

Миссия, цели и задачи мастера консультанта



Лестница назначений



Угрюмов Сергей Николаевич

Стаж работы в компании ТТС-11 лет.

Заместитель коммерческого директора по сервису с 07.2015

Руководитель департамента Форд 11.2013 - 07.2015г.

Начальник сервисного центра Киа 09.2010 - 10.2013г.

Старший Мастер-приемщик СЦ Рено 08.2008 - 09.2010 г.

Мастер-приемщик СЦ Хендай 06.2007 - 08.2008 г.

Твоя компания ТрансТехСервис

Компания ТрансТехСервис занимает
в России :

- 1 место по количеству автоцентров (101 автоцентр).
- 3 место по продаже автомобилей (на 2017г).
- 3 место по выручке сервиса (на 2017г).



Миссия компании ТТС

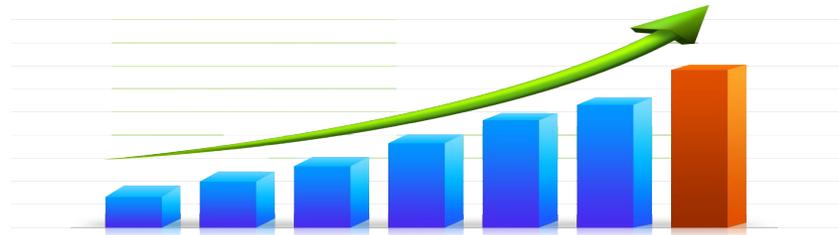
Глубоко понимая и эффективно удовлетворяя потребности, мы даем своим клиентам право выбора во всем, что касается автомобилей и их обслуживания, формируя цивилизованный автомобильный рынок. Мы дорожим нашими клиентами, и считаем, что лояльность клиентов – это высшая ценность для компании.



Стратегическая цель ТТС

Быть лучшими:

- по экономической эффективности в долгосрочной перспективе



- по оценке наших клиентов



- как Работодатель



Миссия Мастера Консультанта

Миссия Мастера Консультанта:

ПОМОГАТЬ КЛИЕНТАМ

сервисного центра, в обеспечении их
МОБИЛЬНОСТИ (возможности передвижения).



Миссия Мастера Консультанта

Мастер консультант является **представителем клиента** в сервисном центре.

Мастер консультант берет **ответственность** перед клиентом, что ремонт будет произведен качественно, в срок, с соблюдением всех договоренностей.

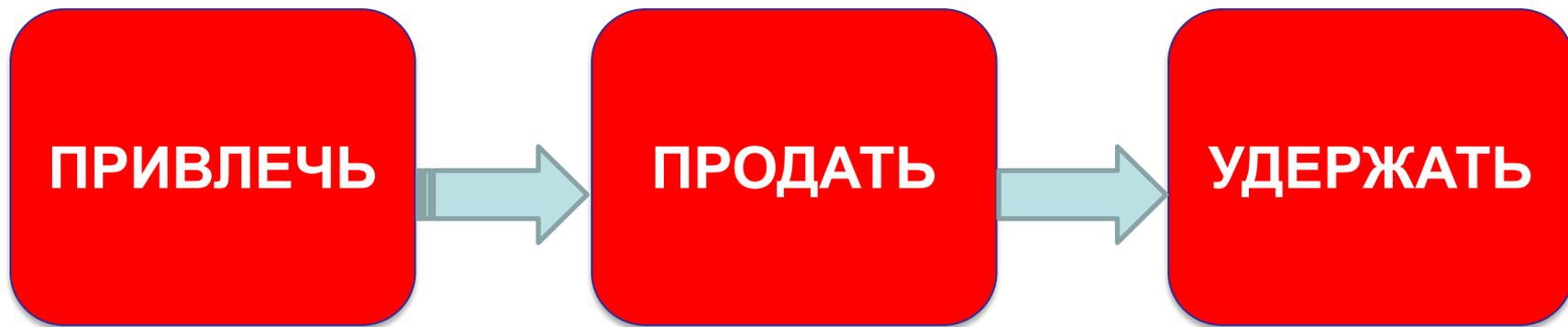
Мастер консультант **отвечает за конечный результат** — это довольный клиент.

Цель Мастера Консультанта:

- Построение долгосрочных, лояльных взаимоотношений с клиентами.
- Обеспечение максимальных объёмов прибыли в сервисе, путем продажи клиентам товаров и услуг компании.
- Соблюдение процессов работы на приемке и в ремонтной зоне.



Задачи Мастера Консультанта



Задача: Привлечение

Входящий звонок в Сервис.



Цель- превратить звонок в заезд на Сервис.

