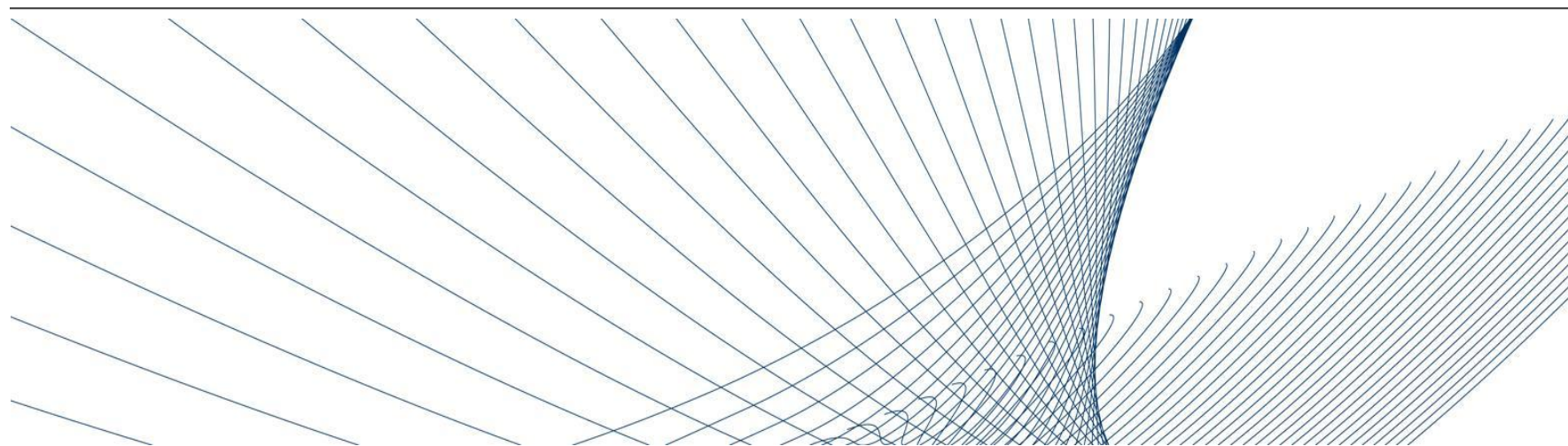


VOLKSWAGEN

AKTIENGESELLSCHAFT



Акция Service Clinic

Цели акции (1)

Основные цели акции:

- ✓ Привлечение новых клиентов
- ✓ Создание положительного имиджа сервиса у официального дилера. „День открытых дверей сервиса“
- ✓ Использование потенциалов рынка 2 и 3 сегмента: Повышение продаж з/ч, нормо-часов и аксессуаров.

Дополнительная цель проведения акции – устранить негативные стереотипы у владельцев Volkswagen относительно сервиса официального дилера:

- „Слишком дорого“
- „Слишком долго“
- „Обманут..“ и т.д.

Цели акции (2)

Вспомогательные цели:

- ✓ Презентация и стимулирование продаж новых автомобилей (напр. Tiguan)
- ✓ Повышение лояльности постоянных клиентов
- ✓ Налаживание отношений с клиентскими клубами (напр. Golf-Club, Touareg Club – на фото)



Подготовка акции. Рекламные материалы.

Предлагается пригласить послегарантийных клиентов на бесплатную проверку безопасности автомобиля при участии немецкого специалиста.

Основной слоган в рекламе:

«Проверка безопасности Volkswagen старше ... лет при участии специалиста из Германии»

Дополнительные аргументы:

- Диагностика производится бесплатно
- Диагностика производится в присутствии клиента

Рекламные средства:

- Наружная реклама
- Радио
- Реклама в интернет
- Рассылки
- Приглашаются как постоянные, так и новые клиенты.



Подготовка акции. Запись и организация.

