



# ДИЛЕРСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ RENAULT

## РАБОЧАЯ ГРУППА ПРОДАЖИ

26 АПРЕЛЯ 2018



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ

25.04.2018

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT  
Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОС  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.4

**GROUPE RENAULT**



# МАРКЕТИНГ. ПРОДУКТ.

ЮЛИЯ ПЕЕВА



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ

25.04.2018

CONFIDENTIAL 

PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОС»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.4

**GROUPE RENAULT**

01

**RENAULT KAPTUR**

**Модельный год**

**ЛИМИТИРОВАННАЯ СЕРИЯ KAPTUR PLAY С ЯНДЕКС**

**ПРОГРАММА ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ**



# ИЗМЕНЕНИЯ 2018 МОДЕЛЬНОГО ГОДА

- Старт: июль 2018
- Небольшие изменения коснулись всех уровней оборудования
- Улучшилась проходимость версий 4x2, комфорт для задних пассажиров и воспринимаемое качество автомобиля

## LIFE

### Базовое оборудование

- **Кнопка отключения ESP (для переднеприводных версий)**
- Новая рукоятка рычага переключения передач для всех версий 1.6 МКП5
- Новый звуковой сигнал клаксона

## DRIVE

### Базовое оборудование

- **Кнопка отключения ESP (для переднеприводных версий)**
- Новая рукоятка рычага переключения передач для всех версий 1.6 МКП5
- Новый звуковой сигнал клаксона

### Опции

Пакет «Климат» дополнен функцией “Follow me Home” с активацией ближнего света на головной оптики

## STYLE

### Базовое оборудование

- **Кнопка отключения ESP (для переднеприводных версий)**
- Функция “Follow me Home” с активацией ближнего света на головной оптики
- Новый звуковой сигнал клаксона
- **Дополнительная 12V подзарядка для задних пассажиров**
- Двойная прострочка передних и задних подлокотников на двери
- Прострочка на оплетке рычага переключения передач

### Опции

**Новые кожаные сидения с двойной прострочкой передних и задних подлокотников на двери**



# RENAULT KAPTUR PLAY

ОГРАНИЧЕННАЯ СЕРИЯ НА ПЛАТФОРМЕ



Прототип



COMMERCIAL DIRECTION  
MARKETING DEPARTMENT

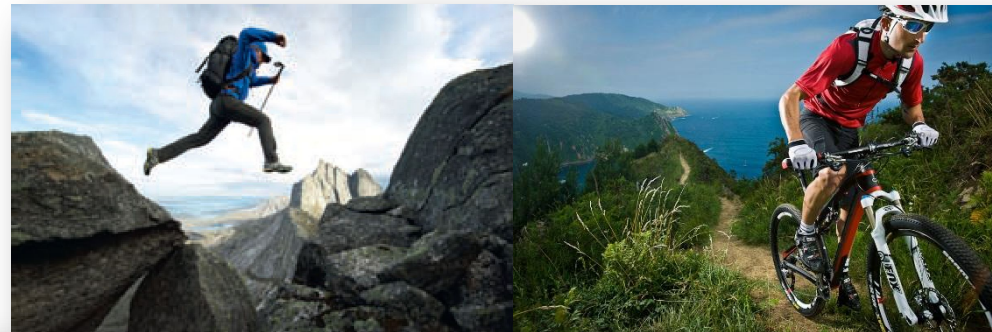
АПРЕЛЬ 2018

Renault Restricted B

**GROUPE** RENAULT

## ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

- ❑ Возраст : 30 +
- ❑ Пол м/ж : 50%-50%
- ❑ Целевая аудитория: «fully connected», стильные активные, увлекаются активными видами спорта (горные лыжи, велоспорт, путешествия и т.д.)



**ОСНОВНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ:**

- Мультимедийная навигационная система на платформе Яндекс.Авто с 8" дюймовым сенсорным экраном :
  - **Встроенный Яндекс навигатор с информацией о пробках**
  - **Доступ в Internet** через встроенный 4G модем (с предоплаченным трафиком 3Gb/мес)
  - Голосовое управление и голосовой помощник «Алиса»
  - Легкий доступ в приложения Яндекс: Погода, Музыка, Парковки
  - Bluetooth
- Климат-контроль
- Противотуманные фары
- Дистанционный запуск двигателя (с ключа)

**ЭКСТЕРЬЕР:**

- Новый цвет кузова: Красное пламя – Rouge Fusion
- Цвет запуска: красный с черной крышей (доступны черный, белый, серебристый и темно-серый)
- Логотип **PLAY** на кузове
- **Новые 17" диски Maldives черные с красным колпаком**

**ИНТЕРЬЕР:**

- Сидения с красными вставками с красной прострочкой
- **Элементы персонализации в красном цвете**
- Красная прострочка руля и подлокотников дверей
- Спортивные алюминиевые накладки на педали

**ОПЦИИ:**

- 2 дополнительный динамика
- Камера заднего вида и задние парковочные радары
- Двухцветная окраска кузова
- Пакет: Обогрев лобового стекла и тонировка задних стекол



Яндекс.Навигатор  
с информацией о  
пробках



Голосовое управление



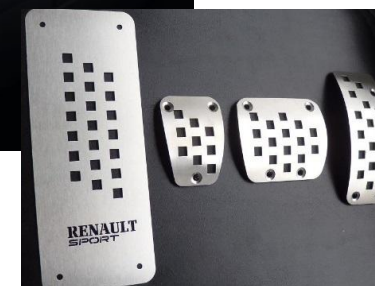
Скоростной Wi-Fi



Любимые приложения



Прототип



**СОТРУДНИЧЕСТВО С ЯНДЕКС**

1. Размещение совместных материалов в дилерских центрах (брошюры/постеры)
2. Специальное оформление KAPTUR PLAY в салонах
3. SMM / CRM активности
4. Digital активации (интернет игра с призами)
5. Совместный PR проект (пресс-релиз/мероприятие)
6. Логотип Яндекс.Авто в рекламных материалах
7. Демонстрация KAPTUR PLAY московском автосалоне
8. Медиа размещение на площадках Яндекс с KAPTUR PLAY

**Яндекс**



1. Пакет Look



2. Легкосплавные диски 17" Explore



3. Дизайнерские стикеры на крышу



КАК  
ПРОДАВАТЬ  
БОЛЬШЕ?

RENAULT KAPTUR

# ПРОГРАММА ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ



Что сделано:

В рамках перезапуска программы персонализации для Renault KAPTUR было введено правило:  
- **обеспечение наличия 1 а/м KAPTUR с персонализированными аксессуарами Energy в каждой точке продаж, а также поддержанию неснижаемого остатка автомобиля с аксессуарами не менее данного количества.**

Что планируется:

- 1. Возобновление размещения POSM
- 2. On-line обучение для продавцов-консультантов
- 3. Работа над улучшением качества пакетов
- 4. Расширение линейки аксессуаров



### ПРОГРАММА ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ RENAULT KAPTUR

Приумножьте возможности Вашего автомобиля с Atelier Renault!

| НАЗВАНИЕ ПАКЕТА                                                                                                                                                                          | КОД/ЦВЕТ    | ОДНОЦВЕТНАЯ ОКРАСКА КУЗОВА | ДВУХЦВЕТНАЯ ОКРАСКА КУЗОВА | ОДНОЦВЕТНАЯ ОКРАСКА КУЗОВА |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЕ ДИСКИ 17" STYRE ENERGY*                                                                                                                                              | 6 990 руб.  | ✓                          | ✓                          | ✓                          |
| СВЕРХНАКРАСКА ENERGY*                                                                                                                                                                    | 8 990 руб.  | ✓                          | ✓                          | ✓                          |
| ENERGY LIGHT (персонализированные диски 17" STYRE ENERGY и наклейки на зеркала)                                                                                                          | 9 990 руб.  | ✓                          | ✓                          | ✓                          |
| ENERGY LOOK (наклейки на зеркала, ручки дверей, молдинги на дверях, задняя часть накладки на бампер, задняя часть молдинга на крышу ENERGY)                                              | 18 990 руб. | ✓                          | ✓                          | ✓                          |
| ULTRA ENERGY (персонализированные диски 17" STYRE ENERGY, наклейки на зеркала, ручки дверей, молдинги на дверях, задняя часть накладки на бампер, задняя часть молдинга на крышу ENERGY) | 29 990 руб. | ✓                          | ✓                          | ✓                          |

### ПРОГРАММА ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ RENAULT KAPTUR

Приумножьте возможности Вашего автомобиля с Atelier Renault! Теперь у Вас есть уникальная возможность приобрести персонализированные аксессуары для Вашего Renault KAPTUR как по отдельности, так и в пакетах!

### ENERGY LOOK

### ENERGY LIGHT

### ULTRA ENERGY

# 02

## NEW KOLEOS И RENAULT DOKKER



# ИЗМЕНЕНИЕ УТИЛИЗАЦИОННОГО СБОРА С 01.04.2018

| МОДЕЛЬ                 | до 01.04 | после 01.04 | Разница        |
|------------------------|----------|-------------|----------------|
| KOLEOS 2.0л Бензин     | 84 400   | 126 000     | <b>41 600</b>  |
| KOLEOS 2.5л Бензин     | 44 200   | 84 000      | <b>39 800</b>  |
| KOLEOS 2.0л Дизель     | 44 200   | 84 000      | <b>39 800</b>  |
| Dokker 1.6л            | 44 200   | 84 000      | <b>39 800</b>  |
| Dokker 1.5л Дизель     | 44 200   | 84 000      | <b>39 800</b>  |
| Dokker Van 1,6л        | 124 500  | 142 500     | <b>18 000</b>  |
| Dokker Van 1.5л Дизель | 124 500  | 142 500     | <b>18 000</b>  |
| Kangoo Z.E.            | 124 500  | 142 500     | <b>18 000</b>  |
| Master >2.5 тонн       | 150 000  | 296 250     | <b>146 250</b> |



**ЦЕНЫ БЕЗ ИЗМЕНЕНИЙ**  
НА А/М 2018 Г.П. И С  
НОВЫМ УТИЛ СБОРОМ

**ЦЕНЫ ПЕРЕСМОТРЕНЫ +**  
**20 тыс руб**  
НА А/М 2018 Г.П. И С  
НОВЫМ УТИЛ СБОРОМ

# ПОДДЕРЖКА DOKKER

## ■ DOKKER VAN

- СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО ЛИЗИНГУ
- ПРЯМАЯ СКИДКА ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

## ■ DOKKER

- СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО ПОГРАММЕ «ПОЕХАЛИ» 7 900 руб в мес

## КОММУНИКАЦИЯ

- БАННЕРЫ НА САЙТЕ RENAULT, ДИЛЕРСКИХ САЙТАХ
- ЗАПУСК PROGRAMMATIC
- ЗАПУСК РАДИО В РЕГИОНАХ

## ПОДГОТОВКА АРГУМЕНТАРИЯ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ

Отличное решение  
для вашего бизнеса!

