



ВЫДАЧА НОВОГО АВТОМОБИЛЯ

Впишите название « ООО Автоцентр Москва», FRxxxxR

1 Зона выдачи нового автомобиля

- Оборудована системами отопления/вентиляции, содержится в чистоте и порядке, освещена должным образом
- Соответствует стандартам Марки
- В этой зоне также расположен шкаф/витрина с аксессуарами



2 Чехол для автомобиля

- Чистый, в хорошем состоянии;
- По цвету соответствует маркам Citroen или DS;
- По размеру подходит для автомобиля, предназначенного для выдачи клиенту;
- Перед и после использования хранится в шкафу;
- Используется для автомобилей, которые были «проверены и признаны готовыми к выдаче» в ходе систематического контроля качества нового автомобиля.

3 Идентификационная табличка для автомобиля

- Имеет формат А4 (в книжной или альбомной ориентации).
- Соответствует графическим стандартам марки
- Размещается на автомобиле, покрытом чехлом.
- Содержит, как минимум, следующую информацию: название дилерского центра, ФИО клиента, модель/комплектация и регистрационный знак автомобиля.



4 Руководство по передаче нового автомобиля

- ✓ В дилерском центре есть в наличии актуальные руководства по выдаче новых автомобилей
- ✓ В точности выполняется каждый этап процедуры выдачи.
- ✓ клиенту предлагается установить на его смартфон мобильное приложение «My Citroen»/«Scan My Citroën», рассказав все преимущества



5 Комплект документов, которые передаются клиенту на выдаче нового автомобиля



- Регистрационные документы



- Руководство по эксплуатации



- Сервисная книжка



- Регламент технического обслуживания

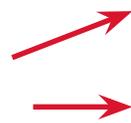
	Руководитель отдела/ Представитель ПСР	Директор ДЦ:	Исполнитель:
Дата/Подпись	/	/	

Преимущества стандарта «Выдача нового автомобиля»:

Для клиентов: Выполнение стандарта позволяет сделать выдачу автомобиля запоминающимся событием, позволяет клиенту почувствовать, что компания его ценит. Вместе со своим новым автомобилем клиент получает все сопутствующие документы и необходимую информацию, для спокойной и уверенной эксплуатации автомобиля в дальнейшем.

Для дилерского центра: Выполнение стандарта обеспечивает идеальную подготовку автомобиля к выдаче, таким образом формируя у клиента уверенность в правильности выбора, как автомобиля, так и дилерского центра.

Для каждого раздела
операционного стандарта:



- Элементы, которые вы можете адаптировать
- Набор инструментов, предоставленный Маркой. Вы можете использовать их для создания операционного стандарта **дилерского центра**.



1 Зона выдачи нового автомобиля



- Определите местоположение стенов/витрин для демонстрации аксессуаров в зоне выдачи автомобилей клиентам.



- Обновленный бренд-бук Citroën
http://stefi.inetpsa.com/dossiers/detailDossier.do#id2093_16223

2 Чехлы для автомобилей



- Выберите метод хранения защитных чехлов для автомобилей.



- Перечень каталожных номеров защитных чехлов, предназначенных для каждой из моделей Марки.

Перечень чехлов CITROEN/DS			
Размер	Refer. Модель		
Gammes de housses transversales CITROEN			
MORGATC	Taille 1	9985.25	C-ZERO / C1 / C3 / C3 Pluriel
SCEPIZA	Taille 2	9985.26	C3 Picasso / Nemo / Berlingo
FIRRAR	Taille 3	9985.27	C3 Picasso / C4 Coupé / C4 Berline / C4 Aircross / C-Elysée
CROSSC	Taille 4	9985.28	C4 Picasso 5pl.(B585-B785) et 7pl.(B587) / Berlingo / C8 / C-Crosser / C4-L (B73)
ROLLSC	Taille 5	9985.29	CS / CS Tourer / C6 / C4 Picasso 7pl.(B787)
Gamme de housses sur mesure			
CO244	DS3	9985.30	Housse sur mesure DS3
CO245	DS4	9985.33	Housse sur mesure DS4
CO246	DS5	9985.34	Housse sur mesure DS5



ВЫДАЧА НОВОГО АВТОМОБИЛЯ

3 Идентификационная табличка для автомобиля

-  Определите, какую информацию вы хотите видеть на идентификационной табличке (в дополнение к ФИО клиента, модели и регистрационному знаку автомобиля).
- Выберите формат идентификационной таблички: книжный или альбомный.
- Выберите способ демонстрации таблички: на стойке рядом с автомобилем или на чехле, закрывающем подготовленный к выдаче автомобиль.



- Пример идентификационной таблички – книжная ориентация
 - Пример идентификационной таблички – альбомная ориентация
- <http://www.brandcenter.citroen.com/index.php?id=1831&L=1>



Èãáíòèòèèàòèíí
íàÿ òááèè-èà

4 Руководство по выдаче новых автомобилей

-  [http://stefi.inetpsa.com/Развитие дилерской сети и качество/Качество/Руководства по выдаче новых автомобилей](http://stefi.inetpsa.com/Развитие_дилерской_сети_и_качество/Качество/Руководства_по_выдаче_новых_автомобилей)

- Приложение «My Citroen»/«Scan My Citroën»



Scan My Citroen



My Citroen App

5 Комплект документов, которые передаются клиенту на выдаче нового автомобиля



- Руководство по эксплуатации
- Сервисная книжка
- Регистрационные документы
- Регламент технического обслуживания



Đããèàíàò
ÒÏ_Èíòðóéöèÿ



Đããèàíàò
ÒÏ_Èíó.ìèñüíí