



БРЕНД

«Официальный сервис Тойота»
Ваша Тойота окружена заботой

Toyota
Управляй
Мечтой

Предлагаю познакомиться!



Наши принципы взаимодействия



- Активное участие и **открытость** во взаимодействии
- Уважение друг к другу и **уверенность** в противовес агрессии
- Своевременность . Создание **комфортных** условий для профессионального развития

ВЕДУЩИЕ БРЕНДЫ

БРЕНД



БРЕНД



БРЕНД



БРЕНД



Google

БРЕНД



БРЕНД



БРЕНД



Microsoft

БРЕНД



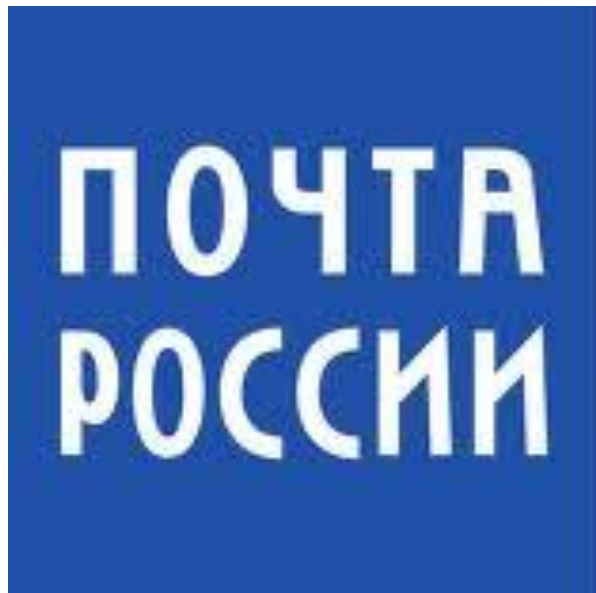
СБЕРБАНК

БРЕНД



Яндекс

БРЕНД



БРЕНД



Coca-Cola

Как работают бренды

Бренд – это не просто логотип, рекламный лозунг, продукт, услуга, здание, автомобиль... Бренд – все вместе взятое, это – ткань организации сотканная за определенное время.

Бренды заключают в себе ценности, убеждения, а также впечатления от сервиса, которые подкрепляют их.

Бренды привлекают клиентов, а сервис, отражающий бренд, побуждает их возвращаться.



Как были задуманы цели бренда «Официальный сервис Тойота»

1. Разработать основной инструмент продвижения Официального сервиса.
2. Мотивировать позитивное отношение к официальному сервису Тойота.
3. Придать официальному сервису признаки бренда, так как многие люди готовы платить «за бренд».
4. Отстроить коммуникацию от рекламы автомобилей Toyota.

Коммерческая ценность бренда, что это?



- Цена брендированного продукта на 15–40 % выше цены на аналогичные продукты, не являющиеся брендами.



VERTU

401 800 руб.

