



PEUGEOT

ОБНОВЛЕННЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ СТАНДАРТЫ



2018



PEUGEOT



PEUGEOT

❑ ОПЕРАЦИОННЫЕ СТАНДАРТЫ ОТДЕЛА ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

❑ ОПЕРАЦИОННЫЕ СТАНДАРТЫ И РУКОВОДСТВА АДАПТАЦИИ

ПО

- Запись клиентов на сервис стр 3 – 6

- Подготовка к встрече клиента стр 7 – 8

- Предварительное резервирование зап.частей стр 9 - 10

- Встреча клиента в дилерском центре стр 11 -12

- Приемка и согласие клиента стр 13-14

- Осмотр автомобиля при приеме на СТО стр 15 - 16

- Выполнение работ и согласование с клиентом дополнительных работ стр 17 - 18

- Контроль качества выполненных работ перед выдачей автомобиля клиенту стр 19 - 20

- Объяснение работ и выдача автомобиля стр 21 – 22



PEUGEOT

ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ НА СЕРВИС

Впишите название "ООО Автоцентр Москва», RUXXXXX

1 На Интернет-сайтах Марки и Дилера содержится актуальная информация по послепродажному обслуживанию.



2 Клиентам предлагаются онлайн сервисы записи на СТО и расчета стоимости обслуживания.



- Обязательно для дилерского центра с момента запуска сервиса в дилерской сети.
- Поступление заявки клиента, поступление заявки клиента. Возраст автомобиля и имеющиеся промо-акции.

3 Сотрудники СТО используют журнал записи клиентов, планировщик записей, журнал учета средств, находящиеся в общем доступе.



- На приём автомобиля клиента отводится не менее 15 минут. Запись вносится в журнал после возможности реализации незапланированных вопросов.
- На выдачу автомобиля клиенту отводится не менее 7-ми минут. Запись о выдаче в обязательном порядке вносится в журнал планировщика.

4 На телефонный звонок клиента отвечают до 3-го гудка.



- Назначается диспетчер приемки для ответа на телефонные звонки и ведения журнала записи клиентов.

5 Необходимо внимательно выслушать запрос клиента коммерческое предложение с учетом пакетов сервисных услуг, возраста автомобиля и действующих промо-акций. Сделать возраста



- Причина обращения фиксируется со слов клиента, без какой-либо интерпретации. Данные по клиенту и автомобилю обновляются или вводятся в систему, создается досье.
- В досье клиента ставится отметка о необходимости оформления при приеме карты неисправности автомобиля клиента [ГЦ] и проведения кампании по модернизации.
- Отдельно отмечается необходимость присутствия при приеме технического эксперта-консультанта.

6 Клиенту систематически предлагаются и резервируются средства сохранения мобильности.



- Выбранные решения по сохранению мобильности клиента резервируются в журнале учета, находящемся в общем доступе персонала.

7 В завершении разговора клиенту проговаривают элементы записи.

- Клиенту напоминают дату, время и причину обращения.
- В зависимости от предстоящих работ, диспетчер приемки напоминает клиенту о необходимости предоставления в день визита: свидетельства о регистрации ТС, сервисной книжки, водительского удостоверения, доверенности, ключа для секретных болтов, второго ключа и т.д.

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

ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ НА СЕРВИС

Цель этого руководства – помочь адаптировать операционный стандарт к условиям работы конкретного дилерского центра [расположению и размерам помещений, структуре организации, IT-системам, коммерческой политике, методам управления...], используя ключевые пункты стандарта, который создан на основе лучших методов, существующих в данной области.

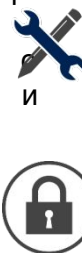
Операционный стандарт – оптимальный инструмент, позволяющий ввести в курс дела сотрудников ДЦ, недавно принятых на какую-либо должность. Кроме того, этот стандарт гарантирует универсальность и взаимозаменяемость – на случай отсутствия сотрудника, занимающего конкретную должность. Поэтому стандарт необходимо демонстрировать на видном месте, чтобы к нему могли быстро обратиться новые сотрудники или заместители.

А Адаптация операционного стандарта для дилерского центра

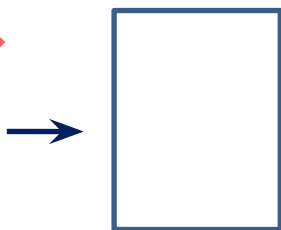
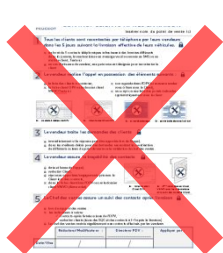
Адаптация операционного стандарта осуществляется руководителем каждого отдела в присутствии сотрудника[ов] ДЦ, ответственного за внедрение стандарта.

Как адаптировать этот стандарт?

1. Впишите название дилерского центра [ДЦ] в соответствующее поле в заголовке стандарта.
2. Для каждого из разделов стандарта:
 - ✓ Отредактируйте элементы, которые можно адаптировать в соответствии условиями работы конкретного ДЦ; эти элементы обозначены символом подробно описаны на следующей странице[ах].
 - ✓ Добавьте [по своему выбору] элементы, которые адаптируют стандарт под особенности вашего предприятия
 - ✓ Элементы операционного стандарта, обозначенные этим символом, являются обязательными и должны присутствовать в стандарте в неизменном виде
3. Заполните таблицу в нижней части листа операционного стандарта.



В Отображение операционного стандарта дилерского центра



- Копия размещается в ДЦ таким образом, чтобы ее могли видеть все сотрудники [служебное помещение отдела продаж, комната для собраний персонала отдела послепродажного обслуживания...], который должен променять операционный стандарт.

Стандарт Марки Стандарт дилерского центра

С Контроль соблюдения операционных стандартов

Соблюдение **дилерским центром** операционных стандартов проверяют:

- Руководитель отдела и директор дилерского центра во время обхода ДЦ с периодичностью, установленной ДЦ;
- Представитель Марки [как правило, региональный менеджер] в ходе инспекционного обхода ДЦ при каждом посещении ДЦ.

Результаты проверки соблюдения стандарта заносятся в чек-лист.



PEUGEOT

ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ НА СЕРВИС

Преимущества стандарта:

Для клиента: Быстро и легко записаться на обслуживание, получив при этом квалифицированные ответы на все свои вопросы.
Для дилерского центра: наилучшим образом организовать поток клиентов и одновременно оптимизировать загрузку ремонтного цеха.

Для каждого раздела операционного стандарта:

- Элементы, которые вы можете адаптировать.



- Набор инструментов, предоставленный Маркой. Вы можете использовать их для создания операционного стандарта дилерского центра.



Ниже описаны только разделы 1-6, поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего ДЦ

1 На Интернет-сайтах Марки и Дилера содержится актуальная информация по Послепродажному обслуживанию.



- Дилерский центр корректно определяется на сайте Марки. В его описании приводится достоверная информация по предлагаемым услугам, режиму работы и контактным данным

2 Клиентам предлагаются онлайн сервисы записи на СТО и калькуляции стоимости обслуживания.

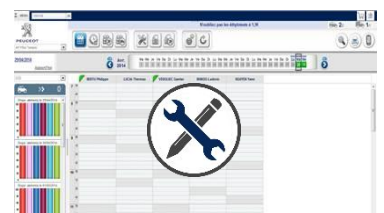


- Обязательными требованиями для запуска сервисов онлайн записи на СТО и калькуляции стоимости обслуживания являются:
 - Размещение интернет баннеров, плаката, коммуникации в СМИ, e-mail/sms рассылки и видеоролика
 - Поддержка ватсап инструкции Марки по продвижению сервиса с использованием социальной сети ватсап
 - Наличие материальных средств коммуникации «Работа с потенциальными клиентами».

3 Сотрудники СТО используют журнал записи клиентов, планировщик загрузки ремонтного цеха, журнал учета средств сохранение мобильности, находящиеся в общем доступе.



- Планировщик « My Organizer » доступный в Service Box
- Планировщики в vms дилера, другое электронное решение



ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ НА СЕРВИС

4

На телефонный звонок клиента отвечают до 3-го гудка.



- Метод для диспетчера приемки
«ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ»



ἰὰδῖα Ḷαῖηῆῆ
ḶḶḶḶḶḶḶḶ

- Руководство для диспетчера приемки
« ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ »



ἰὰῦḶḶḶḶḶ ḶḶ
ḶḶḶḶḶḶḶḶ

5

Сделать коммерческое предложение с учетом пакетов сервисных услуг, возраста автомобиля и действующих промо-акций.



- Во время записи, с целью удержания клиента, предлагать все варианты коммерческих предложений, отвечающие запросам клиента и учитывающие возраст автомобиля с применением оригинальных запасных частей.
- Обслуживание по действующим федеральным и локальным промо акциям
- Лифлет «**выбей - Пакеты сервисных услуг**»



ἰὰḶḶḶḶḶḶ
ḶḶḶḶḶḶḶḶ ḶḶḶḶḶḶḶḶ

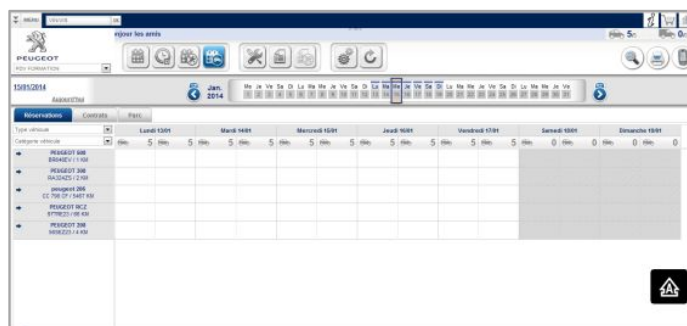
6

Клиенту систематически предлагаются и резервируются средства сохранения мобильности.



