

Часть 1.

Как найти клиентов?

Способы рассказать о себе и новой услуге

- Бесплатные – 7 способов
- Почти даром – 3 способа
- За небольшие деньги – 3 способа

Бесплатные способы

1. Расскажите всем своим сотрудникам, соседям, сотрудникам соседей о том, что у вас теперь есть новая услуга: замена масла в АКПП и ремонт АКПП. Самые первые клиенты приходят отсюда!
2. Сделайте пост в соцсетях, на своей личной страничке что вы теперь умеете работать с АКПП, периодически выкладываете информацию.
3. Обзвонить свою базу, друзей, рассказать о возможности замены масла и ремонта АКПП
4. Научить сотрудников при работе с автомобилем клиента и его приёмке обращать внимание на состояние АКПП.
5. Яндекс. Услуги
6. Яндекс.Карты
7. Гугл Карты
8. 2Гис

Почти даром

1. Вывеска и указатели в СТО.
2. Распечатка (флайер) каждому посетителю.
3. Распечатать и повесить **КРУПНО**, хорошо и из далека читаемый перечень работ:
 - Ремонт ДВС
 - Ремонт ходовой части
 - Замена масла в АКПП
 - Ремонт АКПП

За небольшие деньги

1. Реклама в Яндекс.Директ. Сайт не нужен!
2. Реклама на радио
3. Баннерная реклама

Часть 2.

Как продать?

Работа мастера-
приёмщика по продаже
услуги установки
восстановленной АКПП

Как мастер-приёмщик участвует в поиске клиента?

Традиционно, мастер-приёмщик первым начинает общение с клиентом и от его работы зависит будет ли обращение в СТО конвертировано в продажу.

Как машино-заезд конвертировать в продажу?

Отнеситесь активно к поддержанию работоспособности автомобиля клиента.

Всегда приятно, когда за те же деньги сделают еще что-то, даже какую-то мелочь.

Какие мелочи можно дать клиенту?

1. Всегда общайтесь с клиентом, спрашивайте что беспокоит, есть ли посторонние звуки. Потратить 5-10 минут и выявить дополнительную неисправность значит увеличить ваш заработок и лояльность клиента.
2. Всегда, когда позволяет возможность, проверяйте уровень и состояние масла в АКПП.
3. Уточняйте, давно ли менялось масло в АКПП. В нашем СТО каждая 5ая замена приводит к диагностированию проблемы с АКПП и работам по ремонту/установке восстановленной АКПП.
4. Будьте профессионалами. Решайте за клиента его проблемы, рассказывайте ему о них. Часто бывает так что клиент не очень внимательно относится к состоянию автомобиля, не обладает достаточной квалификацией как автовладелец и поэтому не обращает внимание на посторонние шумы и течи. Хотя во многих ситуациях они напрямую указывают на проблему с АКПП. Обязательно обращайтесь внимание на посторонние шумы, на подтеки на корпусе АКПП.

И так, пора продавать

1. В большинстве случаев клиент предпочтёт тот путь, который предложите вы. НО! Только в случае если он считает вас профессионалами!
2. Не предлагайте сравнение контракт/восстановленная АКПП. Предлагайте один путь.

Если начинается сравнение с контрактом

1. Работает преимущественно только 1 аргумент:

«Да, подороже. Но переплата процентов 20 всего. И за эти деньги не кот в мешке, а коробка, восстановленная до исходного заводского состояния с ресурсом новой»

Если начинается сравнение с контрактом

Важно! Донесите до клиента, что конечно-же покупка контракта чуть-чуть дешевле. Но есть огромная вероятность потерять деньги на любом из этапов. И в случае покупки контрактной АКПП он никогда не докажет продавцу что он отправил что-то не то или не того качества, а Ваше СТО не сможете обещать какую-то гарантию. Поэтому по деньгам лучше переплатить чуть-чуть, но поставить АКПП восстановленную до исходных заводских параметров, с гарантией 1 год или 20 000 км пробега, с ресурсом и состоянием нового агрегата.

Почему нет продаж?

1. Есть ли у вас кто-то конкретный, кто за продажи отвечает?
Собственник, управляющий, администратор. Если нет – то такой человек должен появиться.
2. В случае продажи такой дорогой услуги как наша нельзя просто назвать цену и сидеть, ждать когда к вам приедут. С клиентом нужно работать!