

Международная ассоциация дилеров ПАО «АВТОВАЗ»

Вопросы по изменениям в чек-листах аудитов, MS, ГДР

Март, 2019



LADA
НОВЫЕ ГОРИЗОНТЫ



***В14** Сотрудник сервиса выяснил Ваши планы на день обслуживания (оставите Вы автомобиль или будете ожидать окончания ремонта в дилерском центре)?*

Редко когда клиент готов сразу при записи ответить на этот вопрос, особенно если записывается на более поздний срок. Такой вопрос часто ставит клиента в тупик.

***В15.** Сотрудник сервиса информировал Вас о возможных вариантах временного решения по обеспечению Вашей мобильности на время сервисных работ: подменный (арендный) автомобиль, вызов такси или другие альтернативы?*

Данная информация более актуальна для клиента при ожидании ремонта в день ремонта. Клиент не всегда может сориентироваться о своих планах и на этом этапе данная информация лишняя.

Предложение: Перенести данные вопросы в блок F «Ожидание ремонта»



***С1.** Вам позвонили в предыдущий день посещения сервиса (днем или вечером), чтобы напомнить о предстоящем визите.*

Данный пункт не учитывают вариант, когда клиент по собственной инициативе пригоняет автомобиль накануне, или за несколько дней до записи. Такая ситуация не редкая и сотрудники сервиса всегда идут на встречу клиенту, если клиент не может предоставить автомобиль в день ремонта.

***С8.** Было ли Вам зарезервировано парковочное место рядом с дилерским центром?*

Не совсем понятно как должно это выглядеть? Должны быть таблички с гос. номером или таблички с фамилией?

Предложение: перефразировать данный вопрос. Например: "Было ли свободное парковочное место рядом с дилерским центром?" или "Возникли ли у Вас сложности с парковкой по приезду в дилерский центр?"

Чек-лист MS Сервис



D8. Мастер-консультант проверил работу внешних световых приборов автомобиля до подписания акта сдачи-приема автомобиля в ремонт?

D9. Мастер-консультант при осмотре автомобиля, спросив разрешение, открыл капот и проверил уровень рабочих жидкостей (масло, антифриз, тормозная и омывающая жидкость) до подписания акта сдачи-приема автомобиля в ремонт?

**Данные работы входят в состав Контрольно-осмотровых (диагностических) работ на ТО.
Зачем одну и ту же операцию проделывать дважды?**

E6. Мастер-консультант проводил Вас из поста приемки до демонстрационного зала новых автомобилей и показал расположение зоны ожидания (Н/А - если Вы не планировали ожидать обслуживания Вашего автомобиля в дилерском центре)?

F1. Сотрудник дилерского центра предложил Вам пройти в зону ожидания и рассказал о возможных удобствах: Wi-Fi, телевизор, видео трансляция ремонта и прочее (Н/А - если Вы не планировали ожидать обслуживания Вашего автомобиля в дилерском центре)?

Вопросы дублируются.

Чек-лист Физические стандарты

D11 Наличие элементов: подвесные/настенные таблички ("Пост 1"/"LADA Пост 1"/ "Предпродажная подготовка", "Диагностика", "Установка дополнительного оборудования", "Регулировка углов установки колес", "Агрегатный участок", "Шиномонтаж", "Место хранения демонтированных деталей", светло-серое оборудование, серая напольная плитка/ наливной пол/бетонный пол, окраска стен цветными полосами снизу-вверх (темно-серая, светло-серая, оранжевая, белая)

ПРАВИЛЬНО



Пост 1	Принимка автомобилей LADA	Предпродажная подготовка
LADA Пост 1	Приемка автомобилей	Регулировка углов установки колес
Сервис LADA	Диагностика	Уборка / мойка
	Агрегатный участок	Выдача автомобилей из сервиса
	Установка дополнительного оборудования	Шиномонтаж

НЕПРАВИЛЬНО



Недопустимы синие подъемники, нет окраски стен, нет подвесных табличек

Нет четкого перечня обязательных табличек. Нужны разъяснения по пункту: в скобках указаны обязательное наличие подвесных указателей или же все-таки перечень возможных?

Чек-лист по продажам



1.2 Автомобили, демонстрируемые в шоу-руме и выставленные на внешней экспозиции (если внешняя экспозиция предусмотрена согласованным проектом), должны соответствовать следующим требованиям:

1.5 Количество и состав а/м для пробной поездки соответствует требованиям LADA.

1.6 Автомобили для прохождения тестовых поездок соответствуют требованиям LADA.

1.13 По итогам первичного входящего звонка ПК узнал имя, взял контакт и назначил встречу.

1.14 Презентация автомобиля по 6-ти точкам соответствует требованиям LADA.

1.15 Процедура проведения тест-драйва соответствует требованиям LADA: ПК рассказал алгоритм тест-драйва (действия с пересадкой на определенном этапе); ПК аргументировал поведение автомобиля в определённый момент движения (поворот, ускорение, торможение и т.д.); ПК демонстрирует преимущества автомобиля, а не недостатки конкурентов.

1.22 Прогноз продаж текущего месяца в ИС "Дилеры-Продажи" создается исключительно руководителем отдела продаж еженедельно в установленный срок.

1.25 Каждый продавец-консультант имеет индивидуальный план продаж на текущий месяц и ознакомлен с ним.

1.27 Сотрудники службы обратной связи (менеджеры по качеству) на третий рабочий день после выдачи а/м проводят опрос клиентов, купивших автомобиль.

1.28 Сотрудниками службы обратной связи (менеджерами по качеству) проводятся мероприятия по урегулированию конфликтов с недовольными клиентами и с клиентами, не готовыми рекомендовать дилерский центр своим друзьям, знакомым.

3.19 Актуальный паспорт предприятия.

За несоблюдение всех этих пунктов начисляется штраф от 10 до 20 баллов

Предложение: Исключить штрафы. При невыполнении данных пунктов, они и так обнуляются, т.е. уже влияют на сумму баллов в чек-листе. Применение штрафов с вычетом из общего результата чек-листа считаем излишне строгой мерой.



Чек-лист по продажам



1.26. Наличие на рабочих местах ПК чек-листа с ориентировочным временем ожидания клиента в салоне перед выдачей.

Если выдача а/м не запланирована заранее, очень сложно спрогнозировать точное время подготовки автомобиля, все зависит от загрузки отдела дополнительного оборудования, оформления в кредит (во всех банках оформление занимает разное время) и оформление со сдачей б/у автомобиля в трейд-ин (диагностика, оценка).

Предложение МАД: исключить пункт чек-листа.

1.12 Количество переданных персональных коммерческих предложений клиентам не менее 250% от количества проданных автомобилей в системе LADA.

Предложение МАД: Считать конверсию КП от трафика.

1.8. Количество проведенных тест-драйвов не менее 200% от факта розничных продаж

Предложение МАД: Считать конверсию тест-драйвов от трафика.

Процедура обратной связи с сотрудниками Лада Академии

Основные проблемы.

- Сложно дозвониться до сотрудников Лада Академия.
- Отсутствует обратная связь на присылаемые письма от дилеров. Ответ на письмо может приходиться в течение 2-3 дней.
- Много отказов по заявкам на обучение.

Данные проблемы были озвучены на РК КС в июле.



План действий 3 кв 2018 – оптимизация и автоматизация обмена инфо LADA Academy = Дилер LADA.

К сожалению, эффективное и оперативное взаимодействие происходит не всегда.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!