

# 02

**Стандарты хранения новых автомобилей**

Илья Демин

## КАК ЭТО СЕЙЧАС

Существует множество разрозненных процедур по работе с новыми автомобилями.

- Отслеживания заказа
- Приемка автомобиля
- Хранение
- Предпродажная подготовка
- Выдача нового автомобиля
- Контакт после выдачи



Дилерам необходимо собирать документацию от разных людей и источников. Нет единого обучения.

# КАК ЭТО БУДЕТ

- Создано единое обучение по процессам работы с новыми автомобилями.
- Все бланки собраны в одно место.
- Добавлены дополнительные проверки для повышения качества новых А/М.

### СОДЕРЖАНИЕ

**00** СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ПОСТАВКИ – ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ, СТАТИСТИКА

**01** ОТСЛЕЖИВАНИЕ ЗАКАЗА/ КОНТРОЛЬ ЗА СРОКАМИ

**02** ПРИЁМКА АВТОМОБИЛЯ

**03** ХРАНЕНИЕ Н/А

**04** ПРЕДПРОДАЖНАЯ ПОДГОТОВКА

**05** ВЫДАЧА НОВОГО АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ

**06** КОНТАКТ ПОСЛЕ ВЫДАЧИ

**07** ДЕЙСТВИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ПОСТАВКИ Н/А



DSB, QUALITY AND CUSTOMER SERVICE  
ПРОИЗВОДИТЕЛЬ

JULY 2016

СОВЕРШЕНСТВО  
PROPERTY OF GROUPE RENAULT  
КОММЕРЧЕСКАЯ ТАЙНА ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109116, Москва, Волгоградский пр., д.42/36

GROUPE RENAULT

| Отслеживание заказа         | Приёмка автомобиля   | Хранение   | Предпродажная подготовка  | Выдача нового автомобиля                                      | Контакт после выдачи |
|-----------------------------|--|--|---|---|----------------------|
|                             |  |  |   |   |                      |
| Досье клиента               | PVR<br>Чек-лист AVES Flash<br>Перечень съемного оборудования | Стандарты хранения<br>Техническая нота NT 5348A<br>Длительное хранение | Чек-лист подготовки Н/А NT 3598A<br>Информация ICM<br>Чек-лист AVES Flash | Чек-лист AVES Flash<br>Гид по выдаче<br>Лист передачи клиенту | Досье клиента        |
| Карта качества поставки Н/А |  |  |   |   |                      |



# КАКИЕ ПРОЦЕССЫ?

| Отслеживание заказа                | Приёмка автомобиля                    | Хранение                         | Предпродажная подготовка   | Выдача нового автомобиля       | Контакт после выдачи         |  |
|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------------|--|
|                                    |                                       |                                  |                            |                                |                              |  |
| <b>Досье клиента</b>               | <b>PVR</b>                            | <b>Стандарты хранения</b>        | <b>Пост-подготовки Н/А</b> | <b>Чек-лист подготовки Н/А</b> | <b>Досье клиента</b>         |  |
|                                    | <b>Чек-лист AVES Flash</b>            | <b>Техническая нота NT 5348А</b> |                            | <b>NT 3598А</b>                | <b>Чек-лист AVES Flash</b>   |  |
|                                    | <b>Перечень съемного оборудования</b> | <b>Длительное хранение</b>       |                            | <b>Информация ICM</b>          | <b>Гид по выдаче</b>         |  |
|                                    |                                       |                                  |                            | <b>Чек-лист AVES Flash</b>     | <b>Лист передачи клиенту</b> |  |
| <b>Карта качества поставки Н/А</b> |                                       |                                  |                            |                                |                              |  |



# ИЗМЕНЕНИЯ В ХРАНЕНИЕ Н/А – 1

Влияет на бонус с 01.01.2018

## Требования к площадке

## УЧАСТВУЕТ В ДИЛЕРСКОМ РЕЙТИНГЕ



Площадка хранения должна:

- Быть горизонтальной и иметь твердое покрытие (асфальт, бетон, плитка)
- Содержаться в чистоте и не иметь элементов, способных повредить автомобиль
- Обеспечивать хранение новых автомобилей отдельно от а/м сервиса, Renault с пробегом и парковки для посетителей и персонала

Территория парковки должна быть размечена, ее конфигурация должна обеспечивать возможность выгнать любой автомобиль без перемещения остальных

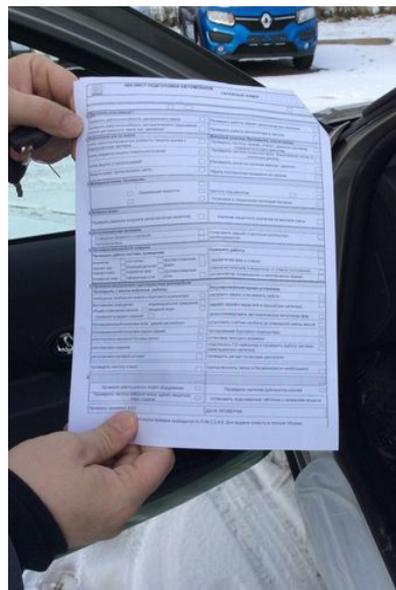
# ИЗМЕНЕНИЯ В ХРАНЕНИЕ Н/А – 2

Влияет на бонус с 01.04.2017

## Использование карты качества поставки

УЧАСТВУЕТ В  
ДИЛЕРСКОМ РЕЙТИНГЕ

В каждом автомобиле есть оформленная карта качества поставки (возможно хранение как под стеклом, так и в бардачке)