- Обычно акция проводится в течение 2 дней. Клиентов заранее записывают на определенное время, с интервалом от 30 до 60 минут на каждого клиента.
- В сервисной зоне выделяют несколько подъемников, в зависимости от количества клиентов. Обеспечивается наличие чистоты и порядка в сервисной зоне, поскольку акция предполагает диагностику в присутствии клиента.
- Выделяется команда мастеров – приемщиков и механиков, которые будут участвовать в акции, а также специалисты отдела запчастей, которые будут осуществлять предварительную калькуляцию стоимости ремонта.



Необходимо обеспечить наличие запчастей, которые могут быть реализованы непосредственно во время акции: брызговики, шины, коврики, защита картера, щетки стеклоочистителей, тормозная жидкость и т.д.

Проведение акции. Приемка.

Описание процесса:

Клиенты приезжают к назначенному времени, их направляют к мастеру-приемщику, который вместе с клиентом доставляет машину в сервисный цех. Там в режиме интерактивной приемки в присутствии клиента осуществляется проверка автомобиля, без применения сложных диагностических устройств:

- Кузов/ЛКП
- Осветительные приборы
- Подкапотное пространство
- Состояние шин
- Шасси

При необходимости (напр. горит красная лампочка неисправности на приборной панели) может быть проведена дополнительная диагностика: проверка на вибростенде, компьютерная диагностика, проверка аккумулятора и



Т.Д.
Stand: K-GVO-SO/1

Проведение акции. Диагностика.

- Если в процессе диагностики выявляются серьезные недостатки (например, в тормозной системе), клиенту предлагается сразу же их устранить. После этого следует стандартная процедура – открытие заказ-наряда и т.д.
- Если загрузка сервисного цеха позволяет, рекомендуется выделить также 1-2 дополнительных подъемника для таких «экстренных» ремонтов, а также на случай, если клиент пожелает после диагностики сразу же записаться на ремонт.



Проведение акции. Имиджевая составляющая.

В акции принимают участие сотрудники отдела сервиса Фолькswagen Груп Рус, а также, по возможности, немецкий специалист Volkswagen AG. (Участие немецкого специалиста заранее согласовывается дилером с ФГР)

Их задача – по возможности обращаться к каждому клиенту, беседовать о продуктах и сервисе Volkswagen, узнавать мнение клиентов и т.д. Основная задача – показать владельцам Volkswagen, что Концерн заботится и интересуется мнением каждого клиента, вне зависимости от возраста его автомобиля.


Проведение акции. Последующая работа с клиентом.


- По результатам диагностики делаются рекомендации по устранению неисправностей. Рекомендации переносятся на Бланк проверки, который также является Сертификатом. Клиента приглашают в зону приемки для предварительной калькуляции стоимости ремонта.
- На рекомендованные работы предоставляется скидка (обычно 10%-20% на работы и/или 10%-20% на запчасти). Предложение действует ограниченное время, обычно в течение 2 месяцев.
- Если клиент проявляет интерес, отдел продаж демонстрирует клиенту новые модели Volkswagen и предлагает совершить тест-драйв. Таким образом во время акции можно продать несколько дополнительных автомобилей.



Бланк проверки / Сертификат


Volkswagen Service®







**Случайными проверками Volkswagen
и вашим уровнем безопасности**

Ваш сертификат качества



Volkswagen Service® 

При проведении акции «Touareg Clinic» мы проверили:
 Двигатель, КПП, шины, колесные диски, уровень тормозной жидкости, работу тормозной системы, выхлопную систему, ходовую часть, амортизаторы, рулевое управление, кузов, работу осветительных приборов, выключатели стекол.



 номер шасси


**Информация о системе безопасности
Вашего автомобиля.**
 Автомобиль прошел диагностику в _____ 2009 г. и
 для него сделаны следующие рекомендации

 Печать

 Дата

 Консультант

 Сервис-менеджер

Volkswagen Service® 

Финансовые результаты акции (усредненные значения):

- Акция проходит в течение 2 дней.
- Предложение ремонта со скидкой действует в течение 2 месяцев после акции.
- В акции принимает участие 100 клиентов.
- 35%-40% из них затем возвращаются и ремонтируют свои автомобили.
- Теоретически может быть реализован оборот в размере ~ 1 100 000 руб (з/ч + работы), если бы все участвующие клиенты последовали рекомендациям по ремонту.
- Фактический объем продаж (запчасти + работы) по прошествии 2 месяцев составлял ~ 400 000 руб.
- Средний счет одного отремонтированного автомобиля (з/ч + работы) составляет ~ 12 000 руб.

