

Стандарты работы Отдела продаж автомобилей



I. Миссия и цели компании



**ВОСТОК
АВТОЦЕНТР**

МИССИЯ

**РАЗВИТИЕ
ЧЕРЕЗ ПРЕВОСХОДСТВО
В ОБСЛУЖИВАНИИ**

ЦЕЛИ

**СТАТЬ ЛИДЕРОМ НА РЫНКЕ
ПРОДАЖ И ОБСЛУЖИВАНИЯ
АВТОМОБИЛЕЙ РАЗЛИЧНЫХ МАРОК,
ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ,
ИСПОЛЬЗУЯ ВЫСОЧАЙШИЕ СТАНДАРТЫ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

1.1. Пять принципов сотрудника

1. Вы работаете для того, чтобы быть лучшими. От покупателя зависит Ваша заработная плата и возможность развития Компании в целом, поэтому Клиент должен быть доволен.
2. Вы несете ответственность за свою работу и за работу ваших коллег. Вам следует помогать любому, кто работает с Клиентом любым возможным способом.
3. Ваша работа - это ваша репутация
4. Вы всегда открыты, чтобы помочь любому клиенту. Процесс продажи идет из самого сердца, поддерживается разумом и выражается в словах. Будьте увлечены работой, развивайте в себе уверенность, желание всегда добиваться результата.
5. В конкурирующем рынке единственный путь стать победителем – это быть командой.
Вы – часть команды
Принципы команды – это единые цели и результат, профессионализм, уважение к коллегам, помощь.

1.2. Внешний вид продавца-консультанта

Мужчины:

- Обязательно чисто выбрит
 - Костюм (однобортный).
- « Брючно - пиджачные ансамбли » не допускаются
- Пиджак расстегнут.
- Нагрудный и боковые карманы пусты
- Во внутреннем кармане всегда есть ручка
- Рубашка. Длинный рукав. Светлый цвет
 - Галстук. Длина галстука до пряжки ремня
 - Обувь.
- Офисные, чистые ботинки с закрытыми пяткой и носком



Дамы:

- Строгий деловой костюм
- Туфли с закрытыми пяткой и носком
- Юбка не выше 5 см от колен
- Блузка закрытая

Сотрудник должен выглядеть аккуратным и опрятным

Бэйдж на уровне диафрагмы лицевой стороной

Не приветствуются дорогие и/или массивные украшения

Не допускается при разговоре с Клиентом держать руки в кармане

В процессе общения с Клиентом используйте преимущественно открытые жесты.



1.3. Рабочий день

Всегда в наличии на рабочем месте:

- 1 Стандарты работы продавца консультанта
- 2 Прайс-листы в количестве не менее 15 –20 штук по каждой модели на специальной стойке для прайс-листов
- 3 Проспекты по всему модельному ряду
- 4 Информационные материалы по кредитованию и страхованию
- 5 Информационные материалы по трейд-ину
- 6 Проспекты по текущим рекламным акциям
- 7 Телефонный справочник
- 8 Визитные карточки
- 9 Календарь
- 10 Органайзер
- 11 Переносной внутренний телефон
- 12 Мобильный телефон
- 13 Включенный компьютер с доступной базой цен и наличия а/м



Планирование рабочего дня

Начало рабочего дня за 15 мин. до открытия Дилерского Центра(ДЦ)

Ознакомиться с текущими приказами, распоряжениями и т.д. в папке «приказы, распоряжения»

Обновить и проверить карту склада автомобилей

Проверить электронную почту

Проверить задачи, запланированные на текущий день

Подготовить план действий на день. Разбивка по 30 мин

Ежедневный план обязательно включает в себя цели по:

- входящим звонкам/исходящим звонкам
- приходящим клиентам
- поддержанию существующих контактов
- запланированным встречам и выдачам автомобилей

Правила работы в шоу – руме

1. На фронт - лайне всегда должен находиться сотрудник Отдела продаж.
2. Не обсуждать внутренние вопросы работы ДЦ в шоу-руме
3. Не выражать негативное отношение к Компании, маркам а/м, продаваемых Дилером, моделям, технологическим процессам, отделам, сотрудникам Компании, Клиентам
4. Не обсуждать личные дела в присутствии клиента
5. Разговаривать друг с другом на расстоянии не более трех метров
6. Не бегать в выставочном зале
7. Не использовать рабочий сленг на рабочем месте
8. Не бросать документы, ключи от а/м, личные вещи на рабочем месте.
9. Быть вежливыми друг к другу, относиться с уважением к коллегам и клиентам.

1.4. Схема телефонного разговора с клиентом

Если звонок адресован Вам

1. При входящем звонке телефонная трубка снята не позднее 2-3 –го сигнала
2. Сотрудник дилерского центра, снявший трубку, представляется:
Название отдела Имя Приветствие
(Отдел продаж FIAT, Кирилл, здравствуйте.)
3. В начале разговора необходимо узнать имя Клиента и общаться с ним исключительно по имени:
Извините, как я могу к Вам обращаться??
4. Во время разговора выявить потребности клиента
5. Во время беседы клиенту предоставляется Полная, Четкая и Достоверная информация.
(по цене и комплектации Автомобиля)
6. **Продавец ОБЯЗАН предоставить Клиенту следующую информацию:**
 - **Тест-драйв** (Обязательно сделать акцент на том, что оценить машину по настоящему можно лишь тогда, когда проедешь на ней лично. Что во время езды продавец с удовольствием продемонстрирует все ее преимущества)
 - **Трейд-ин** (необходимо предоставить полную информацию) - Оценка Автомобиля в тот же день Бесплатная!!!
 - **Акции** (если они проходят официально) – рассказать обо всех подарках.
 - **Бонусная Карта** - Обязательно уделить внимание тому, что при покупке Автомобиля Клиенту дарится Бонусная Карта на изначальную скидку 7%. Эта скидка дает возможность не только на скидку при покупке другого автомобиля в нашей Компании. Но и на скидку при ТО, Ремонте, Страховании, з/ч, аксессуаров.
При дальнейшем обслуживании Бонусная карта меняется на карту с большим процентом скидки.
 - Большой выбор Кредитных программ, Страхование.
7. Во время беседы предложено посетить дилерский центр, в удобное для клиента время.
ОБЯЗАТЕЛЬНО спросить знает ли Клиент где мы находимся.
8. Предложить Клиенту зайти на наш сайт www.vostokauto.ru где он еще раз может более подробнее ознакомиться с необходимой информацией.
9. Согласовать дату и время предстоящего визита Клиента в дилерский центр.
10. Обязательно уделить внимание тому, что при личной встрече Вы подберете Клиенту выгодную для него программу Кредитования и Страхования.
11. Обязательно предоставить свои данные, аргументируя это тем, что Вы являетесь Персональным менеджером Клиента.
12. Получить контактные данные Клиента, аргументируя тем, что в Автосалоне возможное появление новых более выгодных предложений, Акции. (Занести данные в Файл Потенциального Клиента).
13. В конце разговора Поблагодарить за звонок и Вежливо попрощаться.