- Журнал учёта средств сохранения мобильности встроенный в планировщик «my organizer» в сервисе Vox

«



Type vehicle	Land 1501	March 1601	March 1601	April 1601	March 1701	March 1801	March 1901
PEUGEOT 508	5 Min	5 Min	5 Min	5 Min	5 Min	5 Min	5 Min
PEUGEOT 508							
PEUGEOT 508							
PEUGEOT 508							
PEUGEOT 508							
PEUGEOT 508							
PEUGEOT 508							



- Метод для диспетчера приемки: «Решения для сохранения мобильности – первый контакт с клиентом»



ἰῖḶḶḶḶḶḶḶḶ
ἰḶḶḶḶḶḶḶḶḶ



1

Подготовка к визиту осуществляется за 24-48 часов до прибытия клиента



- При подготовке к визиту клиента необходимо выполнить следующие действия:
- Обработать заявку на работы, сроки планируя и замечаниями клиента;
- Произвести контроль датчика давления в шинах (при необходимости);
- Проверить наличие необходимых запасных частей;
- Проверить наличие действующей гарантии на автомобиль, наличие кампаний по модернизации и обновлению деталей с учетом сезонности обслуживания;
- Проверить наличие деловых переговоров по сервису автомобиля и отложенные работы, которые позволят коммерческому консультанту по сервису сделать коммерческое предложение в соответствии с политикой Марки;

- За регистрацию и распределение заявок отвечает руководитель отдела сервиса или назначенный сотрудник, распределение осуществляется с помощью CRM системы, ДМС или по электронной почте.

2

Решение по обеспечению мобильности готовится за 24-48 часов до прибытия клиента



- Диспетчер приемки или коммерческий консультант по сервису готовит решение по обеспечению мобильности в ответ на запросы клиента;
- Подтвердить автомобиль, проверить резервирование и готовность. Предварительно заполнить форму заявки и записать клиентом в виде заявки на аренду транспортного средства; подготовить необходимые средства и приложить документ в кассе. При необходимости подготовить инструкцию по использованию средства.

3

Клиента предупреждают об отсутствующих запчастях либо иных непредвиденных обстоятельствах, препятствующих проведению работ в запланированное время



- При возникновении непредвиденных обстоятельств, которые могут повлиять на время приема, клиент информируется, принесены извинения и, при необходимости, изменить дату и/или время записи;
- До отправки клиенту подтверждения о дате и времени записи.

4

Подтверждение записи и обеспечения мобильности направляется клиенту за 24 часа до времени записи (sms, электронная почта, телефон)



5

Для отображения записи используется монитор, отображающий время приема и выдачи автомобилей



- Монитор расположен на приемке в прямой видимости клиентов прибывающих на СТО;
- Диспетчер приемки следит за регулярным и своевременным обновлением информации на мониторе;
- На мониторе отображается:
 - Текущая дата и время записи;
 - Имя клиента и планировочный номер автомобиля;
 - Время записи и планируемое время выдачи автомобиля;
 - Ответственный за встречу ККС;



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



PEUGEOT

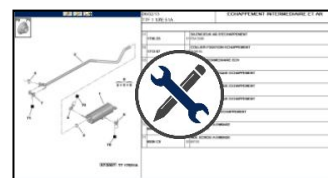
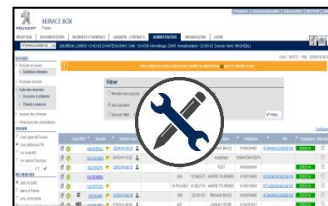
Предварительное резервирование запасных частей осуществляется для выполнения следующих операций:

- работы по техническому обслуживанию
- работы по комплексным предложениям
- отзывные кампании
- работы согласно расчету и/или по результатам предварительной диагностики

1 Менеджер ОЗЧ проверяет наличие необходимых запасных частей



- Проверка проводится за 24-48 часов до запланированного выполнения работ
- Консультант составляет перечень запчастей, необходимых для выполнения работ, и передает его в досье клиента, открытое при записи клиента на сервис
- Менеджер проверяет наличие запчастей (и, при необходимости, заказывает запчасти), а затем резервирует их за конкретным досье с соответствующей отметкой в



2 Менеджер ОЗЧ подготавливает запчасти за 24-48 часов до проведения работ



до

- Запасные части помещаются в контейнеры вместе с документами на выдачу из Service Box
- Контейнеры размещаются на стеллажах, позволяющих определить дату выполнения работ [день и неделю].



3 Контейнеры с зап. частями размещаются в месте, доступном механикам ремонтной зоны



4 После выполнения работ контейнеры и все неиспользованные зап.части возвращаются на склад



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



PEUGEOT

ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ РЕЗЕРВИРОВАНИЕ ЗАП.ЧАСТЕЙ

Преимущества стандарта : Предварительное резервирование зап.частей

Для клиента: Ремонт автомобиля выполняется в течение указанного периода времени, без задержек и ожиданий

Для дилерского центра: Повышение эффективности работы сервиса, сокращая время ожидания зап.частей механиками [экономия от 5 до 10 минут на операцию]

Заблаговременная подготовка зап.частей позволяет обеспечить их наличие в момент приема клиента, сократив тем самым время нахождения автомобиля в рем.зоне дилера.

Для каждого раздела операционного стандарта:

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



Ниже описаны разделы **1, 2, и 3** поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего ДЦ

1 Менеджер ОЗЧ проверяет наличие необходимых запасных частей



Αἰεμῖνοῖαῦ
εἰρηδοόοέου ἰῖϭ*



- Должностные обязанности для менеджера отдела запасных частей [МОЗЧ]



- Руководство для менеджера отдела запасных частей [МОЗЧ]
- «Подготовка запасных частей»



ἰάοῖᾱ ἰῖϭ*
ἰῖᾱῖοῖᾱέᾱ ϭ*

2 Менеджер ОЗЧ подготавливает запчасти за 24-48 часов до проведения работ



- Определите контейнеры, в которых будут размещаться зарезервированные зап. части
- Определите место и стеллажи для хранения контейнеров с зарезервированными зап.частями



- Метод ППО для менеджера отдела запасных частей [МОЗЧ]
«Предварительное резервирование запасных частей»



ἰάοῖᾱ ἰῖϭ*
ἰῖᾱέῖἰᾱῖᾱῖᾱέᾱ ϭᾱῖ.→ᾱ

3 Контейнеры с запчастями размещаются в месте, доступном механикам ремонтной зоны



- Определите каким образом разместить контейнеры с зарезервированными зап. частями так, чтобы они были доступны механикам:
 - Специально выделенный стеллаж для хранения зарезервированных зап.частей
 - Выдача механикам зарезервированных зап.частей в специально предназначенных местах



PEUGEOT

1 Территория вокруг дилерского центра

- Указатели направления понятны и хорошо видны клиентам,
- Дорожное покрытие чистое и в хорошем состоянии [парковочные площадки, газоны, тротуары]
- Парковка для посетителей дилерского центра:
 - Имеется как минимум, одно парковочное место для людей с ограниченными возможностями
 - Нанесена разметка,
 - Предназначена исключительно для посетителей ДЦ,
 - Как минимум одно свободное место для прибывающих клиентов сервиса



2 Вывески / обозначения дилерского центра

- Содержит минимально необходимую информацию и соответствует требованиям местного законодательства:
 - Название компании, адрес, номер телефона и адрес веб-сайта дилерского центра
 - Часы работы каждого из отделов дилерского центра
- Размещается на входной двери здания ДЦ и на ограждении вокруг территории ДЦ (при его наличии)
- Все вывески (на входе в ДЦ, на внешнем ограждении, на веб-сайте и на страницах приложений для мобильных телефонов) должны быть одинаковыми.



3 Зоны, доступные или видимые для клиентов, содержатся в чистоте и порядке



4 Сотрудники, ответственные за встречу клиентов

- Постоянно присутствует сотрудник, ответственный за встречу клиентов:
 - В шоуруме: хостесс или продавец
 - В зоне приемки сервиса – диспетчер приемки (ДП) или коммерческий консультант по сервису (ККС)
- Клиенты видят сотрудника, ответственного за встречу, при входе в ДЦ.
- Для обеспечения встречи клиентов в течение всего времени работы ДЦ, составляется график постоянного дежурства, известный всем задействованным сотрудникам

5 Идентификация сотрудников

- Все сотрудники, непосредственно контактирующие с клиентами, постоянно носят бейджи
- На бейдже указывается: логотип Марки, имя, фамилия и должность сотрудника



	Руководитель отдела / Представитель ПСР: -----	Руководитель ДЦ: -----	Исполнитель:
	/	/	

Дата/Подпись			
---------------------	--	--	--

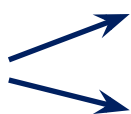


Преимущества стандарта "Встреча клиента в дилерском центре"

Для клиентов: Клиенты ощущают теплый прием и всегда знают, к кому и как обратиться.

Для дилерского центра: Стандарт позволяет организовать встречу/приветствие всех клиентов, без исключения. Создает у клиентов хорошее первое впечатление от ДЦ. Позволяет клиентам сориентироваться в ДЦ и идентифицировать его сотрудников.

Для каждого раздела операционного стандарта:



• Элементы, которые вы можете адаптировать



• Набор инструментов, предоставленный Маркой. Вы можете использовать их для создания операционного стандарта дилерского центра



Ниже описаны только разделы 1, 2, 4 и 5, поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего дилерского центра

1 Территория вокруг дилерского центра



- Определите местоположение площадки для автомобилей клиентов и число парковочных мест [в том числе, для людей с ограниченными возможностями – в соответствии с требованиями местного законодательства].



