КР **Конкурентная разведка**

ОТЧЁТ ПО МОНИТОРИНГУ

МОНИТОРИНГ ЦЕН И УСЛОВИЙ КОНКУРЕНТОВ

Обслуживание газовой котельной 1 МВт: цены, условия и продажи конкурентов

Отправлено 30 запросов, получено 12 коммерческих предложений по единому техническому заданию. Москва и Московская область.

ЗАКАЗЧИК **Ваша компания (название скрыто)**	НИША **Обслуживание модульных котельных**
ПРЕДМЕТ **ТО газовой котельной 1 МВт**	РЕГИОН **Москва и Московская область**

Названия компаний изменены: заказчик указан как «Ваша компания», конкуренты — под условными обозначениями. Данные приведены из открытых источников и обычного пути клиента.

01 — ЗАДАЧА И ВОРОНКА ЗАПРОСОВ

О заказчике, цели и охвате

Ваша компания название скрыто

Компания, занимающаяся обслуживанием модульных котельных. Основные клиенты — коммерческие компании и производства, которым нужен подрядчик на обслуживание модульной котельной в Москве и Московской области.

ЗАДАЧА ОТ РУКОВОДСТВА

Получить КП с ценами на конкретную услугу по конкретному объекту, а также проанализировать точки касания и модель продаж конкурентов на обслуживании котельной **1 МВт**.

ПОДХОД К СРАВНЕНИЮ

Составлено единое техническое задание с составом работ. Часть конкурентов предоставил заказчик, часть подобрана нами по профильным ОКВЭД, рекламе и поиску.

Воронка: от запроса до коммерческого предложения

30 запросов отправлено	**12** КП получено	**1 МВт** мощность котельной	**1 ТЗ** единый состав работ

02 — ОБЪЕКТ И ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Объект и состав работ для сравнения

Всем конкурентам направлялся одинаковый запрос с описанием реального объекта и состава оборудования. Это позволило сравнивать предложения по сопоставимому объёму работ, а не по «цене вообще».

СОСТАВ КОТЕЛЬНОЙ

- Котлы Temron 500 кВт — 2 шт
- Горелки FBR
- Водоподготовка Водеко Аквафлоу SA 022-377
- Расширительные баки Flamco — 3 шт
- Пластинчатые теплообменники ЕВ — 2 шт
- Насосы Wilo: котловой, сетевой, ГВС, рециркуляции

ГАЗОВАЯ ЧАСТЬ

- Счётчик РГ-Р G65
- Корректор СПГ 742
- Преобразователь давления ПРОМА ДДМ-03МИ-1ДД-12
- Датчик МИДА-ДА-13-П-К-У2-0,5/06

Тип: модульная газовая котельная (2 котла по 500 кВт)
Возраст: ~2 года, почти новая
Локация: Солнечногорский район, МО

Состав работ по ТЗ

01	Ежемесячное плановое техническое обслуживание котлового оборудования (1 МВт).
02	ТО и настройка горелочного устройства, проверка режимов горения.
03	Проверка и настройка автоматики безопасности и регулирования.
04	Обслуживание газового оборудования: ГРУ/ГРПШ, запорная арматура, клапаны.
05	Чистка и проверка теплообменника, контроль герметичности контуров.
06	Проверка системы дымоудаления и дымоходов.
07	ТО насосного оборудования, расширительных баков и обвязки.
08	Контроль водоподготовки (водяной части системы отопления).
09	Проверка КИПиА и узлов учёта.
10	Аварийно-диспетчерское обслуживание с регламентом времени реагирования.

03 — МЕТОДОЛОГИЯ

Как проводилось исследование

Обращения велись от лица потенциального клиента: заявки, звонки, переписка по почте и в мессенджерах, запрос КП по единому ТЗ. По каждой компании фиксировались дата письма, дата ответа и поведение в продаже.

01 Сценарий обращения
Запрос от лица коммерческой компании с действующей котельной 1 МВт, которой нужен подрядчик на ежемесячное ТО.

02 Список конкурентов
Часть компаний предоставил заказчик, часть подобрана нами по профильным ОКВЭД, рекламе и поисковой выдаче.

