Идеальный сервис автобизнеса: подводные камни

Подготовлено Анной Литвиненко (Авто-Киев)

для II Всеукраинской конференции
«Идеальный сервис: пути достижения»

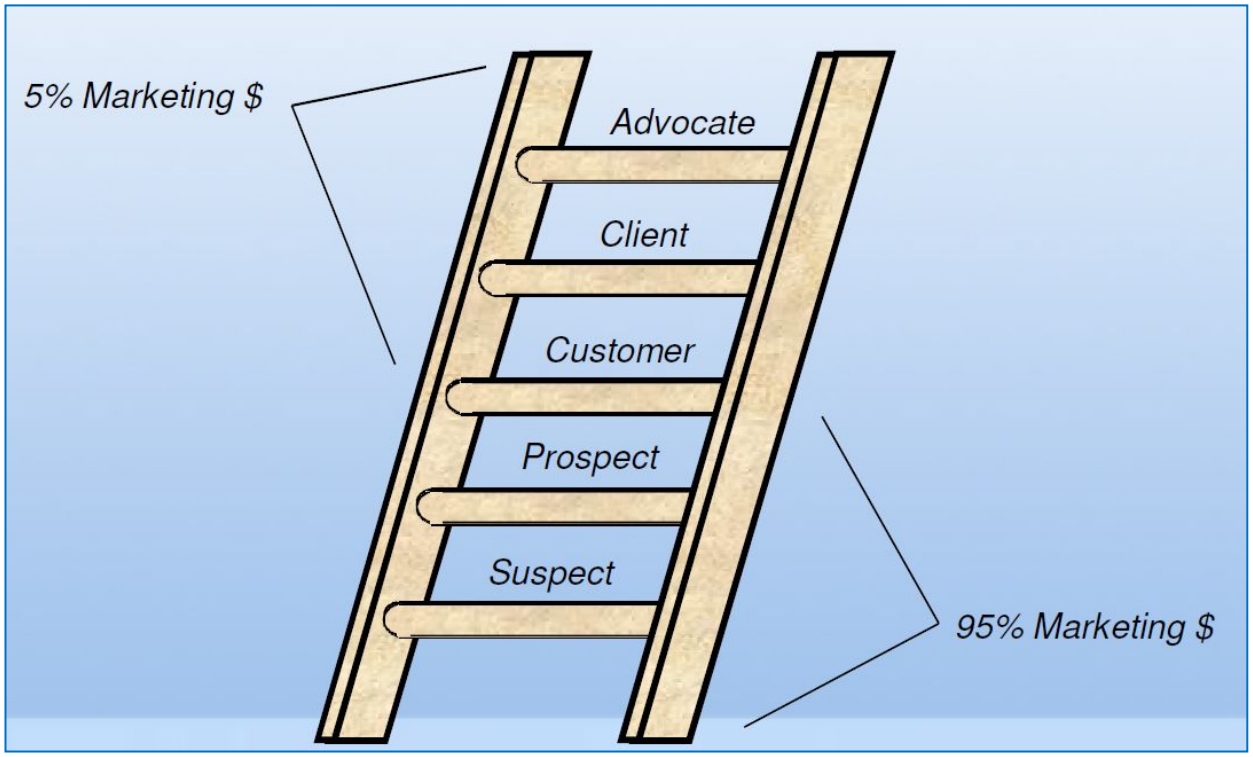
Автомобильный рынок, развитие 2011/2012

✔ 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 надається «Автоцентром Прага Авто на Кільцевій»: послуги ремзони, запчастин, аксесуарів, замовлення товару з інтернет-магазину shop.praga-auto.com.ua, фарбування, рихтування та інші послуги.

- 2% Ви – клієнт Прага Авто
- 5% 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

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

Информация компании «Прага Авто»

SEAT

Итоги осенней сервисной акции_2012

- ✔ 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

Применимо к автобизнесу сегодня

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

Martin Puris (creator of BMW, Club Med, Schweppes)

Спасибо за внимание

Ваши вопросы

✔ anna.lytvynenko@seat.kiev.ua

✔ +380 /50/ 732 14 95

SEAT