Финансовые результаты акции (усредненные значения):

	Average Results 3 completed actions	Average Results 5 actions in process
Discount offered, parts	10%-20%	10%-20%
Discount offered, hours	5%-20%	5%-20%
Action Results		
Customers, registered for action	118	83
of which, participated in action	98	69
+ additionally participated without being registered	1	4
TOTAL cars participated in action	99	72
Cars being repaired during (two) action days	8	13
Turnover (parts & hours) during (two) action days	43,937	93,672
No. of Customers arranged an appointment for the period AFTER action days	26	15
Estimated turnover, parts & hours, RUB	324,727	143,702
TOTAL cars being repaired	34	27
% of participated in action	36%	43%
Turnover (parts & hours) , RUB	396,477	237,374
Average turnover(parts& hours) per repaired car, RUB	11,780	9,533
Theoretical turnover (parts & hours) if followed all recommendations, RUB	1,141,061	727,994
Actually sold, % of theoretical turnover	45%	34%
Customer location		
No. of customers living in same city as dealer		
No. of customers came from other cities	up to 50%	up to 50%
No. of Test-drives carried out	6	14
No. of cars sold during the service action	1.3	5
ordinally sales		4
sales to action participants		3

Stand:

K-GVO-SO/1

Анализ затрат на акцию (усредненные значения)

Перечень расходов на акцию:

- Рекламные расходы (реклама, рассылки и т.д.)
- Организация мероприятия (кетеринг для клиентов, подарки и т.д.)
- Оплата труда (сколько нормо-часов можно было бы продать, если бы занятые по акции механики и мастера-консультанты работали в «нормальном» режиме)

□ Сумма затрат на акцию составляла около 40 000 руб. – 210 000 руб.

- Со стороны ФГР оплачивается переезд и пребывание немецкого специалиста и специалистов ФГР. Остальные расходы берет на себя дилерское предприятие.

Новые рекламные макеты. Штендер и перетяжки.



www.volkswagen.ru

**Volkswagen
Service Clinic**

**Проверка безопасности
Volkswagen старше 5 лет
инженером завода
Volkswagen.**

Только 31 и 32 января

Volkswagen Service®



**Volkswagen
Service Clinic**

**Бесплатная проверка безопасности
Volkswagen старше 5 лет
Только 11 и 12 октября**

Запись по телефону: (4712) 730-100



Выводы и рекомендации по итогам прошедших в 2008 году акций

Ключевые составляющие успешной акции:

1) Правильная подготовка:

- a) Анализ рынка
- b) Предложение (определение целевой группы, рекламное сообщение, % скидки, длительность акции и т.д. – см. следующий слайд)
- c) Логистика (наличие запчастей, создание запаса!)
- d) Планирование мощностей (+ доп. подъемники для «срочных» ремонтов)
- e) Налаженное взаимодействие с отделом продаж

2) Проведение

- a) Персонал!! (ключевой фактор успеха – правильная работа мастеров – приемщиков)

3) Анализ и обратная связь

- a) Предоставление детальных отчетов по результатам акции для последующего анализа.

Два варианта проведения акции

“Имиджевая акция”

Основная цель:

- Улучшение имиджа
- Привлечение новых клиентов
- „День открытых дверей сервиса“

Рекомендуется: Для недавно открывшихся дилерских предприятий и/или в качестве первой акции Service Clinic/Touareg Clinic

Параметры акции:

- Продолжительность: 2-7 дней
- Целевая группа: Акцент на *новых* клиентах
- Медиа - стратегия: Реклама, направленная на новых клиентов; участие немецкого инженера
- Число клиентов: **около 30 мин. времени на клиента**=> до 70-80 клиентов в день (при условии 4-5 подъемников)

Финансовые цели: окупить затраты на акцию

2
В
а
р
и
а
н
т
а
а
К
Ц
И
И
:

