



# 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

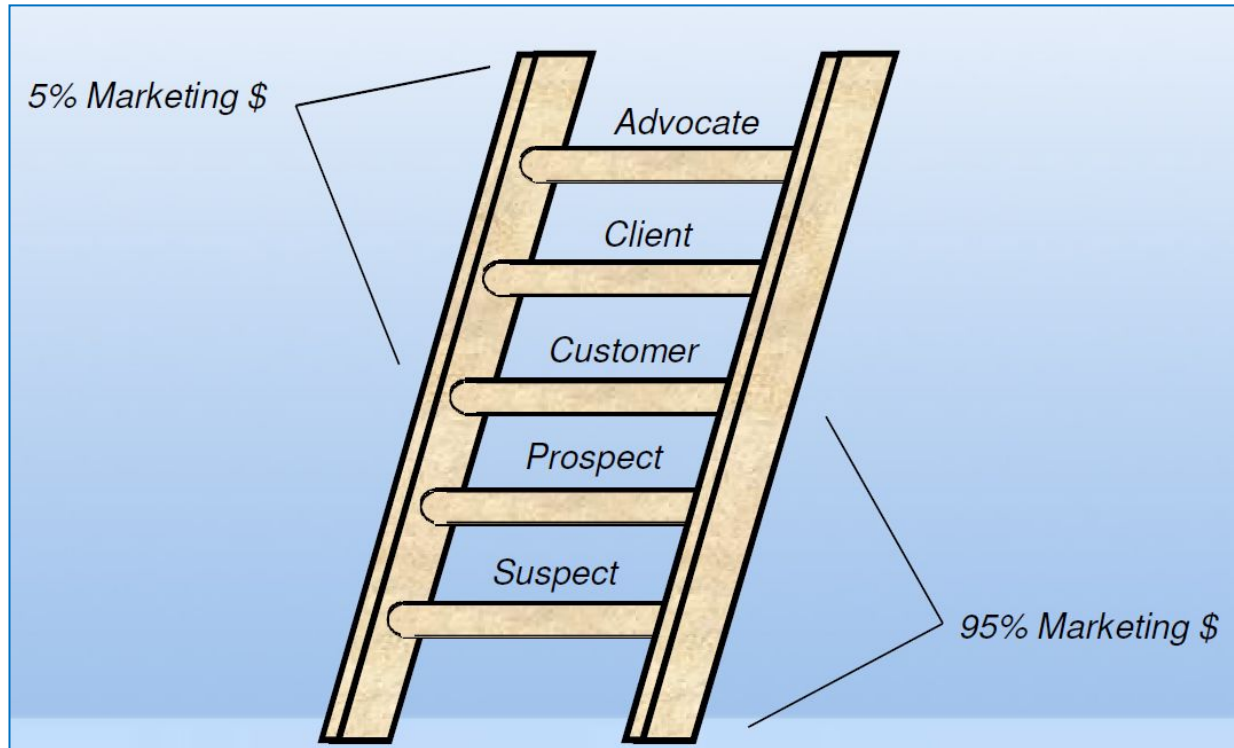
---



✓ 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 скидочек к ...

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



# SKODA. Бонусная программа

**SIMPLY CLEVER** **SKODA**



Бонуси накопуються на вашому рахунку і зараховуються в момент оплати рахунку. Бонуси можуть використовуватися як оплата будь-якої послуги, що надається «Автоцентром Прага Авто на Кильцевей»: послуги ремонти, запчастин, аксесуарів, замовлення товару з інтернет-магазину [shop.praga-auto.com.ua](http://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:**

111. Як відомо при клієнта, що несталося у анекд, а також інші анекдети, що були надані мен особисто, будуть включені до бази персональних даних компанії-інтернет «СВІ» Асоціація Прага Авто на Кильцевей і немоє забезпечення повільної згоди у габри відповідно на формулярі послуг, страхування, доставки, маркування та забору персональних даних у інтернет-магазині, а також інші анекдети, що забезпечують обробку персональних даних.

112. Клієнт надає свою згоду на обробку своїх персональних даних у випадку і випадку укладення Договору, включеного до бази персональних даних компанії-інтернет «СВІ» Асоціація Прага Авто на Кильцевей, у тому числі, але не обмежуючись, на обробку, збирання, утримання, поновлення, використання, передачу (допускаючи, передачу) дозволяючи на третім особам та на інших осіб (Сторони).

113. Клієнт надає свою згоду на обробку своїх персональних даних, зокрема, але не обмежуючись, на обробку, збирання, утримання, поновлення, використання, передачу (допускаючи, передачу) дозволяючи на третім особам та на інших осіб (Сторони).

114. Надана Клієнтом згода на обробку персональних даних до бази інформації за страхування та рихтування, у тому числі і за інших осіб.

## 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 полировку
- ▶ 15% скидки на полировку авто
- ▶ 15% на покраску бампера





# Итоги осенней сервисной акции\_2012

Заощады з SEAT на весняний сервіс!



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

Спеціальна пропозиція сервісної акції:  
(вартість – 425 грн)

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

Період проведення акції з 15.10.2012 р. по 30.11.2012 р.



✓ Затрати : 1360 грн. (полиграфія, макетирование, сувенирна продукція.)

✓ 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



**Знижка 25%  
на весняний  
сервіс SEAT**

Ваш **АВТОКИЇВ**

# 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!»**

---

# Спасибо за внимание

## Ваши вопросы

✓ [anna.lytvynenko@seat.kiev.ua](mailto:anna.lytvynenko@seat.kiev.ua)

✓ +380 /50/ 732 14 95