- Архитектурные стандарты бренда



Àðèèáèèððíáÿ
àèçóáèèçàèèÿ

2 Вывески / обозначения дилерского центра



- Выберите информацию, которую вы желаете отображать на вывеске [в дополнение к минимально необходимым сведениям, перечисленным на странице А4 стандарта и в соответствии с требованиями местного законодательства].



- Архитектурные стандарты бренда



Àðèèáèèððà
PEUGEOT



Àðèèáèèððíúà
ñòàíáàðòú

4 Сотрудники, ответственные за встречу клиентов



- Определите, кто из сотрудников вашего ДЦ будет отвечать за встречу клиентов,
- Выберите средства, с помощью которых вы будете составлять расписание работы этих сотрудников: таблица [размещенная в определенном вами месте] или файл в эл. виде

5 Идентификация сотрудников, ответственных за приветствие клиентов



- Брендбук Peugeot, глава 5, стр.16
- ftp://ftp.havasww.ru/Brandbook_Peugeot.



Ðóéíáíñòáí ïí
òèðíáíííò ñòèèþ



PEUGEOT

ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ «ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ» ПРИЕМКА И СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА

Впишите название "ООО Автоцентр Москва», RUxxxxR

1

Клиента встречают по прибытию и принимают согласно времени записи

- Диспетчер приемки встречает клиента независимо от того записан он или нет.
- Диспетчер приемки направляет клиента к коммерческому консультанту по сервису, к которому записан клиент.
- Коммерческий консультант по сервису подготовлен к встрече клиента, прибывшего по записи. Если запись предусматривает участие технического эксперта-консультанта или руководителя сервиса- они доступны в назначенное время. Если Коммерческий консультант по сервису не может оперативно принять прибывшего клиента, диспетчер обеспечивает клиенту комфортные условия ожидания.
- Организация предприятия позволяет привлечь дополнительных сотрудников в периоды повышенного трафика клиентов.



2

Систематически обновляются данные по клиенту/автомобилю, а также согласие клиента на использование его персональных данных

- Коммерческий консультант проверяет и при необходимости обновляет карточку клиента, включая адрес электронной почты, номер мобильного телефона и VIN номер автомобиля [сверяя его с указанным в свидетельстве о регистрации].
- ККС повторно проверяет необходимость проведения кампаний по модернизации.
- ККС сверяет заявленные клиентом работы и интересуется о необходимости проведения дополнительных работ, не заявленных при записи.



3

При возникновении любой неисправности автомобиля заполняется карточка неисправности [FIG] совместно с клиентом. При необходимости проводится тест-драйв

- При жалобе клиента на шум, на вибрации, на проблемы с поведением автомобиля на дороге, на плавающие неисправности, на повторно возникающие неисправности или при неисправности влияющей на безопасность, коммерческий консультант по сервису заполняет Карту неисправности [FIG].
- Технический эксперт-консультант воспроизводит условия проявления неисправности [тест-драйв и т.д.].



4

Перечень и стоимость предстоящих работ озвучиваются и согласовываются с клиентом до подписания заявки-договора

- Во время осмотра автомобиля, Коммерческий консультант по сервису предлагает дополнительные работы, принимая во внимание действующие промо-акции, возраст и пробег автомобиля. Согласованные работы вносит в заявку-договор.
- До проведения работ ККС рассчитывает стоимость согласованных с клиентом дополнительных работ с учетом доступных пакетных предложений, возраста автомобиля и действующих промо-акций.
- ККС проговаривает перечень предстоящих работ, передает клиенту один экземпляр подписанной заявки договора и отмечает необходимость показать клиенту замененные детали.
- ККС информирует клиента о времени выдачи автомобиля.



5

Клиенту предлагается бесплатная мойка автомобиля, отказ клиента фиксируется в заявке-договоре



6

По завершению приёмки ККС предоставляет клиенту согласованное средство мобильности или сопровождает в зону ожидания

- Коммерческий консультант по сервису передаёт в распоряжение клиента согласованный с ним вариант сохранения мобильности, предоставляя необходимые рекомендации.
- В случае предоставления подменного / прокатного автомобиля ККС:
- Запрашивает у клиента водительское удостоверение и делает его копию для пакета документов.
- Осматривает состояние выдаваемого автомобиля, фиксирует уровень топлива и пробег в договоре на предоставление автомобиля во временное пользование.
- Выдает автомобиль и вместе с клиентом подписывает договор на предоставление автомобиля во временное пользование. Выдаёт доверенность на право управление подменного автомобиля.
- ККС сопровождает клиента до подменного автомобиля или провожает его до зоны ожидания. После чего благодарит клиента и прощается с ним.



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



PEUGEOT

ПРИЕМКА И СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА

Преимущества стандарта : Приемка и согласие клиента

Для клиента: Его принимают с должным вниманием. Клиент уверен, что все его пожелания и замечания приняты к сведению. Ему делают коммерческие предложения в соответствии с его потребностями, с возрастом и условиям эксплуатации его автомобиля.

Для дилерского центра: К клиенту уважительно относятся, что повышает его лояльность и одновременно позволяет избежать рекламаций при выдаче автомобиля. Осуществлять дополнительные продажи во время посещения, либо в будущем.

Для каждого раздела операционного стандарта:

• Элементы, которые вы можете адаптировать.



• Набор инструментов, предоставленный Маркой. Вы можете использовать их для создания операционного стандарта дилерского центра.



Ниже описаны разделы 1, 2, 3, 4 и 6 поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего ДЦ

1 Клиента встречают по прибытию и принимают согласно времени записи



- Метод для диспетчера приемки - «Встреча клиента»



láoia
i_Apóðá-a éeéaio

2 Систематически обновляются данные по клиенту/автомобилю, а также согласие клиента на использование его персональных данных



- Метод для ККС - «Приёмка клиентов»
- Должностная инструкция - «ККС»



Áieæliñoaiy
eiñoðeéey_ÉEN



láoia
ÉN_lóeáiea éeéaio

3 При возникновении любой неисправности автомобиля заполняется карточка неисправности [FIC] совместно с клиентом. При необходимости проводится тест-драйв.



- Руководство по заполнению формы «Карта неисправности автомобиля клиента»- FIC



4 Перечень и стоимость предстоящих работ озвучиваются и согласовываются с клиентом до подписания заявки-договора.

- На автомобилях старше 3-х лет предлагать оба варианта обслуживания. С оригинальными запасными частями и запасными частями EUROPEPA.
- Лифлет « ВИБЕТ Пакеты сервисных услуг»
- Руководство для ККС - « Порядок осмотра автомобиля »
- Руководство для ККС - « Дополнительные продажи при осмотре автомобиля »



ðeéiáíñòái
Ámeieðaeúúá iñoáe



Éeðeào_BUDGET
àòú náðaeñiúó óñi



ðeéiáíñòái
ÉN_líðyaie iniíòða ,

6 По завершению приёмки ККС предоставляет клиенту согласованное средство мобильности или сопровождает в зону ожидания.



- Метод для ККС - « Решения для сохранения мобильности – выдача автомобиля клиенту »



láoia
úáá-a ñaiáimái aac



PEUGEOT

ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ «ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ» ОСМОТР АВТОМОБИЛЯ ПРИ ПРИЕМКЕ НА СТО

Впишите название "ООО Автоцентр Москва», RUXXXXR

1 Зона, где производится осмотр автомобиля, должна соответствовать следующим критериям.



- Защищенная от погодных условий, хорошо освещенная и тихая.
- Должна быть возможность свободно перемещаться вокруг автомобиля.



2 Коммерческий консультант по сервису (ККС) в присутствии клиента устанавливает на автомобиль защитные элементы в элементыв и каждый раз при приемке автомобиля.



- Части автомобиля, которые необходимо защищать: сиденье коробки передач и рычаг стояночного тормоза.



3 ККС в присутствии клиента проводит осмотр автомобиля (каждый раз при приемке автомобиля).



- ККС заносит в заявку на работы результаты визуальной проверки состояния автомобиля, которая все время является частью приема, каждая методика работ будет выполнена на его автомобиле.



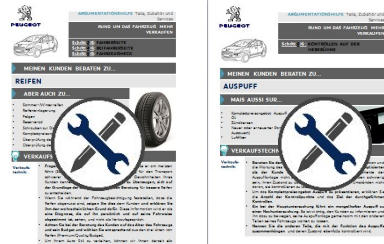
Пример: планшет Service Pad

Раздел «Проверка состояния автомобиля» в заявке договоре

4 ККС предлагает клиенту дополнительные услуги с учетом возраста автомобиля, действующих пакетов сервисных услуг и промоакции.



- связывая их с результатами проверки деталей, вписываях присвоив стоимость и указав детали, шпильки, крепеж и т.д. в виде списка, вписывая в заявку на работы, на основании которого клиенту предлагаются услуги – аксессуары – например стильные коврики при активной приемки;
- используя рекламные материалы.



Пример рекламных материалов

5 Руководитель сервиса систематически контролирует корректность проведения осмотра автомобиля при приеме и при сдаче клиенту. Процедура контроля качества выполненных работ включает контроль проведения осмотра автомобиля при приемке.



- Проверка досье клиента, в том числе копии заявки на работы для ремонтного цеха.

