Следом за ней расположилась фирма Amazone с оценкой в 7,6 пунктов, как и в 2008 году. После небольшой потери пунктов в 2008 году компания Hardi улучшает свой результат, что обеспечивает ей третье место. Завершает рейтинг фирма Kverneland, которой удалось улучшить свое положение по сравнению с предыдущим периодом.

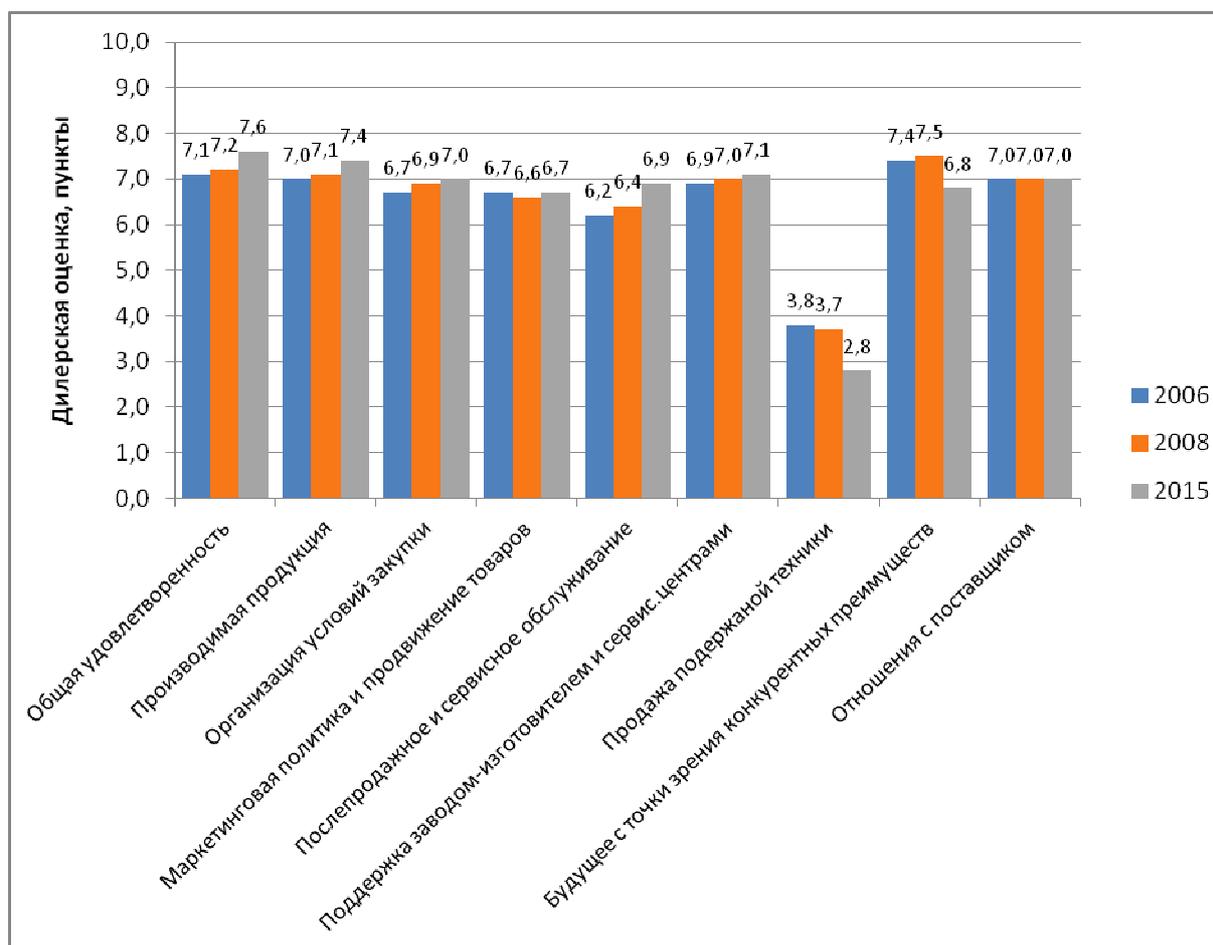


Рисунок 5 – Общая оценка удовлетворенности дилеров по категории «Техника для защиты растений и внесения удобрений»

При рассмотрении графика (см.рис 5) наблюдается повышение оценки общей удовлетворенности производителями техники для защиты растений на 0,5 пунктов по отношению к 2006 году. Также большинство катего-

рий здесь были оценены незначительно выше, чем в предыдущий период. Исключение составляют такие показатели как продажа подержанной техники и будущее поставщика с точки зрения конкурентных преимуществ, претерпевшие сокращение в 2015 году. За весь период исследования без изменений остается значение последней категории - отношения с поставщиком.

Таким образом, можно судить о всеобщем улучшении удовлетворенности дилеров поставщиками сельхозтехники по сравнению с предыдущим периодом, исключение составляет категория «Зерноуборочные комбайны», оценка которой ухудшилась в 2015 году. Данные нашего исследования говорят о том, что на фоне всеобщего падения спроса на сельхозтехнику на мировом рынке компании-производители стали уделять больше внимания качеству производимой продукции, сервисному обслуживанию, организации условий закупки для дилеров, а также маркетинговой политике и продвижению товара для улучшения своих конкурентных преимуществ. Высокий уровень инвестиций в сельхозтехнику на протяжении последних лет позволил немецким фермерам обновить и модернизировать их технопарки, что сделало представителей немецкого агробизнеса еще конкурентоспособнее на внешних рынках.

#### Список литературы

1. Портал о рынке сельхозтехники Runo-Agro [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://runo-agro.com>.
2. Alexander Staus, Tilman Becker. Die Zufriedenheit der Landmaschinenhändler mit den Herstellern/ Arbeitsbericht № 18. – Institut für Agrarpolitik und Landwirtschaftliche Marktlehre, Universität Hohenheim (420), Stuttgart. – Januar 2010.
3. VDMA Agricultural Machinery Report 2015 [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://lt.vdma.org>.

### References

1. 1. Portal o rynke sel'hoztehniki Runo-Agro [Jelektronnyj resurs]. — Rezhim dostupa: <http://runo-agro.com>.
2. 2. Alexander Staus, Tilman Becker. Die Zufriedenheit der Landmaschinenhändler mit den Herstellern/ Arbeitsbericht № 18. – Institut für Agrarpolitik und Landwirtschaftliche Marktlehre, Universität Hohenheim (420), Stuttgart. – Januar 2010.
3. 3. VDMA Agricultural Machinery Report 2015 [Jelektronnyj resurs]. — Rezhim dostupa: <http://lt.vdma.org>.