“Прибыльная акция”

Основная цель:

- Приоритет №1: увеличение прибыли
- Приоритет №2: улучшение имиджа / программа лояльности для клиентов

Рекомендуется: Для действующих предприятий с обширной клиентской базой и/или в качестве последующих акций Service Clinic/Touareg Clinic

Параметры акции:

- Продолжительность: 2-7 дней
- Целевая группа: постоянные клиенты, до 50% новых клиентов
- Медиа-стратегия: рассылки, приглашения; «Участие немецкого инженера»
- Число клиентов: **до 60 мин. времени на клиента**=> до 35-40 клиентов в день (при условии 4-5 подъемников)

Финансовые цели: Максимизация прибыли



Дополнительные проекты в рамках акции

Во время проведения акции могут быть осуществлены дополнительные проекты в области сервиса и запчастей:

Stosdaempferfest

Проверка амортизаторов. ФГР бесплатно предоставляет прибор для проверки амортизаторов, который используется во время акции в рамках интерактивной приемки.



Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Nutzen Sie unseren kostenlosen Test, dem er zeigt Ihnen die aktuelle Leistungsfähigkeit Ihrer Stoßdämpfer. Falls Ihre Stoßdämpfer nur noch bedingt funktionsfähig oder sogar defekt sind, empfehlen wir Ihnen, diese durch neue Volkswagen Original Stoßdämpfer austauschen zu lassen. Nebeneinander sehen Sie ein Testbeispiel, das folgendes zeigt:

(V) Vorne Links:
der Stoßdämpfer weist eine gute Funktionsfähigkeit auf.

(R) Vorne Rechts:
der Stoßdämpfer ist noch bedingt funktionsfähig, weist aber Verschleißmerkmale auf. Ein baldiger Ersatz wird empfohlen.

(H) Hinten Links:
der Stoßdämpfer weist eine gute Funktionsfähigkeit auf.

(HR) Hinten Rechts:
der Stoßdämpfer ist defekt. Wir raten Ihnen dringend, den Stoßdämpfer ersetzen zu lassen.



© Volkswagen AG
Printed in Germany
Stand: Juni 2017
000.000.00.00
www.volkswagen.de
www.volkswagen-originaelteile.de



Würde man defekte
Stoßdämpfer nur
immer so schnell
erkennen.



0,- €

Besser gleich:
Kostenloser Stoßdämpferfest
für mehr Sicherheit und
Fahrkomfort.

Touareg Clinic

- Акция, направленная на владельцев послегарантийных автомобилей Touareg.
- Формат акции идентичен формату Service Clinic, но учитывает особенности целевой группы владельцев Touareg:
 - ✓ Каждому клиенту уделяется до 60 мин. времени
 - ✓ Рекламные макеты, разработанные специально для Touareg Clinic.
(доступны для скачивания на http://www.krikprojects.ru/VW_Service/touareg.html?c=1)

TOUAREG CLINIC



Приходите в Россо Моторс на «День Открытых Дверей».
Пусть Ваш TOUAREG будет здоров!

Volkswagen Service® 

Volkswagen Service®



TOUAREG CLINIC

Приходите в Россо Моторс
на «День Открытых Дверей»
Пусть Ваш TOUAREG будет здоров!

Там Вы можете совершенно **БЕСПЛАТНО**
пройти Проверку Безопасности вашего автомобиля.
Осмотр и диагностику TOUAREG
произведут прямо в вашем присутствии.
Каждый сможет получить ответы на все интересующие
его вопросы и даже заглянуть под своего железного друга!
Акция проходит при непосредственном участии немецких
специалистов-представителей Volkswagen.

Что нужно для проведения акции Service Clinic / Touareg Clinic?

1. Внимательно ознакомиться с данной презентацией 😊
2. Позвонить Алексею Екимову (+7916 457 42 75) и задать все интересующие вопросы
3. Определиться с форматом акции
4. Определить остальные параметры акции (реклама, число участников, размер скидок, бюджет и т.д.)
5. Выбрать дату мероприятия
6. Согласовать акцию

Спасибо за внимание!