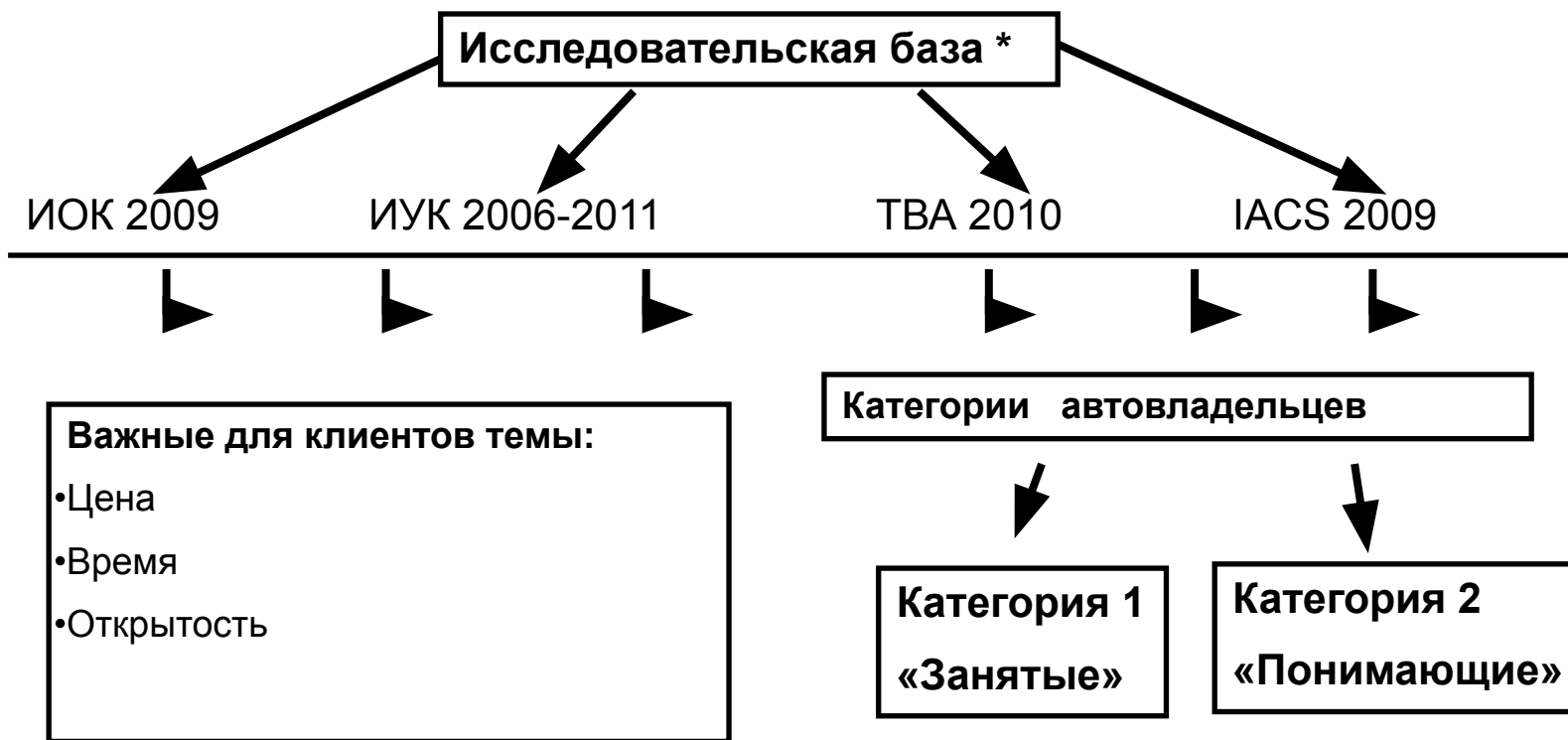
- Брендированный продукт способен завоевать большую долю рынка, чем аналогичный товар, продвигаемый под торговой маркой, которая не является брендом.



Стр.10

Toyota
Управляй
Мечтой

Что важно знать при разработке бренда?



*ИОК – Изучение ожиданий клиента; ИУК - Изучение удовлетворенности клиента; ТВА - Тренды в области владения автомобилем . IACS – International After sales Customer satisfaction report (Международное исследование удовлетворенности клиентов послепродажным обслуживанием)

Предпосылки появления бренда сервиса Toyota.



1 Наш клиент и его ожидания

«Понимающий» клиент	<ul style="list-style-type: none"> •Гарантия •Высокое качество 	Доверие бренду Toyota	Время обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> •Контроль операций •Оправданная цена
«Занятой» клиент	<ul style="list-style-type: none"> •Уверенность в качестве •Гарантия 	<ul style="list-style-type: none"> •Связь с брендом Toyota •Квалифицированный персонал 	<ul style="list-style-type: none"> •Экономия времени и усилий • Комфортное окружение 	•Цены на сервис и запчасти



рвиса:

2 Локализация Философии



Концепция Официального сервиса:

ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС
TOYOTA
Ваша Toyota окружена заботой

Стр.11

Toyota
Управляй
Мечтой

Опыт других рынков.



ИНДИЯ



An Assurance of Quick Service by
Qualified Manpower & In-built Quality
Products for a Joyful Ownership Experience

Quick
Responsiveness
to all Customer's Needs

Qualified
Only the Best hands work
on Customer's Vehicle

Quality
In-built Quality for
Pride of Ownership

АВСТРАЛИЯ



ЮЖНАЯ АФРИКА



Почему «ОФИЦИАЛЬНЫЙ сервис Тойота»?



ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС – термин, которым **люди пользуются в обыденной жизни**. Им понятно, происхождение и интерпретация слова «О Ф И Ц И А Л Ь Н Ы Й».



При этом слово подчеркивает исключительную легитимность и несет в себе сильный заряд: «официальный» **подчеркивает эксклюзивность прав**.






Это понятие, которым точно **не смогут воспользоваться конкуренты по сервису**, поскольку они выражают собой противоположность официальности.



Варианты концепта логотипа.



№	Критерии	Концепт 1	Концепт 2	Концепт 3
		 Официальное качество. Официальный сервис Toyota	 Ваша Тойота окружена заботой	 Забота по принципам Toyota
1	Концепция	▲	●	×
2	Привлекательность концепта	▲	●	×
3	Общее соответствие Официальному сервису	▲	●	×
4	Соответствие ценностям Официального сервиса	▲	●	×
5	Запоминаемость & актуальность в будущем	▲	●	×
6	Слоган	×	●	▲
7	Логотип	▲	●	×
ИТОГО		▲	●	×

Участники опроса:

14 дилерских центров

(СП Бизнес Кар, ТЦ Ясенево, ТЦ Екат Запад, ТЦ Измайлово, ТЦ Красноярск, ТЦ Пермь, ТЦ Самара Аврора, ТЦ Сокольники, ТЦ Коломенское, ТЦ Автово, ТЦ Пискаревский)

Итоги опроса

Лучшая концепция #2
«Окружен заботой Тойота»

Период проведения:

19-26.01.12

- лучший
- ▲ средний
- × худший

Лучшие пиктограммы :



И появился наш бренд!.

http://youtu.be/PuJ4zQ_sug0



Материалы продвижения Бренда Официального сервиса Тойота



Коммуникационные материалы "Официальный Сервис Toyota"

для ДИЛЕРОВ

для КЛИЕНТОВ

ВСЕ МАТЕРИАЛЫ ПРОИЗВЕДЕНЫ И ПЕРЕДАНЫ

1. Бренд бук



2. Руководство по знакомству дилеров с брендом



3. Руководство: памятка для сотрудников дилерского центра



4. Видеообращение к дилерам



5. Постеры



1. 10. Интеграция логотипа в текущие материалы

Логотип интегрирован



2. Раздел Официального сервиса на сайте

Раздел обновлен на сайте



3. Открытка

Переданы для производства



4. Хэнгер

Передан для производства



5. Мобильный стенд

Произведен и передан дилерам



6. Интернет-реклама ТЭС

Рекламная кампания завершилась



7. Брошюра с обновленным дизайном

Производство до 18 июня 2012



8. DVD с фильмом обновленный дизайн

Производство до 6 июля 2012



9. Сувенир с ценностями Официального сервиса

Производство до 31 июля 2012



10. Буклет

Производство до 18 июня 2012



Цели разработки бренда сервиса (скорректировано)



- Обеспечить ассоциацию лого с философией, ценностями и стандартами обслуживания “Официального сервиса Toyota” (TSM, EDER, FIR, Seasonal check, OOS)

- Получить преимущество на конкурентном рынке. Выделить сервис в отдельную группу с отдельным брендом.

