



Инструкция для Тайного покупателя

Mercedes-Benz GLC

Mercedes-Benz
The best or nothing.



Краткое описание проекта

Перед визитом	Оставьте заявку на обратный звонок на сайте дилерского центра, чтобы узнать, представлен ли интересующий Вас а/м в шоуруме
Сценарий	Консультация в ДЦ (презентация автомобиля, конфигурация автомобиля, получение коммерческого предложения) + тест-драйв
Целевой продукт	Вы консультируетесь по автомобилю Mercedes-Benz GLC 300 4MATIC Sport Plus. ПОСЕТИТЕ САЙТ ДО ВИЗИТА И ПОСМОТРИТЕ ВСЮ ИНФОРМАЦИЮ ОБ АВТОМОБИЛЕ, КОТОРЫЙ ВЫ ПО ЛЕГЕНДЕ СОБИРАЕТЕСЬ ПРИОБРЕСТИ: https://www.mercedes-benz.ru/passengercars/mercedes-benz-cars/models/glc/suv-x253/explore.html
Важные моменты визита	• Когда к Вам подойдет сотрудник ресепшн, скажите, что Вы хотите приобрести новый автомобиль для себя, затем подождите ПК и походите вокруг, осмотрите интерьер и автомобили. • Позвольте ПК вести разговор и выявить Ваши потребности, будьте открыты. • Выскажите несколько сомнений в приобретении Mercedes-Benz GLC 300 4MATIC Sport Plus.
Доказательство визита	Качественная MP3 запись визита и цветные фото/скан-копии всех материалов, которые Вам выдали в ДЦ (например, фирменная папка, визитка продавца-консультанта, брошюра по модели, коммерческое предложение, листовки по аксессуарам, сервисным сертификатам, финансовым продуктам и пр.). Скрин экрана , подтверждающий оформление заявки для получения обратного звонка. Перед входом в салон проговорите город, дату и время визита, адрес, Ваши ФИО, в конце визита проговорите время окончания проверки и ФИО сотрудника, который Вас консультировал.
Длительность визита	Минимум 20 минут от начала консультации в салоне продаж и минимум 20 мин на тест-драйве
Несовершение визита	Зайдите в дилерский центр не позже, чем за 1,5 часа до ее закрытия. Предварительно уточните время работы дилерского центра на сайте. Если Вы не смогли совершить визит по причине закрытия ДЦ, пожалуйста, проинформируйте нас об этом в кратчайшие сроки. Мы поясним, что Вам необходимо сделать, и отправим Вам дальнейшие указания.

Сценарий: Визит и Тест-драйв в дилерском центре

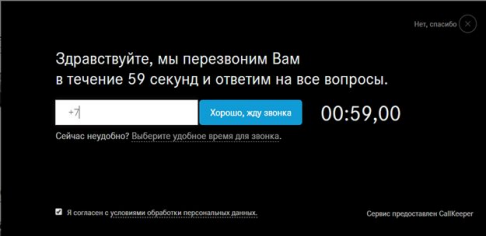
Легенда	Для себя на замену текущему автомобилю (примерный бюджет около 4,5 млн. руб.)
Модель	Mercedes-Benz GLC 300 4MATIC Sport Plus 
Приоритеты при выборе автомобиля	Современный, спортивный дизайн автомобиля, ходовые качества и внедорожные характеристики, просторный салон, практичный в использовании, большой багажник, надежность и комфорт, низкий расход топлива
Вопросы по модели	Можно ли установить дополнительно обогрев лобового стекла? Какими функциями обладает мультимедиа-система в базовой комплектации, есть ли в ней навигация?
Для кого приобретается а/м	Для себя на замену текущему автомобилю
Сроки покупки	В течение полугода
Наличие/ под заказ	Хотели бы приобрести автомобиль под заказ, выбрав наиболее подходящую под Ваши потребности комплектацию
Оплата	Наличными
Страхование	Не интересует, т.к. довольны условиями у своего страхового агента
Трейд-ин	Планируете продавать текущий а/м самостоятельно, но готовы рассмотреть трейд-ин, если предложат достаточный уровень компенсации
Сервисный сертификат	Не интересует
Аксессуары	Пока не требуются
Вопросы по продукту (выберите 1 вопрос)	- Можно ли установить дополнительно обогрев лобового стекла? - Какими функциями обладает мультимедиа-система в базовой комплектации, есть ли в ней навигация, пробки? - Есть ли функция CarPlay / Android Auto, чтобы вывести на экран мультимедиа функции своего смартфона? - Можно ли заказать климат-контроль для задних пассажиров? - Смогу ли я завести а/м со смартфона?