Задача Привлечение

Что делает компания чтобы получить входящий звонок.

□ Реклама в интернете:

- ✓ сайт ТТС.РУ,
- ✓ контекстная реклама,
- ✓ баннерная реклама на сайтах,
- ✓ социальные сети,
- ✓ и т.д



□ СМС рассылки



Задача: Привлечение

Сайт ТТС.РУ

Яндекс

Поиск Картинки Видео Карты Маркет Новости Переводчик Музыка Ещё

ТрансТехСервис (ТТС): автосалоны в Казани, Ижевске...

[TTS.ru](#)

Также представлены контакты автосалонов ТТС в Казани, Ижевске, Чебоксарах, Стерлитамаке, Челнах, Уфе, Альметьевске и Нижнекамске. [Читать ещё >](#)

[Адреса на карте](#)

Авто с пробегом

Продажа подержанных авто с пробегом в кредит от 7,5%. Вы...

Новые авто

Собираетесь купить новый автомобиль в Казани или других...

Акции

Подборка действующих акций. Поиск по брендам.

Бренды

На данной странице представлены все автомобильные марки...

Сервис

Техническое обслуживание и кузовной ремонт автомобилей.

Юр. лицам

Специальные предложения по продаже автомобилей для...

Кузовной ремонт

Хороший кузовной ремонт автомобиля и последующая...

Лизинг

Услуга техосмотра. Компания «ТрансТехСервис» на выгодных...

Купить новый автомобиль в Казани в автосалонах ТТС...

Седаны до 700000 Автомобиль для семьи Климат-контроль Полный

[TTS.ru](#) > [auto/](#)

В автосалонах ТТС вы всегда можете купить новые автомобили по доступным ценам! [Читать ещё >](#)

Дилеры ТрансТехСервис в Набережных Челнах

Дилеры на карте

[auto.ru](#) > дилеры ТрансТехСервис

Полный список дилеров с новыми и подержанными автомобилями в наличии и контактной информацией. Расположение дилеров на карте.



ТТС Гарант
Набережные Челны
Автодорога №8



Автодорога № 1 KIA
Набережные Челны



ТрансТехСервис
Subaru
Набережные Челны



ТрансТехСервис
Renault
Набережные Челны

Купить автомобиль с пробегом - продажа БУ авто...

Контекстная выдача

Яндекс

Поиск Картинки Видео Карты Маркет Новости Переводчик Музыка Ещё

Новые колодки на SOLARIS – Оставьте заявку на ТО

Лучшее для своих Запчасти PL2 Помощь на дороге Калькулятор ТО

[hyundai.ru/service](#) реклама

Специальное предложение на замену колодок для Hyundai SOLARIS. Не пропустите! Гарантия 1 год · Приятные подарки · Диагностика · Оригинальные запчасти

Замена колодок иномарок Наб Челны / forsag-chelny.ru

О нас Услуги Сертификаты Контакты

[forsag-chelny.ru](#) реклама

Замена колодок иномарок Набережные Челны. Сервис Форсаж авто.Звони!

Контактная информация · +7 (8552) 31-31-55 · пн-вс 8:00-18:00 · Набережные Челны

Техническое обслуживание Hyundai - ремонт и сервис...

[TTS.ru](#) > [service/hyundai/](#)

Прейскурант цен на обслуживание Хендай - ремонт и диагностика неисправностей. ... 3299. Замена задних тормозных колодок(включая материалы). 2499. ... г. Набережные Челны, Автодорога №1, Орловское кольцо. [Читать ещё >](#)

Замена тормозных колодок Hyundai Solaris (Хендай...

[njcar.ru](#) > ...chelny...hyundai/solaris/zamena...kolodok/

Замена тормозных колодок на автомобиле Hyundai Solaris в Набережных ... Hyundai Solaris (Хендай (Хундай) Солярис) в Набережных Челнах - сравните цены. ...

Узнайте стоимость ремонта вашего автомобиля в Набережных Челнах. [Читать ещё >](#)

Замена колодок Hyundai Solaris Набережные Челны...

[nbc.vse-avtoservisy.ru](#) > [hyundai/solaris...kolodok/](#)

Звоните в автосервисы и техцентры Набережных Челнов, которые выполняют услугу: "Замена колодок" для авто Хендай Солярис. ... Замена колодок Hyundai Solaris в сервисах Набережных Челнов. [Читать ещё >](#)

Купить тормозную колодку на Hyundai Solaris...

[baza.drom.ru](#) > naberezhnye...колодка...hyundai solaris/

Тюнинг, замена, цена. ... Колодка тормозная Hyundai Solaris в Набережных Челнах. В продаже колодки на Hyundai Solaris. [Читать ещё >](#)

Автосервисы и СТО Хендай Солярис в Набережных...