Renault DOKKER от 7900 руб. в месяц

УЗНАТЬ БОЛЬШЕ >



# ИТОГИ ЗАПУСКА И БУДУЩИЕ ШАГИ

## 2017 ГОД

- ❑ КОММУНИКАЦИОННЫЙ ЗАПУСК МОДЕЛИ
- ❑ ЗАДЕРЖКА В ПРОИЗВОДСТВЕ И ПОСТАВКАХ
- ❑ ОТСУТСТВИЕ МАШИН В ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ В 2017 ГОДУ
- ❑ КОММУНИКАЦИЯ: ТОЛЬКО ИНТЕРНЕТ И ПРЕССА



## 1 КВАРТАЛ 2018

- ❑ ПОКРЫТИЕ СЕТИ 100%: ФАКТИЧЕСКИЙ ЗАПУСК МОДЕЛИ
- ❑ КОММУНИКАЦИЯ: НЕ ЗАПЛАНИРОВАНА
- ❑ НИЗКОЕ ЗНАНИЕ О МОДЕЛИ НА РЫНКЕ
- ❑ ПОТРЕБНОСТЬ В СПЕЦ ПОДДЕРЖКЕ И КОММУНИКАЦИИ



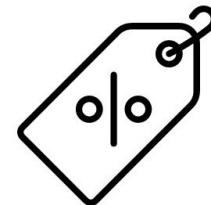
## ПЛАН ДЕЙСТВИЙ: 2 КВАРТАЛ 2018

### ПРОГРАММА ПОДДЕРЖКИ ПРОДАЖ DOKKER VAN

- ❑ СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО ЛИЗИНГУ
- ❑ ПРЯМАЯ СКИДКА ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

### DOKKER

- ❑ СПЕЦ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО КРЕДИТУ: 7 900 руб./месяц (ПОЕХАЛИ!)



### КОММУНИКАЦИЯ:

- ❑ БАННЕРЫ НА САЙТЕ RENAULT, ДИЛЕРСКИХ САЙТАХ
- ❑ ЗАПУСК PROGRAMMATIC
- ❑ ЗАПУСК РАДИО В РЕГИОНАХ (в разработке)



### ОБУЧАЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ:

- ❑ ПОДГОТОВКА АРГУМЕНТАТОРА  
ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ





# RENAULT DOKKER ПРОЕКТ С METRO C&C



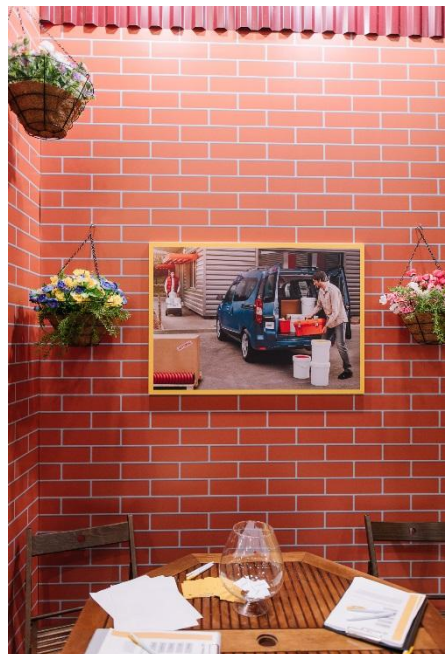
□ ЭКСПОЗИЦИЯ RENAULT DOKKER В ТЦ METRO C&C

□ 5 ГОРОДОВ РФ:

- МОСКВА
- САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
- УФА
- ТВЕРЬ
- НИЖНИЙ НОВГОРОД

□ ПЕРВЫЕ ИТОГИ: ИНТЕРЕС К НОВОЙ МОДЕЛИ И НОВАЯ  
БАЗА КОНТАКТОВ

□ УЧАСТИЕ В ЕЖЕГОДНОЙ ВЫСТАВКЕ METRO EXPO



# ПРОЕКТ С LAVKALAVKA

- RENAULT DOKKER И БРЕНД ФЕРМЕРСКИХ ПРОДУКТОВ LAVKALAVKA
  - УЧАСТИЕ В ОНЛАЙН БЛОГ-ПРОЕКТЕ «СЪЕДОБНАЯ РОССИЯ»: RENAULT DOKKER ГЛАВНЫЙ АВТОМОБИЛЬ В ПОЕЗДКАХ ПО РОССИИ
- *Борис Акимов (учредитель LavkaLavka) и журналисты/блоггеры/шеф-повара/баеры торговых сетей отправляются в поездки по различным регионам России на RENAULT DOKKER, чтобы увидеть и попробовать лучше продукты российских фермеров и предложить их массовому ритейлу*
- **КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА АВТОМОБИЛЯ В ЕСТЕСТВЕННЫХ СИТУАЦИЯХ (ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ, ВМЕСТИМОСТЬ И Т.П.)**



# LAVKALAVKA



# **ЗАДАЧИ НА 2018 ГОД**

- ❑ **ПОЛНОЦЕННАЯ ПОДДЕРЖКА КОММУНИКАЦИИ ПО НОВЫМ СПЕЦ ПРЕДЛОЖЕНИЯМ НА УРОВНЕ ДИЛЕРА**
- ❑ **АКТИВНАЯ РАБОТА С КОРПОРАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ**
- ❑ **СПЕЦ МЕРОПРИЯТИЯ И АКЦИИ ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**
- ❑ **СОЗДАНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ**
- ❑ **РАЗМЕЩЕНИЕ DOKKER В УЛИЧНОЙ СПЕЦ ЗОНЕ «НОВИНКИ»**
- ❑ **ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПО МОДЕЛИ С RENAULT РОССИЯ  
(ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО КОММУНИКАЦИИ И ПОДДЕРЖКЕ,  
ПРОБЛЕМЫ С КАЧЕСТВОМ)**



# ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ И БУДУЩИЕ ШАГИ



## СТРАТЕГИЯ ЗАПУСКА KOLEOS

- ❑ ПРЕМИАЛЬНЫЙ КРОССОВЕР СЕГМЕНТА D-SUV
- ❑ ТОЛЬКО 4X4 И ТОЛЬКО CVT
- ❑ ТОЛЬКО ВЫСОКИЕ КОМПЛЕКТАЦИИ (Е2 И Е3)
- ❑ БУСТЕР ИМИДЖА БРЕНДА В РОССИИ

## ВОСПРИЯТИЕ KOLEOS НА РЫНКЕ

- ❑ ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ + *ВЫСОКАЯ СТАРТОВАЯ ЦЕНА* = НЕ СООТВЕТСТВУЮТ ИМИДЖУ БРЕНДА RENAULT В РОССИИ
- ❑ №1 ПРИЧИНА ОТКАЗА ОТ ПОКУПКИ: *ВЫСОКАЯ ЦЕНА* ❑ НЕОБХОДИМОСТЬ БОЛЕЕ ДОСТУПНОЙ ВЕРСИИ
- ❑ КЛИЕНТЫ: ЛОЯЛЬНЫЕ К МАРКЕ (БЫВШИЕ ВЛАДЕЛЬЦЫ C/D СЕГМЕНТА: MEGANE, FLUENCE, SCENIC, KOLEOS I, LATITUDE)

## КОНКУРЕНТЫ KOLEOS В СЕГМЕНТЕ C+D-SUV

- ❑ ПРОИЗВОДСТВО: ВСЕ ЛОКАЛЬНЫЕ (X-TRAIL, RAV4, KODIAQ, SANTA FE, SORENTO, TIGUAN)
- ❑ ШИРОКАЯ ЛИНЕЙКА ВЕРСИЙ: ДВИГАТЕЛЬ, ТРАНСМИССИЯ, ПРИВОД, ОБОРУДОВАНИЕ
- ❑ ДОЛЯ ПРОДАЖ: 4X4 80%, АТ 95%

# ОБНОВЛЕННАЯ ЛИНЕЙКА КОМПЛЕКТАЦИЙ: ЗАПУСК ВЕРСИИ E1

- ❑ СТАРТОВАЯ ВЕРСИЯ + БОЛЕЕ ДОСТУПНАЯ ЦЕНА
- ❑ ВНИМАНИЕ КЛИЕНТА И ПРИРОСТ ПРОДАЖ МОДЕЛИ
- ❑ НОВЫЕ КЛИЕНТЫ НА НОВУЮ ВЕРСИЮ
- ❑ ВОЗМОЖНОСТЬ ПЕРЕСАДИТЬ КЛИЕНТА С E1 НА ВЕРСИЮ E2 (РАБОТА С КЛИЕНТОМ В ШОУРУМЕ)
- ❑ КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПОВОД И ВНИМАНИЕ К МОДЕЛИ И БРЕНДУ СО СТОРОНЫ РЫНКА

| <b>E1</b><br><b>2.0 CVT 144 л.с. 4x4 (бензин)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>E2</b><br><b>2.0 CVT 144 л.с. 4x4 (бензин)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>E3</b><br><b>2.5 CVT 171 л.с. 4x4 (бензин)</b><br><b>2.0 CVT 177 л.с. 4x4 (дизель)</b>                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ABS, ESP</p> <p>6 ПОДУШЕК БЕЗОПАСНОСТИ</p> <p>ЭРА ГЛОНАСС</p> <p>2-ЗОННЫЙ КЛИМАТ-КОНТРОЛЬ</p> <p>КРУИЗ КОНТРОЛЬ</p> <p>КОЖАНАЯ ОПЛЕТКА РУЛЕВОГО КОЛЕСА</p> <p>ТКАНЕВАЯ ОБИВКА СИДЕНИЙ</p> <p>ПОДОГРЕВ ПЕРЕДНИХ СИДЕНИЙ</p> <p>МУЛЬТИМЕДИА 7"</p> <p>8 ДИНАМИКОВ</p> <p>НАВИГАЦИЯ</p> <p>17" ЛЕГКОСПЛАВНЫЕ ДИСКИ</p> | <p>БЕСКЛЮЧЕВОЙ ДОСТУП В САЛОН</p> <p>ОБОГРЕВ РУЛЕВОГО КОЛЕСА</p> <p>ОБОГРЕВ ЛОБОВОГО СТЕКЛА</p> <p>АВТ. СТОЯНОЧНЫЙ ТОРМОЗ</p> <p>ДИСТАНЦИОННЫЙ ЗАПУСК ДВИГАТЕЛЯ</p> <p>ЭЛЕКТРОХРОМНОЕ ЗЕРКАЛО ЗАДНЕГО ВИДА</p> <p>ЭЛЕКТРОПРИВОД СКЛАДЫВАНИЯ ЗЕРКАЛ</p> <p>ГЛУБОКАЯ ТОНИРОВКА ЗАДНЕЙ ПОЛУСФЕРЫ</p> <p>ДАТЧИКИ ПАРКОВКИ СПЕРЕДИ И СЗАДИ</p> <p>КАМЕРА ЗАДНЕГО ВИДА</p> <p>ДАТЧИКИ ДОЖДЯ И СВЕТА</p> <p>РЕЙЛИНГИ НА КРЫШЕ</p> <p>ПЕРЕДНИЕ ПРОТИВОТУМАННЫЕ ФАРЫ</p> <p>18" ЛЕГКОСПЛАВНЫЕ ДИСКИ</p> | <p>СИСТЕМА КОНТРОЛЯ СЛЕПЫХ ЗОН</p> <p>КОЖАНАЯ ОБИВКА СИДЕНИЙ</p> <p>ЭЛЕКТРОПРИВОД РЕГУЛИРОВОК ПЕРЕДНИХ СИДЕНИЙ</p> <p>СИСТЕМА EASYBREAK (РОВНЫЙ ПОЛ)</p> <p>МУЛЬТИМЕДИА 8,7"</p> <p>BOSE®</p> <p>12 ДИНАМИКОВ</p> <p>НАВИГАЦИЯ</p> <p>АТМОСФЕРНАЯ ПОДСВЕТКА САЛОНА</p> <p>СВЕТОДИОДНАЯ ГОЛОВНАЯ ОПТИКА PURE VISION</p> |



