

# NPS продажи сентябрь 2019

## дилерское направление

# Fresh Auto

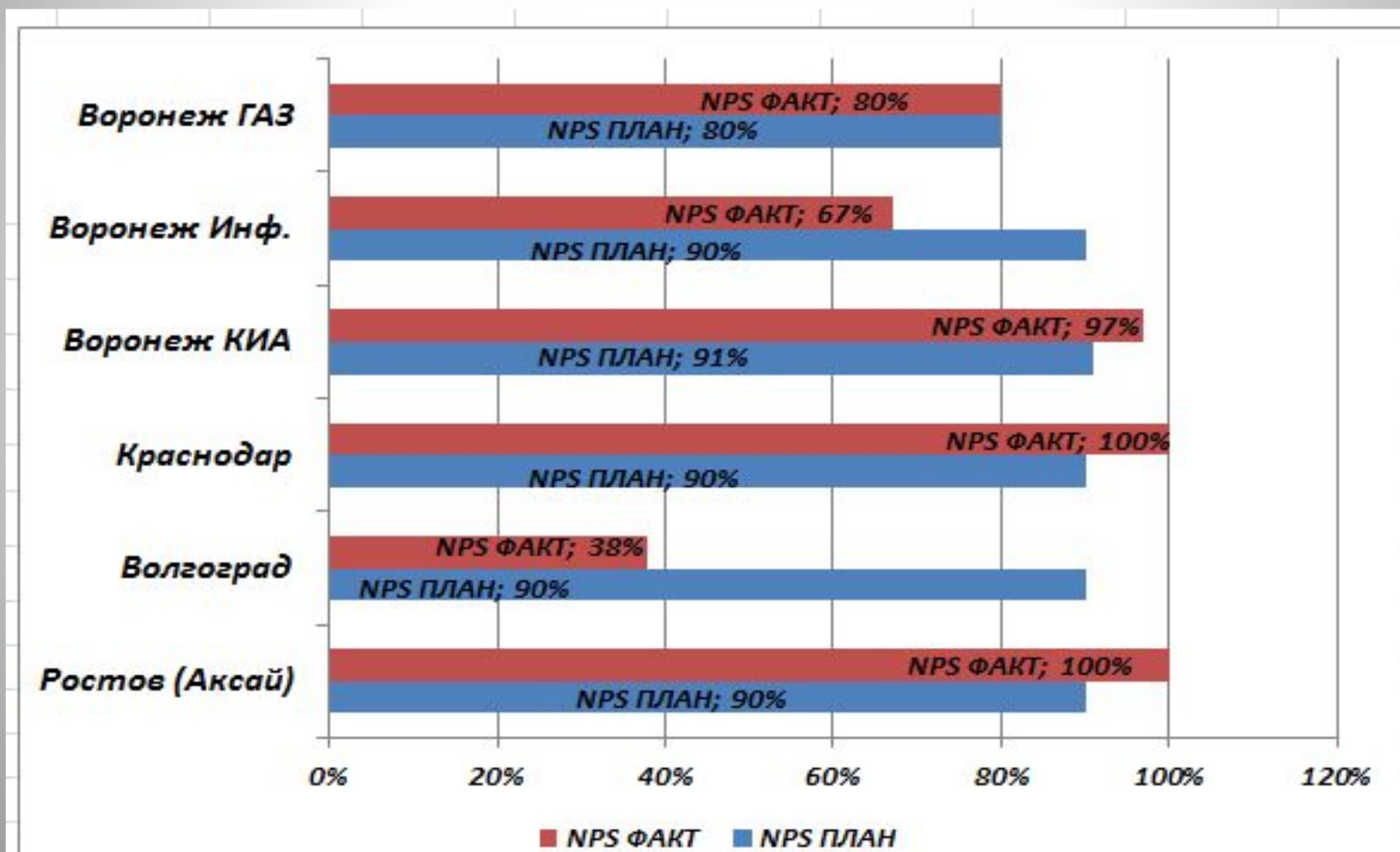


# Сводная таблица по дилерскому направлению \_продажи\_Сентябрь\_2019г.

Наименование ДЦ	Общее кол-во опрошенных клиентов за месяц	Кол-во ответивших	% ответивших от общего кол-ва	% неотвеченных опросов	Кол-во промоутеров	Кол-во нейтралов	Кол-во критиков	% промоутеров от общего кол-ва	% нейтралов от общего кол-ва	% критиков от общего кол-ва	Индекс лояльности ПЛАНОВЫЙ	Индекс лояльности ФАКТИЧЕСКИЙ	Отклонение от планового показателя, %
Ростов (Аксай)	9	9	100%	0%	9	0	0	100%	0%	0%	90%	100%	+10%
Волгоград	8	7	88%	12%	4	2	1	50%	25%	13%	90%	38%	-53%
Краснодар	3	3	100%	0%	3	0	0	100%	0%	0%	90%	100%	+10%
Воронеж КИА	69	67	97%	3%	67	0	0	97%	0%	0%	91%	97%	+6%
Воронеж Инф.	3	2	67%	33%	2	0	0	67%	0%	0%	90%	67%	-23%
Воронеж ГАЗ	6	6	100%	0%	5	1	0	90%	10%	0%	80%	80%	0%
<b>Итого</b>	<b>98</b>	<b>94</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>	<b>90</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>92%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>89%</b>	<b>92%</b>	<b>+2%</b>