[carpis.ru](#) > Набережные Челны > [hyundai-solaris](#)

работ состояния оптических систем - Замена масла, фильтров - Замена свечей

Задача: Привлечение

Защищено | <https://www.tts.ru/service/>



Личн

МАРКИ ▾ НОВЫЕ АВТО АВТО С ПРОБЕГОМ СЕРВИС КУЗОВНОЙ РЕМОНТ АКЦИИ СТРАХОВАНИЕ ЮР. ЛИЦАМ КОНТАКТЫ ЕЩЕ ▾

Сервисное обслуживание

12 месяцев гарантии на ремонт

Эконом-ТО

Гарантийный сервис



Постгарантийный сервис

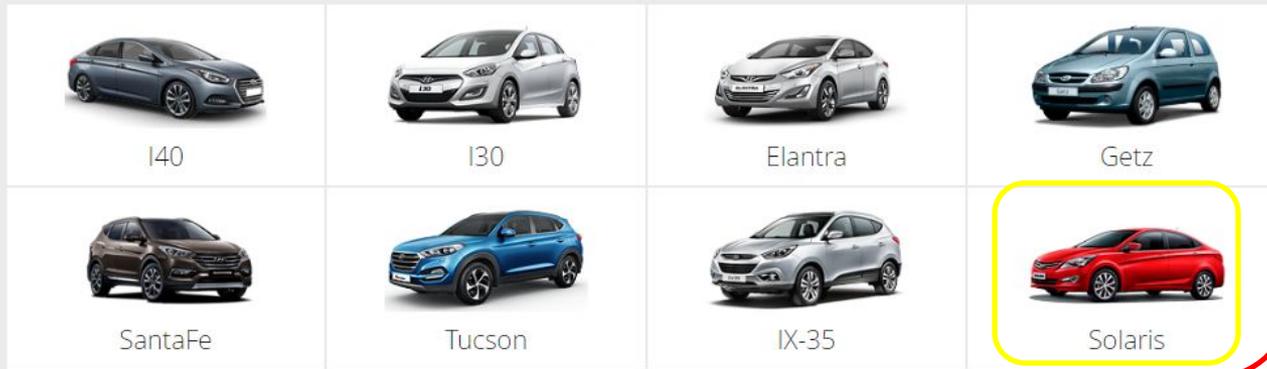
 Audi	 BMW	 Chevrolet	 Ford	 Hyundai	 Jaguar	 Jeep	 Kia
 Lada	 Land Rover	 Lexus	 Mazda	 Mini	 Mitsubishi	 Opel	 Porsche
 Renault	 SKODA	 Ssang Yong	 Subaru	 Toyota	 Volkswagen	 YAZ	

Задача: Привлечение

Защищено | <https://www.tts.ru/service/hyundai/>

МАРКИ ▾ НОВЫЕ АВТО АВТО С ПРОБЕГОМ СЕРВИС КУЗОВНОЙ РЕМОНТ АКЦИИ СТРАХОВАНИЕ ЮР. ЛИЦАМ КОНТАКТЫ

Цены на популярные сервисные услуги Hyundai



Стоимость «Эконом-ТО» на Hyundai



Hyundai

Модель	Стоимость обычного ТО, руб.*	Стоимость Эконом-ТО, руб.**	Экономия
Solaris 2011-2016	7605	5599	27%
Solaris 2017-...	8075	5999	25%
Creta 1.6	9115	6999	23%
Creta 2.0	9715	7699	20%
Elantra MD 2011-2015	8880	7499	15%

WWW

 **TTS**
ТрансТехСервис

Задача: Привлечение

Защищено | <https://www.tts.ru/service/hyundai/>

МАРКИ НОВЫЕ АВТО АВТО С ПРОБЕГОМ СЕРВИС КУЗОВНОЙ РЕМОНТ АКЦИИ СТРАХОВАНИЕ ЮР. ЛИЦАМ КОНТАКТЫ

Hyundai Solaris

Solaris

<input checked="" type="checkbox"/>	Замена масла ДВС (включая материалы)	1999
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена передних тормозных колодок (включая материалы)	2199
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена задних тормозных колодок (включая материалы)	2199
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена фильтра салона (включая материалы)	499
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена воздушного фильтра (включая материалы)	499
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена переднего амортизатора (включая материалы)	4699
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена заднего амортизатора (включая материалы)	3599
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена передних тормозных дисков (включая материалы)	5599
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена задних тормозных дисков (включая материалы)	4599
<input checked="" type="checkbox"/>	Замена лампы ближнего света фары (включая материалы)	499
<input checked="" type="checkbox"/>	Заправка кондиционера (включает 300 гр хладагента)	1599