Информация по конкурентам

Для определения способности ПК работать с возражениями обязательно выскажите несколько сомнений, касающихся выбранной модели автомобиля. Упомяните, что Вы также рассматриваете и другие марки. Перед совершением визита ознакомьтесь с моделями конкурентов по нижеуказанным ссылкам.

Марка и модель автомобиля	Возможные аргументы (выберите 1-2 из списка ниже)
BMW X3 (xDrive20i, xDrive20d) https://www.bmw.ru/ru/all-models/x-series/X3/2017/at-a-glance.html	• За сравнимые деньги можно приобрести с более мощным двигателем, • У BMW X3 есть противотуманные фары (в GLC они не поставляются), • Есть информационные сервисы пробок, • У BMW X3 есть функция удалённого пуска двигателя, • Дизельный X3 20d динамичнее едет (двигатель мощнее по сравнению с GLC 220d), • Привлекательный экстерьер автомобиля – по сравнению с GLC он выглядит более рельефным и агрессивным, • Сиденья более комфортные: у них лучше профиль, боковая поддержка регулируется, подголовник не так сильно подпирает затылок
Audi Q5 (2.0 TFSI I4 183 кВт S tronic) https://www.audi.ru/ru/web/ru/models/q5/q5.html	• Более привлекательная цена автомобиля в схожей комплектации после скидок, • Есть информационные сервисы пробок, • Бензиновые двигатели мощнее
Lexus RX (200T AWD Executive) https://www.lexus.ru/car-models/rx/#gallery	• Подогрев лобового стекла и подогрев руля уже в базовой комплектации, • Подогрев задних сидений в базовой комплектации, • Навигационная система в базовой комплектации, • Автомобиль смотрится более солидно (т.к. он более крупный), • Больше автомобиля за те же деньги

Ключевые моменты

Подготовка к визиту	1. Прочитайте полностью данные указания 2. Внимательно ознакомьтесь с вопросами анкеты (включая информационные), а также вариантами ответа на них. 3. Пройдите Сертификацию 4. Продумайте заранее место крепления диктофона и оденьтесь так, чтобы он не был замечен.
Перед визитом	Оставьте заявку на обратный звонок на сайте дилерского центра, чтобы узнать, представлен ли интересующий Вас а/м в шоуруме: Зайдите на сайт https://dealers.mercedes-benz.ru/ и перейдите на официальный сайт дилерского центра, в который Вы планируете совершать визит. На сайте дилера выберите в меню «Автомобили» → «Новые автомобили» → «Сегодня в продаже». На открывшейся странице выберите понравившийся автомобиль и нажмите «заказать звонок».  Обратите внимание, насколько быстро с Вами свяжется дилер по оставленной заявке.
Приветствие	• При входе в дилерский центр не стоит спешить и сразу идти в сторону интересующего автомобиля в шоуруме, дайте возможность сотрудникам полноценно Вас встретить. • При входе сотрудник ресепшн дилерского центра должен установить с Вами зрительный контакт и с улыбкой поприветствовать Вас. Далее сотрудник ресепшн должен узнать Ваше имя и выяснить цель визита. В ответ на это Вы должны сказать, что хотели бы проконсультироваться по приобретению Mercedes-Benz GLC. • Обратите внимание, что сделает сотрудник ресепшн после того, как Вы сообщите о своем желании приобрести автомобиль. По стандарту сотрудник ресепшн должен связаться с продавцом-консультантом и представить его Вам. • Заметьте, насколько оперативно сотрудник ресепшн сможет найти продавца-консультанта. В идеале время ожидания продавца-консультанта должно составлять менее 5 минут. • Если время ожидания ПК составляет более 5 минут, сотрудник ресепшн должен уделить Вам внимание: например, помочь настроить Wi-Fi, предложить напитки. • Если в течение 15 минут ожидания ПК к Вам так и не подойдет, обязательно повторите запрос сотруднику ресепшн. Если в течение 15 минут после второго запроса к Вам все еще никто не подойдет, Вы имеете право покинуть дилерский центр. • Запомните, как Вас поприветствует продавец-консультант, представится ли он, назовёт ли свою позицию в ДЦ. • Обратите внимание, сколько раз в ходе консультации ПК обратится к Вам по имени. • Обратите внимание, соответствует ли внешний вид сотрудника ресепшн и продавца-консультанта премиальному уровню: опрятная одежда, официальный стиль, наличие бейджа, ухоженные руки, чистая обувь, неяркий макияж у девушек.