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

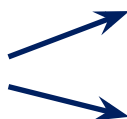


PEUGEOT

ОСМОТР АВТОМОБИЛЯ ПРИ ПРИЕМКЕ НА СТО

Преимущества операционного стандарта «Осмотр автомобиля при приемке на СТО»
 для клиентов: возможность получить от коммерческого консультанта по сервису
 индивидуальный рекомендации, а также понятную и обоснованную предварительную оценку
 для дилерского центра; возможность дополнительных продаж; предотвращение претензий
 клиентов во время выдачи автомобилей.

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, где производится осмотр автомобиля, должна соответствовать критериям.



- Стандарты Марки по организации процесса продаж и созданию зоны осмотра автомобиля при приемке.



2 Коммерческий консультант по сервису в присутствии клиента устанавливает подкапотное пространство (каждый раз при приемке автомобиля).



- Обеспечьте наличие защитных элементов в зоне приемки автомобиля

3 ККС в присутствии клиента проводит осмотр автомобиля (каждый раз при приемке автомобиля)



- Форма заявки - договора [рекомендуемая Маркой].
- Процедура визуальной проверки состояния автомобиля.
- Методический лист ΠΔΥΣ для ККС–



4 ККС предлагает клиенту дополнительные услуги



- Метод «Дополнительные продажи при осмотре автомобиля».
- Рекламные листовки с товарами [шины, щетки стеклоочистителей, ветровое стекло, ...].



5 Руководитель сервиса систематически контролирует корректность повреждений автомобилей на этапе приемки.



- Проверка заполнения блока «Визуальный осмотр» в бланке заявки - договора



1

Работы проводятся в соответствии с запросами клиента

- Перед передачей в ремонтный цех на автомобиль устанавливаются элементы маркировки и идентификации.
- Коммерческий консультант по сервису [ККС] передает Мастеру цеха /Руководителю сервиса досье со всеми элементами, необходимыми для полного понимания запросов клиента
- Мастер цеха/ Руководитель сервиса убеждается, что работы и зап.части внесены корректно и позволят полностью выполнить запрос клиента. Каждое выявленное несоответствие разбирается вместе с ККС.
- Мастер цеха/ Руководитель сервиса предоставляют сотрудникам ремонтного цеха всю необходимую информацию, чтобы обеспечить корректное выполнение работ



2

Перед началом проведения работ проводятся углубленные проверки автомобиля

- Проверки необходимо выполнять непосредственно перед началом проведения работ, для того, чтобы любые дополнительные работы могли быть выполнены вовремя, в соответствии с первоначально оговоренным временем выдачи автомобиля.



3

Согласие клиента на проведение дополнительных работ, необходимость которых выявлена в рем.зоне, необходимо получить до начала выполнения ремонта

- Механик / технический эксперт-консультант информирует Мастера цеха/ Руководителя сервиса о результатах проверки и диагностики.
- Мастер цеха/ Руководитель сервиса рассчитывает стоимость работ, проверяет наличие запасных частей, загрузку ремонтного цеха и возможные изменения сроков выдачи автомобиля.
- Коммерческий консультант по сервису связывается с клиентом и информирует его о необходимости проведения дополнительных работ с учетом пакетов сервисных услуг, возраста автомобиля и имеющихся промо-акций При необходимости ККС согласовывает новое время выдачи автомобиля



4

Диагностика, техническое обслуживание, ремонт и проверки проводятся в соответствии с рекомендациями и методиками ремонта производителя

- Сотрудникам рем.зоны предоставляется вся необходимая методология проведения работ. При необходимости, Мастер цеха/ Руководитель сервиса дает по ним соответствующие объяснения.
- Оформляется информация для производителя [технические отчеты о неисправности [FRT], отчеты, связанные с безопасностью [FRS]]
- Механик / технический эксперт-консультант по завершении работ заполняет документ с рекомендациями по техническому обслуживанию и информирует Мастера цеха /Руководителя сервиса об окончании работ.
- Мастер цеха/ Руководитель сервиса при необходимости инициирует проведение тест-драйва и дополнительного контроля качества.



5

Осуществляется мойка автомобиля. Исключением является отметка об отказе клиента от данной услуги.

- Мастер цеха /Руководитель сервиса информирует коммерческого консультанта по сервису о готовности автомобиля сразу по окончании мойки.





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



ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ И СОГЛАСОВАНИЕ С КЛИЕНТОМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ РАБОТ

Преимущества стандарта:
«Выполнение работ и согласование дополнительных работ» для клиентов: уверенность в том, что работы будут выполнены в соответствии с рекомендациями Марки, а также будут даны профессиональные и прозрачные рекомендации относительно обслуживания автомобиля.
Для дилерского центра: предложить дополнительные работы в подходящее время, избежав тем самым жалоб и повторных обращений.

Для каждого раздела операционного стандарта:

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

Ниже описаны только разделы **2** и **4**, поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего ДЦ

2 Перед началом проведения работ проводятся углубленные проверки автомобиля



- «Выполнение работ» метод



lâôîä
Âúîîéíáéä ääáíò

4 Диагностика, техническое обслуживание, ремонт и проверки проводятся в соответствии с рекомендациями и методиками ремонта производителя



- «Операционный стандарт «Контроль качества выполненных работ перед выдачей автомобиля клиенту»

Впишите название "ООО Автоцентр Москва», RUxxxxR

1 Проверка механиком выполненных им работ и подписание соответствующих документов

- Механик проверяет качество выполненных им работ, записанных в заявке - договоре, и подписывает.
- Обратная сторона бланка заявки на работы

2 Контроль качества выполненных работ назначенным сотрудником ДЦ

- Руководитель сервиса назначает сотрудника ДЦ на должность контролера качества.
- Контролер выполняет проверку качества работ и заверяет это своей подписью. Подписывает раздел «Контроль качества» в заявке на документацию, проверки недвижимого автомобиля и тест-драйва.



3 Контроль качества выполненных работ

- Контроль качества выполняется в 100% случаев
- Систематически заполняются Бланк ТО [при выполнении ТО] и раздел «Контроль качества» в заявке на работы.
- «Карта неисправности автомобиля клиента» ГТБ [заполняется вместе с клиентом при приеме автомобиля в случае необходимости диагностики]
- Выборная методика ремонта или ТЭА [сервисный бюджет]
- Оборотная сторона бланки заявки на работы



4 Руководитель сервиса отслеживает выполнение контроля качества

- Руководитель сервиса проверяет заполненные досье [не менее 2-х досье в неделю] по автомобилям уже прошедшим контроль качества, чтобы убедиться в эффективности процедуры контроля.
- Руководитель сервиса отслеживает выполнение контроля качества аналогично процедуре контроля повторных обращений клиентов.



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



КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ ПЕРЕД ВЫДАЧЕЙ АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ

Преимущества стандарта «Контроль качества выполненных работ перед выдачей автомобиля клиенту»:
• Предотвращение повторных обращений в ДЦ из-за низкого качества выполненных работ. Клиент получает свой автомобиль после ремонта/техобслуживания, для дилерского центра. Предотвращение и устранение недостатков в работе перед выдачей автомобиля клиенту.
• Снижение потерь прибыли ДЦ.
• Повышение лояльности клиентов в ДЦ по причине высокого качества выполненных работ.

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 Проверка механиком выполненных им работ и подписание соответствующих документов



- Определите, каким образом механик должен проверять качество собственной работы, в зависимости от сложности работ. Руководитель сервиса и мастер цеха должны из механиков не имеет право самостоятельно выполнять контроль качества выполненных им работ.

Документы, выдаваемые клиенту:

- Заявка на работы
- **Визит-контроль качества**
- Рекомендации по дальнейшему обслуживанию автомобиля



Áèàíè Òĭ



Áèàíè èĭĭðĭèŷ èà-àñòàà



Çàŷàèà ìà ðààĭòù

2 Контроль качества выполненных работ назначенным сотрудником ДЦ



- Организуйте работу таким образом, чтобы гарантировать ежедневное присутствие в ДЦ непосредственного исполнителя, имеющего право выполнять контроль качества работ.
- Этот сотрудник назначается руководителем сервиса и должен знать методы контроля качества.
- Компетентность сотрудника необходимо регулярно подтверждать

Методы контроля качества



Èĭĭðĭèŷ èà-àñòàà ðààĭòù

3 Контроль качества выполненных работ



- Каждый автомобиль должен проходить контроль качества в 100% случаев.
- Используйте руководство по заводу клиентом формы «Карта надежности автомобиля клиента» и «Мастер цеха регулярно распечатывает методы ремонта – при первом ремонте по моделям автомобилей».



FIC

4 Руководитель сервиса отслеживает выполнение контроля качества



Руководитель сервиса лично не реже 1 раза (минимум 1 раз) в неделю осуществляет контроль качества выполненных работ на готовом автомобиле. Руководитель сервиса контролирует повторных обращений клиентов в ДЦ по причине низкого качества выполненных работ. Результаты внутреннего обзвона клиентов



PEUGEOT

ОБЪЯСНЕНИЕ РАБОТ И ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ

Впишите название "ООО Автоцентр Москва", RUxxxxxR

1

Документы для выдачи автомобиля подготавливаются до прибытия клиента

- Пакет документов, подготовленный коммерческим консультантом по сервису [ККС], должен содержать как минимум: акт выполненных работ с рекомендациями по обслуживанию и результатами заявленной диагностики, счет на оплату, лист с перечнем выполненных операций и заполненная сервисная книжка с печатью [при проведении регламентного ТО], лист контроля качества и инструкции по эксплуатации установленных аксессуаров;
- ККС проводит расценку отложенных работ и распечатывает калькуляцию для клиента с учетом возраста и пробега автомобиля, а также учитывая пакетные предложения и текущие промо акции.