Если звонок адресован не Вам

1. Спросите имя звонящего/*Представьте, пожалуйста*
2. Сообщите звонящему о том, что вы переводите звонок на нужного абонента. При необходимости сообщите почему
3. Представьте внутреннему абоненту звонящего и сообщите цель звонка
4. Убедитесь, что соединение установлено

1.4 . Общение по телефону

Если Вы звоните клиенту

1. Поприветствуйте клиента по стандартам компании
 - *Добрый день, Иван Иванович*
 - *Отдел продаж АвтоЦентра Восток*
2. Представьтесь
3. Поинтересуйтесь, может ли клиент с Вами сейчас разговаривать/ *Удобно сейчас разговаривать*
4. Свяжите Ваш звонок с предыдущим контактом с этим клиентом./*Мы с Вами разговаривали по поводу...*
5. Уточните с помощью вопроса заинтересованность клиента/*Еще актуален вопрос*
6. Сообщите цель звонка
7. Обсудите тему звонка. Преодолейте возможные возражения
8. Пригласите клиента в дилерский центр (если это уместно из хода разговора)
9. Подтвердите достигнутые договоренности/ *Итак, я жду Вас в нашем Дилерском центре в субботу в 6.30. Верно*
10. Поблагодарите клиента за внимание/*Спасибо, что выделили мне время. Всего хорошего*
11. Внесите изменения в базу данных в соответствии с достигнутыми договоренностями

2.1. Первый контакт

Основной приоритет в Вашей работе - это клиент.

Клиент всегда имеет приоритет перед коллегой

1. **Вошедшего Клиента** должен поприветствовать кто-либо из сотрудников Отдела продаж в течении 10 секунд с момента его появления в ДЦ. Визуальный контакт и улыбка – неотъемлемые атрибуты общения.

2. **Приветствие.** Клиента должен поприветствовать с улыбкой каждый сотрудник Центра после того, как он встретится с ним взглядом

3. Подход

Обязателен сразу же, как только Вы видите что:

- Клиент ищет взглядом к кому обратиться
- Клиент проявляет активный интерес к автомобилю (открывает двери, капот, садиться в автомобиль, осматривает салон)
- Клиент заинтересовался рекламными или иными материалами в шоу - руме
- Клиент находится один более 5 минут. Если Клиент отказывается от помощи, скажите, что если вы понадобится, вы всегда готовы ответить на его вопросы и держитесь недалеко (3-5 м), поддерживая визуальный контакт.



Взгляд клиента на продавца означает, что он хочет о чем-то поинтересоваться, подойдите к нему и предложите свою помощь

Если клиент сам обратился к Вам, отложите все дела, встаньте, если Вы сидели

4. **Дистанция** между продавцом и Клиентом - 1.5 - 2 метра.

5. **Первые фразы,** Начните с вопроса.

- С Вами уже общается кто-либо из консультантов
- Вы уже были раньше в нашем дилерском центре
- Что Вас заинтересовало
- Повествовательное предложение о продукте, вызвавшем интерес Клиента

Если Клиент заинтересовался определенным автомобилем, сделайте презентацию а/м.

7. Когда Вы с клиентом, звук телефонов выключен

2.2. Подстройка

1. Разговаривая с клиентом, сохраняйте визуальный контакт
2. Голос должен быть спокойным и уверенным. Говорите с улыбкой (если это приемлемо по ситуации)
3. Не использовать сленг в разговоре с клиентом
4. Когда объясняете что-либо Клиенту или отвечаете на его вопрос, соблюдайте паузу между объяснениями примерно каждые 2 минуты с тем, чтобы Клиент смог понять ответ и у него была возможность задать следующий вопрос.
5. Если Вы работаете с клиентом, и к Вам обратился другой потенциальный клиент, поприветствуйте его с улыбкой, если есть возможность ответить на вопрос вошедшего клиента быстро, то сделайте это, если нет, попросите извинения и попросите подождать немного, после этого вернитесь к разговору со своим Клиентом. Попросив извинения за прерванную беседу.
6. Если клиент ждет Вас более 5 минут, попросите или свободного менеджера по продажам или ассистента отдела продаж предложить клиенту чай/ кофе
7. Разговаривая с клиентом, переведите телефон в режим автоответчика – не отвлекайтесь от беседы с клиентом и не теряйте контакта с ним. В случае отсутствия автоответчика попросите записывать информацию для вас и / или номера телефонов звонивших клиентов
8. Организуйте свое рабочее время таким образом, чтобы периодически отвечать на поступившие вам звонки и перезванивать клиентам
9. Продавец никогда не сидит, если Клиент стоит.
10. Когда визит Клиента закончен:
 - Попросите его контактный телефон для того, чтобы предоставить ему интересующую его информацию.
 - Предложите ему свою визитную карточку
 - Проводите Клиента до дверей Салона
 - Поблагодарите Клиента за визит в наш Центр
10. Аккуратно сложите все ваши документы в конце рабочего дня.

2.3. Выявление потребностей

На стадии выявления потребностей клиента необходимо использовать **преимущество открытые вопросы**



- **Начните с вопросов, обрисовывающих вкусы и предпочтения клиента**

Типичные вопросы Клиенту:

- Каким а/м пользуется Клиент в данный момент и почему он решил его поменять его.
- Кто будет использовать автомобиль
- Ожидания от использования нового автомобиля
- Выяснить что для Клиента является наиболее важным в автомобиле (безопасность, скорость, имидж, комфорт ит.д.)
- Вопросы о предпочтении кузова, объема двигателя, цветовой гаммы, КПП и т.д

- **Выясните возможности клиента**, как финансовые, так и иные возможности к покупке а/м

- **Проясните мотивы клиента**, которые позволят ему приобрести а/м именно у Вас
Клиент приходит за а/м, но это не означает, что он купит его в Вашем ДЦ. Вы должны понять что является основной причиной, мотивом, который повлечет за собой покупку а/м именно в Вашем ДЦ и именно у Вас

- **Проясните эмоциональные причины**, влияющие на выбор клиента

- **Проясните рациональные причины** клиента

- **Слушайте активно**

- Проясняйте и подтверждайте клиенту, что Вы понимаете его потребности

- **Выразите клиенту понимание важности приобретения а/м**

Покупка клиентом а/м является важным шагом в его жизни. Стоимость а/м несопоставима с обычными тратами. Поэтому даже самый недорогой а/м в нашей линейке является дорогим и сложным техническим продуктом.