- Обеспечить позитивное отношение клиентов к Официальному сервису Toyota

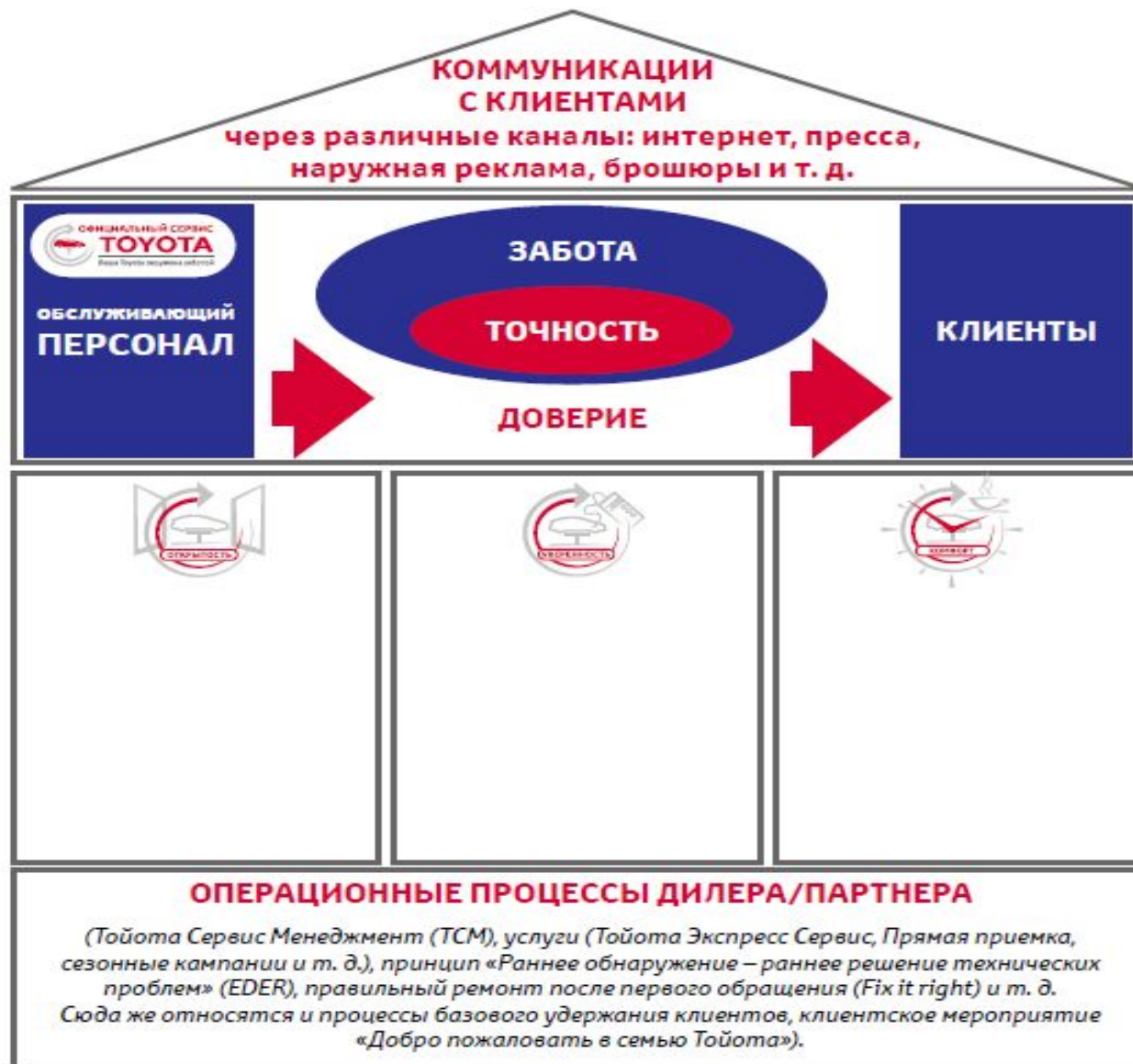
- Повысить лояльность и уровень доверия Клиентов

Целевая аудитория:

- Все владельцы Toyota

- Потенциальные покупатели Toyota

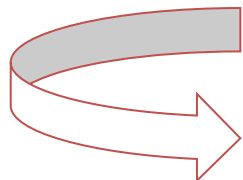
Бренд «Официальный сервис Тойота». Связь TSM и TGS



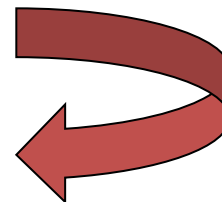
Бренд «Официальный сервис Тойота»



Лучший сервис.



СЕРВИС



УСЛУГА

ОБСЛУЖИВАНИЕ



Ценности Бренда Официального сервиса Тойота



Ваша Тойота окружена заботой

**КЛИЕНТ ЗНАЕТ,
ЧТО ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС TOYOTA
ОТКРЫТ ДЛЯ КАЖДОГО КЛИЕНТА
ПОТОМУ ЧТО ТЫ**