2

Клиенту направляется подтверждение времени выдачи автомобиля

- Коммерческий консультант по сервису [ККС], либо диспетчер приемки [ДП], подтверждает клиенту время выдачи автомобиля [телефон, электронная почта, sms...] При необходимости обеспечивает присутствие технического эксперта-консультанта и / или руководителя отдела сервиса.

3

Клиента принимают в назначенное время, при необходимости, приглашается технический эксперт-консультант и / или руководитель отдела сервиса

- Клиента встречает диспетчер приемки [ДП], либо коммерческий консультант по сервису [ККС];
- Осуществляется встреча всех, без исключений, клиентов. Приоритет отдается клиентам, прибывшим в установленное записью время. Остальным предоставляются комфортные условия ожидания

4

Осмотр подменного автомобиля при его возврате проводится с участием клиента

- Коммерческий консультант по сервису [ККС] осматривает автомобиль с участием клиента [фиксируются замечания];
- Фиксируется уровень топлива и пробег, ККС и клиент подписывают акт приема-передачи подменного автомобиля;
- ККС передает информацию о возврате автомобиля ответственному за подменные автомобили для обновления данных.

5

Клиенту предоставляются разъяснения по проведенным работам, сообщается об операциях, выполненных бесплатно и представляются результаты контрольных проверок до получения оплаты

- При необходимости, клиенту демонстрируется устранение заявленной неисправности;
- Коммерческий консультант по сервису [ККС] подробно разъясняет клиенту содержание акта выполненных работ, сообщает об условиях и сроках гарантии на работы и запасные части;
- Коммерческий консультант по сервису [ККС] делает акцент на операциях, выполненных для клиента бесплатно [проверка давления в шинах, регулировка форсунок омывателя стекла, контрольные проверки...];
- Клиенту предоставляются результаты проведенных проверок, а также распечатки, полученные в ходе проведения диагностических и регулировочных работ.

6

Клиенту даются рекомендации по техническому обслуживанию, предоставляется калькуляция стоимости отложенных работ, сообщается о предстоящих контактах с представителями Марки

- Коммерческий консультант по сервису [ККС] дает клиенту рекомендации по отложенным работам и по дальнейшему техническому обслуживанию автомобиля. Калькуляция стоимости отложенных работ подготавливается с учетом пакетов сервисных услуг, возраста автомобиля и текущих промо-акций;
- ККС сообщает клиенту единый номер программ Ассистанса Марки [включая помощь при ДТП];
- ККС информирует клиента о предстоящих телефонных контактах: в течение 5 дней с сотрудниками дилерского центра, а затем, в течение 1 месяца с представителями производителя, для оценки удовлетворенности качеством обслуживания.

7

Все клиенты информируются о специальных предложениях для автомобилей, начиная с 3-го года эксплуатации

8

Клиента сопровождают до автомобиля, защитные чехлы снимаются в присутствии клиента. Клиента благодарят за визит

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

ОБЪЯСНЕНИЕ РАБОТ И ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ

Преимущества стандарта: «Объяснение работ и выдача автомобиля»

Для клиентов: возможность получить профессиональное обслуживание без ожидания, подробную информацию по выполненным работам и рекомендации по дальнейшему обслуживанию.
Для дилерского центра: возможность подготовить всю информацию и все необходимые документы для выдачи автомобиля заблаговременно. Сконцентрироваться на работе с клиентом, обеспечивая максимальный уровень лояльности и удовлетворенности, подготавливая его к следующему визиту.

Для каждого раздела операционного стандарта:

- Элементы, которые вы можете адаптировать.



- Набор инструментов, предоставленный Маркой. Вы можете использовать их для создания операционного стандарта дилерского центра.



Ниже описаны разделы **1, 2, 3, 4, 5 и 7**, поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего ДЦ

1 Документы для выдачи автомобиля подготавливаются до прибытия клиента



- Метод ППО для коммерческого консультанта по сервису [ККС] «Подготовка к выдаче»



làòia ÌÌÌ ÈÈÑ
ìààìòiaèà è àúàà=é

2 Клиенту направляется подтверждение времени выдачи автомобиля



- Пример текстового сообщения для подтверждения времени выдачи [для СМС]



Ìðeiàð ÑÌÑ

3 Клиента принимают в назначенное время, при необходимости, приглашается технический эксперт-консультант и / или руководитель отдела сервиса



- Метод ППО для диспетчера приемки [ДП] «Встреча клиента [выдача]»



làòia ÀÌ
ðà+à èèèàìòà(àúà:

4 Осмотр подменного автомобиля при его возврате проводится с участием клиента



- Метод ППО для коммерческого консультанта по сервису [ККС] «Решения для сохранения мобильности - выдача автомобиля клиенту»



làòia ÈÈÑ
ðàðàieà ìiàèèùìòì

5 Клиенту предоставляются разъяснения по проведенным работам, сообщается об операциях, выполненных бесплатно и представляются результаты контрольных проверок до получения оплаты



- Метод ППО для коммерческого консультанта по сервису [ККС] «Выдача автомобиля»



làòia ÈÈÑ
àúàà+à ààòìiàèèý

7 Все клиенты информируются о специальных предложениях для автомобилей, начиная с 3-го года эксплуатации



- Необходимо информировать всех клиентов о выгодных предложениях с запасными частями EUROPEPA и доступных VIPBET пакетах сервисных услуг



PEUGEOT

КОНТАКТЫ С КЛИЕНТАМИ ПОСЛЕ ВИЗИТА НА СТО

Впишите название "ООО Автоцентр Москва», РЦxxxxxR

1 С каждым клиентом необходимо связаться в течение в рабочие дни после выдачи автомобиля

- Сотрудник обязательно должен позвонить клиенту, после выезда с территории автосервиса или автослужбной компании, выполняющей работы по ремонту.
- Если контакт осуществляется сотрудником ЦУ, звонок должен выполняться только по инициативе ЦУ.
- Если сотруднику не удается созвониться с клиентом (после трех звонков, выполненных в различное время дня), то он отправляет клиенту SMS или email.

2 Контакт осуществляется с помощью следующих средств:

- Список клиентов, с которыми необходимо связаться.
- После клиента, строка обслуживания/номер заказа-наряда», если контакт осуществляется сотрудником ЦУ.
- Если контакт осуществляется сотрудником ЦУ, необходимо периодически запрашивать в разговоре с клиентом.
- Практическое руководство «Контакт с клиентом по телефону».



3 Повторно связаться с каждым клиентом, который выразил такое желание в течение не более 24 часов

- Второй звонок выполняется в обязательном порядке в максимально сжатые сроки, но не более 24 часов.
- Перед выполнением звонка необходимо провести консультации по всем вопросам клиента и согласовать решение с руководителем СТО.
- Перед тем как позвонить клиенту, необходимо подготовить один или несколько ответов на его вопросы или способы разрешения его проблем.
- Руководитель СТО рассматривает каждую жалобу/претензию индивидуально в течение 24ч.

4 Сотрудник заносит информацию о выполненных контактах с клиентами

В таблицу мониторинга и анализа контактов с клиентами заносится следующая информация:

- Дата и время контакта.
- Точные слова клиента.
- Решения, предложенные клиенту в ходе контакта [звонка].



Пример: Таблица мониторинга и анализа контактов с клиентами

5 Руководитель сервиса контролирует контакты с клиентами после визита на СТО

- На еженедельных и/или ежемесячных собраниях сотрудников отдела приема автомобилей в ремонт, мастеров цеха и технического консультанта обсуждаются все случаи, когда клиент обращался к руководителю СТО.
- Руководитель подразделения контролирует число контактов с клиентами после визита на СТО.
- Руководитель подразделения исследует причины неудовлетворенности клиентов автомобилями либо прослушивает записи разговоров (взаимно).



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



PEUGEOT КОНТАКТЫ С КЛИЕНТАМИ ПОСЛЕ ВИЗИТА НА СТО

Преимущества стандарта «Контакты с клиентами после визита на СТО»
Для клиентов, клиент чувствует, что дилер ценит взаимоотношения с ним и относится к нему, как к привилегированному посетителю. У клиента есть возможность высказать свое мнение о работе ДЦ.
Для дилерского центра: Стандарт помогает выявить причины неудовлетворенности клиентов и оперативно их устранить.



Для каждого раздела операционного стандарта:

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




Ниже описаны только разделы 1, 2, и 4 поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего ДЦ.

1 С каждым клиентом необходимо связаться в течение 6 календарных дней после выдачи автомобиля



-  Решите, кто будет выполнять контакты с клиентами после ремонта /техобслуживания автомобилей сотрудниками дилерского центра или с сторонней компанией, оказывающая дополнительные услуги (примечание: в случае срочного ремонта с клиентами должен связываться только кто-либо из сотрудников ДЦ).
- Выберите способ контакта с клиентами, если не удается созвониться с ними по телефону: голосовое сообщение на автоответчике, sms или email.

-  Лист для «для коммерческого консультанта по сервису; клиентами после выполнения ремонта/техобслуживания».  «Контакты с клиентами»
Iáoia áey
ÈO ÌÌNEÁ ÌBÍÁÁÁÁ

2 При контактах с клиентами сотрудник использует следующие документы:

-  Перечень вопросов, которые следует использовать в разговоре с клиентом при контакте после выполнения ремонта/техобслуживания.  Daáoia Ì oáeaóioó
- Практическое руководство по телефонным контактам с клиентами.  Doéiáíáñoái - áreá Ì oáeaóioó ÌÌÌ

4 Сотрудник заносит информацию о выполненных контактах с клиентами

-  Таблица мониторинга и анализа контактов с клиентами.  Oááééèà Ètíoáèò èeáioáie ÌÌNEÁ ÌÓÍÁ:



PEUGEOT

РАБОТА С ПОВТОРНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

Впишите название "ООО Автоцентр Москва», РЦxxxxxR

1 Повторные обращения идентифицируются при записи клиентов на визит в ДЦ

- в ДМС [DMS] Дилера/ Service Box
- в журнале записи ремонтного цеха.
- диспетчер приемки [ДП] информирует о повторных обращениях руководителя сервиса.