Выразите клиенту понимание этого

и проявите понимание к возможным сомнениям и возражениям клиента

2.4. Презентация автомобиля

1. Грамотная презентация продукта позволяет продавцу-консультанту по продажам точнее понять основные мотивы Клиента. Дает клиенту уверенность в доскональном знании продукта продавцом-консультантом и, как следствие, в его профессионализме.
2. Презентация должна вестись спокойным голосом, средним темпом речи.
3. Представьте автомобиль с наиболее выгодной позиции.
4. Подтвердите выгоду приобретения.
5. Помните основное правило:
6. **МЫ ПРОДАЕМ НЕ АВТОМОБИЛЬ, А ПРЕИМУЩЕСТВА, КОТОРЫЕ КЛИЕНТ ПОЛУЧИТ, ВЛАДЕЯ ЭТИМ АВТОМОБИЛЕМ!!!**
7. Если Клиента интересует информация в цифрах, используйте больше цифр и технических деталей в характеристике автомобиля.
8. На автомобиле, находящемся в Салоне, должны быть удалены полиэтиленовые чехлы с сидений и солнцезащитных козырьков. На полу должны быть постелены свежие бумажные коврики «С заботой о Вашем автомобиле».
9. Переднее пассажирское сиденье должно быть отодвинуто вперед (но не очень сильно) для того, чтобы продемонстрировать Клиенту больше пространства для ног сзади справа.
10. Представьте автомобиль со всех сторон:
 1. Подведите клиента к автомобилю. Подходите к автомобилю с Клиентом с правой стороны.
 2. Подходите к автомобилю с клиентом с правой стороны (если стоять к автомобилю лицом). Откройте заднюю правую дверь и предложите клиенту присесть, чтобы ощутить пространство для ног
 3. Если в ходе беседы с Клиентом вы выяснили, что у Клиента есть маленькие дети, продемонстрируйте системы, препятствующие открыванию задних дверей из салона. Для этого включите предохранитель на задней правой двери, и, когда Клиент сядет в автомобиль, захлопнете дверь. После попытки Клиента выйти из автомобиля, откройте дверь снаружи и расскажите об этой системе.
 4. Откройте багажное отделение и продемонстрируйте его объем, а также запасное колесо
 5. Если Вы хотите акцентировать внимание Клиента на какой-либо детали экстерьера автомобиля (например фары, противотуманные фары, молдинги), присядьте или наклонитесь к этой детали для усиления акцента.
 6. Откройте водительскую дверь, предложите клиенту присесть
 7. Объясните, как отрегулировать сиденье и т. д. При этом не предпринимайте попыток делать это самостоятельно
 8. Попросите разрешения присесть на пассажирское место

2.4. Презентация автомобиля

Когда клиент находится в автомобиле:

- Присядьте рядом с клиентом на пассажирское место, дверь не закрывайте, сядьте вполоборота к Клиенту, левая нога должна быть в салоне автомобиля, правая – снаружи. Это необходимо для того, чтобы Клиент чувствовал себя в безопасности, и Вы могли свободно показать, например, как открывается лючок перчаточного ящика.
- Расскажите о системе безопасности а/м, объясните как работает дополнительное оборудование.
- Объясните, для чего предназначена та или иная кнопка, лампочка и т. д. / уделите внимание отличительным особенностям а\м . При этом просите клиента самому дотрагиваться до кнопок или рычагов, для того, чтобы он почувствовал и на ощупь воспринял все преимущества автомобиля
- Поинтересуйтесь, есть ли у клиента вопросы
- Спросите о доп. оборудовании (сигнализации и пр.), которое было бы интересно клиенту
- Поинтересуйтесь мнением Клиента
- Расскажите об условиях и возможностях оплаты
- Расскажите об условиях обслуживания на тех. станции
- Расскажите о дополнительных услугах (регистрация ТС, страхование)
- Объясните, как клиент сможет забрать свой а/м
- Расскажите о возможности заказа а/м

Эти пункты следует выяснить в автомобиле, если клиент не захотел выйти

Если клиента интересует более подробная информация по а/м, (цена, опции и т. д.)

- Пригласите его за ваш рабочий стол для обсуждения интересующей его информации
- Предложите ему присесть. Предложите чай/ кофе, в случае если беседа длится более 10 минут
- Помните, что клиент не должен сидеть спиной к проходящим людям..
- Постарайтесь расположить его спиной к автомобилям или к стене, чтобы он чувствовал свою безопасность

По окончании презентации, спросите Клиента о его намерении приобрести автомобиль.

Подтвердите выгоду приобретения. Помните основное правило:

МЫ ПРОДАЕМ НЕ АВТОМОБИЛЬ, А ПРЕИМУЩЕСТВА, КОТОРЫЕ КЛИЕНТ ПОЛУЧИТ, ВЛАДЕЯ ЭТИМ АВТОМОБИЛЕМ!!!

2.5. Тест драйв



1. Автомобиль для ТД должны **всегда находится в готовности** для проведения тест-драйва. Быть чистым внутри и снаружи, в баке должно быть не менее 5 литров ГСМ.
2. Необходимо убедиться также, что ТД необходим для клиента и поможет ему определиться с покупкой а/м.
3. Выясните **наличие водительских прав** и паспорта у клиента, сделайте копию паспорта и водительских прав (водительский стаж **ДОЛЖЕН** быть не менее 2 лет).
4. Допустим ТД только с одним пассажиром или с одной семьей. О любом подозрительном случае необходимо ставить в известность представителя охраны.
5. **Проверьте соответствие а/м для ТД и интересующей клиента.** В случае расхождений по КПП, мощности – объясните разницу в вождении
6. Предложите клиенту подождать, пока вы возьмете ключи и заполните необходимые документы. При проведении тест-драйва необходимо оформить **путевой лист** с указанием показателя одометра, у делопроизводителя возьмите документы на тест-драйв, проверьте **наличие действующей доверенности.**
7. Еще раз **обратите внимание клиента** на внешние и внутренние особенности / преимущества а/м на пути к машине
8. **Объясните порядок проведения ТД.** Сначала Консультант ведет а/м, демонстрируя дорогу и возможности а/м. Клиент ведет а/м по тому же маршруту; Консультант должен находиться на сиденье пассажира.
9. Во время ТД **ремни безопасности** должны быть застегнуты у водителя и пассажира на переднем сиденье. Правила движения должны выполняться. Консультант несет ответственность за безопасность и сохранность а/м.
10. Во время ТД обращайте внимание на **выполнение правил ДД**, будьте вежливы с пешеходами.
11. Вернувшись к ДЦ, **поменяйтесь местами с клиентом** и предложите ему следовать тем же маршрутом. Продолжайте обращать внимание клиента на особенности и преимущества данной модели а/м во время движения.
12. После ТД поинтересуйтесь **мнением клиента**, предложите заполнить Журнал тест-драйва, усильте позитивное восприятие.
13. Во время пока **Клиент заполняет Журнал ТД**, продавец-консультант обязан сдать ключи от а/м охране, документы сдать делопроизводителю, в путевом листе отметить показание одометра после проведения ТД, заполнить оборотную сторону путевого листа, указав маршрут следования и сдать путевой лист секретарю.
14. **Предложите Клиенту покупку / сделайте заказ.**