ПРИВЕТСТВЕННО
ВСТРЕЧАЕШЬ
РАД
КАЖДОМУ КЛИЕНТУ

ОТВЕТИШЬ НА ЛЮБОЙ
ЕГО ВОПРОС
ОТКРЫТ И ГОТОВ
К ОБЩЕНИЮ



ОТКРЫТОСТЬ

ВСЕГДА ПРЕДОСТАВИШЬ
ДОСТОВЕРНУЮ
ИНФОРМАЦИЮ

ПРЕДУПРЕДИШЬ
ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ
В ХОДЕ РАБОТ



Ваша Тойота окружена заботой

**КЛИЕНТ ЧУВСТВУЕТ СЕБЯ
КОМФОРТНО, ОБРАЩАЯСЬ
В ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС TOYOTA
ПОТОМУ ЧТО ТЫ**

РЕШИШЬ ЕГО ПРОБЛЕМУ,
И ОН ЭКОНОМИТ
СВОИ СИЛЫ
ВЫПОЛНИШЬ РАБОТУ
ТОЧНО В СРОК

ДРУЖЕЛЮБНО
ОБЩАЕШЬСЯ
ЗАБОТИШЬСЯ О НЕМ
И ПРЕДЛАГАЕШЬ ПОМОЩЬ,
ЕСЛИ ОН В НЕЙ НУЖДАЕТСЯ



КОМФОРТ

ОКАЗЫВАЕШЬ
ВНИМАНИЕ
ОТЗЫВЧИВ

АККУРАТЕН
И ОПРЯТЕН



Ваша Тойота окружена заботой

**КЛИЕНТ УВЕРЕН
В ОФИЦИАЛЬНОМ СЕРВИСЕ TOYOTA
ПОТОМУ ЧТО ТЫ**

СОБЛЮДАЕШЬ
СТАНДАРТЫ TOYOTA
ИСПОЛЬЗУЕШЬ ТОЛЬКО
ОРИГИНАЛЬНЫЕ
ЗАПЧАСТИ

РЕГУЛЯРНО
ПРОХОДИШЬ
ОБУЧЕНИЕ
И ПОВЫШЕНИЕ
КВАЛИФИКАЦИИ



УВЕРЕННОСТЬ

ИСПОЛЬЗУЕШЬ
СПЕЦИАЛЬНОЕ
ОБОРУДОВАНИЕ
ОСУЩЕСТВЛЯЕШЬ
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

УВЕРЕН В СВОИХ
ЗНАНИЯХ
В ОБЩЕНИИ С КЛИЕНТОМ
ЗАНИМАЕШЬ
УВЕРЕННУЮ ПОЗИЦИЮ



Открытость

Открытость – откровенность, правдивость, доверчивость.

Словарь русского языка Ефремовой

Открытый (человек)

искренний, откровенный, выражающий прямоту.

Словарь Ожегова

Общепопулярные определения

Открытость- это свойство характера благородного и великодушного человека, которому незачем утаивать свои дела и мысли.

Открытость – это прямотушие и откровенность, направленные во благо.

Открытость – это бескорыстная готовность поделиться душевным теплом с окружающими людьми.

Открытость – это умение допустить во внутреннее пространство личности других людей, без ущерба для самой личности и с пользой для «посетителей».

Уверенность



Уверенность – свойство личности, ядром которого выступает позитивная оценка собственных навыков и способностей как достаточных для достижения значимых для него целей и удовлетворения его потребностей.

Психологический словарь

Общепопулярные определения.

Уверенность – это черта характера, которая помогает ставить реальные цели и достигать их.

Уверенность – это оптимистичный способ взаимодействия с окружающими.

Уверенность – это умение трезво видеть в себе то, что достойно уважения и то, что необходимо в себе изменить.

Уверенность – это готовность оказать помощь более слабому и принять помощь от более опытного и сильного.

Стр.18-19

Комфорт

Комфорт - совокупность благоприятных условий окружающей среды, при которых психические и физиологические функции человека находятся в состоянии наименьшего напряжения;

Словарь Ожегова

Комфорт - комплекс субъективных ощущений, связанных с состоянием наименьшего напряжения.

Психологический словарь

Общепопулярные определения

Зона комфорта – это сфера, в которой происходят во многом *предсказуемые, привычные для нас явления*, которые успокаивают наше сознание.

Не какое-то «комфортное» место, состояние, в котором мы можем *позволить себе действовать «механически», по привычным шаблонам поведения.*

Спасибо за внимание