2 Заявки – договоры при повторных обращениях идентифицируются особым образом:

- Пометки на заявках на работы «участие технического консультанта»
- С помощью папки специфического цвета

3 Автомобили, которые возвращаются в ремонтный цех [для повторного выполнения работ] идентифицируются:

- В графике загрузки ремонтного цеха делаются соответствующие пометки
- Во время осмотра автомобиля [при приеме] на левый напольный коврик наносится специальная пометка [для повторных обращений]. Автомобиль пройдет контроль качества выполненных работ перед выдачей клиенту.

пример

4 При всех повторных обращениях в ДЦ перед выдачей автомобиля клиенту всегда выполняется контроль качества выполненных работ. Проверку выполняет сотрудник, назначенный руководителем сервиса [контролер качества, мастер цеха]

5 В процессе выдачи автомобиля сервисный консультант подробно разъясняет клиенту выполненные работы

- В сложных случаях процедуру выдачи автомобиля клиенту выполняет руководитель сервиса.
- При необходимости проводится тест-драйв автомобиля с участием клиента.

6 В ДЦ осуществляется контроль работы с повторными обращениями

- В ДЦ осуществляется регулярный контроль [с наглядным отображением], который позволяет:
 - Идентифицировать текущую ситуацию – повторные обращения
 - Анализировать показатели «повторных обращений» [отношение числа повторных обращений к общему числу заказов-нарядов на ремонт; число неоплачиваемых рабочих часов ремонтного цеха; число претензий клиентов; результаты удовлетворенности клиентов, ...] и разрабатывать контрмеры.
 - Контролировать реализацию этих контрмер.

Пример таблицы контроля

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



PEUGEOT

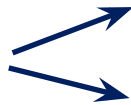
РАБОТА С ПОВТОРНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

Преимущества стандарта «Работа с повторными обращениями»

Для клиентов: Уменьшить количество повторных обращений

Для дилерского центра: Повысить рентабельность предприятия и лояльность клиентов. Постоянно совершенствовать работу с помощью анализа причин повторных обращений.

Для каждого раздела операционного стандарта:



• Элементы, которые вы можете адаптировать.



• Набор инструментов, предоставленный Маркой. Вы можете использовать их для создания операционного стандарта



дилерского центра.

Ниже описаны только разделы 1, 2, 3, 5 и 6, поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего ДЦ.

1 Повторные обращения идентифицируются при записи клиентов на визит в ДЦ



- Руководитель сервиса ежедневно получает информацию от мастера цеха и диспетчера приемки о количестве повторных обращениях и их причинах, поступивших в течение дня.
- Пример сценария телефонного разговора с клиентом: «Повторное обращение».



- Лист «Повторные обращения» – для организации работы диспетчера приемки [ДП] и коммерческого консультанта по сервису [ККС].



2 Заявки - договоры при повторных обращениях идентифицируются особым образом



- Выберите способ идентификации на экземпляре цеха: наклейка, печать, др



3 Автомобили, которые возвращаются в ремонтный цех идентифицируются:



- Выберите метод, позволяющий отслеживать автомобили с повторными обращениями ремонтном цехе: флаги, маркировка, ярлык на зеркало заднего вида

5 В процессе выдачи автомобиля сервисный консультант подробно разъясняет клиенту выполненные работы



- В сложных случаях [определите в каких именно] процедуру выдачи автомобиля клиенту выполняет руководитель сервиса.

6 В ДЦ осуществляется контроль работы с повторными обращениями



- Повторные обращения клиентов регистрируются в таблице повторных обращений [бумажном или электронном виде]
- Регулярно контролируются следующие показатели:
 - ✓ Причины повторных обращений
 - ✓ Отношение числа повторных обращений к общему числу заездов
 - ✓ Число неоплачиваемых рабочих часов ремонтного цеха;
 - ✓ Число претензий клиентов; результаты удовлетворенности клиентов.



Ἐὰς ἐξ ὧν ἀπαιτεῖται
ἰατροῦ ἰατροῦ ἰατροῦ



PEUGEOT

РАБОТА С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ КЛИЕНТАМИ

Впишите название "ООО Автоцентр Москва», RUxxxxxR

1

После получения дилерским центром заявки от потенциального клиента она должна быть распределена среди сотрудников, ответственных за работу с ККС или менеджером отдела ЗЧ (МОЗЧ), в соответствии с характером заявки



- За регистрацию и распределение заявок отвечает руководитель отдела сервиса или назначенный им сотрудник; распределение осуществляется с помощью CRM системы, ДМС или на электронном почте
- На время отсутствия руководителя отдела сервиса назначается замещающий его сотрудник, исполняющий все обязанности по обработке заявок и распределению заявок, присутствующий на месте приема входящих заявок в дилерском центре
- Ответственный руководитель отдела сервиса и замещающий его сотрудник вводятся в программу работы с потенциальными клиентами для возможности оперативного уведомления о поступлении новой заявки и незамедлительного ее распределения
- Правила распределения заявок от потенциальных клиентов устанавливаются руководителем отдела сервиса и доводятся до сведения всех вовлеченных в работу с клиентами сотрудников.

2

Подготовка к контакту с потенциальным клиентом

- ДП ККС или МОЗЧ должен:
 - на все входящие заявки, потребности клиента
 - проверять историю обращений клиента, до момента покупки клиентом автомобиля компании Toyota Модернизации
- ДП ККС или МОЗЧ используют:
 - план загрузки ремонтного цеха в электронном виде
 - сценарий телефонного звонка клиенту



3

ДП ККС или МОЗЧ связывается с потенциальным клиентом для телефонной не позднее 2-х рабочих часов после поступления заявки в дилерский центр

- Если контактная информация клиента содержит неверный номер телефона, ответственный за обработку заявки сотрудник отправляет клиенту сообщение по электронной почте, в случае неудачных попыток дозвониться до клиента по телефону в течение рабочих часов. Ответственный за обработку заявки сотрудник отправляет клиенту сообщение по электронной почте или sms-сообщение.



4

ДП ККС или МОЗЧ обновляет информацию о всех контактах с клиентами едином электронном журнале

Журнал учета поступающих заявок и последующих контактов с потенциальными клиентами должен содержать следующую информацию:

- Дата и время поступления заявки
- Характер заявки клиента
- Дата и время обратной связи
- Договоренности, достигнутые с клиентом в процессе контакта
- ФИО ответственного за обработку заявки сотрудника



5

Руководитель отдела сервиса обеспечивает организацию работы с заявками потенциальных клиентов и контроль

- Инструменты контроля: журнал учета поступающих заявок и последующих контактов с потенциальными клиентами, журнал учета поступающих заявок и последующих контактов с потенциальными клиентами, журнал учета поступающих заявок и последующих контактов с потенциальными клиентами
- Элементы контроля: общее число контактов, зарегистрированных в журнале учета, доля заявок от клиентов в течение 2-х рабочих часов, доля клиентов, записанных в ДЦ, и оборот ЗЧ по клиентам. Результаты работы представляются на еженедельных или ежемесячных собраниях



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





PEUGEOT

РАБОТА С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ КЛИЕНТАМИ

Преимущества стандарта «Работа с потенциальными клиентами»

Для клиентов: Ответы на заявки клиентов в максимально сжатые сроки. Повышение качества коммуникации с клиентами.
Для дилерского центра: Повышение качества базы данных клиентов, передаваемых в CRM-систему, увеличение числа визитов клиентов в салон, повышение уровня понимания потребностей клиентов и повышения уровня их лояльности марке.

Для каждого раздела операционного стандарта:

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

дилерского центра

1 После получения дилерским центром заявки от потенциального клиента она должна быть распределена среди сотрудников, ответственных за работу с клиентами. Диспетчер Проблемы (ДП) коммерческий консультант по сервису (ККС) или Менеджер отдела ЗЧ (МОЗЧ), в соответствии с характером заявки



- Определите, кто будет распределять заявки потенциальных клиентов между сотрудниками, ответственными за работу с клиентами, в течение всего рабочего времени дилерского центра, назначьте заместителя.
- Внесите адреса электронной почты ответственных сотрудников в программу работы с поступлениями новой заявки и незамедлительно ее распределения.
- Разработайте правила распределения заявок от потенциальных клиентов среди сотрудников ДП, ККС, МОЗЧ,....]

2 Подготовка к контакту с потенциальным клиентом



- Предоставьте всем сотрудникам, отвечающим за работу с заявками клиентов, доступ к электронной базе данных записи на сервис в режиме реального времени (если в ДЦ не используется система service box).
- Предоставьте всем сотрудникам, отвечающим за работу с заявками клиентов, доступ к планировщику записи на ремонтного цеха в режиме реального времени (если в ДЦ не используется система service box).



- Пример сценария звонка потенциальному клиенту;
- Перечень ключевых моментов, на которых необходимо акцентировать внимание при общении с потенциальным клиентом.



Íáùáíèà ïí
òàèèòííó



PEUGEOT

РАБОТА С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ КЛИЕНТАМИ

3

ДП, ККС или МОЗЧ связывается с потенциальным клиентом по телефону не позднее 2-х рабочих часов после поступления заявки в дилерский центр



- Пример текстового сообщения [для sms].
- Пример электронного письма [в случае, если не удастся связаться с клиентом по телефону].