Ключевые моменты

Выявление потребностей	• После установления контакта с продавцом-консультантом не берите инициативу в разговоре на себя и не указывайте сразу все характеристики и комплектацию интересующего Вас автомобиля. Предоставьте продавцу-консультанту возможность выявить Ваши потребности и предложить подходящие опции. • В ходе разговора обязательно упомяните, что Вы также рассматриваете и другие марки (BMW, Audi, Lexus). Обратите внимание, как ПК отреагирует на эту фразу и о каких преимуществах Mercedes-Benz GLC Вам будет рассказано. Для поддержания разговора используйте возможные аргументы из списка выше. • Для определения способности ПК работать с возражениями обязательно выскажите несколько сомнений, касающихся выбранной модели автомобиля (например, комплектация, цвет или детали салона, объем багажника и т.д.)
Знание продукта и презентация автомобиля	• В ходе консультации ПК должен провести презентацию интересующей Вас модели автомобиля. Обратите внимание, насколько подробно и понятно ПК рассказывает про функции и опции автомобиля, связывает ли ПК преимущества автомобиля с Вашими личными потребностями в ходе презентации. • В ходе консультации обратите внимание, упомянет ли ПК следующие моменты: ○ <i>Возможные типы двигателей (Варианты ответа для GLC: GLC 200 4M, GLC 300 4M, GLC 220d 4M, GLC 300d 4M, AMG GLC 43 4MATIC, AMG GLC 63 S 4MATIC+)</i> ○ <i>Варианты экстерьера и интерьера и их особенности (базовый, AMG LINE)</i> ○ <i>Возможные варианты исполнения Mercedes-Benz GLC-Class (Premium, Sport, Sport Plus)</i> ○ <i>Дополнительные опции и основные особенности автомобиля на основании выявленных потребностей (например, пакет устройств защиты от кражи, парковочный пакет с видеокамерой заднего вида, пакет зеркал, система Mercedes-Benz User Experience и пр.).</i> • Задайте ПК дополнительные вопросы по особенностям Mercedes-Benz GLC.

Ключевые моменты

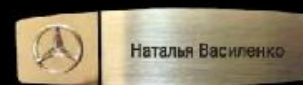
Тест-драйв

- ПК должен инициативно предложить Вам пройти тест-драйв, Вам следует согласиться. В случае если ПК в течение всего визита не предложил тест-драйв желаемой модели автомобиля, то Вам следует самостоятельно спросить о возможности проведения тест-драйва (сообщите ПК, что Вы оставляли заявку на тест-драйв), но только после того момента, когда распечатанное коммерческое предложение будет Вам передано.
- Если ПК предлагает Вам пройти тест-драйв на другой модели автомобиля, Вам следует согласиться и пройти тест-драйв на альтернативной модели, но коммерческое предложение и прочая информация должны быть получены по **Mercedes-Benz GLC**.
- Для оформления документов на тест-драйв Вам понадобятся **паспорт и водительское удостоверение**. Запомните, предоставили ли Вам на подпись документы перед прохождением тест-драйва (например, договор тест-драйва, согласие на обработку персональных данных).
- Запомните, **сколько времени Вы ожидали подготовки к тест-драйву** (с момента передачи документов до момента посадки в тестовый автомобиль).
- **До проведения тест-драйва, обратите внимание:**
 - объяснил ли ПК Вам процедуру и продолжительность тест-драйва,
 - предложил ли Вам выбрать маршрут тест-драйва из доступных вариантов, описал ли маршрут перед началом движения?
 - уточнил, хотите ли Вы начать тест-драйв в качестве водителя или пассажира?
 - помог ли ПК отрегулировать кресло, руль и зеркала?
- **Обратите внимание на тестовый автомобиль:** был ли он оклеен снаружи; чист, заправлен, исправен, прогрет/ охлажден (в зависимости от погодной ситуации)?
- Обратите внимание, связывал ли ПК Ваши ранее озвученные потребности с особенностями автомобиля во время поездки.
- В конце поездки ПК должен спросить Вас о впечатлениях от автомобиля в целом и от пройденного тест-драйва.
- Тест-драйв должен длиться не менее 20 минут. Если Вы проехали по маршруту быстрее, чем за 20 минут, а ПК предлагает Вам совершить второй круг или продолжить тест-драйв, Вы вправе отказаться, но стандарт необходимо оценить положительно.