## ЧЕК-ЛИСТ ПРОВЕРОК НОВОГО А/М

УЧАСТВУЕТ В  
ДИЛЕРСКОМ РЕЙТИНГЕ

*Необходимо заполнять к каждому А/М который хранятся на складе 3 мес + после MADC – Возможен в электронном виде*

| Для автомобилей RENAULT                |                  |  |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |
|--|------------------|--|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|
| ОПЕРАЦИЯ                               | МОДЕЛЬ           | Срок:  |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |
|  |                  | Подробности  |  | 3 ме сяца                |  | 6 ме сяце в              |  | 9 ме сяце в              |  | 12 ме сяце в             |
| Давление в шинах                       | ВСЕ              | Подкачка давления до 3х БАР (3,04 Атмосфер)  |  |                          |  | <input type="checkbox"/> |  |                          |  | <input type="checkbox"/> |
| Аккумуляторная батарея                 | ВСЕ              | Заряжать в течении 6 часов (АТЕQ)  |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  |                          |
|  | ВСЕ              | Проверка о необходимости замены АКБ  |  |                          |  |                          |  |                          |  | <input type="checkbox"/> |
| Защитные элементы                      | ВСЕ              | Удаление всех защитных элементов   |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |
| Мойка кузова                           | ВСЕ              | Мойка Кузова   |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |
| Топливо                                | Автомобили с ДВС | Долить 2Л  |  | <input type="checkbox"/> |  |                          |  |                          |  |                          |
| Система вентиляции и кондиционирования | ВСЕ              | 1 мин работы системы вентиляции и кондиционирования на полной мощности вентилятора |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |
| Двигатель/ КПП                         | ВСЕ              | Проехать 500 метров  |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |
| Тяговая батарея                        | Электромобили    | Проверка (При необходимости зарядка)   |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |



## ИЗМЕНЕНИЯ В ХРАНЕНИЕ Н/А – 4

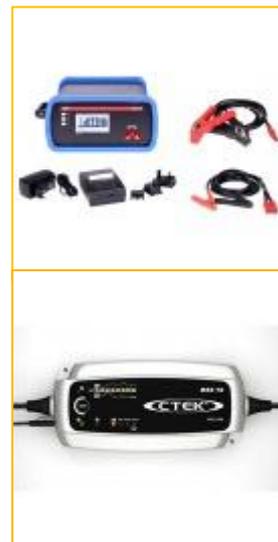
### НЕОБХОДИМОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

#### Наличие зарядных устройств

- Для подготовки и хранения новых автомобилей АТЕQ ВС 512 50А
- Для автомобилей в шоу-руме СТЕК 10А 2,5М

Влияет на бонус с 01.04.2017

УЧАСТВУЕТ В  
ДИЛЕРСКОМ РЕЙТИНГЕ



## ВНЕДРЕНИЕ

- Презентация региональным менеджерам – 04.10.2016
- Загрузка Материалов на Renault-Net – 15.10.2016
- Официальное письмо в сеть – 30.10.2016
- Аудит физических стандартов по изменениям со 2 кв 2017.



**ДНИ РЕГИОНАЛЬНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ**

**СЛУЖБА ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ** (ШИЛЯЕВА Ю.)

# ЖАЛОБЫ

90% недовольных Клиентов уходят «по-английски»



10% вернутся к «обидчику»

10% недовольных Клиентов жалуются



60% вернутся к «обидчику», если их жалобы были успешно удовлетворены



95% вернутся к «обидчику», если их проблемы разрешаются быстро



# ПРОЦЕСС РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБЫ



ОТПРАВИТЬ ЗАЯВКУ >



LIVE CHAT



Хочет, чтобы  
связался производитель

## Вопросы, комментарии, предл-ия 51%

Будут ли подарки при покупке а/м?

Где обслуживать а/м в Хабаровске?

Сколько стоит ТО?

## Запрос услуги 42%

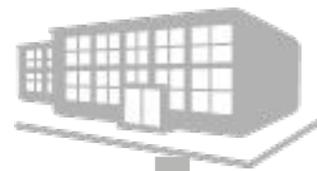
Renault Assistance  
Lead для Дилеров (купить а/м)

## Регистрация претензии 7%

Я обращался в дилерский центр в ближайшие  
2 недели

Я недоволен качеством продукта или  
качеством обслуживания

Я хочу, чтобы моя проблема была решена  
(конкретное требование)



Запросы ком. помощи

## Отдел по работе с Клиентами

Запрос Дилеру



Запрос в подразделения  
Рено Россия



Одобрение решения



Контроль



Контроль



# СТАТИСТИКА КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ РЕНО



## ТОП-5 проблем сервиса:

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| Применение гарантии     | 24% |
| Некачественный ремонт   | 10% |
| Доступность запчастей   | 9%  |
| Отсутствие тех. решения | 7%  |
| Высокие цены            | 6%  |

## ТОП-5 проблем продаж:

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| Соответствие срока поставки | 3,1% |
| Время задержки поставки     | 1,5% |
| Инф. о задержке поставки    | 1,4% |
| Административная проблема   | 0,9% |
| Состояние нового автомобиля | 0,7% |



# БЮДЖЕТ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ РЕНО

## Тип проблемы.

|  |           |
|--|-----------|
| A017: Высокие цены                               | x xxx xxx |
| A025: Применение гарантии                        | x xxx xxx |
| A014: Доступность запчастей                      | xxx xxx   |
| A026: Сервисный контракт: применение             | xxx xxx   |
| A006: Административная проблема                  | xxx xxx   |
| A013: Длительность ремонта                       | xxx xxx   |
| A022: Некачественный ремонт                      | xxx xxx   |
| A020: Объяснение ремонтных работ                 | xxx xxx   |
| A012: Отсутствие инфо о сроке ремонта            | xx xxx    |
| A004 Renault Assistance                          | xx xxx    |
| A021: Отсутствие тех. решения                    | xx xxx    |
| A003: Подменный автомобиль (мобильность)         | xx xxx    |
| A016: Ком. предложения / Акции                   | xx xxx    |
| A023: Состояние возвращенного автомобиля         | xx xxx    |
| A008: Сервисный продукт                          | xx xxx    |
| A033: Организационные проблемы дилерского центра | 10 000    |
| A024: Объяснение программы ТО                    | x xxx     |
| A009: Близость дилера/Доступности/ Часы приема   | x xxx     |
| A018: Ремонт без согласия клиента                | x xxx     |
| A005: Аксессуары                                 | xxx       |
| A001: Отношение к клиенту/ Обхождение            | xxx       |