2.6. Заключение договора

Если клиент дает Вам сигналы готовности к покупке, незамедлительно переходите к завершению Вашей презентации и заключению договора

- Проявление большего интереса к товару через невербальные каналы
- Появляется интерес к деталям, возникает много вопросов
- Покупатель становится активнее
- Покупатель хочет проверить товар на практике
- Покупатель делает допущения, делает высказывания о покупке как о свершившемся факте

Получив сигнал, переходите к завершению продажи

Ваша цель – завершить продажу, а не презентацию

Однако, не спешите

1. Подведите итог
2. Получите подтверждения, что сомнений не осталось
3. Предложите клиенту заполнить договор
4. Занесите все необходимые данные в форму договора (см. раздел «Документооборот», «Продажа а/м»)

После заполнения договора

- **Одобрите выбор клиента**
- **Сохраняйте раппорт** (подстроившись под жесты, мимику, голос и другие параметры собеседника)
- **НЕ продолжайте презентацию**

2.7. Последующие действия

1. **Создайте базу данных по Клиентам.** Сразу после контакта с клиентом внесите данные о клиенте в базу данных по клиентам с указанием имени клиента, его телефона, даты рождения, семейное положение, кол-во детей, место работы, хобби (файл потенциального клиента - ФПК)
2. Укажите в базе данных **а/м, цену а/м и доп. Оборудование** (ФПК)
3. Добавьте еще какую-либо уместную информацию (ФПК)
4. Сформируйте **пакет документов Клиента** (копия паспорта Клиента – будущего собственника а/м, копия счета на оплату а/м с полной его стоимостью, договор с оригинальной подписью Клиента, копия ПТС, если есть)
5. Спланируйте ваши дальнейшие действия в отношении этого клиента. В случае, если дальнейшие шаги требуют подключения других служб (например, отдел кредитования и страхования), согласуйте свои действия сразу после визита клиента
6. Внесите все решения в ваш ежедневник
7. За неделю выдачи, когда есть информация о приходе а\м на склад необходимо **совершить звонок клиенту.** В процессе звонка необходимо:
 - Заранее предупредить Клиента о приходе его автомобиля на склад, если Клиент сделал заказ на автомобиль
 - Ориентировать на срок когда машина придет на ДЦ
 - Окончательное обсуждение необходимого дополнительного оборудования
 - Согласовать срок и форму доплаты. В случае если клиент пользуется кредитом обсудить все дальнейшие шаги по доплате за а\м. Страховка, ГИБДД, визит в банк.
8. Если клиент пользуется кредитом после разговора с клиентом необходимо отправить **документы специалисту по кредитованию**
9. Проверить наличие **оригинала ПТС** после одобрения банком кредита и прихода машины на склад.



2.8. Подготовка и выдача автомобиля



Техник по предпродажной подготовке должен

- Отправить а/м на мойку
- Проверить комплектность а\м
- Проверить а/м на наличие\отсутствие сколов, царапин и других повреждений
- При обнаружении любого дефекта сообщить менеджеру
- Далее непосредственно сами действия по предпродажной подготовке и сервисному обслуживанию, установке дополнительного опциона
- Проверяется готовность машины к эксплуатации: сход развал, мотор тестер, проверка всех жидкостей, всех систем. В сервисной книжке обязательно ставиться отметка о прохождении предпродажной подготовки, заполненный бланк о предпродажной подготовке передается в отдел оформления
- Техник устанавливает парковочные номера и ставит машину на стоянку
- Техник должен заправить а\м установленным количеством топлива (при необходимости)

Продавец

- После получения информации о прибытии а\м на склад ДЦ и прохождении предпродажной подготовки необходимо созвониться с клиентом. Менеджер согласовывает дату окончательной оплаты за а\м и его выдачи
- Если машина оплачена полностью, и клиент использует кредитную схему оплаты продавец должен послать все данные клиента специалисту по оформлению а\м и проверить наличие ПТС
- Менеджер должен проконтролировать приход ПТС
- Подготовить все необходимые документы для выписки документов на машину делопроизводителями
- Вставить в график выдачи за 4 дня
- После окончательного решения о дате оплаты, поставьте автомобиль в план выдачи автомобилей.
- Убедитесь в готовности (физической) а\м к выдаче. Правильно ли была проведена предпродажная подготовка, нет ли на машине сколов, царапин, установлен ли весь согласованный опцион, чистая ли машина, заправлен ли а\м

2.8. Подготовка и выдача автомобиля



1. Запланируйте прибытие клиента за автомобилем заранее. Помните, что приобретение автомобиля – это праздник для клиента
 - согласуйте с клиентом дату и время его прибытия на Дилерский Центр и запишите это время в своем календаре и в плане выдач
 - проинформируйте руководителя отдела о предстоящей выдаче не менее чем за сутки
2. За 1 час до планируемого прибытия клиента проверьте наличие и готовность всех документов, номерных знаков (если а/м устанавливался на учет в ГИБДД), наличие в отделе оформления документов по установке дополнительного оборудования, инструкций по эксплуатации, заполненной сервисной книжки, бланк Предпродажной Подготовка (ПП)
3. Осмотрите автомобиль на предмет наличия в нем соответствующего спецификации оборудования. Убедитесь, что автомобиль заправлен и исправно заводится и работает на холостых оборотах. Убедитесь в отсутствии кузовных повреждений
4. За 20 минут до планируемого прибытия клиента подготовьте пакет документов для подписей и оплаты за дополнительное оборудование.
Выдача производится в специально выделенном для этого месте.
5. Когда клиент пришел за автомобилем, сопроводите его к автомобилю, продемонстрируйте установленное дополнительное оборудование. Пр продемонстрируйте автомобиль со всех сторон
6. Предложите клиенту подписать все необходимые документы (см. раздел «Документооборот», «Выдача а/м»)
7. Сопровождайте клиента в кассу для оплаты за установку дополнительного оборудования
8. Ответьте на возможные вопросы клиента и покажите, где находится инструкция по эксплуатации
9. Предложите клиенту присесть в автомобиль. Предложите клиенту отрегулировать водительское сидение и зеркала заднего вида под удобную ему посадку. Предложите ему проверить работу всех систем и оборудования автомобиля. Помогите клиенту
10. Ознакомьте с регламентом проведения обслуживания и предварительной записи на первое ТО.
11. Пр продемонстрируйте моторный отсек. Как открывается капот, где находятся горловины бачков омывающей и охлаждающей жидкостей
12. Пр продемонстрируйте как открывается багажник. Покажите где находятся запасное колесо, домкрат.
13. Подпишите акт приема - передачи, и передайте ему ключи от автомобиля, пожелав ему счастливого пути.