# КОРПОРАТИВНЫЕ ПРОДАЖИ. RENAULT SELECTION

МАКСИМ ГОРЯЧЕВ



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ

25.04.2018

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT  
Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОС  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.4

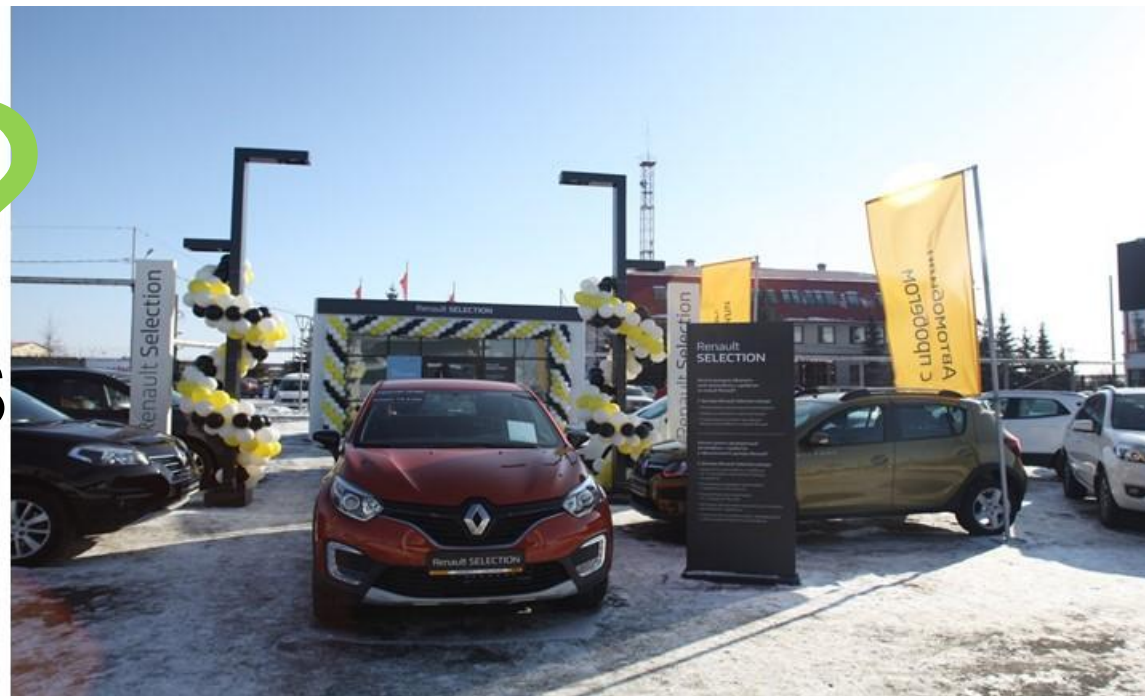
**GROUPE RENAULT**

# С кем мы хотим конкурировать по программе Renault Selection?



?

VS



Программа Renault Selection конкурирует с новыми автомобилями

# Создание ценности

## Содержание склада

- Площадка, чистота и порядок
- Стандарты расстановки

## Подготовка Renault Selection

- Техническое состояние автомобиля
- Внешний вид
- Состояние салона
- Гарантия



# Развитие полного спектра услуг при продаже автомобилей Renault SELECTION

*Качественно подготовленный а.м. Renault Selection*

## Обязательно:

- Диагностика
- Устранение неисправностей
- Предпродажная подготовка/ мойка/ химчистка



## Учёт расходов при выкупе

- ~~автомобиля~~ учёт затрат на мойку/ химчистку
- Учёт затрат на слесарные/ кузовные работы
- Учёт затрат на подготовку

Правильное формирование цены выкупа = Качественно подготовленный а.м. Renault

Selection = = Повышение доходности на а.м. Renault Selection



# Дополнительные возможности для повышения рентабельности

## 1. Управленческий учет

- Ведение учета доходов и расходов с возможностью выделения экономики автомобилей по категориям: Renault Selection, Renault, Прочие бренды
- Разделение в отчете о доходах и расходах согласованных и несогласованных с клиентом затрат на восстановительный ремонт на этапе окончательной оценки.
- Отражение бонуса за Renault Selection в доходной части деятельности по продаже автомобилей с пробегом.
- Учет данного бонуса при оценке рентабельности продаж Renault Selection

# Дополнительные возможности для повышения рентабельности

## 2. Предварительная оценка

- Более точное определение фактического диапазона цен реализации
- Правильное определение категории ликвидности автомобиля с помощью внутренней статистики
- Системная аргументация предварительной оценочной стоимости автомобиля клиенту

## 3. Диагностика

- Составление сервисом детализированной дефектовочной ведомости
- Разделение рекомендаций на плановые и срочные
- Оценка работ и запасных частей по рекомендациям

# Дополнительные возможности для повышения рентабельности

## 4. Окончательная оценка

- Правильное определение объема необходимых восстановительных работ на основе разделения рекомендаций на срочные и плановые
- Согласование с клиентом корректировки оценочной стоимости в размер срочных рекомендаций
- Использование внутренних скидок при переговорах с клиентом о цене выкупа
- Снижение доли несогласованных с клиентом затрат на восстановительный ремонт



# Дополнительные возможности для повышения рентабельности

## 5. Расчет потенциальной себестоимости

- Расчет фактической себестоимости автомобиля с учетом возможных затрат на восстановительный ремонт и проведение автомобиля по программе Renault Selection
- Определение доли несогласованных с клиентом затрат
- Определение дополнительных затрат на финансирование нахождения автомобиля на складе
- Определение экономической целесообразности проведения автомобиля по программе Renault Selection
- Определение цены продажи с учетом нормы прибыли на автомобили данной категории



# Дополнительные возможности для повышения рентабельности

## 6. Восстановительный ремонт

- Максимальное снижение стоимости восстановительных работ за счет:
  - ✓ Применения матрицы принятия решения по поставщикам восстановительных услуг
  - ✓ Применения специальных «внутренних» скидок на СТО дилера для отдела trade in
  - ✓ Привлечение сторонних подрядчиков по согласованному списку и условиям для работ – отсутствующих в перечне услуг СТО дилера или заведомо дорогих
  - ✓ Выделение категорий работ, проводимых собственными силами отдела (техник)

# Дополнительные возможности для повышения рентабельности

## 7. Вывод автомобиля в продажу

- Повышение качества и количества фотографий по автомобилям
- Указание наличия гарантии и ключевых преимуществ по автомобилям Renault Selection во всех используемых источниках продвижения (сайты-агрегаторы, сайт дилера, блоки контекстной рекламы и т.д.)
- Отдельное оформление автомобилей Renault Selection на точке продаж в максимально привлекательных для демонстрации условиях

# Дополнительные возможности для повышения

## 8. Процесс продажи

- Создание аргументатора по преимуществам автомобилей Renault Selection для продавцов. Введение в аргументатор расчетов с экономикой эксплуатации автомобиля.
- Проведение внутренних обучений по продаже Renault Selection – акцент на продаже добавочной стоимости и ценности более дорогого автомобиля
- Создание механизма контроля за использованием аргументации покупки автомобиля Renault Selection при общении с клиентом (прослушивание звонков, оценка применения аргументации, обратная связь продавцам)
- Проведение выборочного обзвона потенциальных клиентов для анализа востребованности преимуществ автомобилей Renault Selection.
- Создание проблематизации для продавцов на основе результатов данного обзвона



# Дополнительные возможности для повышения рентабельности

## 9. Мотивация

- Внедрение в мотивационную схему продавцов показателя продажи автомобилей Renault Selection
- Внедрение в мотивационную схему продавцов специальных бонусов за продажу автомобилей Renault Selection со сверх-прибылью (например, дополнительная прибыль – пополам)



# ДИСТРИБУЦИЯ. ЭПТС.

МАРИНА ЗАМЯТИНА



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ

25.04.2018

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT  
Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОС  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.4

**GROUPE RENAULT**

# ВВЕДЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ПАСПОРТОВ - МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПРОЕКТ



# КЛЮЧЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ЭПТС



**ЭЛЕКТРОННЫЙ ПТС (ПШТС)** - это электронный документ на транспортное средство (или шасси ТС), оформленный в Системе Электронных Паспортов



**АО «ЭЛЕКТРОННЫЙ ПАСПОРТ»** - Администратор системы электронных паспортов (СЭП)  
Разрабатывает и вводит СЭП в эксплуатацию, обеспечивает контроль доступа, осуществляет взаимодействие с участниками Системы



Необходим для проведения регистрации а/м в ГИБДД



Не является документом, подтверждающим право собственности на ТС



Выданные ранее бумажные ПТС сохраняют свое действие



Собственник по желанию может получить ЭПТС вместо бумажного ПТС. При утрате или завершении всех полей в бумажном ПТС, будет оформлен ЭПТС



# АРХИТЕКТУРА СЭП И ЕГО ВОЗМОЖНЫЕ УЧАСТНИКИ



**У каждого участника СЭП персональные полномочия и роли на внесение сведений и на получение информации из СЭП.**

# КТО ОФОРМЛЯЕТ БУМАЖНЫЕ ПТС



ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ

25.04.2018

CONFIDENTIAL  
PROPERTY OF GROUPE RENAULT  
Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

37

GROUPE RENAULT

# КТО ОФОРМЛЯЕТ ЭЛЕКТРОННЫЕ ПАСПОРТА

ОРГАНИЗАЦИЯ – ИЗГОТОВИТЕЛЬ

УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ (ОРГАНЫ)



**ЗАО «РЕНО РОССИЯ» будет оформлять  
ЭПТС на локальные и импортные а/м**

КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ

25.04.2018

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

38

**GROUPE RENAULT**

# ОСНОВНОЙ СОСТАВ СВЕДЕНИЙ ЭЛЕКТРОННОГО ПАСПОРТА

**ЭЛЕКТРОННЫЙ ПАСПОРТ** состоит из 2 частей: **ОСНОВНОЙ** и **ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ**

Системы Электронных Паспортов

Договор 01-ФФФФ/0000000000

Иванов И. И.  
АО «Электронный Паспорт»

Реестр электронных паспортов > Просмотр электронного паспорта

**ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ ЭП**

Основные сведения

Вид электронного паспорта

Номер электронного паспорта ТС

Статус электронного паспорта ТС

Идентификационные признаки ТС

Сведения о ТС

Описание маркировки ТС

Общие характеристики ТС

Общий вид ТС

Дополнительная информация

Административная информация

Сведения о государственной регистрации ТС

Сведения о внесенных изменениях

Дополнительные сведения

Вид электронного паспорта

Номер электронного паспорта транспортного средства

Статус электронного паспорта транспортного средства

Идентификационные признаки транспортного средства

Сведения о транспортном средстве

Описание маркировки транспортного средства

Общие характеристики транспортного средства

Общий вид транспортного средства

Дополнительная информация

Административная информация

Сведения о государственной регистрации транспортного средства

Сведения о внесенных изменениях

Дополнительные сведения

Электронный паспорт транспортного средства

Номер электронного паспорта 164301000001006

Статус **ДЕЙСТВУЮЩИЙ**

Дата оформления 01.04.2018

Марка RENAULT

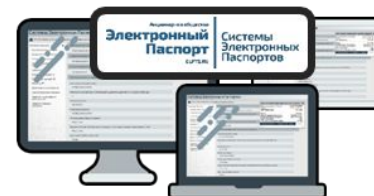
Коммерческое наименование DUSTER

Идентификационный номер ТС X7LHSHGD59732919

Год изготовления 2018

Утилизационный сбор уплачен РФ

Вернуться в реестр Сохранить Печать Поиск



- ➔ **ОБЯЗАТЕЛЬНЫ** для заполнения
- ➔ **СОДЕРЖАТ БОЛЕЕ 100** полей
- ➔ **ПОДПИСЫВАЕТСЯ** усиленной квалифицированной ЭЦП
- ➔ **ФОРМИРУЕТСЯ «ВЫПИСКА»**
- ➔ **НЕТ СВЕДЕНИЙ О СОБСТВЕННИКЕ**