# Диаграмма NPS

## продажи\_сентябрь\_2019г. по ДЦ (ПЛАН/ФАКТ)



# Сводная таблица по менеджерам сентябрь 2019 г

ФИО менеджера ДЦ	Показатель NPS, %	СТАТУС
Вердиев Надир (Волгоград)	0%	ниже нормы!
Филипенко Григорий (Волгоград)	-50%	ниже нормы!
Пуховский Владимир (Волград)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Филипенко Григорий (Волгоград)	83%	ниже нормы!
Власенко Денис (Краснодар)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Карасев Александр (ГАЗ)	80%	ОТЛИЧНО!!!
Черевичкин Алексей (ГАЗ)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Остапенко Александр (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Шипилов Павел (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Александров Александр (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Марченко Александр (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Золототрубов Владислав (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Гулевский Дмитрий (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Гаджиев Гняз (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Голева Оксана (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Чистохина Наталья (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Артющенко Евгений(КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Арсентьев Николай(КИА)	80%	ниже нормы!
Песков Леонид (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Бондаренко Сергей КИА)	80%	ниже нормы!
Гранкин Павел (КИА)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Попов Андрей (Инф. Воронеж)	67%	ниже нормы!
Губарев Александр (Ростов)	100%	ОТЛИЧНО!!!
Савчатов Вадим (Ростов)	100%	ОТЛИЧНО!!!

# Статистика сентября...

- 1. Из 24 менеджеров, 18 выполнили 100% индекс лояльности;
- 2. Общий индекс NPS по сети составил 91% (выше на 3% по сравнению с августом). Положительную динамику по отношению к августу показали все ДЦ кроме Воронежа Инфинити и Волгограда.
- 3. Процент не отвеченных опросов составил 8% (на 5% выше чем в августе);
- 4. Динамика уровня NPS по месяцам:

ДЦ	январь.19	февраль.19	март.19	апрель.19	май.19	июнь.19	июль.19	август.19	сентябрь.19	Прирост к августу.19
Ростов (Аксай)	100%	100%	94%	86 %	97%	95%	86%	71%	100%	29%
Волгоград	94%	91%	84%	88%	90%	100%	94%	93%	38%	-55%
Краснодар	86%	100%	100%	100%	100%	91%	81%	100%	100%	0%
Воронеж КИА	100%	99%	100%	100%	100%	99%	98%	89%	97%	8%
Воронеж инфинити								100%	67%	-33%
Воронеж ГАЗ	100%	95%	98%	100%	100%	100%	93%	75%	80%	5%

# Искренние отзывы клиентов о нас...

ОТЗЫВЫ  
НАШИХ КЛИЕНТОВ



- Краснодар: клиент Сабодашевская Оксана Игоревна «**Запомнился менеджер который с нами работал. Своей внимательностью.**» (менеджер Власенко Денис).
- Ростов: клиент Котова Ольга Владимировна «**Все понравилось. Оперативность. Очень быстро реагировал менеджер и менеджер по доп. оборудованию, а это очень важно.**» (менеджер Савчатов Вадим)
- Волгоград: клиент Рабоволенко Елена Валерьевна «**Очень понравилась работа вашей команды. Очень быстро, без лишних вопросов. Понравилось что поздоровался директор салона.**» (менеджер Тютюлина Лариса)
- Воронеж КИА: клиент Новоселов Александр Александрович «**Понравился подход к клиенту, встречают, менеджер советует, подсказывает всегда, понравилась так же традиция с колоколом**» (менеджер Чистохина Наталья)
- Воронеж ГАЗ: клиент Баскаков Игорь Михайлович «**клиент доволен покупкой, все отлично было в салоне "На все вопросы - отлично"**» (менеджер Карасев Александр)

# Итог сентября:

- 1. Лучшим ДЦ по уровню лояльности стал Краснодар и Ростов 100%!!!
- Молодцы ребята!!!
- Так держать!!!



2. ДЦ Воронеж Инфинити и Волгоград обратить внимание на увеличение кол-ва нейтралов и кол-во не ответенных опросов, по отношению к августу. Резкое снижение уровня NPS