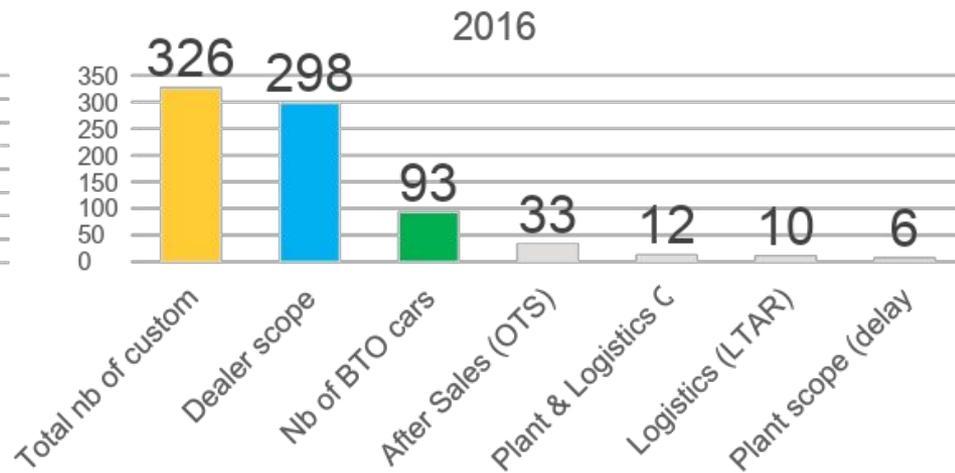
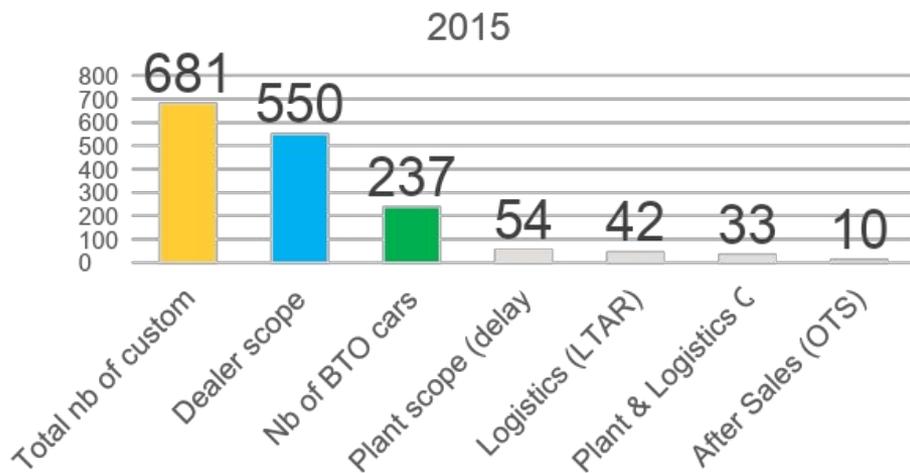
## Тип проблемы.

|   |        |
|---|--------|
| V007: Административная проблема               | xx xxx |
| V016: Соответствие срока поставки             | xx xxx |
| V011: Состояние нового автомобиля             | xx xxx |
| V010: Несоответствие нового автомобиля заказу | xx xxx |
| V018: Предложенная скидка                     | xx xxx |
| V015: Время задержки поставки                 | xx xxx |
| V014: Информация о задержке поствки           | x xxx  |
| V032: Отсутствие преимуществ лояльности       | x xxx  |



# NOT SATISFIED CLIENTS OF DELIVERY TIME: **BTO** ACCORDING TO SCOPE

|      | Nb of not satisfied customers | BTO cars  | Plant scope (MADU) | Plant & Logistics Quality (Q + T blocks) | Logistics (LTAR) | After Sales (OTS) | Dealer scope |
|------|-------------------------------|-----------|--------------------|--|------------------|-------------------|--------------|
| 2015 | 681                           | 237 (35%) | 54 BTO             | 33 BTO                                   | 42               | 10                | 550 (80%)    |
| 2016 | 326                           | 93 (28%)  | 6 BTO              | 12 BTO                                   | 10               | 33                | 298 (91%)    |



# НЕОБХОДИМАЯ ПОДДЕРЖКА И ПОДДЕРЖАНИЕ КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ

## ПРОДАЖИ (VOC):

|                                |     |     |    |
|--------------------------------|-----|-----|----|
| Необходимая поддержка          | 79% | 13% | 8% |
| Поддержание контакта с Дилером | 83% | 10% | 7% |

### ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ (%) \*

|  |
|--|
| Со мной никто не связывался после выдачи автомобиля, чтобы убедиться, что все хорошо |
| У меня не было никакого контакта с моим дилером после выдачи автомобиля              |
| С дилером всегда связывался только я сам   |
| Мне не нравится качество или формат общения с дилером                                |
| Другая причина   |

## СЕРВИС (VOC):

|                                |     |     |     |
|--------------------------------|-----|-----|-----|
| Необходимая поддержка          | 69% | 19% | 12% |
| Поддержание контакта с Дилером | 77% | 17% | 6%  |

### ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТИ (%) \*

|  |
|--|
| Со мной никто не связывался после выдачи автомобиля, чтобы убедиться, что все хорошо |
| У меня не было никакого контакта с моим дилером после выдачи автомобиля              |
| С дилером всегда связывался только я сам   |
| Мне не нравится качество или формат общения с дилером                                |
| Другая причина   |



## Проактивность:

- это **контакт** с Клиентом **на всех этапах** продаж и послепродажного обслуживания;
- это **инициативное** и результативное **решение** возникшей проблемы Дилером.



# СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КЛИЕНТСКИХ СЛУЖБ ДИЛЕРОВ

- Структура: Создание собственной структуры по работе с Клиентами. Для малых Дилеров – выделенный менеджер по работе с Клиентами. Прикрепленный юрист.
- Мотивация: Включение результатов рейтинга в мотивацию работающих с Клиентами сотрудников.
- Ресурсы: Корректное использование делегированного бюджета производителя. Наличие у Дилера собственного бюджета на урегулирование претензий. Определение пределов ответственности для работающих с Клиентом сотрудников. Отчетность и контроль.
- Управление: Внедрение **SAM** и написанных на их основе процедур. Проведение ежемесячных собраний по качеству (обеспечивает четкое разграничение ответственности, эффективное использование ресурсов и соблюдение сроков урегулирования претензий)



# СТАНДАРТЫ И ПРОЦЕДУРЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ

- Процедура коммерческой помощи.
- Правила использования делегированного бюджета.
- Пошаговые процедуры взаимодействия между Дилером и Рено Россия при обращении потребителей к Дилерам с требованиями относительно ненадлежащего качества продукции
- Приложение №17 к Дилерскому Договору. Процедура взаимодействия между ДИЛЕРОМ и РЕНО РОССИЯ при урегулировании обращенных к ДИЛЕРУ претензий/исков Клиентов, связанных с заменой автомобилей, расторжением договора купли-продажи в связи с продажей Автомобиля ненадлежащего качества

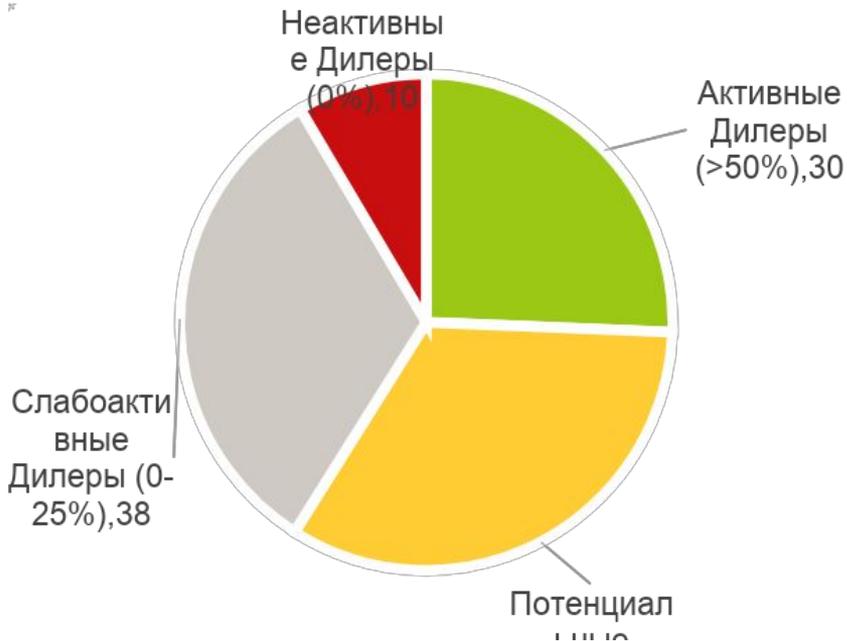


# ИНДИКАТОРЫ ПРОАКТИВНОСТИ В 2017 ГОДУ

| Индикатор  | Цель   | Формула расчета   |
|--|--|---|
| SRC-рейтинг  | Снизить количество жалоб на горячую линию Рено Россия                                    |   |
| Проактивность  | Участие Дилеров в программах сохранения лояльности Клиентов                              |   |
| Качество работы Дилера с претензиями   | Повысить качество работы с претензиями в дилерской сети                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременность ответов Дилеров: не позднее, чем 2 дня (50% ответов)</li> <li>- обоснованных запросов: &gt; 50% запросов;</li> <li>- оценка удовлетворенности Клиентов работой Дилера (VOC Claim): &gt; 70%</li> </ul> |
| Контакт с клиентом в течение 72 часов (запросы клиентов на доп. контакт из VOC, обзвоны) | В 100% запросах клиентов связаться с клиентом в течение 72 часов после получения запроса |   |
| Обработка запросов клиентов на доп. контакт (VOC, обзвоны)                               | Обработать полученные запросы клиентов и урегулировать вопрос                            |   |



# РЕЙТИНГ ПРОАКТИВНОСТИ, ЕГО УЧЕТ В СИСТЕМЕ МОТИВАЦИИ СЕТИ



## Проактивность и SRC-рейтинг

| Проактивность                       | SRC-rating SALES | SRC-rating SERVICE |
|-------------------------------------|------------------|--------------------|
| Активные Дилеры >50%                | 0,10%            | 0,40%              |
| Потенциально-активные Дилеры 25-50% | 0,40%            | 0,60%              |
| Слабо-активные Дилеры 0-25%         | 1,10%            | 1,20%              |
| Неактивные Дилеры 0%                | 0,10%            | 0,90%              |



# ПЛАН ДЕЙСТВИЙ НА IV КВАРТАЛ 2016

## РЕНО РОССИЯ

- Служба Единого Окна для улучшения взаимодействия между Дилером и РЕНО по вопросам коммерческой помощи Клиентам [src-russia@renault.com](mailto:src-russia@renault.com);
  - Увеличение часов работы горячей линии;
  - Внедрение C@RE 2.0 в дилерской сети;
  - В учебу мастеров-приемщиков добавлен модуль «Основы гарантии на автомобиль»
- Формирование делегированного бюджета на 2017 год;

## ДИЛЕР

- Определение Единого Окна (отдельный e-mail Дилера) для работы с Клиентской службой Рено по жалобам;
- Представление в Рено структуры Дилера по работе с Клиентами и юриста – ответственные лица;
- Включение результатов рейтинга в мотивацию работающих с Клиентами сотрудников



## ЗАДАЧИ РЕГИОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖЕРА

- ✓ Знать и уметь применять процедуры по взаимодействию клиент – дилер – производитель
  
- ✓ Контролировать знание и применение процедур в дилерской сети.
  - контролировать своевременность и качество ответов на запросы Отдела по работе с клиентами
  - мотивировать дилера на проактивное, окончательное и технически грамотное решение возникающих проблем
  - добиваться выполнения поставленных KPI (SRC-рейтинг, проактивность) через подготовку и внедрение индивидуальных планов действий для дилеров



Спасибо

# АКАДЕМИЯ RENAULT В РОССИИ

## ДНИ РЕГИОНАЛЬНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ 4 – 5 ОКТЯБРЯ

# СОДЕРЖАНИЕ

01

ЗАПОЛНЯЕМОСТЬ ГРУПП

02

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ  
2017

03

УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ НА 2017  
ГОД

04

КОММЕРЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ  
2017

05

R-BOOST

# 0

# 1 ЗАПОЛНЯЕМОСТЬ ГРУПП

## ТЕХНИЧЕСКИЙ ОТДЕЛ

### МЕХАНИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

механики – 9,9 (при норме 9 человек)