ἰḃèiḃ ḆiḆ



ἰḃèiḃ email



4

ДП, ККС или МОЗЧ обновляет информацию о всех контактах с клиентами в едином электронном журнале



- Определите, в какой системе будет осуществляться регистрация и контроль работ с заявками [CRM система, ДМС, электронная таблица...]
- Обеспечьте постоянный доступ к выбранной системе всем сотрудникам, отвечающим за работу с клиентами
- Предоставьте возможность отслеживания всех контактов ответственным за распределение входящих заявок сотрудником.



- Использование CRM системы позволяет отслеживать работу с заявками потенциальных клиентов, что помогает построить оптимальный план контакта, снижая риск пропустить важный этап

5

Руководитель отдела сервиса обеспечивает организацию работы с заявками потенциальных клиентов и контроль



- Определите показатели, которые вы будете контролировать:
 - ✓ Общее число контактов с клиентами, зарегистрированных в CRM системе, ДМС или электронной таблице
 - ✓ Количество заявок, обработанных в течение 2-х рабочих часов
 - ✓ Оборот 3-го по клиентам, записавшимся в результате работы с заявкой



- Использование и правильная настройка CRM системы позволяет руководителю службы сервиса контролировать работу сотрудников с заявками в режиме реального времени и, в случае необходимости, незамедлительно устранять все нарушения.
- Пример электронной таблицы для работы с заявками.



Υέḃèòḃἰἰḃḃ
òḃḃḃḃḃḃ



PEUGEOT

ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ «ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ» ОБХОД РУКОВОДИТЕЛЯ ОТДЕЛА СЕРВИСА

Впишите название "ООО Автоцентр Москва», РЦxxxxR

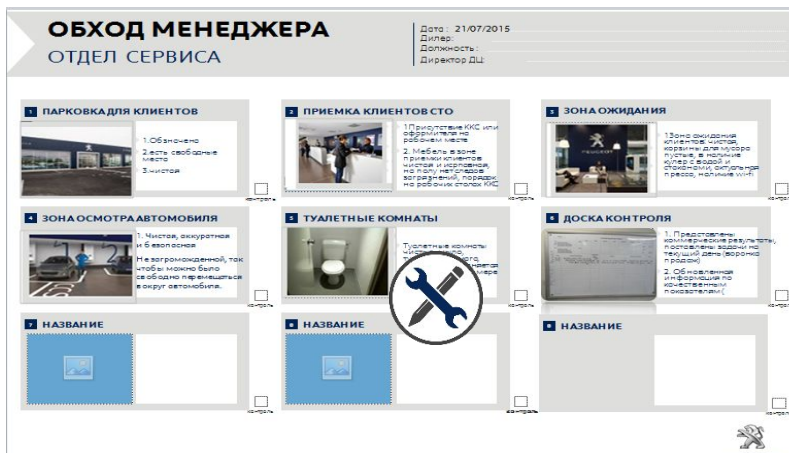
1

Руководитель отдела сервиса ежедневно осуществляет визуальный контроль «глазами клиента»



Точки контроля:

1. Фасад СТО, входная группа
2. Парковка для подменных автомобилей
3. Парковка для клиентов,
4. Приемка СТО, встреча клиентов
5. Монитор предварительной записи
6. Зона приема автомобиля в ремонт
7. Сервисная зона
- в. Зона ожидания клиентов
- в. Доска контроля качества



2

Во время обхода руководитель проверяет:



- Внедрение операционных стандартов
- Правильную организацию работ своих подразделений (присутствие персонала, чистота и порядок в помещениях, применение методов работы...)

3

Результаты проверок фиксируются в чек-листе:



- Руководитель отдела сервиса использует чек-лист каждый день,
- Генеральный директор еженедельно знакомится с чек-листом сервиса и осуществляет обход ключевых точек с руководителем отдела сервиса

4

По итогам обхода, руководитель проводит систематические совещания персоналом (ежедневно/еженедельно/ежемесячно):



с

- Анализ коммерческих результатов (напр.: машинозавезды, норма-часы, гарантийные работы, продажи зап. частей и дополнительных услуг)
- Анализ результатов обзвона клиентов (внутренний обзвон, ИУК, горячая линия)
- Анализ проверки соблюдения стандартов, план действий по устранению выявленных нарушений
- Анализ результатов «Тайного покупателя»
- Обучение сотрудников, сертификация

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



PEUGEOT

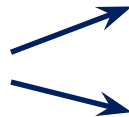
ОБХОД РУКОВОДИТЕЛЯ СЕРВИСА

Преимущества стандарта «ОБХОД РУКОВОДИТЕЛЯ СЕРВИСА»

Для клиента: Профессиональная встреча в чистом, аккуратном дилерском центре, с безупречно организованной работой

Для дилера: Организация работы с использованием принципов визуального менеджмента - эффективное средство контроля осуществляемой деятельности, выявления возможных отклонений от плановых коммерческих результатов и обеспечения удовлетворенности клиентов

Для каждого раздела операционного стандарта:



- Элементы, которые вы можете адаптировать
- Набор инструментов, предоставленный Маркой. Вы можете использовать их для создания



Ниже описаны только разделы 1 и 3 операционного стандарта, которые содержат элементный набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего дилерского центра

1 Руководитель отдела сервиса ежедневно осуществляет визуальный контроль «глазами клиента»



- Точки контроля для проверок: ежедневно, еженедельно, 1 раз в месяц
- Зафиксируйте эталонное состояние точек контроля (фото) для оформления стандарта



ĭðèìáðũ
ðááèèçàòèè



øááèí
îòìðìèáíèÿ

3 Результаты проверок фиксируются в чек-листе



- Руководитель отдела сервиса использует чек-лист каждый день,
- Генеральный директор еженедельно знакомится с чек-листом сервиса



- Шаблон чек-листа



xâè-Èèò
Nâðàèñ



1

Руководитель отдела продаж новых автомобилей создает и обновляет парк подменных автомобилей



- С учетом коммерческой политики и финансовой поддержки Марки
- Привлекает руководителя отдела сервиса для определения необходимых автомобилей в соответствии с типами клиентов сервиса в дилерском центре [частные клиенты, корпоративные клиенты, индивидуальные предприниматели...]
- Организует административную работу [складской учет подменных автомобилей, гос. регистрация, страхование...]
- Контролирует сроки эксплуатации подменных автомобилей.

2

Для управления парком подменных автомобилей назначаются ответственный и его заместитель



- Прописана должностная инструкция управляющего парком подменных автомобилей.
- Управляющий следит за обновлением журнала доступности подменных автомобилей [например: MyOrganiser в Service Box] и обеспечивает доступ диспетчеров приемки и коммерческих консультантов по сервису к этому журналу.
- Управляющий следит за систематическим проведением осмотра подменных автомобилей при выдаче и при возврате автомобиля клиентом.
- Управляющий с помощью контрольной таблицы ежедневно контролирует:
 - состояние парка [техническое обслуживание, пробег, ремонт...]
 - оформление контрактов на предоставление автомобилей во временное пользование
 - оформление счетов на прокат автомобиля
 - оформление дорожно-транспортных происшествий и оплату штрафов
 - планирование своевременной замены подменных автомобилей [в зависимости от срока эксплуатации, пробега...]

3

Управляющий парка подменных автомобилей [например, руководитель сервиса, в зависимости от размеров дилерского центра] обеспечивает организацию и контроль работы парка подменных автомобилей



- обновление перечня доступных средств мобильности
- коэффициент [количество дней использования / количество рабочих дней] и общая продолжительность эксплуатации
- выручку за предоставление в аренду
- коэффициент коммерческого использования [количество дней аренды / количество рабочих дней]
- административные расходы
- эксплуатационные расходы [амортизация, топливо, мойка, ремонт...]
- рентабельность парка подменных автомобилей

4

Подменные автомобили идентифицированы и готовы к эксплуатации



- Парк подменных автомобилей сформирован [идентификация автомобилей согласно рекомендациям Марки, выделенная и обозначенная парковка...]
- Ключи подписаны и хранятся в безопасном месте
- Автомобили чистые [снаружи и внутри], в них отсутствуют личные вещи
- Автомобили дозаправляются при необходимости.
- С каждым автомобилем выдаётся папка, в которой хранятся все необходимые документы: руководство по эксплуатации, договор аренды, доверенность, свидетельство о регистрации, действующий страховой полис, номер телефона Peugeot Assistance, европротокол для оформления ДТП, а также любые другие документы, требуемые местным законодательством. Автомобили укомплектованы аварийным набором.

5

Осуществляется коммуникация по услугам предоставления подменных автомобилей



- Тарифы на предоставление подменных автомобилей [и других средств сохранения мобильности] представлены для ознакомления клиентам.
- Каждый подменный автомобиль идентифицирован.
- Каждый диспетчер приемки или коммерческий консультант по сервису владеет информацией об условиях предоставления подменных автомобилей и всегда готов проконсультировать клиента.

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



PEUGEOT

ПРЕДЛОЖЕНИЕ МОБИЛЬНОСТИ

Преимущества стандарта : Предложение мобильности

Для клиента: Возможность зарезервировать подменный автомобиль во время записи на ремонт и быть уверенным в его доступности при сдаче своего автомобиля.

Иметь возможность получить актуальную и прозрачную информацию о действующих предложениях и тарифах по использованию подменных автомобилей

Для дилерского центра: Отвечать ожиданиям клиентов по предоставлению услуг мобильности на время ремонта. Повысить эффективность управления парком подменных автомобилей.

