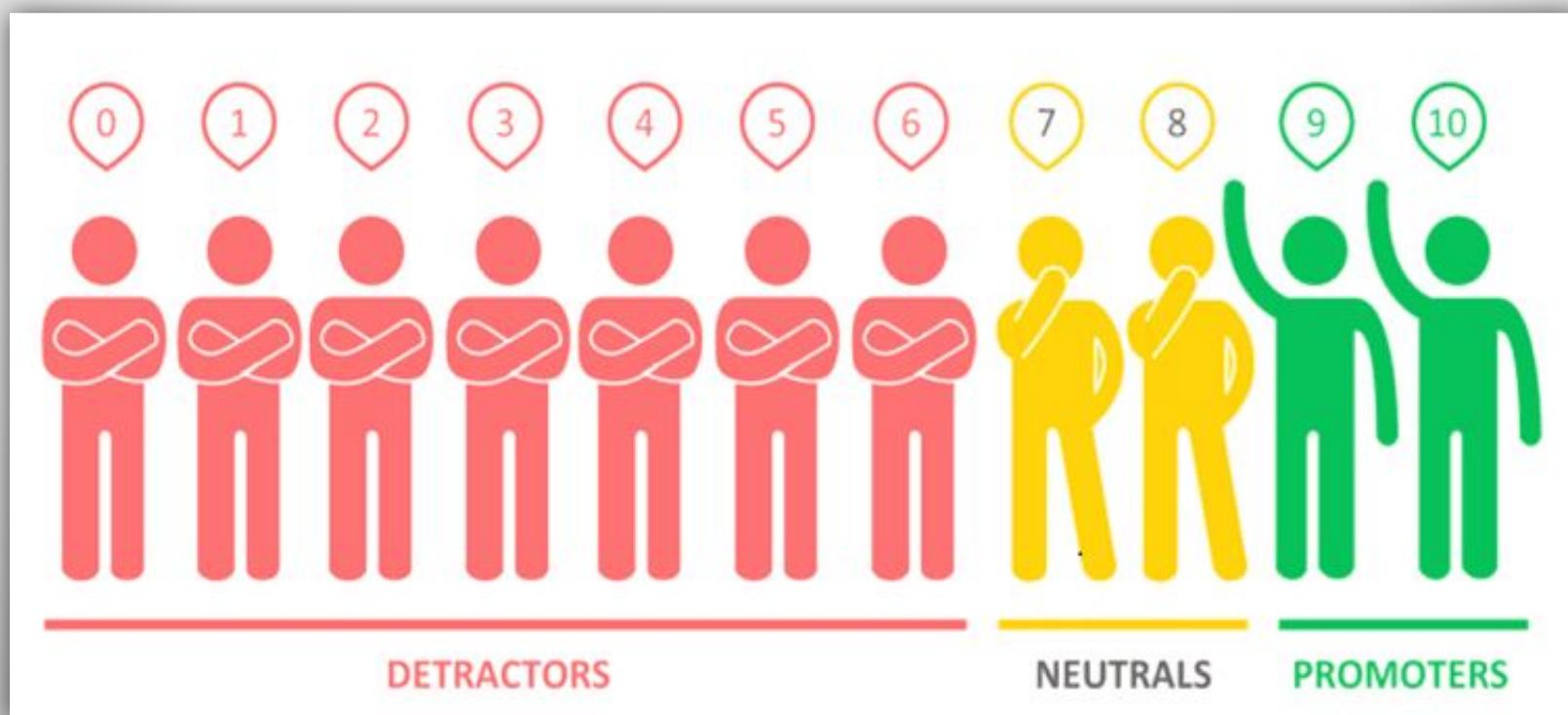


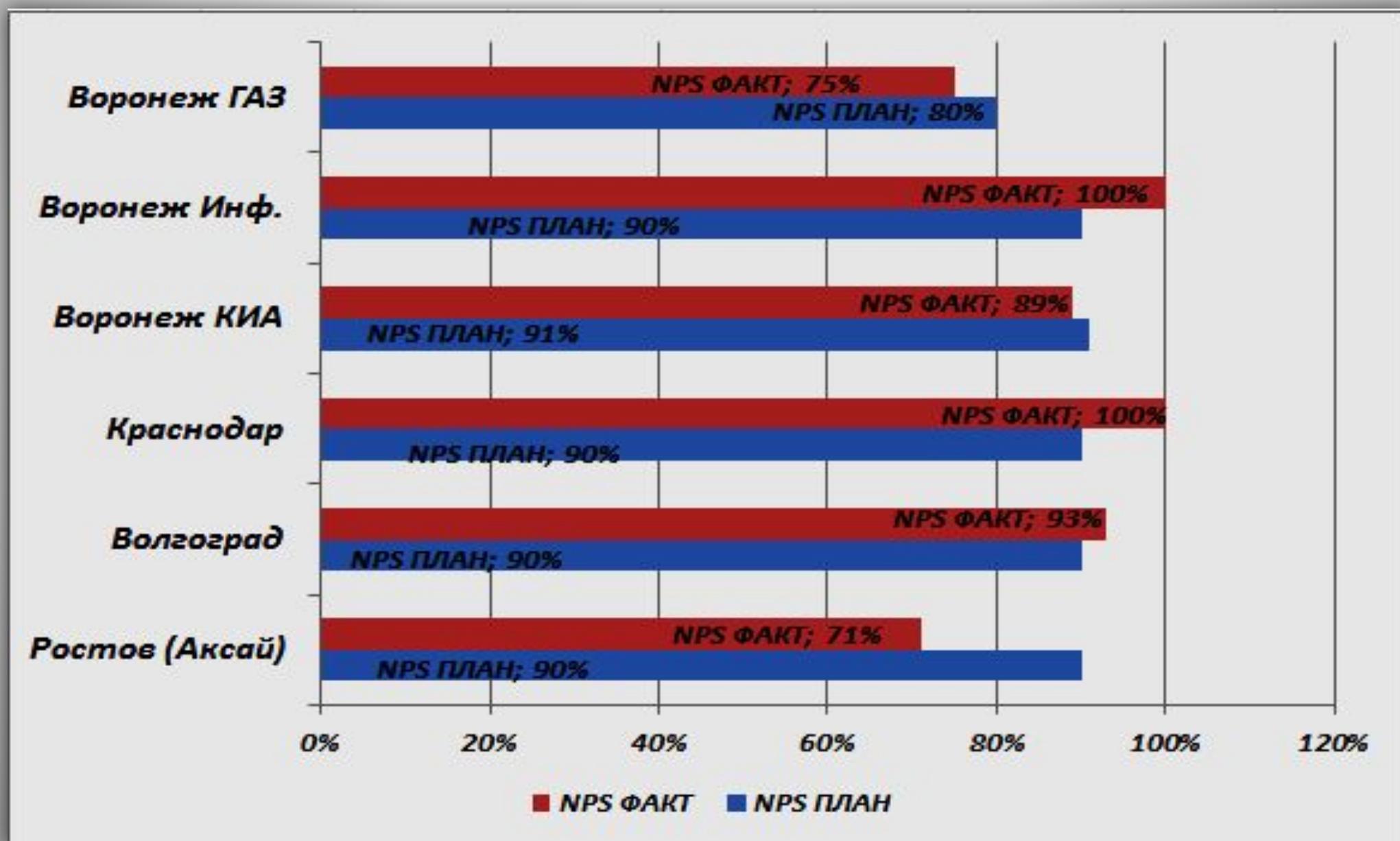
# NPS продажи август 2019 дилерское направление Fresh Auto



# Сводная таблица по дилерскому направлению \_продажи\_ август\_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	% нейтрало в от общего кол-ва	% критиков от общего кол-ва	Индекс лояльности ПЛАНОВЫЙ	Индекс лояльности ФАКТИЧЕСКИЙ	Отклонение от планового показателя, %
Ростов (Аксай)	7	7	100%	0%	5	2	0	71%	29%	0%	90%	71%	-19%
Волгоград	15	14	93%	7%	14	0	0	93%	0%	0%	90%	93%	+3%
Краснодар	6	6	100%	0%	6	0	0	100%	0%	0%	90%	100%	+10%
Воронеж КИА	73	71	95%	5%	66	5	0	89%	6%	0%	91%	89%	-2%
Воронеж Инф.	3	3	100%	0%	3	0	0	100%	0%	0%	90%	100%	0%
Воронеж ГАЗ	12	11	92%	8%	10	0	1	83%	0%	8%	80%	75%	-5%
<b>Итого</b>	<b>116</b>	<b>112</b>	<b>97%</b>	<b>3%</b>	<b>104</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>91%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>89%</b>	<b>88%</b>	<b>-1%</b>