ПОМНИТЕ НАШЕ ОСНОВНОЕ ПРАВИЛО:

МЫ ПРОДАЕМ ПРЕИМУЩЕСТВА!!!

МЫ ДЕЛАЕМ ЛЮДЕЙ СЧАСТЛИВЫМИ ОТ ТОГО, ЧТО ОНИ СДЕЛАЛИ ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР, ОБРАТИВШИСЬ В САЛОНЫ АВТОЦЕНТРА ВОСТОК!!!

ДАРИТЕ ЛЮДЯМ СЧАСТЬЕ!!! НЕ ЖАЛЕЙТЕ ДЛЯ ЭТОГО СИЛ!!!

2.9. Последующее общение с клиентом

Продавец несет ответственность за то, чтобы в течение 3 дней после покупки автомобиля у Клиента поинтересоваться его мнением об обслуживании, автомобиле и тем, как понравился автомобиль его / ее друзьям

Если у клиента возникли причины для недовольства, свяжитесь с соответствующим отделом для решения и устранения возникшей проблемы. Проинформируйте клиента о возможности и пути решения вопроса в течение 24 часов и получите согласие. Проконтролируйте процесс выполнения

Свяжитесь с клиентом по истечении 1 месяца.

Поинтересуйтесь у Клиента его мнением об обслуживании, об автомобиле. Доволен ли Клиент автомобилем, расскажите о новостях Компании (презентации, новые модели ит.п.)

Свяжитесь с Клиентом в день его рождения и поздравьте его.

Свяжитесь с Клиентом через год.

При каждом контакте с клиентом интересуйтесь его мнением об обслуживании. Если у клиента возникли причины для недовольства, свяжитесь с соответствующим отделом для решения и устранения возникшей проблемы. Проинформируйте клиента о возможности и пути решения вопроса в течение 24 часов и получите согласие

Проконтролируйте процесс выполнения

Напомните ему о системе трейд-ин в Компании, если он решил поменять свой автомобиль.

Пригласите Клиента в наш Центр, с целью предложения нового автомобиля ему или его близким.

2.10. Работа с потенциальным клиентом

1. Создайте базу данных потенциальных клиентов, укажите имя клиента, вид контакта, отобразите в ней интерес клиента: к модели, опциям, возможности оплаты, интерес к проведению тест- драйва.(ФПК)
2. Свяжитесь с потенциальным клиентом в течение 7 рабочих дней с момента последнего контакта (если нет другой договоренности)
3. Напомните о предыдущем контакте и поинтересуйтесь, возникли ли какие-либо вопросы. Предложите тест-драйв на желаемом а/м, расскажите о новых моделях, и т. д
4. Развивайте / найдите интерес потенциального клиента , договоритесь о встрече
5. Поблагодарите клиента за время, которое он уделил разговору
6. Свяжитесь с Клиентом по истечении 1 месяца
7. Напомните о предыдущем контакте и поинтересуйтесь, возникли ли какие-либо вопросы
 - Предложите тест-драйв на желаемом а/м
 - Расскажите о новых моделях, и т. д
 - Развивайте / найдите интерес потенциального клиента , договоритесь о встрече
 - Поблагодарите клиента за время, которое он уделил разговору
8. Свяжитесь с потенциальным Клиентом и расскажите ему о специальных предложениях, тест-драйвах и т.д.
Поблагодарите Клиента за время, которое он уделил разговору.

III. ИНСТРУМЕНТЫ ПРОДАЖ

3.1. Кредит, лизинг, страхование, ГИБДД

- **Кредит, лизинг**
- В случае если клиента заинтересовали условия кредитования и иной финансовой поддержки, предлагаемой Вашей компанией, продавец должен проинформировать клиента о существующих схемах
- Существующие банки и программы.
- Условия процентных ставок в зависимости от текущих условий.
- Сроки погашения
- В случае если клиента интересуют дополнительные сведения по какому-либо вопросу, касающемуся финансовой поддержки, приглашается специалист по кредитованию.
- **Страхование**
- Продавец должен проинформировать обо всех услугах, предоставляемых Вашей компанией, в том числе и страховании.
- Существующие страховые продукты
- Условия процентных ставок, специальные программы, индивидуальный подход.
- Преимущества заключения договора в автосалоне перед обычными страховыми агентами.
- Пригласите специалиста по страхованию для проведения детального расчета страховой премии.
- **ГИБДД**
- Продавец должен проинформировать клиента об оказании помощи в постановке на учет в ГИБДД.
- В случае, если клиент заинтересовался, необходимо подготовить все документы. (см раздел «Документооборот»)



В КРЕДИТ



3.2. Трейд - ин

Держите постоянный контакт с Вашими клиентами, после первого года пользования автомобилем расскажите ему еще раз про условия обмена автомобиля с пробегом на новый. После получения информации от Клиента о его готовности воспользоваться услугами трейд-ин продавец должен сформулировать предложение клиенту о повторной покупке.

В процессе трейд – ин:

Продавец – специалист trade-in договаривается о проведении диагностики на Сервисе, согласовывает дату и время встречи с Клиентом.

Исходя из итогов диагностики и исходя из рыночного спроса, специалист по трейд - ин оценивает машину.

Машина должна быть снята с учета в ГИБДД, если автомобиль не снят с учета, Клиент – собственник автомобиля может воспользоваться услугой салона, в этом случае Клиент оплачивает услугу снятия с учета из собственных средств.

Составить и подписать договор комиссии, где прописать, во сколько оценен автомобиль с учетом НДС, и отдельно сумму НДС. ВАЖНО указать в договоре модель и вин номер нового автомобиля, в зачет которого принят автомобиль с пробегом.

ВНИМАНИЕ!!! договор комиссии заключается только с собственником автомобиля с пробегом, при этом то же самое лицо должно быть собственником нового автомобиля.

Составить и подписать Акт приема – передачи подержанного автомобиля. Акт составляется и подписывается только с собственником автомобиля! Принять автомобиль, ПТС, комплекты ключей от автомобиля, Копию паспорта. Все документы на подержанный автомобиль передать на хранение Начальнику отдела розничных продаж.

Подписать с Комитентом (собственником подержанного автомобиля) пустой бланк Отчета комиссионера.

Договор комиссии оформляется в день сдачи б/у автомобиля.