**Собственник транспортного средства(шасси) может в любой момент получить выписку из своего электронного паспорта**

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ СОСТАВ СВЕДЕНИЙ ЭЛЕКТРОННОГО ПАСПОРТА

**Имеет добровольный и информационный характер, не является обязательным к заполнению**

1 **СВЕДЕНИЯ О СОБСТВЕННИКЕ ТРАНСПОРТНОГО СРЕДСТВА**

2 СВЕДЕНИЯ О ПРИХОДНОМ ОРДЕРЕ ПО УПЛАТЕ УС

3 НАИМЕНОВАНИЕ ТС ОПРЕДЕЛЯЕМОЕ ЕГО НАЗНАЧЕНИЕМ

4 **СВЕДЕНИЯ О ТО, ОБСЛУЖИВАНИИ И РЕМОНТЕ А/М**

5 СВЕДЕНИЯ ОБ ОГРАНИЧЕНИЯХ (ОБРЕМЕНЕНИЯХ)

6 СВЕДЕНИЯ О СТРАХОВАНИИ И СТРАХОВЫХ СЛУЧАЯХ

7 СВЕДЕНИЯ О ДТП

8 СВЕДЕНИЯ СОБСТВЕННИКА ТС

9 СВЕДЕНИЯ АДМИНИСТРАТОРА СЭП

**Для возможности указания дополнительных сведений в ЭПТС  
необходимо подключиться к СЭП и стать самостоятельным участником СЭП**

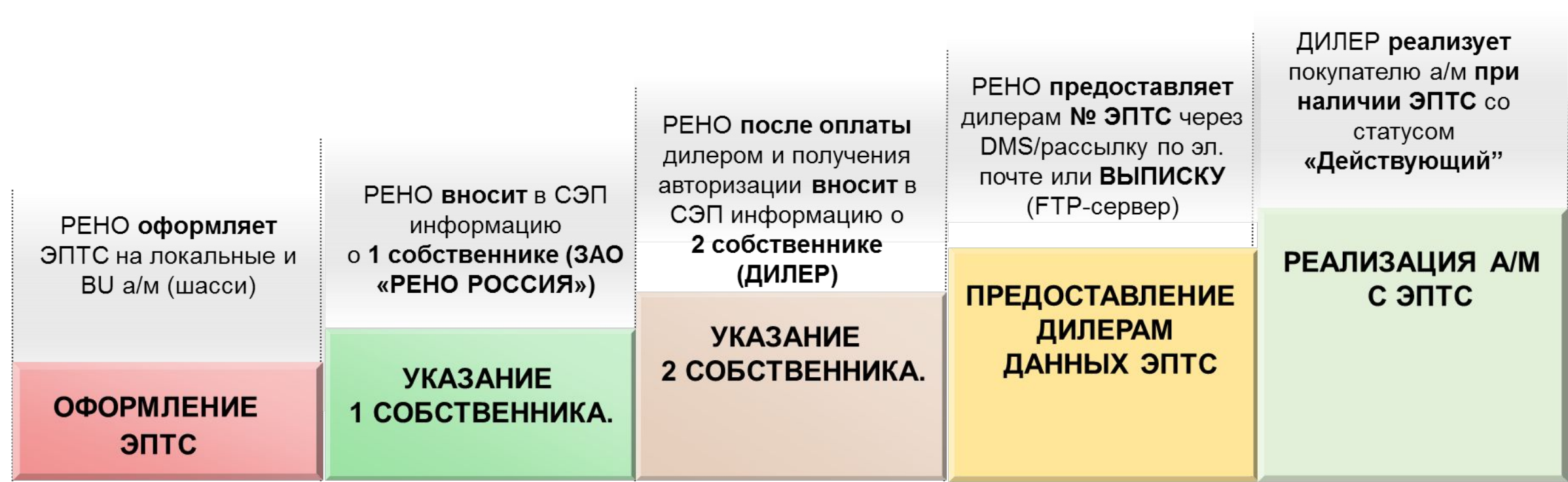


# ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СИСТЕМЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ПАСПОРТОВ

Официальные дилеры **САМОСТОЯТЕЛЬНО** принимают решение о необходимости подключения к СЭП и внесении информации о собственнике, о проведенных ремонтных работах и техническом обслуживании а/м



Официальные дилеры **САМОСТОЯТЕЛЬНО** принимают решение о необходимости подключения к СЭП и внесении информации о собственнике, о проведенных ремонтных работах и техническом обслуживании а/м



По № ЭПТС через портал АО «Электронный паспорт»  
<https://portal.elpts.ru> можно получить «ВЫПИСКУ»

**Формируется  
выписка**



# ПРОВЕРКА СТАТУСА ЭПТС НА ПОРТАЛЕ СЭП

Статус ЭПТС можно узнать на сайте АО «Электронный паспорт» <https://portal.elpts.ru>

Системы Электронных Паспортов

Личный кабинет Услуги

по номеру ЭПТС по VIN

Запрос статуса электронного паспорта №:

164301000000071

Найти

Статус

ДЕЙСТВУЮЩИЙ

Внесение в электронный паспорт сведений о новом собственнике

Внесение в электронный паспорт сведений о собственнике (смена собственника)

**Статус ЭПТС**  
**«ДЕЙСТВУЮЩИЙ»**  
Обязательное условие  
для регистрации а/м в  
ГИБДД



# РЕАЛИЗАЦИЯ А/М С ЭЛЕКТРОННЫМ ПАСПОРТОМ БЕЗ ПОДЛЮЧЕНИЯ К СЭП (1/2)

## ИЗГОТОВИТЕЛЬ А/М



- ☐ Оформление ЭПТС со статусом «Действующий»
- ☐ Внесение первого собственника (РЕНО РОССИЯ)
- ☐ Отгрузка а/м дилеру
- ☐ Внесение второго собственника (Дилера) после получения оплаты
- ☐ Передача № ЭПТС/Выписки дилеру



## ДИЛЕР → КЛИЕНТ



- ☐ После оплаты, в день D или D+1 дилер получает через DMS/рассылку с № ЭПТС
- ☐ Проверка статуса ЭПТС в СЭП («действующий»)
- ☐ Формирование ВЫПИСКИ через СЭП (при необходимости)
- ☐ Информирование клиента о наличии ЭПТС в СЭП
- ☐ Оформление ДКП и передача а/м+ акт приема - передачи.

# РЕАЛИЗАЦИЯ А/М С ЭЛЕКТРОННЫМ ПАСПОРТОМ БЕЗ ПОДЛЮЧЕНИЯ К СЭП (2/2)

## КЛИЕНТ → ГИБДД



- ☐ Предоставление а/м, ДКП+ АКТ приема- передач для регистрации и постановки на учет транспортное средство
- ☐ Инспектор проверяет а/м на наличие ЭПТС в СЭП и статуса «Действующий»
- ☐ Регистрация а/м
- ☐ Выдача свидетельства о регистрации и гос. номера

# ИНСТРУКЦИЯ\* К ПОДКЛЮЧЕНИЮ К СИСТЕМЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ПАСПОРТОВ

01

Получить **усиленную квалифицированную электронную подпись для каждого работника**, который будет работать в СЭП. Справочная информация об электронной подписи, используемой в АС СЭП, [размещена в разделе «Электронная подпись – справочная информация»](#) на сайте [elpts.ru](http://elpts.ru).

02

Организовать **защищенный канал связи в рамках защищенной сети передачи данных СЭП**

[АО «УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЦЕНТР»](#) - оператор сети. **Заключить договор** с оператором сети

Сведения о марках и моделях оборудования для подключения, а также о порядке подключения к ЗСПД СЭП и технической поддержке средств на (<http://nwudc.ru/elpts/>).

03

Пройти **саморегистрацию в АС СЭП**. Форма доступна только для Участников СЭП, подключенных к ЗСПД СЭП. Заявка на сайте [elpts.ru](http://elpts.ru).

04

Организовать **автоматизированное рабочее место** со следующими параметрами:

- наличие подключения к Интернету;
- операционная система MS Windows 7 и выше, с установленным веб-браузером (Chrome 64) и установленным программным обеспечением для работы с ключами квалифицированной электронной подписи;
- наличие средств антивирусной защиты и средств защиты от несанкционированного доступа.

05

**Заключить договор** с АО «ЭЛЕКТРОННЫЙ ПАСПОРТ» на оказание услуг. **Внесение сведений о собственнике**, 1 заявление **100-150 руб.**

**При принятии решения о подключении к СЭП проанализируйте финансовые и временные затраты на подключение и внесения сведений о собственнике**

\*Полная инструкция размещена на сайте АО «Электронный паспорт» [elpts.ru](http://elpts.ru).

Подробный регламент по организации защищенного канала связи размещен на сайте АО «Удостоверяющий центр» (<http://nwudc.ru/elpts/>).



# ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЭП И УКАЗАНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОБСТВЕННИКЕ

## ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

СУЩЕСТВЕННЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ЗАТРАТЫ НА ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СЭП

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ

ВНЕСЕНИЕ СОБСТВЕННИКА НЕ НЕСЕТ ЮРИДИЧЕСКИЕ ЗНАЧИМЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ

ВРЕМЕННЫЕ ЗАТРАТЫ НА ОРГАНИЗАЦИЮ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЭП

## ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

ДОСТУП К ПОЛНОЙ ВЕРСИИ ЭЛЕКТРОННОГО ПАСПОРТА

ВОЗМОЖНОСТЬ ВНЕСЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОБСТВЕННИКЕ И ДР. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СВЕДЕНИЙ

ВОЗМОЖНОСТЬ СОХРАНЕНИЯ ЦЕПОЧКИ ПРОДАЖ

НАПОЛНЕНИЕ СЭП ИСТОРИИ ОБ АВТОМОБИЛЕ

# СХЕМА РАБОТЫ ДИЛЕРОВ ПОСЛЕ 1 ИЮЛЯ 2018



Оформленные бумажные ПТС  
ДО 1 июля 2018



Оформленные Электронные ПТС  
ПОСЛЕ 1 июля 2018



**СХЕМА  
РАБОТЫ  
ОСТАЕТСЯ  
НЕИЗМЕННОЙ!!!**

**01**

**ДИЛЕР НЕ  
ПОДКЛЮЧЕН К СЭП**

**НЕ ВНОСИТ  
ИНФОРМАЦИЮ О  
СОБСТВЕННИКЕ**

**02**

**ДИЛЕР  
ПОДКЛЮЧЕН К СЭП**

**ВНОСИТ  
ИНФОРМАЦИЮ О  
СОБСТВЕННИКЕ\***

(\*схема работы будет представлена после  
подключения к СЭП)



## ФОРУМ ПОСВЯЩЕННЫЙ ЗАПУСКУ ЭПТС

Форум посвященный запуску электронных ПТС находится по адресу [http://89.108.111.89:8080/dealer-portal-forum/ru\\_RU/](http://89.108.111.89:8080/dealer-portal-forum/ru_RU/)

→ Для доступа к форуму необходимо ввести ваш логин и пароль, которые используются для входа на дилерский портал Renault.