электромеханики – 7,5 (при норме 9 человек)

COTECH – 8 (при норме 9 человек)

### КУЗОВНОЕ ОБУЧЕНИЕ

preCARTECH – 4,3 (при норме 6 человек)

CARTECH – 2 (при норме 6 человек)

### НЕТЕХНИЧЕСКИЕ ОБУЧЕНИЯ

мастер-приемщик механического цеха – 7,4 (при норме 9 человек)

## ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ

Нет подходящего специалиста

Мы не уверены в этом сотруднике

Это лучшее, что у нас есть

# 0

# 2

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ 2017

# МЕХАНИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ



|   |          |
|---|----------|
| <b>МАСТЕР-ПРИЕМЩИК<br/>МЕХАНИЧЕСКОГО ЦЕХА</b>       | 8 групп  |
| <b>ОРГАНИЗАЦИЯ СКЛАДА<br/>ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ</b>       | 4 группы |
| <b>ОФОРМЛЕНИЕ РЕКЛАМАЦИЙ<br/>ПО ЗАПАСНЫМ ЧАСТЯМ</b> | 4 группы |
| <b>РАБОТА С ПРОГРАММОЙ<br/>DIALOGYS</b>             | 4 группы |
| <b>ГАРАНТИЯ</b>                                     | 5 групп  |
| <b>FLASH AVES</b>                                   | 4 группы |

# 0

# 3

## УЧЕБНЫЕ ПЛАНЫ НА 2017 ГОД

# СОГЛАСОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ ДИЛЕРСКИХ ЦЕНТРОВ

**ДА**

**ЧАСТИЧНО**

**НЕТ**

|                  |                |            |
|------------------|----------------|------------|
| ВОСТОЧНАЯ СИБИРЬ | ВОЛГА          | МОСКВА 2   |
| ЦЕНТР            | ЗОЛОТОЕ КОЛЬЦО | СИБИРЬ     |
| МОСКВА 1         | ЮГО-ВОСТОК     | УРАЛ       |
| СЕВЕР 2          | МОСКВА 2       | ЮГ         |
| ЮГО-ЗАПАД        | СЕВЕР 1        | ЮЖНЫЙ УРАЛ |
| <b>5</b>         | <b>5</b>       | <b>5</b>   |

# 0

# 4 КОММЕРЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ 2017

# R-SCHOOL / R-TOUCH / R-BOOST / R-LABELLING

## Новый продавец



WEB тренинг  
1 день



Face to face  
7 дней



R-Touch  
2 дня

Введение в бренд – 1 день  
Устройство автомобиля – 1 день  
Тренинг по продажам – 4 дня  
RN-bank – 1 день



!!! При несдаче итогового тестирования R-labelling продавец направляется на повторное обучение

R-Labelling

## Продавец со стажем



WEB тренинг  
1 день



Face to face  
3 дня



R-Boost  
1 день

new

Введение в бренд – 1 день  
Устройство автомобиля – 1 дня  
RN-bank – 1 день



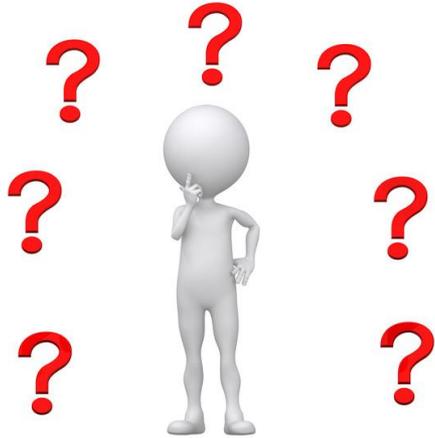
# R-SCHOOL / R-TOUCH / R-BOOST / R-LABELLING

|              | Наименование обучения     | Новый продавец |               | Продавец со стажем |               |
|--------------|---------------------------|----------------|---------------|--------------------|---------------|
|              |                           | Москва         | Регион        | Москва             | Регион        |
|              | WEB тренинг               | бесплатно      | бесплатно     | бесплатно          | бесплатно     |
| face to face | Введение в бренд          | ** 2 500       | ** 9 000      | ** 2 500           | ** 9 000      |
|              | Внутреннее устройство т/с | ** 2 500       | ** 9 000      | ** 2 500           | ** 9 000      |
|              | Тренинг по продажам       | 25 200         | 36 000        | -                  | -             |
|              | RN-Bank                   | 5 500          | 9 000         | 5 500              | 9 000         |
|              | R-Touch                   | 5 500          | * 5 500       | -                  | -             |
|              | R-Boost                   | -              | -             | 5 000              | 6 500         |
|              | <b>TOTAL</b>              | <b>41 200</b>  | <b>68 500</b> | <b>15 500</b>      | <b>33 500</b> |

\* - Тренинг проводится только в Москве

\*\* - Для ДЦ при кол-ве продавцов >10 последующие обучаются за 50%

## ПИЛОТНЫЙ ДИЛЕР



- НОЯБРЬ 2016
- МОСКВА
- НОВЫЕ ПРОДАВЦЫ – ДОСТАТОЧНОЕ КОЛИЧЕСТВО
- СКИДКА ДЛЯ ПИЛОТА 50%

# 0

# 5

КРЕДОСТ

## R-boost

### ДЛЯ КОГО?

- РУКОВОДИТЕЛИ ОТДЕЛА ПРОДАЖ
- РУКОВОДИТЕЛИ СЕРВИСА
- МЕНЕДЖЕРЫ ПО ПРОДАЖАМ
- МАСТЕРА ПРИЕМЩИКИ

### ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

1 ДЕНЬ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

1 ДЕНЬ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ И МАСТЕРОВ ПРИЕМЩИКОВ

### СТАРТ

ЗАПУСК ПИЛОТА НОЯБРЬ 2016  СТАРТ ОБУЧЕНИЯ ДИЛЕРСКОЙ СЕТИ 2017г.