ВНИМАНИЕ! Весь документооборот проходит совместно с продавцом отдела трейд-ин. (см. раздел «Документооборот», «Трейд-ин»)



IV. ДОКУМЕНТООБОРОТ

4.1. Продажа нового автомобиля

Если клиент дает Вам сигналы готовности к покупке, переходите к завершению Вашей презентации и заключению договора

Ваша цель – завершить продажу, а не презентацию

- Однако, не спешите
- Подведите итог
- Получите подтверждения, что сомнений не осталось
- Предложите клиенту заполнить договор
- Занесите все необходимые данные в форму договора

Продажа нового автомобиля

1. Заключение Договора купли-продажи нового автомобиля. Укажите в пункте об оплате а/м способ оплаты и сроки. В Договоре указывается стоимость автомобиля, в СТРОГОМ соответствии с утвержденным прайс-листом, а также НДС. Сохранить договор в соответствующей папке в наименовании файла указать фамилию Клиента, модель и фамилию продавца. Распечатать договор в двух (или трех, если нужен договор для банка) экземплярах, подписать от обеих сторон.
2. Сразу после решения о покупке автомобиля, зарезервируйте автомобиль в карте склада, указав в примечании дату и сумму внесенного залога, систему и срок доплаты, при этом очень важно незамедлительно позвонить в ООО «ВостокАвто» и отметить резерв автомобиля в общей карте склада. Поставить в известность руководителя о сроке и форме оплаты автомобиля Клиентом.
3. Если автомобиля, в необходимой комплектации (цвете) нет на складе, заключите Договор поставки автомобиля, указав срок поставки на 7 дней больше возможного прихода автомобиля (уточнить у Руководителя отдела)
4. Выставить Счет для оплаты на полную стоимость нового автомобиля.
 - Если новый автомобиль приобретается Клиентом по системе trade-in, то в договоре на новый автомобиль указывается сумма (оценочная стоимость б/у автомобиля), со сроком оплаты в три месяца.
 - *Важно произвести диагностику автомобиля в ТехЦентре, ПОСЛЕ чего определяется конечная оценочная стоимость б/у автомобиля.*
 - *Составить Договор купли – продажи автомобиля нового.*
 - *Составить Договор комиссии, в котором указать, что денежные средства от продажи поддержанного автомобиля засчитаются в оплату нового автомобиля.*
 - *При этом ВАЖНО подписать у собственника б/у автомобиля Отчет комиссионера с открытой датой.*

4.1. Продажа нового автомобиля

- Автомобиль выдается только после полной оплаты. Оплату в программе 1С отражает бухгалтер. Оплата за автомобиль может быть подтверждена следующими документами:
 - Если Клиент оплачивает собственными денежными средствами в оперкассе КБ «КРК», то ему выдается Квитанция.
 - Если оперкасса КБ «КРК» не работает, то продавец автомобилей принимает деньги в рублях и обязательно пробивает кассовый чек по кассовому аппарату (смотри инструкцию у кассового аппарата). Кассовый чек вместе со сдачей выдать Клиенту. Затем, попросить у Клиента кассовый чек и Счет и снять с них копии: один экземпляр копии передать в бухгалтерию, второй – оставить в папке клиента!
 - Если Клиент оплачивает безналично, то предъявляется платежное поручение. Оплата считается совершенной, когда денежные средства Клиента будут зачислены на расчетный счет ООО «Восток Кар». Подтвердить зачисление денежных средств на расчетный счет может только бухгалтер.
 - Если оплата осуществляется за счет кредитных средств, то такая оплата считается безналичной, смотри пункт 1.2.3.
- Спланируйте ваши дальнейшие действия в отношении этого клиента. В случае, если дальнейшие шаги требуют подключения других служб (например, отдел кредитования и страхования), согласуйте свои действия сразу после визита клиента.
- После согласования списка дополнительного оборудования с Клиентом, а также сроков оплаты автомобиля, необходимо внести автомобиль в план выдачи, предоставив при этом заказ-наряд на доп.оборудование старшему продавцу для уточнения окончательной даты выдачи автомобиля, при этом важно помнить, что ТОЛЬКО после полной оплаты автомобиля, на него возможно начать установку дополнительного оборудования.



4.2. Продажа автомобиля с пробегом

При решении клиента приобрести автомобиль из числа комиссионных автомобилей, необходимо:

1. В случае, если Клиент оплачивает комиссионный автомобиль за наличный расчет, выставляется счет и производится оплата на расчетный счет, либо в кассу компании (как при продаже нового автомобиля). Договор купли продажи делать не нужно.

2. В случае, если Клиент, приобретая комиссионный автомобиль, использует кредитные средства банка, то необходимо заключить договор купли-продажи автомобиля. **ВНИМАНИЕ** договор оформляется по образцу, подобной сделки. **ВАЖНО**, что при продаже комиссионных автомобилей Компания не является собственником автомобиля, а действует от лица и по поручению собственника, на основании договора комиссии, поэтому в преамбуле договора нужно указать, что Генеральный директор действует по поручению собственника, на основании Договора комиссии, заключенного с собственником.

3. Проконтролировать подтверждение оплаты подержанного автомобиля

4. Составить и подписать Акт приема передачи подержанного автомобиля.

5. Делопроизводители заполняют ПТС, выписывают Справку – счет, транзитные номера. Снимаются копии со Справки – счета и Транзитных номеров. Документы передаются продавцу, ведущему сделку, продавец подписывает их у Покупателя подержанного автомобиля.

Выдача комиссионного автомобиля производится **ТОЛЬКО** после полной оплаты, оформляется автомобиль как комиссионная продажа, **ВАЖНО** подписать с Клиентом акт приема- передачи комиссионного автомобиля.

4.3. Trade-in

В процессе трейд – ин:

Продавец – специалист trade-in договаривается о проведении диагностики на Сервисе согласовывает дату и время встречи с Клиентом. Исходя из итогов диагностики и исходя из рыночного спроса, специалист по трейд – ину оценивает машину, уведомляет об оценке Начальника отдела розничных продаж.

При оценке автомобиля ориентироваться на то, что подержанная машина должна быть продана в течение месяца.

1. После согласования цены с Клиентом специалист по трейд-ину проверяет документы на автомобиль наличие подлинника ПТС (обратить внимание на последнего собственника) обязательно! Машина должна быть снята с учета в ГИБДД, если автомобиль не снят с учета, Клиент – собственник автомобиля может воспользоваться услугой салона, в этом случае Клиент оплачивает услугу снятия с учета из собственных средств. В целях предотвращения различных махинаций, обратите внимание, чтобы ПТС не был с пометкой «ДУБЛИКАТ».

