

# Чем мы занимаемся?



Wir leben Autos.

# Маркетинговая конференция Opel

## Послепродажное обслуживание

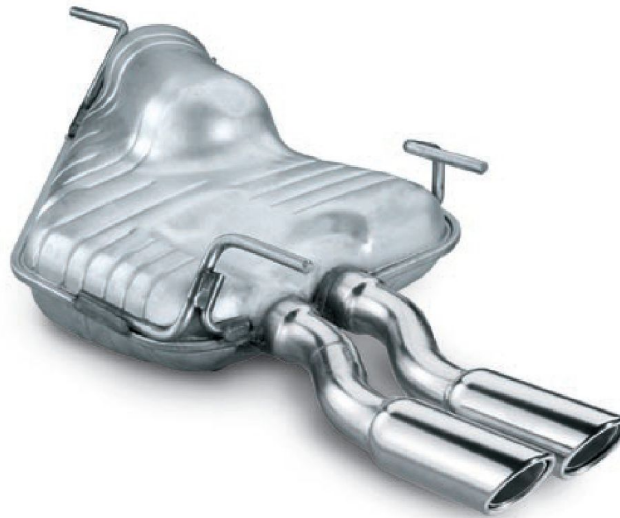
Гончар Елена

26/04/2011



Wir leben Autos.

# Продукт



Wir leben Autos.

# КТО МЫ?



Wir leben Autos.

# Структура отдела маркетинга

**Aftersales P&A Manager**  
Даглеф Зик

**Aftersales P&A Marketing Manager**  
Елена Королева



**Revenue Manager**  
Маргарита Барбаш

**Aftersales Marketing Specialist**  
Светлана Наумова

**Accessories and Local Programs Manager**  
Елена Гончар

**Product Marketing Specialist**  
Кира Климова



# Каналы продаж

- Аксессуары
- Продажи в опт
- Розничные продажи
- Дилерские предприятия



# Весенняя диагностика за 888 руб.

## Условия кампании

□ Период проведения розничной кампании: 20 апреля – 20 июня

□ Концепция:

**«Из зимы в лето вместе с Opel.  
Комплексная диагностика за 888 рублей.  
Каждому прошедшему диагностику –  
волейбольный мяч в подарок»**

□ Целевая аудитория: постгарантийные клиенты Opel



# Коммуникация по кампании «888»

Из зимы в лето вместе с Opel.  
Комплексная диагностика за 888 рублей\*.



Первым 2000 клиентов волейбольный мяч в подарок\*\*.

[www.opel.ru](http://www.opel.ru) Горячая линия Opel 8 800 200 00 46

\* Включая НДС. Предложение действительно с 25 апреля по 20 июня 2011 года для владельцев постгарантийных автомобилей.  
\*\* Клиентам, прошедшим диагностику, в подарок сувенирный брендированный волейбольный мяч. Количество мячей ограничено.