**СПАСИБО**

# 00

## Оптовые продажи запасных частей (Моисеева Л.)



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ КАЧЕСТВА И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

03.10.2016

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

**GROUPE RENAULT**

# 00

## Статистика оптовых продаж январь-август 2016г



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ КАЧЕСТВА И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

03.10.2016

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

**GROUPE RENAULT**

■ Служба продаж запасных частей | Продажи в опт  
**РЕЗУЛЬТАТЫ ОПТОВЫХ ПРОДАЖ 01-08 2016/ 01-08 2015**

|      | Доля опта в комм ТО | Участники оптовой про-мы | Кол-во оптовых менеджеров |
|------|---------------------|--------------------------|---------------------------|
| 2015 | 20,0%               | 55% (67 из 121)          | 52                        |
| 2016 | 30,8%               | 56% (68 из 121)          | 60                        |

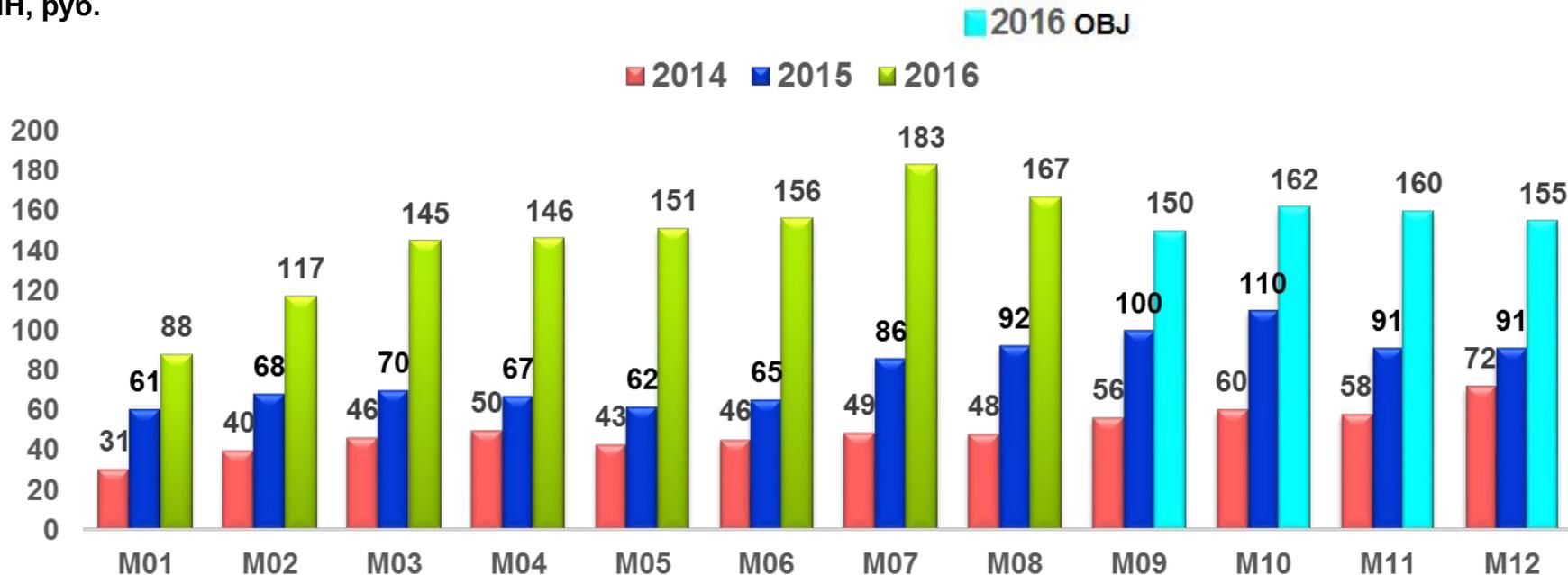
|               | Оптовый ТО, руб.     | Доля опта региона | Динамика к 2015 | Доля опта в ТО Total |
|---------------|----------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Москва        | 712 887 930          | 63%               | +109%           | 51%                  |
| З.Кольцо      | 53 458 097           | 5%                | +48%            | 19%                  |
| Центр         | 40 732 159           | 4%                | +187%           | 13%                  |
| Ю-Запад       | 36 431 977           | 3%                | +584%           | 16%                  |
| Север 1       | 61 403 666           | 5%                | +28%            | 18%                  |
| Север 2       | 48 688 064           | 4%                | +109%           | 15%                  |
| Волга         | 12 182 966           | 1%                | +141%           | 6%                   |
| Юг            | 32 320 130           | 3%                | +83%            | 23%                  |
| Ю-Восток      | 22 049 900           | 2%                | +90%            | 10%                  |
| Ю.Урал        | 44 279 232           | 4%                | +44%            | 17%                  |
| Урал          | 59 343 230           | 5%                | +112%           | 20%                  |
| Сибирь        | 13 407 644           | 1%                | +69%            | 11%                  |
| В.Сибирь      | 1 831 663            | 0%                | -6%             | 3%                   |
| <b>Россия</b> | <b>1 139 016 658</b> | <b>100%</b>       | <b>100%</b>     | <b>27%</b>           |

**79,8% доля общего ТО участников оптовой программы**



# Служба продаж запасных частей | Продажи в ОПТ ДИНАМИКА ОПТОВОГО ТО З/Ч 2014 - 2016

МЛН, руб.