2. Составить и подписать договор комиссии, где прописать, во сколько оценен автомобиль с учетом НДС, и отдельно сумму НДС. ВАЖНО указать в договоре модель и вин номер нового автомобиля, в зачет которого принят автомобиль с пробегом. Договор составляется и подписывается только с собственником автомобиля! Минимальная комиссия составляет 5 000 рублей.

ВНИМАНИЕ!!! договор комиссии заключается только с собственником автомобиля с пробегом, при этом то же самое лицо должно быть собственником нового автомобиля.

3. В любых иных ситуациях, оформление документов производить под личным контролем Директора по продажам или главного бухгалтера Компании.

4. Составить и подписать Акт приема – передачи подержанного автомобиля. Акт составляется и подписывается только с собственником автомобиля! Принять автомобиль, ПТС, комплекты ключей от автомобиля, Копию паспорта. Все документы на подержанный автомобиль передать на хранение Начальнику отдела розничных продаж.

5. Подписать с Комитентом (собственником подержанного автомобиля) пустой бланк Отчета комиссионера. (Приложение 1)

6. Если автомобиль не снят с учета в органах ГИБДД, Клиент обязан оплатить услугу снятия автомобиля с учета дополнительно с собственных средств и предоставить нотариально заверенную доверенность на сотрудника Компании.

4.3. Trade-in

Договор комиссии оформляется в день сдачи б/у автомобиля.

Автомобиль с пробегом необходимо помыть, произвести химчистку салона (по необходимости), сделать фотографии и определить цену для продажи. разместить фото на сайте Компании, а также в других рекламных носителях.

- После продажи автомобиля с пробегом, принятого по системе трейд-ин, и оформления всех необходимых документов с предыдущим и новым собственником автомобиля с пробегом **ВСЬ** пакет документов передается в бухгалтерию.

Передача документов по проведению сделки продажи подержанного автомобиля в бухгалтерию.

- Заполнить подписанный Отчет комиссионера. Данные из отчета должны соответствовать Акту приема - передачи автомобиля от прежнего собственника и Акту приема – передачи с новым собственником.
- Передать в бухгалтерию следующие документы:
 - Договор комиссии.
 - Акт приема передачи подержанного автомобиля с прежним собственником.
 - Копия паспорта прежнего собственника.
 - Отчет комиссионера.
 - Акт приема – передачи с новым собственником.
 - Копия паспорта нового собственника.
 - Копия Справки – счета
 - Копия транзитных номеров.
 - Договор купли продажи подержанного автомобиля с новым собственником, если таковой составлялся.

Внимание! Важно ежемесячно составлять и сдавать отчет в бухгалтерию о сдаче-приеме подержанных автомобилей, продажах и остатках.



4.4. Подготовка и выдача автомобиля



Подготовка автомобиля к выдаче.

1. После полной оплаты автомобиля и окончательного уточнения списка дополнительного оборудования, а также после обсуждения услуги содействия в регистрации а/м в органах ГИБДД необходимо:
уточнить дату установки дополнительного оборудования на автомобиль у старшего Продавца или менеджера доп.оборудования и дату постановки на учет в ГИБДД в отделе оформления.

Необходимые документы для регистрации для проживающих в г. Москва:

- ПТС, подписанный собственником а/м (оригинал и 2 копии).
- рукописная доверенность на сотрудника Компании (в двух экз. + третий пустой бланк).
- страховой полис ОСАГО, в котором вписан сотрудник Компании, (оригинал+копия).
- Копия паспорта собственника
- Договор купли-продажи или счет справка (оригинал + копия).
- ГТД (если есть)

ВАЖНО! для проживающих в Московской обл. необходимо вместо рукописной доверенности предоставить доверенность, заверенную нотариусом (оригинал и копию)

2. Определить со старшим продавцом или менеджером по доп. оборудованию дату готовности автомобиля к выдаче,

обсудить дату и примерное время выдачи автомобиля с Клиентом, договориться с Клиентом о контрольном звонке по готовности автомобиля.

3. Поставить автомобиль в План выдачи автомобилей указав примерное время выдачи автомобиля клиенту, при этом важно сделать все необходимые пометки, по установке дополнительного оборудования или другие (н-р.: Оформление через КРК – рассрочка).

4. По приходу автомобиля в салон, после подготовки его к выдаче, необходимо:

- Проверить комплектность, чистоту а\м
- Убедитесь в готовности (физической) а\м к выдаче. Правильно ли была проведена предпродажная подготовка, нет ли на машине сколов, царапин, установлен ли весь согласованный опцион, чистая ли машина, заправлен ли а\м

5. Запланируйте прибытие клиента за автомобилем заранее. Помните, что приобретение автомобиля – это праздник для клиента

согласуйте с клиентом дату и время его прибытия на Дилерский Центр и запишите это время в своем календаре

- проинформируйте руководителя отдела о предстоящей выдаче не менее чем за сутки

4.4. Подготовка и выдача автомобиля

Выдача автомобиля

1. За 1 час до планируемого прибытия клиента проверьте наличие и готовность всех документов, номерных знаков (если а/м устанавливался на учет в ГИБДД), наличие в отделе дополнительного оборудования документов по установке дополнительного оборудования, инструкций по эксплуатации, заполненной сервисной книжки

2. Документы на отгрузку автомобиля оформляет делопроизводитель.

Делопроизводитель обязан удостовериться, что оплата за автомобиль произведена полностью! В комплект документов входит:

3. Если покупатель – **физическое лицо**, то все документы оформляются и выдаются только тому, кто производил платеж. Кто платил – тот и собственник! Выдавать документы и автомобиль можно только собственнику! Если платил один человек, а документы он хочет оформить на другого человека, то необходимо переоформить платеж на того человека, который будет собственником. (смотри ниже «возврат денежных средств»)

- Товарная накладная (ТОРГ-12). В товарной накладной обязательна подпись лица разрешающего отгрузку автомобиля – это может быть Директор по продажам, Начальник отдела розничных продаж автомобилей; подпись главного бухгалтера и подпись продавца, производящего выдачу автомобиля.

- Паспорт транспортного средства (ПТС)

- Акт приема – передачи автомобиля;

- Договор купли – продажи транспортного средства

- Сервисная книжка;

- Комплект ключей к автомобилю.

- Карта на сервисное обслуживание в сервисном центре ООО «ВостокАвто»

- Анкета покупателя.

4. Если покупатель – **юридическое лицо**:

- Товарная накладная (ТОРГ – 12). В товарной накладной обязательна подпись лица, разрешающего отгрузку автомобиля – это может быть Директор по продажам, Начальник отдела розничных продаж автомобилей; подпись главного бухгалтера и подпись продавца, производящего выдачу автомобиля.

- Паспорт транспортного средства (ПТС).