→ На форуме размещены новости по теме, нормативные- правовые документы, презентации

## КОНТАКТЫ РЕНО РОССИЯ

Контакты Рено Россия - единая электронная почта для вопросов по ЭПТС [EPTS@renault.com](mailto:EPTS@renault.com)

возможность получить консультации по вопросам ЭПТС, при отказах в регистрации а/м в ГИБДД, задать интересующие вопросы.

## КОНТАКТЫ ПОСТАВЩИКОВ для подключения и работы в СЭП

АО «Электронный паспорт» администратор СЭП.

Официальный сайт <https://elpts.ru/>

E-mail: [info@elpts.ru](mailto:info@elpts.ru)

Тел. (495) 540 46 74

АО «Удостоверяющий центр» – оператор ЗСПД.

Официальный сайт <http://nwudc.ru/elpts/>

E-mail: [5780196@nwudc.ru](mailto:5780196@nwudc.ru)

Тел. (812) 578-01-96

The diagram illustrates the process flow for the Renault Russia electronic passport system, involving Renault Russia, the Dealer, the Client, the Federal Highway Traffic Police (ГИБДД), and the State Corporation 'Rostec' (Госкорпорация «Ростех»).

**Key Components and Data:**

- Госкорпорация «Ростех» Акционерное общество** (State Corporation 'Rostec' Joint-Stock Company) is the owner of the **Системы Электронных Паспортов** (Electronic Passport Systems).
- Электронный Паспорт** (Electronic Passport) is the central system.
- ГИБДД** (Federal Highway Traffic Police) is the authority responsible for vehicle registration.
- РЕНО РОССИЯ** (Renault Russia) is the manufacturer.
- ДИЛЕР** (Dealer) is the intermediary.
- КЛИЕНТ** (Client) is the end user.

**Process Flow and Data Exchange:**

- РЕНО РОССИЯ** provides information (1) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (2) «действующий» (valid) to **РЕНО РОССИЯ**.
- РЕНО РОССИЯ** provides information (5) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (6) «действующий» to **РЕНО РОССИЯ**.
- РЕНО РОССИЯ** provides information (6) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (7) «действующий» to **РЕНО РОССИЯ**.
- РЕНО РОССИЯ** provides information (8) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (9) «действующий» to **РЕНО РОССИЯ**.
- РЕНО РОССИЯ** provides information (10) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (11) «действующий» to **РЕНО РОССИЯ**.
- РЕНО РОССИЯ** provides information (12) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (13) «действующий» to **РЕНО РОССИЯ**.

**Vehicle Registration Process:**

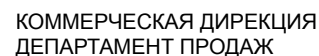
- The **ДИЛЕР** provides information (1) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (2) «действующий» to the **ДИЛЕР**.
- The **ДИЛЕР** provides information (5) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (6) «действующий» to the **ДИЛЕР**.
- The **ДИЛЕР** provides information (6) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (7) «действующий» to the **ДИЛЕР**.
- The **ДИЛЕР** provides information (8) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (9) «действующий» to the **ДИЛЕР**.
- The **ДИЛЕР** provides information (10) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (11) «действующий» to the **ДИЛЕР**.
- The **ДИЛЕР** provides information (12) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (13) «действующий» to the **ДИЛЕР**.

**Client Interaction:**

- The **КЛИЕНТ** provides information (1) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (2) «действующий» to the **КЛИЕНТ**.
- The **КЛИЕНТ** provides information (5) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (6) «действующий» to the **КЛИЕНТ**.
- The **КЛИЕНТ** provides information (6) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (7) «действующий» to the **КЛИЕНТ**.
- The **КЛИЕНТ** provides information (8) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (9) «действующий» to the **КЛИЕНТ**.
- The **КЛИЕНТ** provides information (10) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (11) «действующий» to the **КЛИЕНТ**.
- The **КЛИЕНТ** provides information (12) to the **Электронный Паспорт** system.
- The **Электронный Паспорт** system provides the status (13) «действующий» to the **КЛИЕНТ**.

**Documentation and Status:**

- ВЫПИСКА** (Extract) is a document generated by the **Электронный Паспорт** system.
- Документы на регистрацию: Договор КП+ акт** (Documents for registration: Contract + act) are provided to the **ГИБДД**.
- А/м постановлен на учет в ГИБДД** (Vehicle is put on account in the traffic police) is a status update from the **ГИБДД**.
- Свидетельство о регистрации** (Registration certificate) is a document generated by the **ГИБДД**.
- А000AA 96** is a license plate number.



25.04.2018

CONFIDENTIAL [C]  
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

52

**GROUPE RENAULT**



# МЕТОДЫ И КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС.

ЮЛИЯ ШИЛЯЕВА, МАРИНА НОВИКОВА.



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ПРОДАЖ

25.04.2018

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT  
Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОС  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.4

**GROUPE RENAULT**

0

# 1 КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ MYSTERY SHOPPER, VOC, АУДИТ БАЗ ДАННЫХ



## MYSTERY SHOPPING. РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА В 2018 ГОДУ

1кв. 2018

2кв. 2018

3кв. 2018

4кв. 2018

Бифайтер: проверки по старому чек-листу в течение 1-го полугодия 2018г. (результат влияет на бонус)

SGS (новый поставщик): проверки по новому чек-листу  
2 кв. – тестовый режим, 1 волна (результат не влияет на бонус)  
с 3 кв. – реальный режим, 2 волны/квартал (результат влияет на бонус)

Бифайтер: Аудиты физических стандартов в течение 2018г.

### Важно

- Для просмотра результатов MS будет разработан новый web-портал, результаты аудитов физ.стандартов будут публиковаться на старом портале
- Правила подачи апелляций не изменяются (7 дней на подачу апелляций)
- Частота визитов не изменяется (2 визита по продажам + 2 визита по сервису в квартал)

## MYSTERY SHOPPING. ИЗМЕНЕНИЕ ЧЕК-ЛИСТОВ

Чек-листы MS претерпели следующие изменения:

- Реорганизована структура чек-листов: вопросы объединены в критерии, критерии – в блоки; изменена методика подсчета результатов.
- В чек-лист по Продажам добавлен второй интернет-запрос (запрос на прохождение тест-драйва)
- Оценивается время ответа на интернет-запросы в течение 4ч
- Из чек-листов удален блок «Пост-контакт» (**стандарт остается**)
- Добавлена «Поведенческая оценка» (SMILE), Удовлетворенность клиента
- Добавлена оценка по Моментам истины (MOT): Теплый прием, Помощь в выборе, Условия покупки
- Формулировки вопросов и структура анкет полностью соответствуют методологии Центрального офиса Renault

Новые чек-листы будут доступны на портале [Renault.net](http://Renault.net) в разделе Управление клиентским сервисом/Методы и качество/Качество обслуживания/Mystery Shopping

**!** Все изменения в стандартах отражены в обновленных SAM'ах и Гиде коммерческой политики



## MYSTERY SHOPPING. НОВЫЕ ОТЧЕТЫ

## ПРОДАЖИ

| Модель Волна                         | Kaptur 1A 2017 | Kaptur 1B 2017 | Динамика |
|--------------------------------------|----------------|----------------|----------|
| Общий результат (%)                  | 58             | 74             | +16      |
| Дисперсия по дилерам                 | 15/95          | 43/94          |          |
| 1) Интернет-запрос (запрос инфо) (%) | 50             | 64             | +14      |
| Срок предоставления ответа           | 57             | 63             | +6       |
| Содержание ответа                    | 43             | 65             | +22      |
| 2) Интернет-запрос (тест-драйв) (%)  | 55             | 76             | +21      |
| Срок предоставления ответа           | 67             | 80             | +13      |
| Содержание ответа                    | 43             | 72             | +29      |
| 3) Звонок (%)                        | 63             | 73             | +10      |
| Менеджмент (быстрый ответ)           | 73             | 53             | -20      |
| Приветствие                          | 68             | 80             | +12      |
| Коммерческая реактивность            | 47             | 85             | +38      |
| 4) Визит (%)                         | 58             | 76             | +18      |
| Дисперсия по дилерам (Визит)         | 13/98          | 44/97          |          |
| Шоурум                               | 92             | 79             | -13      |
| Приветствие                          | 42             | 65             | +23      |
| Выявление потребностей               | 49             | 81             | +32      |
| Презентация автомобиля               | 57             | 79             | +22      |
| Тест-драйв                           | 56             | 80             | +24      |
| Коммерческое предложение             | 54             | 75             | +21      |
| Удовлетворенность клиента (-20; 10)  | -1,4           | 6,1            | +7,5     |
|                                      |                |                | 0        |
| Поведенческая оценка                 | 51             | 73             | +22      |
| Моменты истины(%)                    |                |                |          |
| Теплый прием                         | 54             | 69             | +15      |
| Помощь в выборе автомобиля           | 55             | 78             | +23      |
| Условия покупки                      | 48             | 72             | +24      |

Легенда

90-100

80-89

70-79

50-69

0-49

## СЕРВИС

| Волна                                                | 1A 2018 | 1B 2018 | Динамика |
|------------------------------------------------------|---------|---------|----------|
| Общий результат (%)                                  | 61      | 69      | +8       |
| Дисперсия по дилерам                                 | 29/95   | 43/91   |          |
| 1) Интернет-запрос (%)                               | 45      | 74      | +29      |
| Срок предоставления ответа                           | 50      | 82      | +32      |
| Содержание ответа                                    | 43      | 68      | +25      |
| 2) Звонок (%)                                        | 50      | 53      | +3       |
| Прием звонка                                         | 89      | 88      | -1       |
| Выявление потребностей                               | 40      | 49      | +9       |
| Назначение встречи и завершение разговора            | 38      | 41      | +3       |
| 3) Визит (%)                                         | 62      | 70      | +8       |
| Дисперсия по дилерам (Визит)                         | 28/98   | 42/93   |          |
| Приветствие                                          | 60      | 61      | +1       |
| Выявление потребностей                               | 51      | 59      | +8       |
| Информирование клиента                               | 73      | 83      | +10      |
| Звонок о согласовании доп.работ или завершении работ | 63      | 91      | +28      |
| Выдача автомобиля                                    | 62      | 73      | +11      |
| Завершение визита                                    | 60      | 65      | +5       |
| Удовлетворенность клиента (-14 ; 7)                  | 0,1     | 1,7     | +1,6     |
| Поведенческая оценка                                 | 51      | 53      | +2       |
| Впечатления клиента                                  |         |         |          |
| Теплый прием                                         | 40      | 30      | -10      |
| Ощущение легкости, отсутствие давления               | 40      | 57      | +17      |
| Особенный клиент                                     | 13      | 30      | +17      |
| Рекомендация дилера                                  | 23      | 33      | +10      |
| Моменты истины (%)                                   |         |         |          |
| Теплый прием                                         | 60      | 61      | +1       |
| Помощь в выборе                                      | 42      | 51      | +9       |
| Условия покупки                                      | 54      | 66      | +12      |