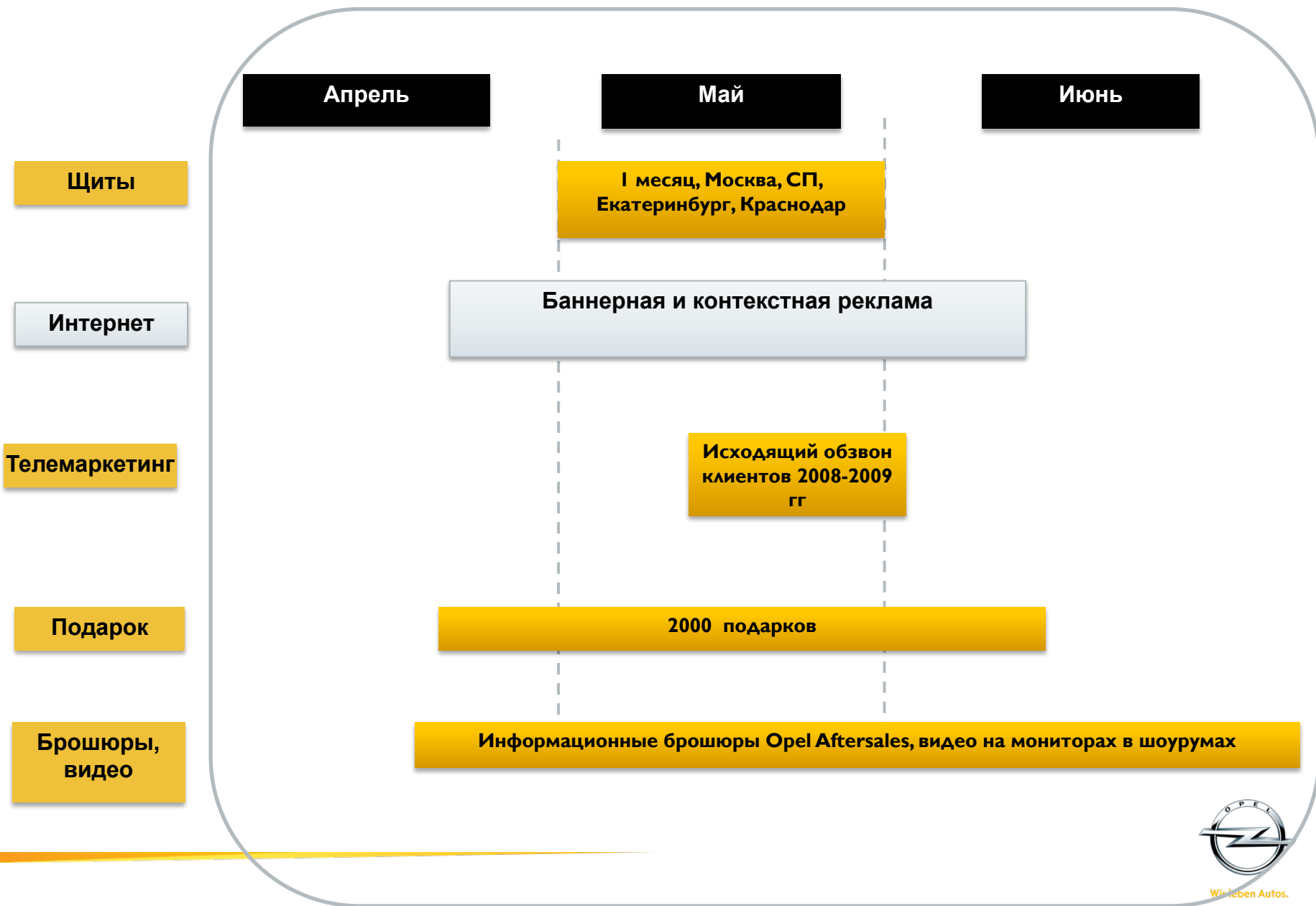


Wir leben Autos.





# Коммуникация



# Новая концепция коммуникации AS

□ В рамках данной концепции дилер должен транслировать в зоне приемки следующие видеоматериалы:

- имиджевый ролик о сервисе
- тактические сервисные кампании, проводимые
- новости о новых продуктах, аксессуарах
- имиджевые нарезки о новых автомобилях Opel



□ Данные видеоматериалы должны транслироваться в течение всего рабочего времени дилерского центра.

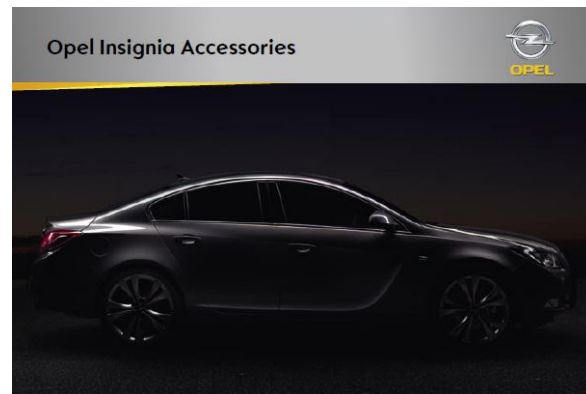
□ Видеоматериалы будут обновляться на ежеквартальной основе.

□ Видеоматериалы будут доступны для загрузки с ftp сервера начиная с 29 апреля.



# Check-list

□ POS



□ Экспонирования аксессуаров

□ Видеоматериалы

□ Веб-сайт дилера



□ CRM



Wir leben Autos.

**Спасибо за внимание!**



Wir leben Autos.

# Список предлагаемых работ и время-затраты

	<b>Работа:</b>	<b>Минуты</b>
1	Проверка элементов подвески и рулевого управления	12
2	Проверка тормозных механизмов и стояночного тормоза	13
3	Проверка функций кондиционера (осмотр конденсора и зоны забора воздуха в салон на предмет загрязнения, проверка функционирования всех режимов климатической установки, органолептическая проверка качества воздуха и силы воздушного потока из салонных сопел, проверка производительности кондиционирующей части термометром по принятой методике, проверка функционирования дренажа климатической установки)	12
4	Осмотр радиатора охлаждения и конденсора кондиционера на повреждения, подтекания, загрязнения	2
5	Проверка стеклоочистителей	1
6	Проверка системы наружного освещения	9
7	Проверка антикоррозионной защиты днища автомобиля	3
8	Проверка жидкостей на подтекания	2