- Счет-фактура;

- Акт приема-передачи автомобиля;

*- Договор купли – продажи транспортного средства (для юр. лиц **обязательно**)*

4.4. Подготовка и выдача автомобиля



- *Сервисная книжка*
 - *Комплект ключей к автомобилю.*
 - *Карта на сервисное обслуживание в сервисном центре ООО «ВостокАвто».*
 - *Анкета покупателя.*
-
- Продавец выдает и подписывает у Клиента документы на автомобиль. После подписания Клиентом ПТС менеджер должен снять двухстороннюю копию с ПТС.
 - Если Клиент – **юридическое лицо**, то **ОБЯЗАТЕЛЬНО** Доверенность на представителя от юридического лица, который осуществил платеж. В доверенность обязательно должны быть следующие реквизиты: **дата выдачи, место выдачи, срок действия доверенности, фамилия имя отчество представителя, паспортные данные, адрес регистрации, марка и VIN автомобиля, на какие действия выдана доверенность («получить от ООО «Восток Кар» автомобиль...»)** **подпись представителя, подпись руководителя и главного бухгалтера, печать организации.**
 - При выборе Клиентом программы кредитования ЗАО «КРК» покупателем автомобиля является ЗАО «КРК».
 - Предложите клиенту присесть в автомобиль. Предложите клиенту отрегулировать водительское сидение и зеркала заднего вида под удобную ему посадку. Предложите ему проверить работу всех систем и оборудования автомобиля. Помогите клиенту.
 - Продемонстрируйте моторный отсек. Как открывается капот, где находятся горловины бачков омывающей и охлаждающей жидкостей.
 - Продемонстрируйте как открывается багажник. Покажите где находятся запасное колесо, домкрат
 - Подпишите акт приема - передачи, и передайте ему ключи от автомобиля, пожелав ему счастливого пути

4.5. Возврат аванса Покупателю

Возврат авансов покупателю при отказе от приобретения автомобиля при оплате в кассу предприятия либо в оперкаассу КБ «КРК».

1. При возврате аванса Покупатель собственноручно должен заполнить «Заявление на возврат аванса покупателю». (Приложение 2). В заявлении подчеркнуть, что денежные средства вносились в кассу предприятия, если пробивался кассовый чек. Подчеркнуть расчетный счет, если деньги поступали в оперкаассу КБ «КРК».

2. Заявление на возврат аванса покупателю должен завизировать Начальник отдела розничных продаж или Старший продавец (в пределах 10% от стоимости автомобиля), Директор по продажам (если возврат составляет более 10% от стоимости автомобиля).

3. К заявлению прикладываются следующие документы:

- Копия паспорта.
- Копии документов, подтверждающих оплату.
- Копия счета.

4. Продавец должен убедиться, что человек заявляющий требование о возврате автомобиля соответствует человеку вносившему оплату за автомобиль.

5. Комплект документов на возврат передается в бухгалтерию на ул. Большая Черкизовская, дом 9, корпус 1. В рабочие дни с 9,00 до 17,45.

6. Бухгалтер проверяет, что денежные средства действительно поступили в кассу предприятия (пробивался кассовый чек) либо поступали на расчетный счет через оперкаассу КБ «КРК».

7. Бухгалтер оформляет расходный кассовый ордер и передает его вместе с деньгами продавцу.

8. Продавец подписывает Расходный кассовый ордер у покупателя, который осуществлял оплату и возвращает подписанные документы в бухгалтерию.

Возврат авансов покупателю при отказе от приобретения автомобиля при безналичной оплате .

1. При возврате аванса Покупатель собственноручно должен заполнить «Заявление на возврат аванса покупателю». (Приложение 2). В заявлении подчеркнуть, что денежные средства вносились на расчетный счет. Указать платежные реквизиту по которым будет произведен возврат.

2. Заявление на возврат аванса покупателю должен завизировать Начальник отдела розничных продаж или Старший продавец (в пределах 10% от стоимости автомобиля), Директор по продажам (если возврат составляет более 10% от стоимости автомобиля).

4.5. Возврат аванса Покупателю

3. К заявлению прикладываются следующие документы:

- Копия паспорта.
- Копии документов, подтверждающих оплату.
- Копия счета.

4. Продавец должен убедиться, что человек заявляющий требование о возврате автомобиля соответствует человеку, вносившему оплату за автомобиль.

5. Комплект документов на возврат передается в бухгалтерию на ул. Большая Черкизовская, дом 9, корпус 1. В рабочие дни с 9,00 до 17,45.

6. Бухгалтер проверяет факт поступления денежных средств.

7. Денежные средства перечисляются на расчетный счет Клиента в течение трех рабочих дней.



4.6. Назначение документов

1. Счет – основание платежа.

2. Кассовый чек или квитанция – подтверждение факта оплаты.

3. Товарная накладная – переход права собственности от Компании к конечному Покупателю. Применяется для оформления продажи, составляется в двух экземплярах, из которых первый экземпляр остается в Компании, а второй передается Покупателю.

Товарную накладную подписывают:

- - начальник отдела розничных продаж автомобилей;
- - главный бухгалтер;
- - продавец консультант.

4. Счет-фактура – это документ, выписываемый продавцом на имя покупателя и удостоверяющий фактическую поставку товара и его стоимость. Является основанием для принятия предъявленных сумм НДС к вычету или возмещению. Подписывается руководителем и главным бухгалтером организации либо иными лицами, уполномоченными на то приказом по организации или доверенностью от имени организации. Обязательно выдается если Покупатель – юридическое лицо.

5. Акт приема-передачи – это **физическая передача** автомобиля покупателю, включая и передачу всех рисков.

6. ПТС – документ автомобиля, подтверждающий собственника.



СОДЕРЖАНИЕ

• I Миссия и цели Компании	
• 1.1. Пять принципов сотрудника	2
• 1.2. Внешний вид продавца-консультанта	3
• 1.3. Рабочий день	4
• 1.4. Общение по телефону	5
• II Техника продаж	
• 2.1. Первый контакт	7
• 2.2. Подстройка	8
• 2.3. Выявление потребностей	9
• 2.4. Презентация автомобиля	10
• 2.5. Тест-драйв	12
• 2.6. Заключение договора	13
• 2.7. Последующие действия	14
• 2.8. Подготовка и выдача автомобиля	15
• 2.9. Последующее общение с Клиентом	17
• 2.10. Работа с потенциальным Клиентом	18
• III Инструменты продаж	
• 3.1. Кредит, лизинг, страхование, ГИБДД	19
• 3.2. Трейд-ин	20
• IV Документооборот	
• 4.1. Продажа нового автомобиля	21
• 4.2. Продажа автомобиля с пробегом	23
• 4.3. Трейд-ин	24
• 4.4. Подготовка и выдача автомобиля	26
• 4.5. Возврат авансов Покупателю	29
• 4.6. Назначение документов	31