Легенда

90-100

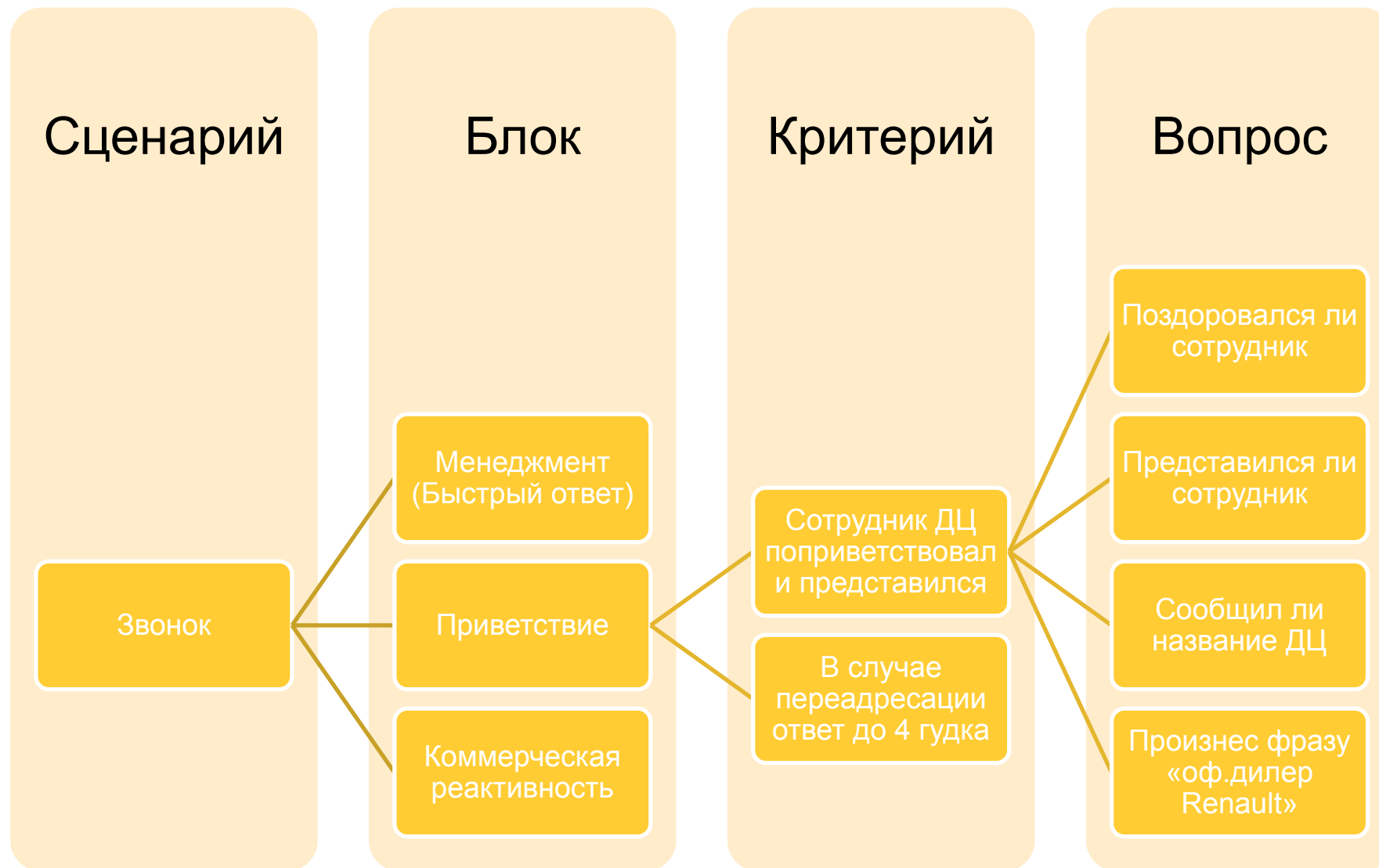
80-89

70-79

50-69

0-49

## MYSTERY SHOPPING. СТРУКТУРА АНКЕТЫ



# MYSTERY SHOPPING. МЕТОДИКА РАСЧЕТА БАЛЛОВ. ПРОДАЖИ

## Общий результат

Общий результат рассчитывается как среднее значение 13-ти блоков:

- 2 для сценария «Интернет-запрос: запрос-инфо»
- 2 для сценария «Интернет-запрос: тест-драйв»
- 3 для сценария «Звонок»
- 6 для сценария «Визит»

Результат по каждому сценарию рассчитывается как среднее значение входящих в него блоков.

Каждый блок содержит различные критерии, часть из которых является обязательными (отмечены в анкете буквой F), другие являются информационными (i) либо оценкой удовлетворенности (S). Только обязательные критерии участвуют в расчете общей оценки по блоку. Таким образом, оценка блока считается как количество выполненных обязательных критериев по отношению к общему количеству обязательных критериев в блоке.

Критерий считается выполненным, если выполнены все содержащиеся в нем вопросы.

### 1) Интернет-запрос (запрос инфо)

Срок предоставления ответа  
Содержание ответа

### 2) Интернет-запрос (тест-драйв)

Срок предоставления ответа  
Содержание ответа

### 3) Звонок

Менеджмент (быстрый ответ)  
Приветствие  
Коммерческая реактивность

### 4) Визит

Шоурум  
Приветствие  
Выявление потребностей  
Презентация автомобиля  
Тест-драйв  
Коммерческое предложение

# MYSTERY SHOPPING. МЕТОДИКА РАСЧЕТА БАЛЛОВ. ПРОДАЖИ

## СТРУКТУРА АНКЕТЫ

| Общий результат, %               |                                 |                   |                    |
|----------------------------------|---------------------------------|-------------------|--------------------|
| Интернет-запрос<br>(запрос инфо) | Интернет-запрос<br>(тест-драйв) | Звонок            | Визит              |
| 2 блока, %                       | 2 блока, %                      | 3 блока, %        | 6 блоков, %        |
| 3 критерия (1/0)                 | 3 критерия (1/0)                | 7 критериев (1/0) | 39 критериев (1/0) |
| 5 вопросов (1/0)                 | 5 вопросов (1/0)                | 13 вопросов (1/0) | 61 вопрос (1/0)    |

## УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТА

| 12 вопросов (-2/-1/0/+1)                                     |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Полностью согласен(-на)                                      | +1 |
| Скорее согласен(-на)                                         | 0  |
| Скорее не согласен(-на)                                      | -1 |
| Полностью не согласен(-на)                                   | -2 |
| Уровень удовлетворенности находится в пределах от -20 до +10 |    |

## ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ОЦЕНКА (SMILE)

16 вопросов (1/0)

## ПРИМЕР РАСЧЕТА

| Общий результат |    |            |    |    |
|-----------------|----|------------|----|----|
| 75%             |    |            |    |    |
| Блок 1          |    | Блок 2     |    |    |
| 50%             |    | 100%       |    |    |
| Критерий 1      |    | Критерий 2 |    |    |
| 0               |    | 1          |    |    |
| Q1              | Q2 | Q3         | Q4 | Q5 |
| 0               | 1  | 1          | 1  | 1  |

## МОМЕНТЫ ИСТИНЫ (MOT)

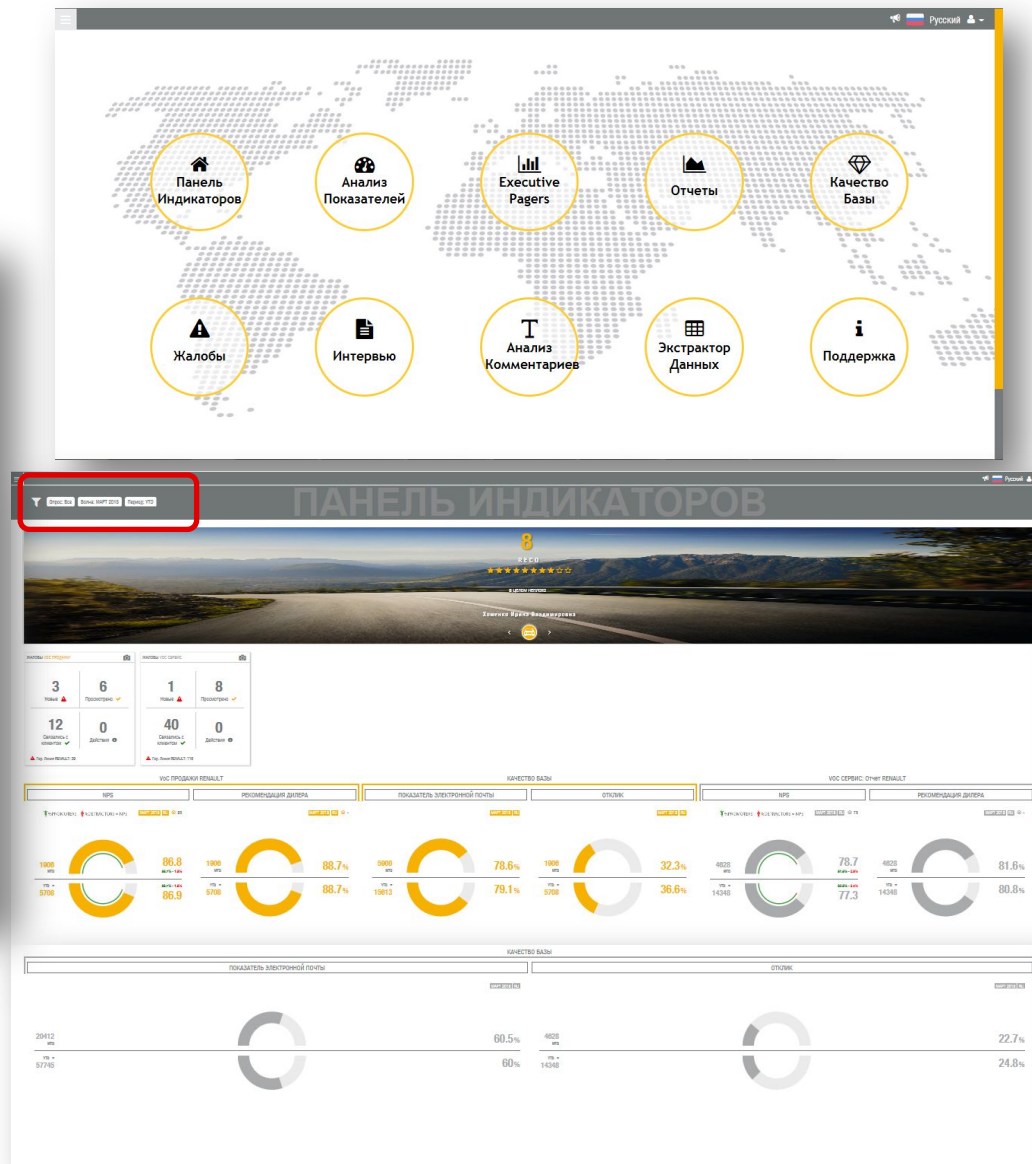
|                 |                    |             |
|-----------------|--------------------|-------------|
| Теплый прием    | 20 критериев (1/0) | 40 вопросов |
| Помощь в выборе | 38 критериев (1/0) | 50 вопросов |
| Условия покупки | 6 критериев (1/0)  | 8 вопросов  |



**После ввода логина и пароля, пользователь может выбрать желаемый модуль.**

**По умолчанию меню скрыто  
(открывается при клике на иконку  
в левом верхнем углу экрана)**

**Новая структура и виджеты на странице «Панель индикаторов», добавлена возможность пользоваться фильтрами. Добавлена функция перехода с главной страницы в другие модули при клике мышкой на нужном графике.**



# ИЗМЕНЕНИЯ НА ПОРТАЛЕ VOC С АПРЕЛЯ 2018

## АНАЛИЗ ПОКАЗАТЕЛЕЙ: Новый дизайн

Объединены разделы Анализ показателей по Качеству базы и по ключевым показателям пройденных интервью (KPI: NPS, MOT и пр.)