03 Каналы связи
Заявки на сайтах, телефонные звонки, переписка по почте и в мессенджерах, запрос КП по единому ТЗ.

04 Фиксация данных
Дата письма и ответа, скорость реакции, вопросы менеджеров, названная цена и поведение в продаже.

ЧТО ФИКСИРОВАЛОСЬ ПО КАЖДОЙ КОМПАНИИ

дата письма и ответа · скорость реакции · наличие автоответа · вопросы на квалификации · названная цена · состав КП · отработка возражений · следующий шаг и закрытие

04 — ЦЕНЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Стоимость обслуживания у конкурентов

Профильные компании дали цену на обслуживание (ТО). Часть прислала предложение на полную эксплуатацию — это другая услуга, цены выделены отдельно.

Компания	Стоимость	Услуга	Примечание по продаже
Ваша компания	56 000 ₽	Обслуживание	Есть автоответ. При расчёте не требуется проект ГСН — достаточно длины газопровода и наличия ГРП.
teplomax.ru	28 000 ₽	Обслуживание	Самое низкое предложение. Дополнительно прислали список заказчиков и благодарственные письма.
ВК-ТЕПЛО	36 000 → 48 000 ₽	Обслуживание	Базовый вариант 36 000; с безлимитными аварийными выездами 48 000. Просили КП конкурента.
ТЕРМОГРАД	41 094 ₽	Обслуживание	Прислали КП и файлы по обслуживанию.
ГТС	45 000 ₽	Обслуживание	Акция на сайте: 1 месяц бесплатно при договоре на год. Нестандартный подход к продаже.
ТЕРМОСЕРВИС	47 250 ₽	Обслуживание	Ответили после заказа обратного звонка.
ВМК	50 000 ₽	Обслуживание	Профильная компания, дали предложение на ТО.
СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ	59 850 ₽	Обслуживание	Попросили карточку компании, затем адрес объекта.
ВЕСТПОЛ	60 000 ₽	Обслуживание	Перезвонили через 2 дня после письма.
АРГО	60 000 ₽	Обслуживание	Единственные уточнили пожелания и причину смены подрядчика. Эксплуатация не менее 3 лет.
КВАРТЕРМ	от 150 000 ₽	Эксплуатация	Только полная эксплуатация. Нужны разделы ГСН и ГСВ для оценки газопровода.
ТСК-ПОДОЛЬСК	210 000 ₽	Эксплуатация	Ответили только письмом, не позвонили. Прислали КП на эксплуатацию вместо обслуживания.
ТЭС ГРУПП	после осмотра	Не указано	Цену называют только после выезда и осмотра объекта.

«Ваша компания» — строка заказчика (название скрыто). Цены приведены так, как их называли конкуренты в ответ на запрос.

05 — СРЕЗ ПО ЦЕНАМ НА ТО

Где ваша цена относительно рынка

48 300 ₽ средняя цена по рынку (ТО)	**48 500 ₽** медианная цена (ТО)	**56 000 ₽** цена вашей компании за ТО	**28–60 тыс ₽** диапазон цен на обслуживание

Цены на обслуживание (ТО), профильные компании

Средняя по рынку **48 300 ₽**, медиана **48 500 ₽** — ваша цена 56 000 ₽ выше рынка.

Предложения на полную эксплуатацию (150 000–210 000 ₽) в срез не включены — это другая услуга. «Ваша компания» выделена синим.

06 — ОТКРЫТЫЕ ДАННЫЕ О КОНКУРЕНТАХ

Кто из конкурентов крупнее по рынку

Выручка, прибыль и численность из открытых источников. Помогает понять, кто реально сильный игрок, а кто заметен только в продажах и рекламе.