**Рост оптового ТО за 8 месяцев составил +99,5%  
(2016/2015)**



■ Служба продаж запасных частей | Продажи в опт

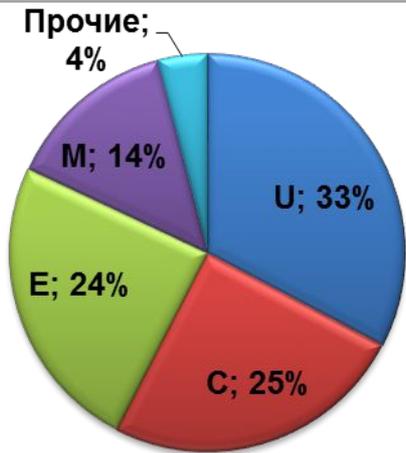
# ОПТОВЫЙ ТО САМЫХ ПРОДАВАЕМЫХ СЕМЕЙ ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2016/2015

| Сегмент               | Название семьи             | ТО опт      | Динамика ТО |
|-----------------------|----------------------------|-------------|-------------|
| КУЗОВНЫЕ ДЕТАЛИ       | ДВЕРЬ                      | 28 922 226  | +1,5%       |
|                       | БАМПЕР ПЕРЕДНИЙ            | 26 834 468  | +21%        |
|                       | ФАРА                       | 23 164 185  | +66%        |
|                       | КРЫЛО ПЕРЕДНЕЕ             | 21 389 283  | +33%        |
|                       | БАМПЕР ЗАДНИЙ              | 18 981 197  | +13%        |
| МЕХАНИЧЕСКИЕ ДЕТАЛИ   | КОМПЛЕКТ СЦЕПЛЕНИЯ         | 19 929 635  | +473%       |
|                       | ВОДЯНОЙ НАСОС              | 13 204 605  | +427%       |
|                       | ЧЕХОЛ ПОЛУОСИ / ПЫЛЬНИКИ   | 9 489 357   | +262%       |
|                       | ВОДЯНОЙ РАДИАТОР           | 7 298 775   | +139%       |
|                       | РУЛЕВОЙ МЕХАНИЗМ           | 6 913 844   | +228%       |
| ИЗНАШИВАЕМЫЕ ЗАПЧАСТИ | АМОРТИЗАТОРЫ               | 93 032 120  | +247%       |
|                       | РЫЧАГ ПОДВЕСКИ             | 82 236 386  | +667%       |
|                       | СВЕЧИ ЗАЖИГАНИЯ            | 39 331 576  | +201%       |
|                       | РУЛЕВАЯ ТЯГА               | 24 563 680  | +239%       |
|                       | ПОДШИПНИК ПЕРЕДНЕЙ СТУПИЦЫ | 21 868 932  | +505%       |
| РАСХОДНЫЕ ЗАПЧАСТИ    | КОМПЛЕКТ РЕМЕНЯ ГРМ        | 160 637 690 | +163%       |
|                       | ФИЛЬТР МАСЛЯНЫЙ            | 46 407 213  | +343%       |
|                       | КОМПЛЕКТ РЕМНЯ ГЕНЕРАТОРА  | 14 628 415  | +109%       |
|                       | ФИЛЬТР ВОЗДУШНЫЙ           | 10 485 837  | +60%        |
|                       | РЕМЕНЬ ДОП. ОБОРУДОВАНИЯ   | 9 476 747   | +86%        |

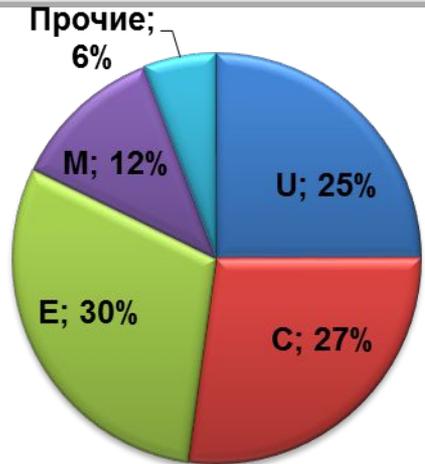


■ Служба продаж запасных частей | Продажи в опт  
**СТРУКТУРА ПРОДАЖ ЗАПЧАСТЕЙ ПО СЕГМЕНТАМ**

**Оптовый товарооборот**



**Коммерческий товарооборот**



| Сегмент | Оптовый ТО | Коммерческий ТО |
|---------|------------|-----------------|
| U       | 33%        | 25%             |
| C       | 25%        | 27%             |
| E       | 24%        | 30%             |
| M       | 14%        | 12%             |
| Прочие  | 4%         | 6%              |



■ Служба продаж запасных частей | Продажи в опт  
**КУЗОВНЫЕ ДЕТАЛИ. ТОП 20 ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2016/2015 (+19%)**

| Семья | CA 2015    | CA 2016    | Ранг CA 2015 | Ранг CA 2016 | Название семьи               | Доля 2016 | По нараст-ей | Прирост |
|-------|------------|------------|--------------|--------------|------------------------------|-----------|--------------|---------|
| 202   | 28 482 086 | 28 922 226 | 1            | 1            | ДВЕРЬ                        | 10%       | 10%          | 2%      |
| 282   | 22 203 892 | 26 834 468 | 2            | 2            | БАМПЕР ПЕРЕДНИЙ              | 10%       | 20%          | 21%     |
| 632   | 13 966 840 | 23 164 185 | 5            | 3            | ФАРА                         | 8%        | 28%          | 66%     |
| 200   | 16 057 899 | 21 389 283 | 4            | 4            | КРЫЛО ПЕРЕДНЕЕ               | 8%        | 36%          | 33%     |
| 284   | 16 772 699 | 18 981 197 | 3            | 5            | БАМПЕР ЗАДНИЙ                | 7%        | 43%          | 13%     |
| 201   | 7 531 473  | 11 184 717 | 10           | 6            | КАПОТ                        | 4%        | 47%          | 49%     |
| 861   | 13 872 521 | 11 160 077 | 6            | 7            | КОМП ЛОБОВОГО СТЕКЛА         | 4%        | 51%          | -20%    |
| 341   | 9 860 543  | 11 121 169 | 8            | 8            | ДЕКОРАТИВНЫЕ НАКЛАДКИ КУЗОВА | 4%        | 55%          | 13%     |
| 633   | 5 866 826  | 10 826 375 | 12           | 9            | ФОНАРЬ ЗАДНИЙ                | 4%        | 59%          | 85%     |
| 203   | 10 012 957 | 10 206 195 | 7            | 10           | ДВЕРЬ БАГАЖНИКА              | 4%        | 62%          | 2%      |
| 338   | 6 224 779  | 7 905 697  | 11           | 11           | РЕШЕТКА РАДИАТОРА            | 3%        | 65%          | 27%     |
| 205   | 7 625 774  | 7 007 388  | 9            | 12           | КРЫЛО ЗАДНЕЕ                 | 3%        | 68%          | -8%     |
| 405   | 3 984 021  | 6 220 365  | 15           | 13           | ПОДКРЫЛОК                    | 2%        | 70%          | 56%     |
| 109   | 4 092 241  | 4 908 956  | 14           | 14           | КРОНШТЕЙНЫ / ДЕРЖАТЕЛИ       | 2%        | 72%          | 20%     |
| 204   | 3 238 428  | 4 519 382  | 16           | 15           | РЕШЕТКА РАДИАТОРА            | 2%        | 73%          | 40%     |
| 224   | 4 919 538  | 4 001 295  | 13           | 16           | ПАНЕЛЬ КРЫШИ                 | 1%        | 75%          | -19%    |
| 890   | 2 551 716  | 3 203 826  | 18           | 17           | КОМП ЗАГЛУШЕК                | 1%        | 76%          | 26%     |
| 209   | 2 175 618  | 3 087 539  | 19           | 18           | ПЕРЕДНЯЯ БАЛКА               | 1%        | 77%          | 42%     |
| 901   | 3 168 764  | 2 970 394  | 17           | 19           | ЗЕРКАЛА ЗАДНЕГО ВИДА         | 1%        | 78%          | -6%     |
| 147   | 1 971 190  | 2 770 396  | 20           | 20           | ПОДРАМНИК ДВИГАТЕЛЯ          | 1%        | 79%          | 41%     |