# Диаграмма NPS продажи\_август\_2019г. по ДЦ (ПЛАН/ФАКТ)



# Сводная таблица по менеджерам август 2019 г

ФИО менеджера ДЦ	Показатель NPS, %	СТАТУС
Губарев Александр (Ростов)	67%	ниже нормы!
Савчатов Вадим (Ростов)	75%	ниже нормы!
Вердиев Надир (Волгоград)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Тютюлина Лариса (Волгоград)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Пуховский Владимир (Волград)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Филипенко Григорий (Волгоград)	83%	ниже нормы!
Власенко Денис (Краснодар)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Хугаев Олег (Краснодар)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Аристагесян Элизабет (Краснодар)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Карасев Александр (ГАЗ)	75%	ниже нормы!
Остапенко Александр (КИА)	83%	ниже нормы!
Шипилов Павел (КИА)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Александров Александр (КИА)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Марченко Александр (КИА)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Золототрубов Владислав (КИА)	88%	ниже нормы!
Гулевский Дмитрий (КИА)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Гаджиев Гняз (КИА)	33%	ниже нормы!
Арсентьев Николай (КИА)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Голева Оксана (КИА)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Песков Леонид (КИА)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Чистохина Наталья (КИА)	80%	ниже нормы!
Артющенко Евгений (КИА)	75%	ниже нормы!
Бондаренко Сергей (КИА)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>
Попов Андрей (Инф. Воронеж)	100%	<b>ОТЛИЧНО!!!</b>

# Статистика августа...

- 1. Из 24 менеджеров, 15 выполнили 100% индекс лояльности;
- 2. Общий индекс NPS по сети составил 89% (упал на 1% по сравнению с июлем). Положительную динамику по отношению к июлю показал только ДЦ Краснодар.
- 3. Процент не отвеченных опросов составил 3%;
- 4. Динамика уровня NPS по месяцам:

ДЦ	дек.18	янв.19	фев.19	мар.19	апр.19	май.19	июн.19	июл.19	авг.19	Прирост к июлю.19
Ростов (Аксай)	90%	100%	100%	94%	86 %	97%	95%	86%	71%	-15%
Волгоград	96%	94%	91%	84%	88%	90%	100%	94%	93%	-1%
Краснодар	96%	86%	100%	100%	100%	100%	91%	81%	100%	19%
Воронеж КИА	96%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	98%	89%	-9%
Воронеж инфинити									100%	
Воронеж ГАЗ	79%	100%	95%	98%	100%	100%	100%	93%	75%	-18%

# Искренние отзывы клиентов о нас...

ОТЗЫВЫ  
НАШИХ КЛИЕНТОВ



- Краснодар: клиент Танцерева Валентина Николаевна **«Олег профессионал в своем деле! ему 20 баллов и премию! У вас отличная компания, именно так нужно обучать своих сотрудников!..»** (менеджер Хугаев Олег).
- Ростов: клиент Садкина Элеонора Израилевна **«Очень грамотный подход к клиентам. доброжелательно, все объясняли, показывали. Мне, как девушке, очень доступным языком. Менеджер очень понравился! Нигде не встречала такого замечательного отношения как у вас!»** (менеджер Губарев Александр)
- Волгоград: клиент Лукьяненко Сергей Анатольевич **«Уже порекомендовал. До этого слышал другое мнение, но когда сам обратился-убедился в обратном. Но трейд-ин у вас лучше чем в Арконте. По этому я порекомендовал вас своим друзьям. »** (менеджер Филипенко Григорий)
- Воронеж КИА: клиент Башкарева Елена Александровна **«Выбирали из нескольких салонов, Фреш Киа понравился больше всего, очень довольны!»** (менеджер Гулевский Дмитрий )
- Воронеж ГАЗ: клиент ООО "Цех металлоконструкций" **«Понравилась оперативность в салоне, довольны покупкой»** (менеджер Карасев Александр)

# Итог августа:

- 1. Лучшим ДЦ по уровню лояльности стал Инфинити Краснодар и Воронеж

100%!!!

- Молодцы ребята!!!
- Так держать!!!



2. Всем ДЦ обратить внимание на увеличение кол-ва нейтралов и кол-во не отвеченных опросов, по отношению к июлю. Эти показатели очень влияют на показатель NPS.