Компания	Выручка, млн ₽	Прибыль, млн ₽	Сотр.	Профиль (ОКВЭД)
ТЭС ГРУПП	1 100,0	16,0	532	Непрофиль
ВЕГА	543,8	50,5	7	Непрофиль
АРМАДА	321,8	40,3	62	Непрофиль
Ваша компания	279,3	27,5	73	Профиль
МЕГАГАЗ	244,5	18,8	12	Непрофиль
ГТС	239,1	9,9	23	Профиль
ВМК	224,0	26,6	26	Профиль
ТЕРМОГРАД	134,3	58,7	17	Профиль
ВЕСТПОЛ	110,4	0,6	38	Профиль
ТСК-ПОДОЛЬСК	97,0	45,2	8	Профиль
СИСТ. КОНТРОЛЯ	93,6	6,1	9	Профиль
КВАРТЕРМ	32,7	6,7	11	Непрофиль
ТЕРМОСЕРВИС	19,2	4,2	2	Профиль

«Профиль» — основной ОКВЭД связан с обслуживанием котельных (35.30.4 / 35.30.1). «Непрофиль» — компания ведёт деятельность в смежной или другой области.

КАНДИДАТЫ В ПАРТНЁРЫ

Компании, которые не обслуживают котельные сами

ГК Меридиан
Не обслуживают котельные — возможна передача заявок и партнёрство.

ВЕГА
Не занимаются обслуживанием, профиль — оборудование.

ТеплоБыт Сервис
Могут взять только котлы и горелки без водяной части.

Не дают предложения по обслуживанию — потенциальные источники заявок и партнёрства, а не прямые конкуренты.

07 — СКОРОСТЬ РЕАГИРОВАНИЯ

Как быстро конкуренты выходили на связь

Распределение по скорости ответа

64% ответили в тот же день

36% ответили позже или после повторного звонка

Часть конкурентов выходила на связь только после повторного обращения через несколько дней — это прямая потеря горячего клиента.

08 — МОДЕЛИ ПРОДАЖ И ЦЕПОЧКИ КАСАНИЙ

Как конкуренты ведут клиента к договору

У рынка сложились три типовые цепочки взаимодействия. Различие — в том, доводят ли до повторного контакта и встречи или ограничиваются отправкой КП.

01 Короткая цепочка
Запрос → Квалификация → Отправка КП →
Базовый путь большинства: быстро прислали КП, но без следующего шага — инициатива остаётся на стороне клиента.

02 Полная цепочка
Запрос → Квалификация → Отправка КП → Контакт → Встреча →
Доводят до повторного контакта и встречи — выше шанс довести горячего клиента до сделки.

03 Через встречу цепочка
Запрос → Квалификация → Встреча → Договор →
Цену называют только после осмотра объекта, закрытие строят на личной встрече.

09 — СКРИПТЫ · СТРУКТУРА ДИАЛОГА

Как устроены диалоги конкурентов

Разбор построен на расшифровках первичных звонков 8 компаний. Структура диалога у большинства одинаковая — отличается качество отработки каждого этапа.

Типовая структура звонка

01 Контакт по заявке
Звонок в ответ на заявку: представление, компания, подтверждение «вы оставляли заявку на обслуживание котельной, актуально?».

02 Квалификация
Уточняют название организации и реквизиты, мощность и состав котельной, газовую часть, возраст, кто обслуживал раньше и почему ушли.

03 Презентация
Рассказывают про полный спектр работ, аттестации и лицензии, штат, регламент ТО (раз в месяц, ~4 часа, 2 человека) и приводят кейсы.

04 Допродажа
Предлагают эксплуатацию ОПО как более дорогой вариант, два КП (ТО и эксплуатация), доп. услуги: РНИ, режимные карты, модернизацию.

05 Закрытие
Просят прислать реквизиты / карточку на почту, обещают подготовить КП или проект договора, договариваются о звонке или осмотре.

Что спрашивают на квалификации

- Как называется организация и реквизиты
- Мощность котельной и количество котлов
- Газовая часть: узел учёта или газопровод, внутренний/наружный, длина
- Что отапливает котельная
- Возраст котельной и обслуживалась ли ранее
- Кто обслуживал раньше и почему отказались
- Нужны ли аварийные выезды вместе с ежемесячным ТО
- Зарегистрирована ли как ОПО и на ком лицензия
- Территориальное расположение объекта
- Ожидания по бюджету (спросил только ВЕСТПОЛ)

10 — СКРИПТЫ · ПРЕЗЕНТАЦИЯ И ВОЗРАЖЕНИЯ

Что рассказывают и как отрабатывают возражения

Что и как рассказывают о себе

Полный спектр и аттестации
«У нас экипаж: и автоматику, и тепломеханику, и водоподготовку, и газ. Все аттестации есть» (ВК-Тепло).