Ключевые моменты

Поиск и конфигурация автомобиля	• Сообщите продавцу-консультанту, что Вы планируете покупку автомобиля в течение полугода, хотели бы подобрать автомобиль под свои потребности. • Обратите внимание, использовал ли ПК информацию, полученную от Вас на этапах выявления потребностей и тест-драйва (например, предпочтения по модели а/м, желаемая дата доставки, доступный бюджет, текущий а/м, основные маршруты поездок, требования в отношении комфорта, безопасности, информационных и развлекательных устройств и т.д.) при создании конфигурации? • По итогам обсуждения комплектации обратите внимание, показал ли ПК с помощью планшета, либо с помощью экрана / монитора компьютера итоговую конфигурацию автомобиля (перечислил выбранные варианты исполнения экстерьера, интерьера, опций). • Обратите внимание, использовал ли ПК различные образцы для демонстрации цветов кузова, вариантов отделки салона или продемонстрировал на автомобиле в салоне. • Каким способом ПК продемонстрировал интересные опции, функции автомобиля - на экспозиционном автомобиле, либо с помощью планшета/цифрового экрана?
Коммерческое предложение	• Обсудите с продавцом-консультантом возможные варианты покупки автомобиля. ПК должен рассчитать стоимость и распечатать Вам коммерческое предложение. Для того чтобы обсуждение коммерческого предложения выглядело более реалистично, Вам предварительно необходимо ознакомиться с ориентировочной стоимостью данной модели и уточнить про возможность предоставления скидки. • Дайте ПК возможность сделать Вам предложение по цене автомобиля, аксессуарам, дополнительным услугам. Если менеджер инициативно предлагает Вам дополнительные услуги, запомните, о каких услугах шла речь. Вы вправе прервать рассказ ПК, если сочтёте предложение неинтересным, и в этом случае стандарт должен быть зачтён. • Сообщите ПК, что планируете покупать а/м за наличный расчёт. • Если ПК будет предлагать Вам услугу трейд-ин, то сообщите, что планируете продавать текущий а/м самостоятельно, но готовы рассмотреть трейд-ин, если предложат достаточный уровень компенсации. • Поинтересуйтесь у ПК условиями гарантии на автомобиль. • Заметьте, расскажет ли Вам ПК о финальном коммерческом предложении, используя аргументы в пользу особенностей автомобиля, его преимуществ и выгоды его покупки • Обязательно заберите с собой все материалы, которые Вам выдаст ПК во время визита (буклеты, коммерческое предложение, визитку, папку для документов). Если он не предложит Вам материалы, спросите его об этом.
Завершение визита	• На протяжении консультации ПК должен несколько раз подводить Вас к заключению сделки. Посчитайте, сколько раз в ходе консультации ПК предлагал Вам заключить договор, зарезервировать а/м или внести предоплату. • Когда ПК попытается закрыть сделку, обязательно выскажите несколько сомнений в пользу приобретения автомобиля именно этой модели в этом дилерском центре в текущий момент времени. Обратите внимание, насколько уверенно вёл себя ПК, реагируя на возражения. Были ли его аргументы обоснованными и вдохновляли ли Вас на совершение покупки? • Обязательно обратите внимание на то, насколько вежливо и доброжелательно продавец-консультант с Вами попрощался, оставил ли свои контактные данные, договорился ли о последующем контакте, проводил ли до выхода.

Внешний вид сотрудников (пример)



У всех сотрудников должен быть именной бейдж.

Ресепшн



Платье черное



Пиджак черный

Продавец-консультант

Мужчина



Костюм черный



Сорочка белая
Галстук серых оттенков

Продавец-консультант

Женщина



Рубашка белая



Костюм черный

Mercedes-Benz

[illegible][illegible]

1. Анкета для прохождения тест-драйва
2. Согласие на обработку персональных данных и коммуникацию

Коммерческое предложение



1. Папка для документов
2. Коммерческое предложение
3. Визитка
4. Брошюра по автомобилю
5. Листовка «Оригинальные аксессуары для а/м»
6. Листовка «Моя уверенность. Мой сервис»
7. Листовка «Mercedes-Benz Financial»

Mercedes-Benz

Правила по заполнению анкеты

Правило 1: Анкета должна быть заполнена в течение 24 часов после совершения визита.

Правило 2: Перед заполнением анкеты внимательно прослушайте аудиозапись и заполните анкету строго в соответствии с аудиозаписью. Дословно указывайте в анкете фразы сотрудника, Ваши вопросы и другую информацию по визиту.

Правило 3: Обязательно сфотографируйте/отсканируйте ВСЕ материалы, которые Вам выдали в ДЦ и приложите их к анкете. Обязательно приложите фото ВСЕХ страниц коммерческого предложения.

Правило 4: Комментарии должны быть основаны только на том, что может быть улучшено персоналом дилерского центра.

Правило 5: Комментарии должны быть обоснованы. Пример: “Мне понравился сервис, ПОТОМУ ЧТО [подробное и точное объяснение]”

Правило 6: Если Вы заметили какие-либо особенности (как отрицательные, так и положительные), которые выходят за рамки стандартных вопросов, просьба прописать их в комментариях, даже если по всем вопросам блок оценен на 100%.