



SEAT

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).

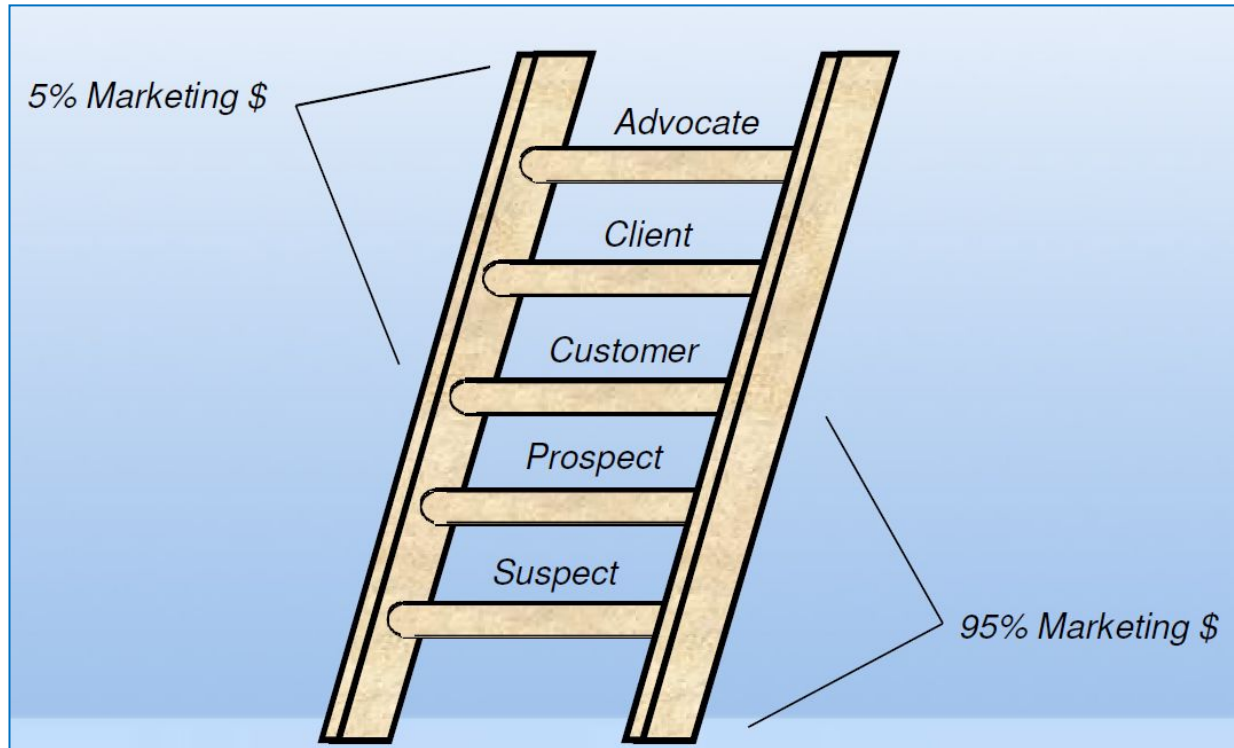
Поведение покупателей/лояльность



✓ 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.)



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

✓ +380 /50/ 732 14 95