Штат и регламент
Универсалы + отдельная бригада по газу с аттестацией Ростехнадзора; «два человека на ТО по регламенту, длится четыре часа, раз в месяц» (ВЕСТПОЛ).

Кейсы для доверия
«Обслуживаем котельные ГринПарка, КейтерПро в Химках» (ВК-Тепло); «15–16 лет на рынке, нас рекомендуют» (ГТС).

Состав ТО прозрачно
«Замена датчиков, манометров, подшипников насосов и сама работа — всё входит в стоимость обслуживания» (ВК-Тепло).

Разница ТО и эксплуатации
Объясняют, что эксплуатация включает регистрацию ОПО на себя, лицензию, ответственного, страхование и дежурный персонал (Ваша компания, КВАРТЕРМ).

Как отвечают на возражения

«Дёшево / дорого»	ГТС: «максимально актуально, база рядом, 50 км». ВЕСТПОЛ: «мы в рынке, не выше и не ниже», предлагает разбить стоимость на части.
«Прошлый подрядчик пропускал визиты»	ВК-Тепло: «у нас такого не бывает вообще». Боль клиента используют как аргумент надёжности и регулярности.
«Котельная новая, зачем платить»	ВЕСТПОЛ: «мы всё равно приезжаем и выполняем регламент, даже если всё хорошо — а если что-то нужно заменить, обсуждаем заранее».
«Держать своего сотрудника или отдать?»	ВК-Тепло: «эксплуатация выгоднее — на одну зарплату ответственного уходит больше, а остальное всё равно надо делать».
Чужая низкая цена на эксплуатацию	ВЕСТПОЛ: «за 30 тысяч эксплуатацию — я не знаю, как он это сделает», ставит под сомнение демпинг конкурентов.

11 — СКРИПТЫ · ФРАЗЫ И СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Удачные и неудачные фразы, чем заканчивают

Удачные фразы

ВК-Тепло
«Если подскажете название организации, мы можем сейчас оперативно сделать коммерческое предложение и прислать.»

ВЕСТПОЛ
«Подготовлю вам два предложения — на ТО и на эксплуатацию, чтобы вы поняли, что почём и какие этапы дальше.»

ТЭС ГРУПП
«У нас химик сам ездит, экспресс-анализ сразу выписывает — а не возит воду с собой.»

ВК-Тепло
«Замена датчиков, манометров, сама работа — всё входит в стоимость обслуживания.»

Неудачные фразы

АРГО
Возможно, ваше письмо в спам упало... не могли бы направить ещё раз? — заявку не нашли, работу переложили на клиента.

Системы Контроля
Отправьте на почту ТЗ и список оборудования, мы рассмотрим. — сразу отфутболивают, не продают.

КВАРТЕРМ
Как отдельное техническое обслуживание мы перестали эту услугу оказывать. — отказ от того, что запросил клиент.

ВЕСТПОЛ
Монолог на 12 минут с перечислением регионов и услуг — клиент теряет нить и инициативу.

Чем заканчивают диалог и на какой шаг закрывают

- **Большинство (ВК-Тепло, Сист. Контроля, АРГО)** — Пришлите реквизиты / карточку на почту → подготовим и вышлем КП.
- **ГТС** — Скиньте реквизиты → готовим проект договора, заключаемся, в четверг-пятницу приедет наш человек.
- **ТЭС ГРУПП** — Договорились об осмотре объекта в среду — «подъедем, посмотрим и на месте обговорим».
- **ВЕСТПОЛ, КВАРТЕРМ** — Пришлите разделы ГСН / ГСВ → подготовим два КП (ТО и эксплуатация).
- **АРГО, Системы Контроля** — Без чёткого следующего шага и срока — инициатива осталась на стороне клиента.

12 — ПРОБЛЕМЫ РЫНКА И ОТРАСЛИ

Слабые места, общие для рынка

Что мешает клиенту выбрать и что вы можете использовать как преимущество. Большинство этих проблем встречается сразу у нескольких конкурентов.

