



Предложения по сотрудничеству
компании **RAIDEN** и станции
сервисного обслуживания
дилерского центра по продаже
услуги проката автомобилей

Москва, 2005

О компании **RAIDEN**



О компании **RAIDEN**

- ✓ Компания **RAIDEN** является преемником компании РОЛЬФ-Прокат – старейшего подразделения группы РОЛЬФ, основанного в 1991 г.
- ✓ К 2004 году компания входила в тройку лидеров аренды автомобилей в России (наряду с международными компаниями Hertz и Europcar)
- ✓ В начале 2005 года компания вышла из группы РОЛЬФ и начала работу под самостоятельным брендом – **RAIDEN**
- ✓ Среди клиентов **RAIDEN** – ведущие российские и международные корпорации: ТНК-BP, Shell, Chevron, Sony, Baker&Mackenzie, Donau Bank, Exxon Mobil, Xerox, Comatsu, Mitsubishi Motors, Ford Motor, Volkswagen Group, посольства Канады и Финляндии и многие другие

О компании **RAIDEN**



Прокат автомобилей

- ✓ С 1 апреля 2005 года компания **RAIDEN** заключила соглашение с международной системой проката автомобилей **Dollar Thrifty Automotive Group** о совместном продвижении торговых марок **Dollar** и **Thrifty** в России
- ✓ С 1 апреля 2005 года услуги проката автомобилей оказываются под брендом **Dollar Thrifty**



Что такое Dollar Thrifty Russia?



**В настоящее время
Dollar Thrifty Russia –
это:**

- ✓ один из самых больших парков прокатных автомобилей в России
- ✓ автомобили Mitsubishi, Audi, Hyundai, Ford эконом-, компакт- и среднего и бизнес-класса
- ✓ круглосуточная техническая поддержка
- ✓ широкий выбор тарифных планов и пакетов страхования
- ✓ дополнительные услуги
- ✓ бронирование автомобилей более чем в 70 странах мира
- ✓ профессиональный персонал
- ✓ 14 лет успешной работы в прокатном бизнесе

Сотрудничество Dollar Thrifty и сервисной станции ДЦ



Условия сотрудничества

- ✓ Компания **Dollar Thrifty** предлагает сервисным станциям ДЦ сотрудничество по продаже услуг проката автомобилей на условиях комиссионного вознаграждения
- ✓ Продажа услуг проката автомобилей осуществляется сотрудниками сервисной станции ДЦ
- ✓ **Dollar Thrifty** организует обучение сотрудников, организационную и рекламную поддержку продажи услуг проката автомобилей для качественного предоставления услуги клиентам
- ✓ При продаже услуг проката автомобилей сотрудниками сервиса компания **Dollar Thrifty** выплачивает сервисным станциям ДЦ комиссию в размере **7,5%** от общей стоимости каждого контракта

Схема сотрудничества при бронировании автомобиля



Участники и их действия

Клиент сервиса

- ✓ Обращается с просьбой поставить личный автомобиль на сервис

Сотрудник сервиса

- ✓ Информировует клиента об услуге проката
- ✓ При заинтересованности клиента информирует, что в течение 1 часа с ним свяжется координатор по продажам **Dollar Thrifty**
- ✓ Делает отметку в базе записи на ТО о предоставлении услуги проката
- ✓ Выгружает из базы данные о клиенте и отправляет их в **Dollar Thrifty**

Координатор по продажам Dollar Thrifty

- ✓ Связывается с клиентом
- ✓ Принимает данные о клиенте и согласовывает условия аренды
- ✓ Подтверждает бронирование оператору сервиса

Схема сотрудничества при обращении клиента в режиме реального времени



Участники и их действия

Клиент сервиса

- ✓ После или во время постановки личного автомобиля на сервис обращается с просьбой предоставить автомобиль напрокат

Сотрудник сервиса

- ✓ В период с **09:00 до 21:00** связывает клиента по телефону с координатором по продажам **Dollar Thrifty**
- ✓ Делает отметку в базе записи на ТО о предоставлении услуги проката
- ✓ Выгружает из базы данные о клиенте и отправляет их в **Dollar Thrifty**
- ✓ При обращении клиента в период с **21:00 до 09:00** информирует о невозможности оперативной подачи автомобиля