Продемонстрировать заботу о мобильности клиента.

Для каждого раздела операционного стандарта:

- Элементы, которые вы можете адаптировать.



- Набор инструментов, предоставленный Маркой. Вы можете использовать их для создания операционного стандарта дилерского центра.



Ниже описаны разделы **2, 3, 4 И 5** поскольку они содержат элементы или набор инструментов, которые можно адаптировать для вашего ДЦ

2 Для управления парком подменных автомобилей назначаются ответственный и его заместитель.



- Назначьте сотрудника ответственного за управление парком подменных автомобилей, а также определите заменяющего сотрудника.
- Пропишите должностную инструкцию управляющего парком подменных автомобилей.



- Пример журнала доступности подменных автомобилей [MyOrganiser/Service Box],

Тип автомобиля	Понедельник 24/04	Вторник 25/04	Среда 26/04	Четверг 27/04	Пятница 28/04	Суббота 29/04	Воскресенье 30/04
Подменный 6542 / 11 км							
Пежо 207 2345 / 12457 км							
Peugeot 408 A777AA77 / 11 км							



Ó- àò ìàìáíúö
ààðííàèèèèè

3

Управляющий парка подменных автомобилей [например, руководитель сервиса, в зависимости от размеров дилерского центра] обеспечивает организацию и контроль работы парка подменных автомобилей.



- Определите формат обеспечивающий организацию работы и контроль предоставления подменных автомобилей.



0àáèèòà ó-àòà
ìàìáííúò ààòííàèèà



- Пример таблицы учёта парка подменных автомобилей.



Ìðèìàð_æóðíàè
óìðààèàíèý ìàðèí



Øàáéíí_æóðíàè
óìðààèàíèý ìàðèí



4

Подменные автомобили идентифицированы и готовы к эксплуатации.



- Определите место расположения парка подменных автомобилей,
- Определите место хранения ключей и документов на АМ [кабинет, доска, закрываемый шкаф],
- Определите способ идентификации ключей,
- Определите содержимое папки выдаваемой с подменным автомобилем.



- Брендбук Peugeot: страница 35



Ìòìðíèàíèà
ìàìáííúò ààòííàèèà



5

Улучшается коммуникация по услугам предоставления подменных автомобилей



- Определите материалы для коммуникации [отвечающие требованиям Марки] которые вы будете использовать,
- Определите месторасположение коммуникационных материалов по подменным автомобилям [и другим средствам сохранения мобильности] таким образом, чтобы они были легко доступны для клиентов,
- Определите тарифы предоставления подменных автомобилей в прокат и других средств сохранения мобильности,
- Своевременно удаляйте/ обновляйте противоречивую информацию [срок действия предложения, модели, которые больше не доступны,....].





PEUGEOT

ОБЩИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ

ПРЕДЛОЖЕНИЕ АССОРТИМЕНТА АКСЕССУАРОВ

Впишите название «ООО Автоцентр Москва», RUXXXXX

1 В дилерском центре имеется назначенный сотрудник, который отвечает за продажу/продвижение аксессуаров [ответственный за аксессуары]

- Для сотрудника, который отвечает за продажу/ продвижение аксессуаров существует должностная инструкция



2 Ответственный за аксессуары создает перечень аксессуаров, которые необходимо рекомендовать клиентам

- В перечень входят не менее 5 аксессуаров для каждой модели из линейки, представленной в ДЦ [автомобилей для частных и корпоративных клиентов]. Цены на аксессуары указываются с учетом НДС и стоимости установки.
- Как минимум один аксессуар из каждого перечня должен иметься на складе в ДЦ.
- Каждый продавец, сотрудник, ответственный за выдачу автомобилей клиентам, и коммерческий консультант по сервису должны иметь копию перечня аксессуаров, определенных ответственным за аксессуары.



3 Ответственный за аксессуары создает перечень аксессуаров, которые необходимо демонстрировать:

- на стендах или в шкафах/витринах,
- на одном или нескольких автомобилях в шоуруме,
- на веб-сайте дилерского центра.
- перечень составляется с учетом: моделей, которые продаются в ДЦ; сезона [зима/лето]; а также действующих промо-акций.



4 Ответственный за аксессуары контролирует размещение рекламных материалов для коммуникации с клиентами

- Видеофильмы, представляющие ассортимент аксессуаров, и веб-ролики о промо-акциях демонстрируются на экранах отображения записи [телевизоры, цифровые фоторамки].
- Брошюры и постеры размещаются на информационных стендах, чтобы клиенты могли самостоятельно изучить их.



5 Ответственный за аксессуары определяет расположение стенов/витрин:

- в шоуруме [рядом с зоной ресепшена отдела послепродажного обслуживания],
- в зоне выдачи автомобилей,
- в зоне прямой приемки на сервис.
- Все шкафы/витрины должны быть чистыми [без пыли и следов от пальцев] и хорошо наполненными. Актуальные аксессуары должны быть снабжены ярлыками с актуальной ценой [включающей стоимость установки – если это применимо].



6 Ответственный за аксессуары подготавливает, как минимум, один автомобиль, оснащенный аксессуарами для демонстрации в шоуруме

- Аксессуары должны подбираться согласно сезону.
- Аксессуары, установленные на автомобили, должны дополнять аксессуары, выставленные на стендах и в шкафах /витринах.



7 Анализ продаж аксессуаров следует выполнять ежемесячно

- Обзор продаж аксессуаров должен входить в повестку дня ежемесячных собраний коллективов отделов продаж новых / подержанных автомобилей и послепродажного обслуживания. Эти собрания организуют руководители соответствующих отделов ДЦ. Собрания проводятся при участии ответственного за аксессуары и руководителя отдела запчастей.

- ✓ Параметры контроля: оборот аксессуаров, сумма реализованных аксессуаров на один проданный новый/подержанный автомобиль, продажи аксессуаров при приемке автомобилей в ремонт [и расчета на один машинозаезд].



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





PEUGEOT

ПРЕДЛОЖЕНИЕ АССОРТИМЕНТА АКССЕСУАРОВ

Преимущества стандарта «Предложение ассортимента аксессуаров»: возможность ознакомиться с аксессуарами, предлагаемыми Маркой, возможность получить рекомендации по аксессуарам, подходящим для заказанного или ранее купленного автомобиля, а также оплатить на эти аксессуары (с учетом НДС и установки). Возможность получить свой автомобиль с уже установленными аксессуарами в соответствии с заказом!

Для дилерского центра: увеличение объема продаж аксессуаров; увеличение объема оплачиваемых работ, выполняемых отделом послепродажного обслуживания.

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

В дилерском центре имеется назначенный сотрудник, который отвечает за продажу/продвижение аксессуаров (ответственный за аксессуары)



- Назначьте сотрудников вашего ДЦ, которые будут отвечать за предложение аксессуаров клиентам.
- Создайте должностную инструкцию, содержащую перечень задач и обязанностей, которые вы хотите поручить ответственному за аксессуары.



2

Ответственный за аксессуары создает перечень аксессуаров, которые необходимо рекомендовать клиентам



- Для каждой модели автомобиля, представленной в ДЦ, составьте перечень, не менее пяти аксессуаров, которые продавцы и сервисные консультанты должны предлагать клиентам.

3

Ответственный за аксессуары создает перечень аксессуаров, которые необходимо демонстрировать:



- Определите, какие аксессуары вы хотите выставить на стендах/витринах и на автомобилях в шоуруме, а также рекламировать на вашем Интернет-сайте.
- Решите, как часто вы будете обновлять перечень аксессуаров, которые необходимо демонстрировать клиентам.



ПРЕДЛОЖЕНИЕ АССОРТИМЕНТА АКСЕССУАРОВ

4

Ответственный за аксессуары контролирует размещение рекламных материалов для коммуникации с клиентами



- демонстрации видеофильмов и презентаций об ассортименте аксессуаров: дисплеи, цифровые фоторамки, ...
- Определите места размещения постеров, стендов для брошюр в вашем ДЦ:
 - в офисах отдела продаж,
 - в зоне приемки отдела послепродажного обслуживания,
 - в зоне прямой приемки,
 - в зоне ожидания для клиентов.

5

Ответственные за аксессуары определяет расположение стендов/витрин:



- Выберите местоположение стендов и витрин для демонстрации аксессуаров – в демонстрационном зале и зоне выдачи автомобилей вашего ДЦ.



- Размещение витрин в дилерском центре:
«Архитектурная визуализация», стр. 4в-4я, вв-вз



Àðòèàèèóóðíàÿ
âèçóàëèçàöèÿ

6

Ответственный за аксессуары подготавливает, как минимум, один автомобиль, оснащенный аксессуарами для демонстрации в шоуруме



- Определите, какие аксессуары вы хотите показать, как минимум, на одном из автомобилей в шоуруме – принимая во внимание сезонность (зима/лето) и действующие промо-акции.
- Добавьте в лист с описанием автомобиля (размещенный на стенде рядом с автомобилем) названия установленных на этот автомобиль аксессуаров, указав также их цены с учетом установки (если это применимо).
- Отметьте специальными наклейками все установленные на автомобиль аксессуары.
- Определите, как часто вы будете обновлять перечень аксессуаров, установленных на автомобили в шоуруме (минимум 2 раза в год).

7

Ежемесячно следует выполнять анализ продаж аксессуаров

- Определите параметры контроля: оборот аксессуаров, сумма реализованных аксессуаров на один проданный новый/подержанный автомобиль, продажи аксессуаров при приемке автомобилей в ремонт [из расчета на один машиноезд].