- У всех разный список услуг — сравнивать предложения «в лоб» сложно.
- Не у всех указана частота работ: как часто приезжает бригада.
- Аварийные выезды считают по-разному — бывает дёшево, но выезды не включены вообще.
- Стоимость может подниматься «по обстоятельствам» (например, если подорожает топливо).
- Мало кто интересуется задачами и пожеланиями клиента — в основном строгая техничка.
- Редко спрашивают, кто обслуживал раньше и почему не устроило, а если спрашивают — не строят на этом презентацию.
- Почти никто не говорит про персонального наладчика, который будет знать именно эту котельную.
- При возражении «дорого» начинают торговаться и сбивать цену просто так.
- Модель продаж затянута и не подталкивает к быстрому заключению договора даже по горячим лидам.
- Слабо развит этап закрытия — практически никто не задаёт закрывающие вопросы.
- Часто нет автоответа: непонятно, дошло ли письмо, кто и через сколько свяжется.

13 — ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ РОСТА

Где можно отстроиться от конкурентов

Зеркальные возможности к проблемам рынка: то, что почти никто не делает хорошо и где можно стать заметно сильнее.

Самый полный список услуг
Собрать максимально большой перечень работ и стать первыми на рынке, транслировать его во всех сообщениях и точках касания.

Ценность в КП
Акцент на включённом 1 аварийном выезде + дистанционном устранении основных неисправностей + инструкции для ответственного на месте (что делать, если погас свет и т.д.).

Скорость обработки лидов
Убрать ручное распределение заявок и ускорить ответ через формы Битрикс; настроить оповещение о новых лидах в мессенджер.

Контроль необработанных лидов
Оповещение руководителю в мессенджер, если лид не обработан за 2 часа — не терять горячий спрос.

Техника продаж и закрытие
Всегда задавать закрывающие вопросы — «устраивают условия, готовы заключаться?» — вместо «мы отправили КП, если что звоните».

Фиксация цены и комьюнити
Фиксация стоимости на год в договоре как преимущество; закрытый чат энергетиков с ответами на вопросы как уникальная отстройка.

57 Собрать самый полный на рынке перечень работ по обслуживанию котельных — например «57 необходимых работ только у нас» — и транслировать это во всех сообщениях и точках касания как главную отстройку.

14 — ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Что это значит для вашей компании

Ключевые выводы

01 Цена вашей компании на обслуживание (56 000 ₽) — выше рынка: средняя около 48 300 ₽, медиана 48 500 ₽, большинство профильных конкурентов предложили дешевле.

02 Предложения на эксплуатацию (150 000–210 000 ₽) — это другая услуга. Часть конкурентов путает обслуживание и эксплуатацию и присылает не тот КП.

03 Скорость реакции — слабое место рынка: только 64% ответили в тот же день, остальные — позже или после повторного звонка.

04 По открытым данным ваша компания — одна из крупнейших среди профильных (выручка 279 млн ₽, 73 сотрудника). Более крупные игроки в основном непрофильные.

05 Сильнее всех в продажах были не самые дешёвые: выигрывают выявление потребности (АРГО), акции (ГТС) и гибкие форматы (ВК-ТЕПЛО).

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОТДЕЛА ПРОДАЖ И МАРКЕТИНГА

- → обосновать цену 56 000 ₽ составом работ или ввести базовый тариф для входа
- → чётко позиционировать ТО отдельно от эксплуатации, чтобы не путать клиента
- → предлагать 2 формата: базовое ТО и ТО с безлимитными аварийными выездами
- → выявлять потребность в первом звонке и закрывать на чёткий следующий шаг с датой
- → держать ответ на заявку в пределах 1–2 часов — это уже выделяет на рынке
- → добавить акцию по образцу ГТС — например, первый месяц или выезд бонусом
- → использовать масштаб компании и кейсы как аргумент доверия в продажах
- → собрать самый полный список услуг (+57 работ+) как главную отстройку от рынка

КОНЕЦ ОТЧЁТА

Полный отчёт включает КП конкурентов, аудиозаписи звонков и детальные комментарии по каждой компании

Этот документ — сводка по мониторингу. По запросу прикладываются исходные коммерческие предложения и переписка.