## EXECUTIVE PAGER: Новая заглавная страница & Меню

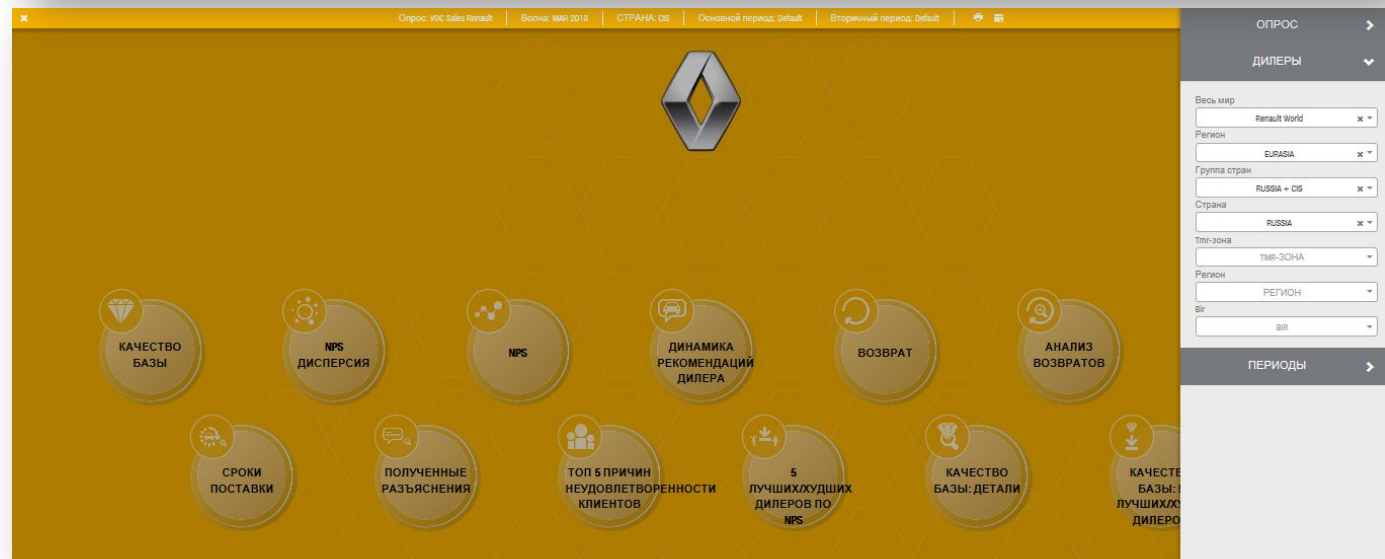
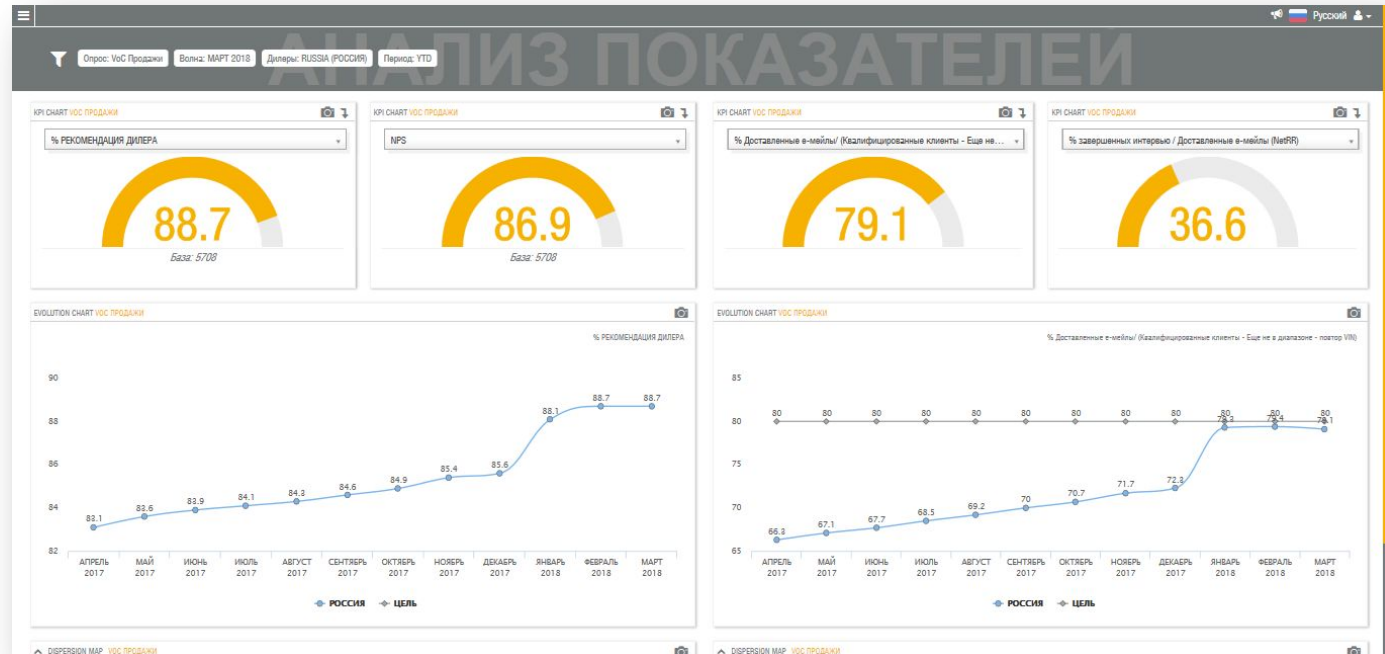
Новая заглавная страница Executive pager: прямой доступ ко всем графикам и измененный дизайн логотипов

Новые логотипы вместе с названием графика будут отображаться в вертикальном меню для упрощения навигации в пределах Executive pager

## EXECUTIVE PAGER: Оптимизация фильтра

Фильтры в Executive pager теперь будут иметь такой же внешний вид и функциональность, как и основной портал VOC

QUALITY CUSTOMER CARE DEPARTMENT



# АУДИТ КАЧЕСТВА БАЗ ДАННЫХ VOC

Цель аудитов: гарантировать необходимый уровень качества клиентских данных, предоставляемых дилерами для проведения исследований VoC

## Центральная программа аудитов

- Сроки проведения аудитов: 2017 и 1 кв. 2018
- Где проверяется: данные в печатных документах, подписанных клиентами, внутренней системе дилера и в загруженных отчетах VOC
- Что проверяется: соответствие е-мейлов во всех источниках

## Локальная программа аудитов

- 2 кв. 2018 – разработка методики проведения аудитов и выбор поставщика
- С 3 кв. 2018 – проведение аудитов внешним агентством
- Где проверяется: данные в печатных документах, подписанных клиентами, внутренней системе дилера и в загруженных отчетах VOC
- Что проверяется: соответствие данных клиента (телефон, е-мейл) во всех источниках, корректность типа клиента, наличие подтверждения об отказе от коммуникации, полнота предоставленной базы VOC

### ВАЖНО!

- ❑ Обязательное наличие поля «e-mail» в предварительном договоре поставки, основном договоре купли-продажи, заказ-наряде и счет-фактуре (где применимо)
- ❑ Рабочая процедура контроля наличия/актуальности и коррекции E-mail клиента при его изменении в момент каждого контакта (звонок/визит)
- ❑ Рабочая процедура получения согласия клиента / отказа клиента от коммуникации, хранения/использования/актуализации этой информации

0

# 2

## СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ СЕТИ ОТДЕЛ ПРОДАЖ, ХРАНЕНИЕ НОВЫХ А/М



## ДОЛЖНОСТИ В ОТДЕЛЕ ПРОДАЖ

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Руководитель отдела продаж (РОП)</b>                                                                                    | РОП на каждой точке продаж и старший продавец в смену (при сменном режиме работы)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ответственный по Лид Менеджменту (в т.ч. по проекту "упущенные продажи")</b>                                            | Объем продаж НА до 500 а/м в год – Старший продавец или РОП<br>Объем продаж НА более 501 а/м в год - РОП или Маркетолог, или Выделенный сотрудник по работе с клиентами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Продавец НА (новых автомобилей)</b> стандарт по количеству НА на 1 продавца в месяц рассчитан исходя из воронки продаж. | Норматив при полном цикле работы с клиентом (с выдачей а/м) – 15 а/м в месяц на одного продавца. Норматив при наличии коммерческого секретаря (подготовка документов) и выделенного менеджера по выдаче - 20 а/м в месяц на одного продавца. Расчетное количества персонала округляем в большую сторону. В случае повышенного нецелевого трафика (расположение рядом с торговыми центрами, в «автомобильных деревнях» и пр.) необходимо использовать поправочный коэффициент 1,3 – 1,5. |
| <b>Коммерческий секретарь</b>                                                                                              | Выделенный сотрудник на каждой точке продаж. Допускается совмещение с функцией Логист/ коммерческий администратор/ диспонент                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Менеджер по выдаче НА</b>                                                                                               | Выделение сотрудника на усмотрение дилера (иначе этап выдачи НА осуществляют продавцы НА). Работает во все дни, когда открыт дилерский центр. Выдача по предварительно согласованному с клиентом графику (дата, время, продолжительность). Количество сотрудников на позиции рассчитывается исходя из 35-40 автомобилей в месяц. Расчетное количества персонала округляем в большую сторону.                                                                                            |

Админист

рактор  
Для расчета необходимого сотрудников отдела продаж в зависимости от объема продаж воспользуйтесь калькулятором  
затрат  
отдела RENAULT NET (доступен с 15.04.2018)

подчинен  
ии

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ АУДИТ**

По стандартам качества

хранения и выдачи НА (новых автомобилей)

В начале 3-го квартала 2018

55 ДЦ\*. Интервью и проверка документов.



| БЛОКИ                                   | ОПИСАНИЕ ПРОВЕРОК                                                          |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 – Сроки поставки и выдачи для клиента | Расчет даты поставки, отслеживание                                         |
| 2 – Планирование выдачи                 | График выдач                                                               |
| 3 – Соответствие НА заказанному         | Карта качества поставки, наличие заказанных аксессуаров                    |
| 4 – Процедуры хранения НА и подготовки  | Площадка НА, заряд АКБ, графики зарядки, НА в шоу-руме                     |
| 5 – Flash Aves, OTS перед выдачей       | Наличие документов, процедуры                                              |
| 6 – Подготовка НА к выдаче              | Предпродажная подготовка, процедуры                                        |
| 7 – Подготовка документов               | Чек-лист подготовки НА                                                     |
| 8 – Зона выдачи и процесс выдачи        | Организация зоны по стандартам, объяснения в процессе выдачи               |
| 9 – Поддержание контакта с клиентом     | Информирование при задержке, контакт после выдачи                          |
| 10 – Управление командой                | Ежедневные собрания, собрания по качеству, обучения, процедуры, знание SAM |

