

# ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»

## Политика для наших клиентов



# ЦЕЛЬ КОМПАНИИ ТОЙОТА

**Хорошее  
отношение и  
постоянное  
внимание**



**Достижение  
удовлетворения  
клиентов №1 в мире и  
клиент на всю жизнь**



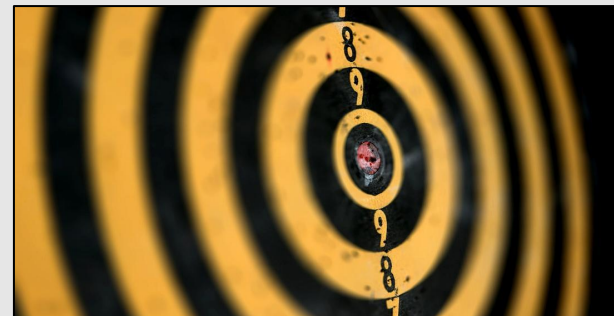
# ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»

Гарантия только что кончилась, а автомобиль сломался.

- Какие чувства испытывает клиент в этот момент?
- Удовлетворен ли он маркой Тойота?
- Что мы можем сделать, чтобы вернуть доверие клиента марке Тойота?



## Основные задачи политики «Доброй воли»



- Укрепить лояльность клиента к марке
- Помочь дилеру удержать / привлечь клиента
- Не вступать в противоречие с национальным законом о защите прав потребителя, когда невозможно определить ответственность (ремонт в соответствии с договором поставки)
- Разграничить ответственность с производителем

# ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»



Что такое Политика «Доброй Воли» ?

- «Добрая воля» - это не расширение обычной гарантии
- «Добрая воля» применяется от случая к случаю

## ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»

- Программа применяется в интересах удовлетворения клиента на индивидуальной основе.
- В общем случае программа предусматривает участие 3-х сторон: клиент, дилер, ТМР.
- Клиент должен иметь представление, что ремонт, производимый по данной программе - это не обязанность производителя / дилера, а его добрая воля.
- Ремонт по данной программе носит характер решения технической проблемы, которая не позволяет эксплуатировать автомобиль (а не улучшение его внешнего вида или потребительских качеств).

# ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»

## Организация Политики «Доброй воли» у дилера



Клиент



Сервисный консультант  
Решение 1  
(Бюджет)



Сервис менеджер/  
клиентская служба  
Решение 2  
(Бюджет)



Директор  
Решение 3  
(Бюджет)



# ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

## ШАГ 1. Соберите факты

- Поговорите с клиентом
- Проверьте автомобиль
- Проверьте все детали
- Проверьте историю клиента

- ❖ История:
  - ▶ Историю ТО и ремонтов
  - ▶ Пробег автомобиля
  - ▶ Дату продажи автомобиля



|  |                                  |                                      |                                     |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Предварительный номер № 0000000000                 |                                  | История ремонта / диагностика        |                                     |
| Имя: Сидорев Денис                                 | Мобильный номер: 8 905 726 43 09 | Э-почта: sidorevdenis@mail.ru        | Прежде чем начать работу            |
| Адрес: г. Санкт-Петербург, ул. Дачная, д. 12, к. 1 | Информация о клиенте             | История ремонта / диагностика        |                                     |
| История ремонта / диагностика                      |                                  |                                      |                                     |
| <b>Информация об автомобиле</b>                    |                                  |                                      |                                     |
| Марка: Toyota                                      | Модель: Auris                    | Год выпуска: 2015                    | Тип двигателя: Бензин               |
| Цвет: Белый  | Объем двигателя: 1.8 л           | Пробег: 15 000 км                    | Тип коробки передач: МКПП           |
| Дата покупки: 15.03.2015                           | Дата продажи: 15.03.2015         | Дата ТО: 15.03.2015                  | Дата замены масла: 15.03.2015       |
| <b>Информация о обслуживании</b>                   |                                  |                                      |                                     |
| Состояние: Хорошо                                  | Состояние: Плохо                 | Состояние: Средне                    | Состояние: Неизвестно               |
| Вид работы: Замена масла                           | Вид работы: Замена фильтров      | Вид работы: Замена тормозных колодок | Вид работы: Замена тормозных дисков |
| Время работы: 1.0 ч                                | Время работы: 1.0 ч              | Время работы: 1.0 ч                  | Время работы: 1.0 ч                 |
| Стоимость: 1000 руб.                               | Стоимость: 1000 руб.             | Стоимость: 1000 руб.                 | Стоимость: 1000 руб.                |
| <b>Итого стоимость</b>                             |                                  |                                      |                                     |
| Итого стоимость: 4000 руб.                         |                                  |                                      | Итого стоимость: 4000 руб.          |



# ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

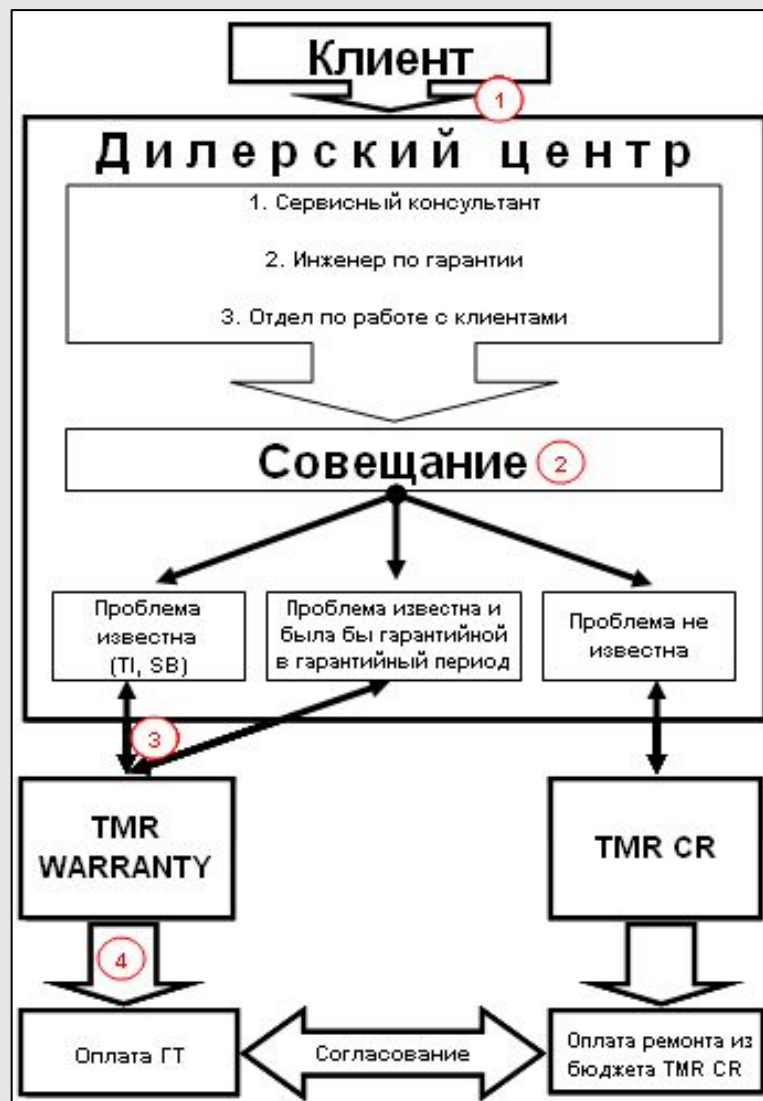
## ШАГ 2. Определите лояльность клиента

- Клиент является владельцем нескольких автомобилей марки Toyota/Lexus
- Клиент регулярно меняет автомобиль при смене поколения определённой модели
- Несколько автомобилей в семье
- Клиент постоянно выполняет все рекомендации производителя по обслуживанию автомобиля
- Соблюдался ли график ТО
- Не было ли модификации
- Правильно ли эксплуатировался автомобиль