Координатор по продажам Dollar Thrifty

- ✓ Информировать клиента об услуге проката, стоимости и времени, необходимом на подачу автомобиля
- ✓ Бронирует автомобиль
- ✓ Принимает данные о клиенте и согласовывает условия аренды
- ✓ Организует подачу автомобиля на ДЦ

Схема сотрудничества при возврате автомобиля



Участники и их действия

Сотрудник сервиса

- ✓ Информирует клиента о готовности личного автомобиля к выдаче
- ✓ Связывается с координатором по продажам **Dollar Thrifty** и уточняет, произвел ли клиент все расчеты за аренду автомобиля

Координатор по продажам Dollar Thrifty

- ✓ Проверяет контракт клиента
- ✓ Связывается с клиентом, информирует о задолженности
- ✓ Организует возврат автомобиля

Технический координатор Dollar Thrifty

- ✓ Принимает автомобиль у клиента

Схема сотрудничества при взаиморасчетах



Участники и их действия

Бухгалтерия Dollar Thrifty

- ✓ Проверяет договора, заключенные в рамках партнерской программы в течение месяца
- ✓ Предоставляет информацию для проверки в бухгалтерию ДЦ

Бухгалтерия ДЦ

- ✓ Проверяет корректность предоставленных данных
- ✓ Подтверждает корректность данных

Бухгалтерия Dollar Thrifty

- ✓ Выплачивает комиссию

Данные о клиенте



Данные о клиенте

✓ Фамилия, Имя, Отчество

✓ Контактный телефон

✓ Марка и модель автомобиля, оставленного на сервисе

✓ Дата начала аренды

✓ Номер заказ-наряда (если имеется)

Особенности сотрудничества



Особенности сотрудничества

- ✓ Контракт заключается непосредственно с клиентом
- ✓ Дилерский центр не принимает денег от клиента и не несет ответственности по контракту на аренду
- ✓ Дилерский центр получает комиссию только за факт продажи услуги
- ✓ Время работы оператора сервис-бюро по продаже услуги проката – **не более 2 минут**
- ✓ Время ожидания клиента при получении автомобиля (при предварительном бронировании) – **не более 10 минут** (осмотр автомобиля, подписание необходимых документов)
- ✓ Время подачи автомобиля клиенту при обращении в режиме реального времени (при наличии свободного автомобиля, в зависимости от расположения дилерского центра) – **от 30 минут до 1,5 часов** с момента обращения

Основные контакты



Основные контакты
для сотрудника сервиса:

✓ **Телефон** - +7 (095) 788-68-88 доб. 4478 или 4621 (с 09:00 до 21:00)

✓ **E-mail** - rent@raidenrent.ru (круглосуточно)

✓ **Web-сайт** - www.dollarrent.ru (круглосуточно)

Выгода Дилерского центра



Сотрудничество с компанией **Dollar Thrifty** выгодно ДЦ, так как:

- ✓ Расширяется комплекс услуг, предлагаемых клиентам Дилерского центра
- ✓ Дилерский центр получает дополнительные средства за счет продвижения услуги проката автомобилей через сотрудников сервиса
- ✓ Средняя стоимость контракта на аренду автомобиля клиента сервисной станции дилерского центра в 2004 г. составила:
 - **\$214,63** – для клиентов, оставляющих автомобиль на сервисе (при этом таким клиентам предоставлялась скидка 10% от общей суммы контракта)
 - **\$387,44** – для других клиентов, обратившихся через ДЦ

Другие возможные направления сотрудничества



!

- ✓ Предоставление подменного автомобиля клиентам сервиса Дилерского центра
- ✓ Аренда автомобилей с водителем, в т.ч. услуга «**Аэропорт-сервис**»



Спасибо за внимание!

Контакты:

Разумов Иван,

директор по маркетингу и
продажам **RAIDEN**

(095) 974-19-07 доб. 4635