

Идеальный сервис автобизнеса: подводные камни

Подготовлено Анной Литвиненко (Авто-Киев)

для II Всеукраинской конференции «Идеальный сервис: пути достижения»



Автомобильный рынок, развитие 2011/2012



✓ Автомобильный рынок Украины в 2012 году впервые за три последних года продемонстрировал спад – объемы продаж новых автомобилей сократились на 1,5% до 217,403 тыс. (с 220 тыс. в 2011 году).



Поведение покупателей/лояльность

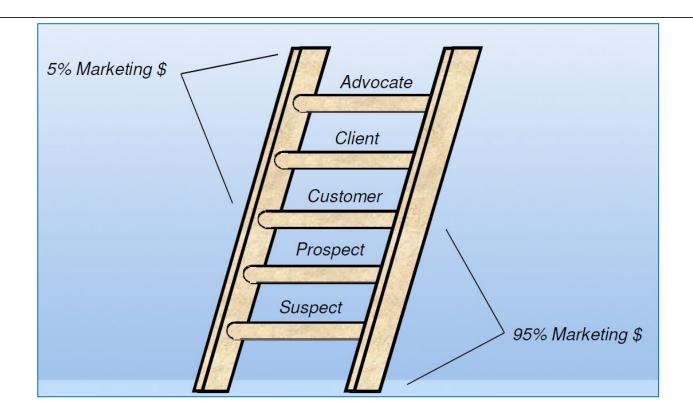


 Мы живем в мире восприятия эмоций, а не в мире восприятия продуктов





Поведение покупателей/лояльность



Автомобильный бизнес сложнее, чем просто продажа автомобиля. Задача продавца – это умение общаться с клиентом, способность идентифицировать потребности и удовлетворять их.



Продаем сервис. Грамотно.

- ✓ Продажи VS Сервис. Разница в мелочах
- Маркетинг первый этап «борьбы за клиента»
- Интерьер. Сервис не продают, а реализуют «как должное»
- Психология приемщика на сервисе



Positive shopping experience





Этапы работы с клиентом

- Сайт компании
- Посещение автосалона
- Тест-драйв
- Переговоры и подписание контракта
- Время ожидания автомобиля
- Передача автомобиля
- Обратная связь. Регулярный контакт
- Посещение сервиса







Переход от скидок к ...

✓ Лучше предложите дополнительные продукты и службы ВМЕСТО СКИДКИ (финансирование, аксессуары, акции, перепродажа б/у и т.д.)





SKODA. Бонусная программа

SIMPLY CLEVER

ŠKODA



Бонуси накопичуються на вашому рахунку і зараховуються в момент оплати рахунку, бонуси можуть використовуватися як оплата будь-якої послуги, що надасться «Автоцентром Прага Авто на Кільцевія» послуги ремзони, запчастин, аксесуарів, замовлення товару з інтернет-магазину shop.praga-auto.com.ua, фарфування, рихтування та інші послуги.

- 2% Ви клієнт Прага Авто
 - Сума оплат сягла 10 тис грн.
- 10% Сума оплат сягла 20 тис грн.
- 15% Сума оплат сягла 40 тис грн.

Ваш сервіс-менеджер: Тел. 207 77 01

ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

- 111. No elaboraçõi man financia que recominante avendo, a manor fruit algorisente, que financiamente conferente por partir a localización de conferente por que partir a localización de conferente por que a financiamente partir a financiamente partir de dissociamente a municipal conferenciamente partir del dissociamente del dissocia
- 112. Ответ надат пере престночну ятар не обробер пебе персонявлени денее (надачески пользо) укладные Дотовору, волочноче вбр. пот переменацію, нестченням дібрі знем, варобор, уточночням почилочням рекурстамим, подрагам фолотографикацію, на предпед дотовору при претного пред под почилочням пред под почилочням пред почилочням претного почилоч
- 113. Онит надат вору но отречание неи верины (поздочении, неста, остако: подочен Продавал выслами получение подтавита вейме, внитренного подтави, ченерание набат свечение вейме денейнование вейме денейного вейм
- 114. August Alberton Inspa on Objecting Reportmental garden platfor of heracons in cryptom to report from a play sect 2 to review Repúblic.

SKODA Cheque Book: набор суперпредложений

Пакет дисконтов включает в себя:

- три 20% скидки на плановое ТО
- 5 бесплатных моек
- 15% скидку на покупку и установку любой сигнализации
- 20% скидку на защиту ДВС
- 15% скидку на тонировку автомобиля
- две 50% скидки на сезонное хранение шин
- несколько 20% скидок на стеклоочистители, оригинальное масло
- 10% скидка на комплект сезонных шин
- несколько 10% скидок на поли
- 15% скидки на полировку авт
- 15% на покраску бампера





Итоги осенней сервисной акции_2012

Заощадь з SEAT на весняний сервіс!



Кожен власник SEAT, що скористається осінньою сервісною акцією, отримає знижку 25% на аналогічний весняний сервіс свого автомобіля.

Спеціальна пропозиція сервісної акції: (вартість — 425 грн)

- Діагностика ходової частини автомобіля
- Шиномонтаж та балансування 4-х коліс
- Перевірка кутів розвал/сходженні коліс

Період проведення акції з 15.10.2012 р. по 30.11.2012 р.



- Затраты: 1360 грн. (полиграфия, макетирование, сувенирная продукция.)
- ✓ Оборот : + 33 364 грн.

Бонусная система: все услуги и запчасти осенней сервисной акции были реализованы по розничным ценам. Рост оборота был обеспечен исключительно за счет маркетинговой активности





8 законов клиентской лояльности

- Персонал. Угодите свои сотрудникам, а они в свою очередь угодят вашим клиентам
- Принцип Парето 20/80: 80% доходов компания получает от 20% клиентов
- Создайте программу лояльности и следите, чтобы ваши клиенты продвигались от одной к другой. Клиент становится лояльным только постепенно
- Сначала обслужите, потом продавайте
- Работайте с негативными отзывами, жалобами
- Будьте отзывчивы: скорость ответа прямопропорциональна качеству обслуживания для клиента. Все больше клиентов предпочитает круглосуточный сервис
- Исследуйте и удовлетворяйте потребности именно своей ЦА
- Возвращайте потерянных клиентов. Вероятность вернуть старого выше в
 2 раза, чем привлечь нового



20% EFFORT

Применимо к автобизнесу сегодня

«Я обожаю трудные времена! В эпоху процветания люди не любят пробовать новые вещи. А в период упадка приходится Шевелить мозгами!»



Спасибо за внимание Ваши вопросы

anna.lytvynenko@seat.kiev.ua

+380 /50/ 732 14 95