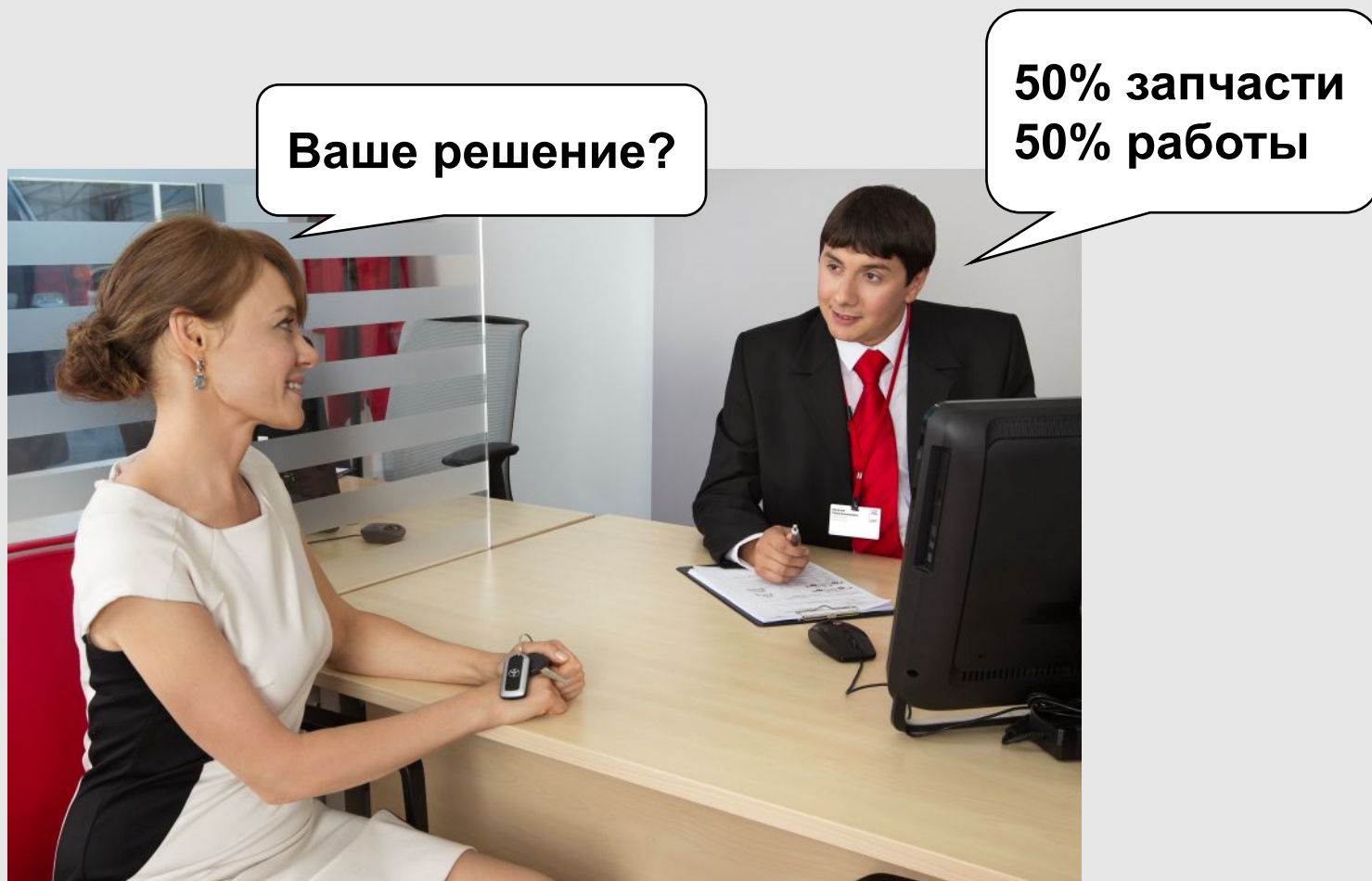
# ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

## Схема принятия решения



# ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

## ШАГ 3. Выберите компромиссное решение



# ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

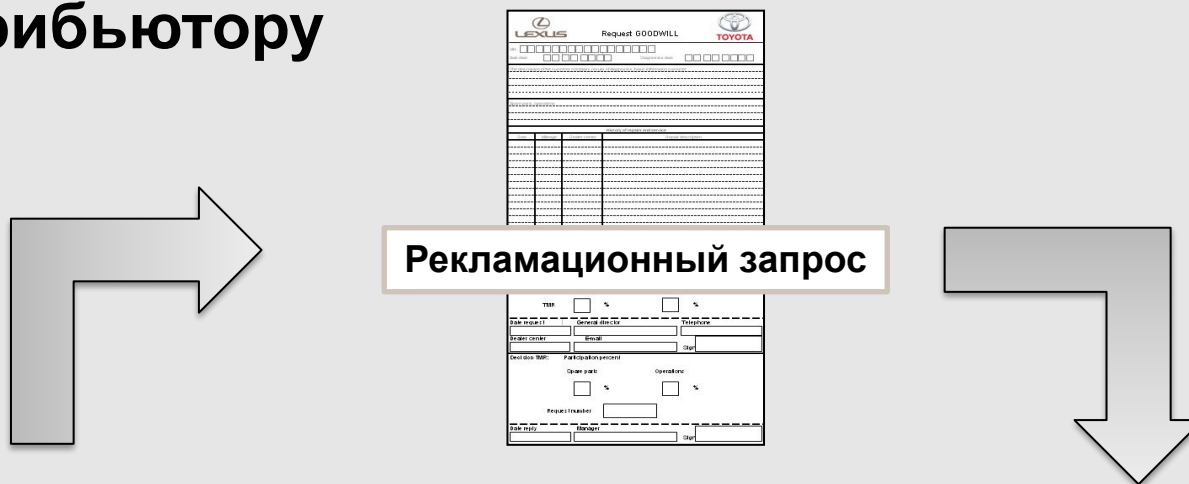
## ШАГ 4. Объясните Ваше решение

**Мы оплатим  
стоимость  
запчастей в  
качестве жеста  
«доброй воли»**



# ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

## ШАГ 5. Предоставление рекламационного запроса дистрибьютору



Дилер



ООО «Тойота Мотор»



# СПАСИБО!

