

# 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

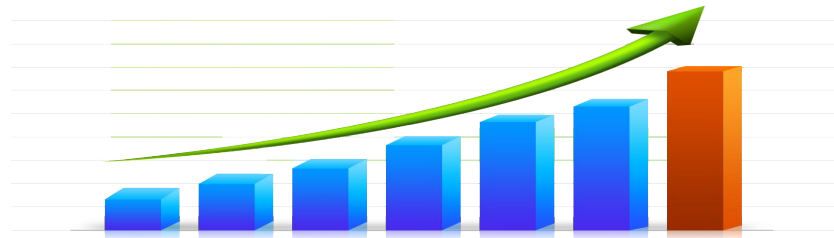
Глубоко понимая и эффективно удовлетворяя потребности, мы даем своим клиентам право выбора во всем, что касается автомобилей и их обслуживания, формируя цивилизованный автомобильный рынок. Мы дорожим нашими клиентами, и считаем, что лояльность клиентов – это высшая ценность для компании.



# 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.

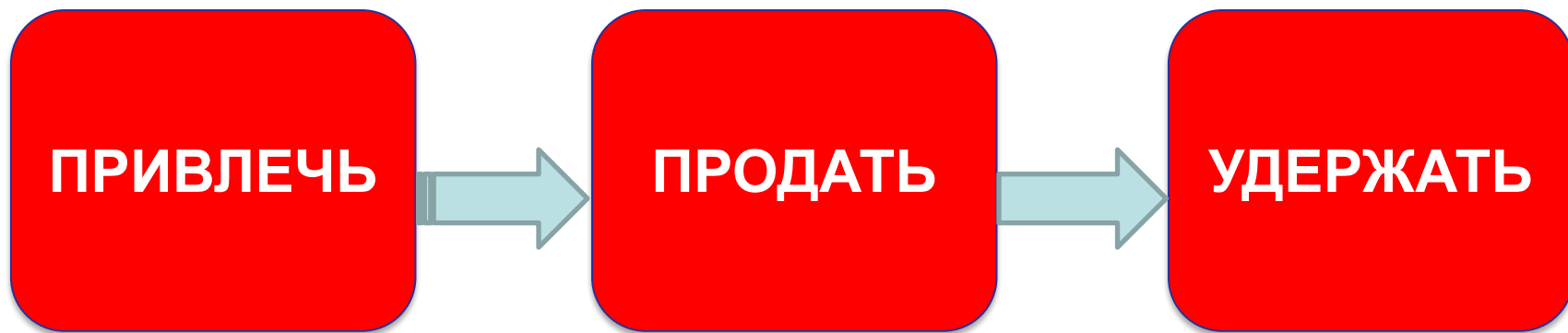
## Цель Мастера Консультанта:

- 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.



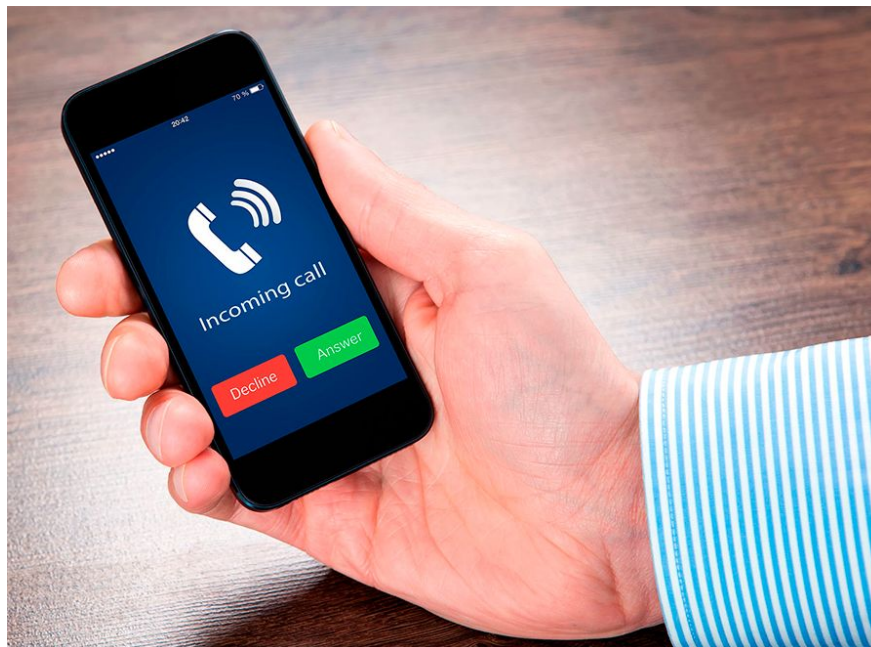


# Задачи Мастера Консультанта



# 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...kolodka...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, фильтра - Замена свечей

# Задача: Привлечение

## Сайт ТТС.РУ

The screenshot shows the website TTC.RU with the following elements:

- Browser Bar:** Address bar shows <https://www.tts.ru>. Security status is "Защищено".
- Header:** TTC ТрансТехСервис logo on the left. Social media icons (VK, Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, Telegram, WhatsApp) and a "Личный кабинет" link on the right.
- Navigation Menu:** MARKEI, НОВЫЕ АВТО, АВТО С ПРОБЕГОМ, **СЕРВИС** (highlighted with a yellow box), КУЗОВНОЙ РЕМОНТ, АКЦИИ, СТРАХОВАНИЕ, ЮР. ЛИЦАМ, КОНТАКТЫ, ЕЩЕ.
- Main Advertisement:** A dark grey Volkswagen Touareg SUV. Text overlay: "Когда слова излишни. Специальная версия Touareg Volkswagen Touareg Wolfsburg Edition".
- Service Icons:** Four icons representing: "СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ" (wrench and screwdriver), "ТРЕЙД-ИН" (circular arrows), "КРЕДИТ" (calendar with ruble sign), and "ТТС БОНУС" (shield).
- Footer:** "Официальный дилер 21 марки автомобилей" text, a WhatsApp chat icon, and the TTC ТрансТехСервис logo.

# 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

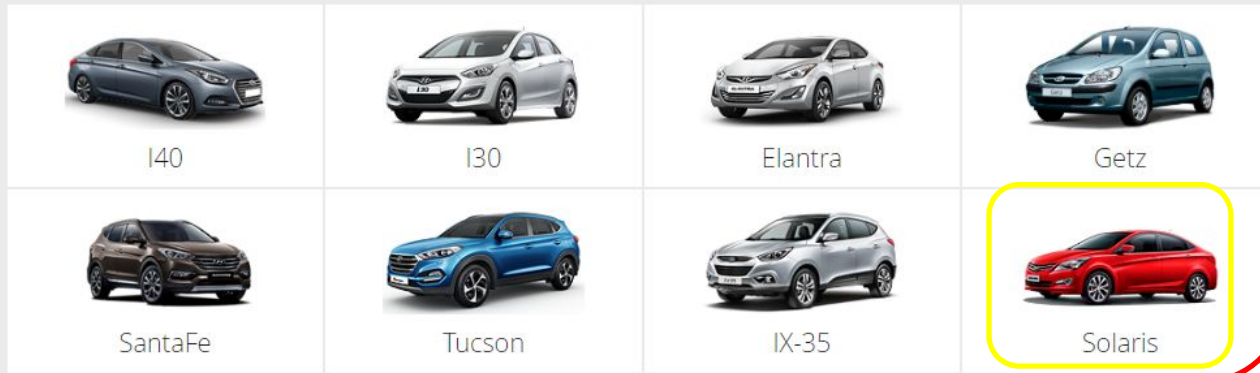
 Audi	 BMW	 Chevrolet	 Ford	 Hyundai	 Jaguar	 Jeep	 Kia
 Lada	 Land Rover	 Lexus	 Mazda	 Mini	 Mitsubishi	 Opel	 Porsche
 Renault	 SKODA	 Ssang Yong	 Subaru	 Toyota	 Volkswagen	 YAZ	

# 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



# Удержание

## 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:**

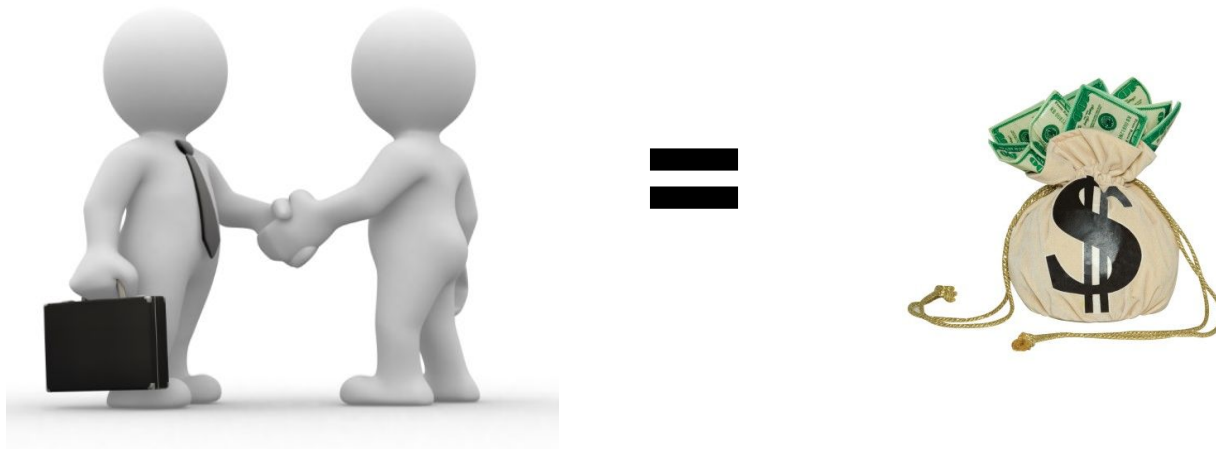
*Насколько вы готовы рекомендовать  
наш сервисный центр своим близким?*



# Задача: Удержание

Лояльность клиента- лучшая гарантия  
следующего визита.

- нам **ДОРОГ** каждый клиент



Присоединяйтесь к  
команде **ЛИДЕРОВ!**