**\*Об участии Вашего ДЦ будет сообщено дополнительно в мае 2018**

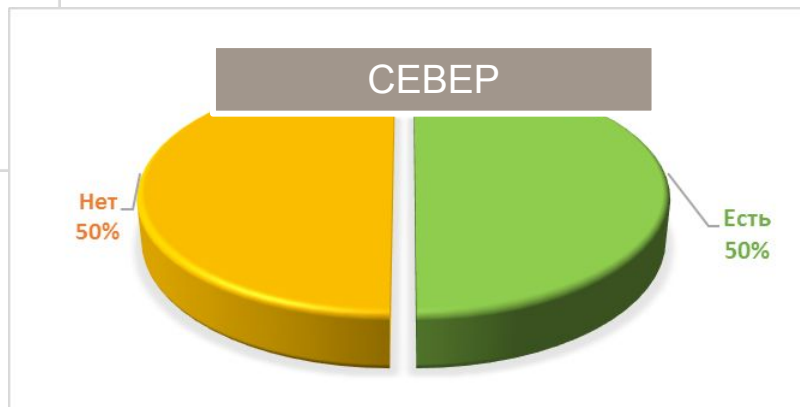
0

# 3 СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ СЕТИ КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА

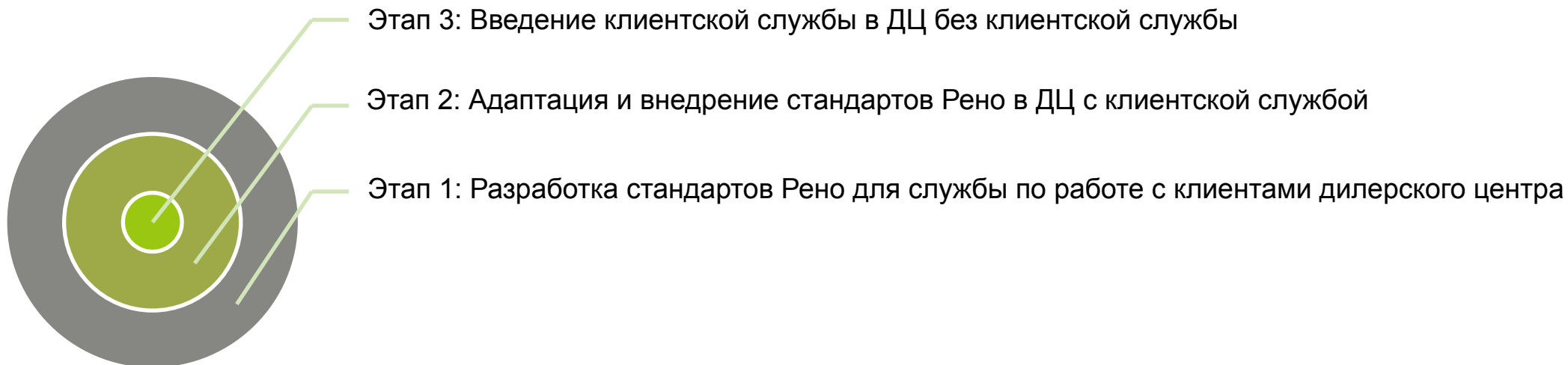
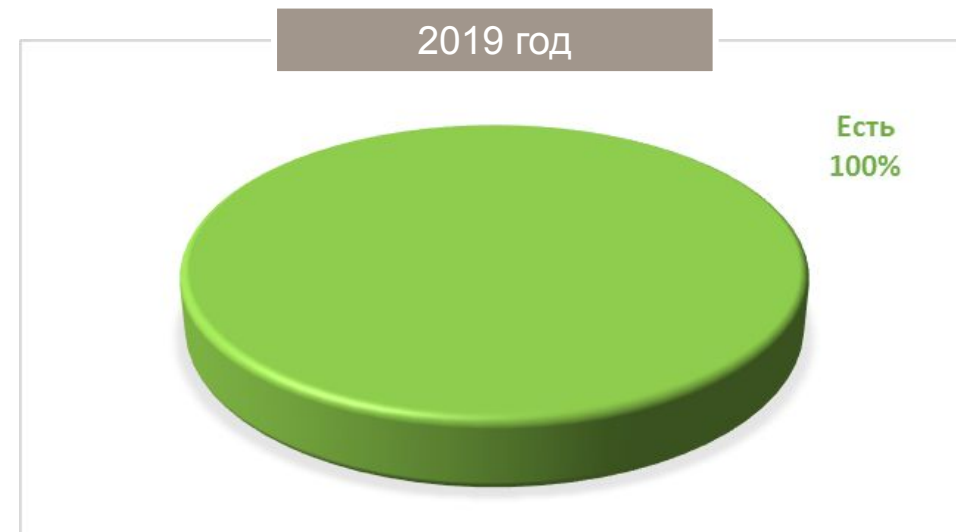
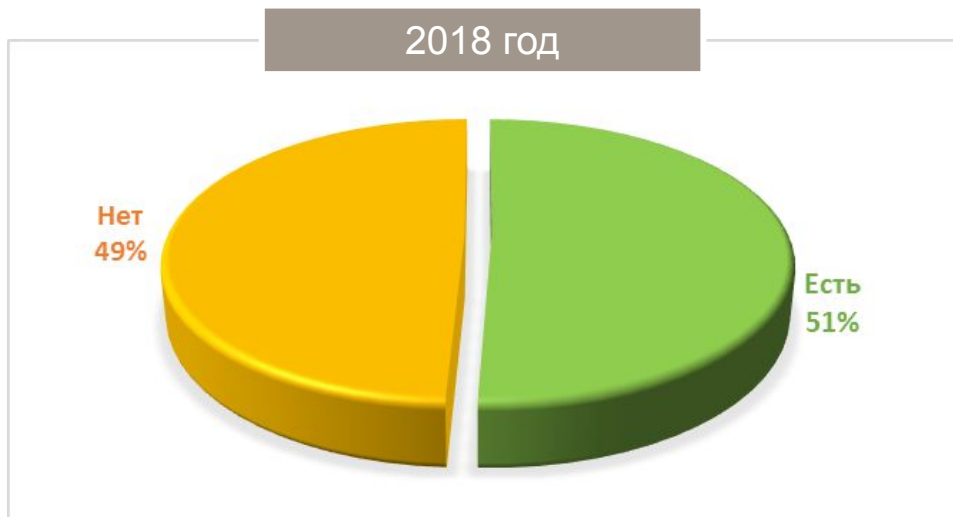
ЮЛИЯ ШИЛЯЕВА



# СКОЛЬКО ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ В СЕТИ РЕНО С КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБОЙ?



# СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ В ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ: ЦЕЛИ И ВНЕДРЕНИЕ



# ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА

Обеспечение необходимого уровня качества обслуживания:

- Анализ качественных показателей из разных источников (VOC, Mystery Shopper, SRC-проактивность, внутренние обзвоны, социальные сети)
- Подготовка и проведение собраний по качеству в подразделениях продаж и сервиса;
- Разработка планов действий, их согласование, внедрение, контроль над исполнением;
- Обеспечение функционирования процедуры выходного контроля качества.

Работа с клиентами:

- Организация работы администраторов зала;
- Организация работы телефонных обзвонков;
- Работа с жалобами и претензиями (на горячую линию Рено, в дилерский центр).

Организация проведения обучений персонала ДЦ:

- Организация и контроль прохождения внутренних обучений;
- Организация и контроль прохождения обучений в Рено;
- Сертификация и план развития.

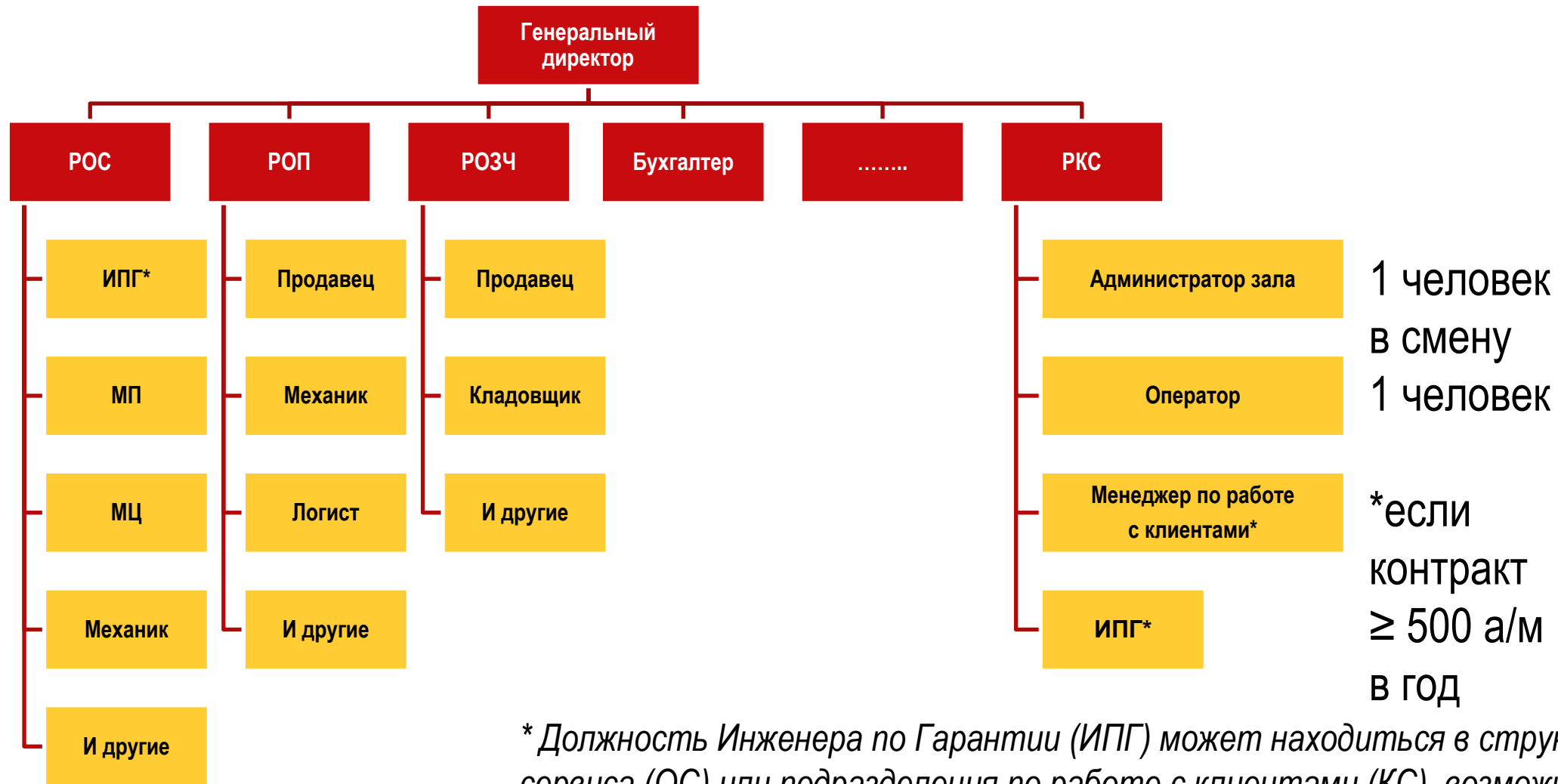
Разработка и адаптация методических материалов по управлению качеством и работой с клиентами

Участие в подборе и найме персонала, который работает с клиентами

Планирование и управление бюджетами в рамках направления



## СТРУКТУРА ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА



*\* Должность Инженера по Гарантии (ИПГ) может находиться в структуре отдела сервиса (ОС) или подразделения по работе с клиентами (КС), возможно функциональное подчинение*

**MERCI**