ru/ru/hyundai/#Solaris



Задача: Продажа

Преимущества ТТС

	удобные часы работы
	качественный кузовной ремонт
	бесплатное такси для каждого клиента*
	удобная Wi-Fi - зона ожидания для клиентов
	бесплатная мойка автомобиля при заезде на сервис
	специально обученный производителем персонал механиков
	диагностика любой сложности
	современное оборудование и инструмент
	соблюдение технологии ремонта производителя
	осуществление гарантии производителя
	возможность наблюдать за ходом ремонта вашего а/м
	гарантия на все работы, произведенные в ТТС
	наличие широкого ассортимента запасных частей и шин на складе
	работа на рынке уже более 24 лет.

Бесплатные работы

БЕСПЛАТНО

проверим Ваш автомобиль при заезде на сервис*

состояние шин, АКБ, осветительные приборы, уровни жидкостей, тормозные колодки, элементы подвески

БЕСПЛАТНО

помоем Ваш автомобиль

БЕСПЛАТНО

предоставим Вам такси**

БЕСПЛАТНО

проведем ТО через месяц после покупки автомобиля

БЕСПЛАТНО

проверим развал-схождение Вашего автомобиля***

БЕСПЛАТНО

храним Ваши шины****



Продажа

Эконом продукты

- ✓ Эконом ТО,
- ✓ ТОП-10,
- ✓ шиномонтаж,
- ✓ магазины Онис,
- ✓ сезонные акции
- ✓ и др.

Выгоды для клиента:

- ✓ бонусная система,
- ✓ скидки после окончания гарантии,
- ✓ ТТС-Гарант (дисконт сервис)
- ✓ предоплаченное ТО (со скидкой до 20%) и др



Инструменты удержания клиентов

Лояльные клиенты не уходят из компании:

Искренняя забота о клиенте, соблюдение договоренностей и обещаний, умение превзойти ожидания, прозрачность, честность, соблюдение стандартов, самодисциплина.

CRM, Органайзер: система напоминаний в 1С, помогающая МК своевременно совершать звонки клиентам, с целью пригласить их в сервис (рассмотрим отдельно).



Задача: Удержание

Лояльность клиента- измеряется по системе NPS (Net Promoter Score)

- ❖ NPS это индекс определения приверженности потребителей компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

? Вопрос, который мы задаем клиентам после заезда в сервис:

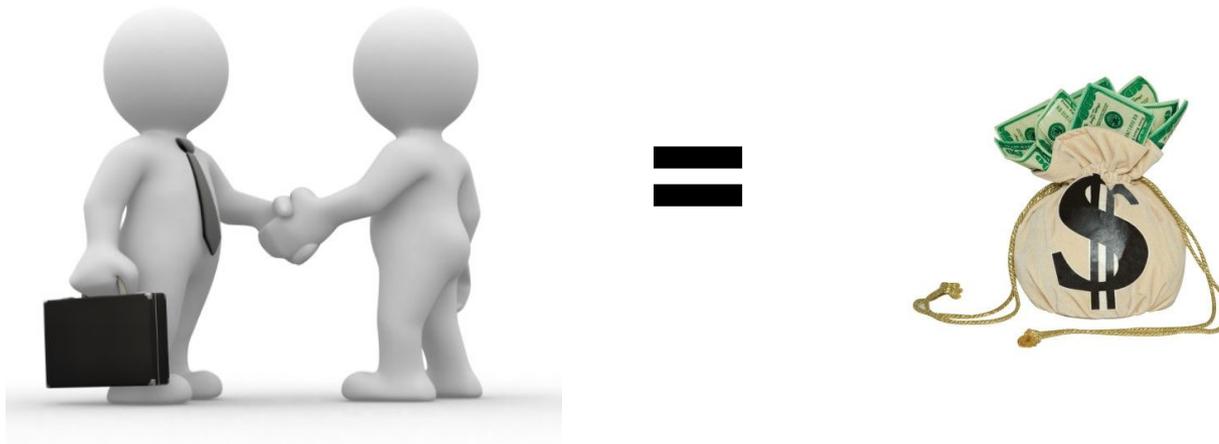
*Насколько вы готовы рекомендовать
наш сервисный центр своим близким?*



Задача: Удержание

Лояльность клиента- лучшая гарантия
следующего визита.

- нам **ДОРОГ** каждый клиент



Присоединяйтесь к
команде **ЛИДЕРОВ!**