# Служба продаж запасных частей | Продажи в опт МЕХАНИЧЕСКИЕ ЗАПЧАСТИ. ТОП 20 ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2016/2015 (+86%)

| Семья | CA 2015   | CA 2016    | Ранг CA 2015 | Ранг CA 2016 | Название семьи                          | Доля 2016 | По нараст-ей | Прирост |
|-------|-----------|------------|--------------|--------------|---|-----------|--------------|---------|
| 565   | 3 480 903 | 19 929 635 | 1            | 1            | КОМПЛЕКТ СЦЕПЛЕНИЯ                      | 13%       | 13%          | 473%    |
| 002   | 2 506 918 | 13 204 605 | 8            | 2            | ВОДЯНОЙ НАСОС                           | 8%        | 21%          | 427%    |
| 139   | 2 620 776 | 9 489 357  | 6            | 3            | ЧЕХОЛ ПОЛУОСИ / ПЫЛЬНИКИ                | 6%        | 27%          | 262%    |
| 541   | 3 053 083 | 7 298 775  | 5            | 4            | ВОДЯНОЙ РАДИАТОР                        | 5%        | 32%          | 139%    |
| 115   | 2 106 513 | 6 913 844  | 10           | 5            | РУЛЕВОЙ МЕХАНИЗМ                        | 4%        | 36%          | 228%    |
| 079   | 3 469 938 | 4 904 363  | 2            | 6            | КОМП ШЕСТЕРЕН КПП                       | 3%        | 39%          | 41%     |
| 009   | 1 371 802 | 4 806 496  | 17           | 7            | ШКИВ                                    | 3%        | 42%          | 250%    |
| 003   | 3 188 937 | 4 765 180  | 4            | 8            | КОЛЕНВАЛ                                | 3%        | 46%          | 49%     |
| 971   | 2 570 288 | 4 298 726  | 7            | 9            | УПЛОТ. МАНЖЕТА (РЕЗ,МЕТ)                | 3%        | 48%          | 67%     |
| 055   | 811 102   | 4 169 470  | 30           | 10           | КРОНШТЕЙН ОПОРЫ                         | 3%        | 51%          | 414%    |
| 024   | 1 105 110 | 3 545 914  | 24           | 11           | ШКИВ                                    | 2%        | 53%          | 221%    |
| 508   | 1 704 484 | 3 510 994  | 14           | 12           | ПРОКЛАДКИ ДВИГАТЕЛЯ,<br>КОЛЬЦА          | 2%        | 55%          | 106%    |
| 066   | 3 226 339 | 3 337 458  | 3            | 13           | ПРИВОД                                  | 2%        | 58%          | 3%      |
| 884   | 2 300 092 | 2 409 826  | 9            | 14           | ТРУБКА КОНДИЦИОНЕРА                     | 2%        | 59%          | 5%      |
| 683   | 1 835 155 | 2 135 599  | 12           | 15           | ЭЛ.ДВИГАТ.ВЕНТИЛЯТ.<br>ОТОПИТЕЛЯ САЛОНА | 1%        | 60%          | 16%     |
| 825   | 1 077 637 | 2 076 137  | 25           | 16           | ТРОС СЦЕПЛЕНИЯ                          | 1%        | 62%          | 93%     |
| 816   | 484 730   | 1 979 319  | 49           | 17           | РАБОЧИЙ ЦИЛИНДР<br>СЦЕПЛЕНИЯ            | 1%        | 63%          | 308%    |
| 545   | 1 891 524 | 1 809 837  | 11           | 18           | КОНДЕНСАТОР                             | 1%        | 64%          | -4%     |
| 611   | 234 893   | 1 781 405  | 74           | 19           | ГЕНЕРАТОР                               | 1%        | 65%          | 658%    |
| 573   | 1 761 395 | 1 719 730  | 13           | 20           | ЭЛЕКТРОКЛАПАН                           | 1%        | 66%          | -2%     |



# Служба продаж запасных частей | Продажи в опт

## ИЗНАШИВАЕМЫЕ ЗАПЧАСТИ. ТОП 20 ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2016/2015 (+245%)

| Семья | CA 2015    | CA 2016    | Ранг CA 2015 | Ранг CA 2016 | Название семьи                       | Доля 2016 | По нараст-ей | Прирост |
|-------|------------|------------|--------------|--------------|--------------------------------------|-----------|--------------|---------|
| 820   | 26 813 324 | 93 032 120 | 1            | 1            | АМОТИЗАТОРЫ                          | 25%       | 25%          | 247%    |
| 111   | 10 722 000 | 82 236 386 | 3            | 2            | РЫЧАГ ПОДВЕСКИ                       | 22%       | 48%          | 667%    |
| 601   | 13 049 382 | 39 331 576 | 2            | 3            | СВЕЧИ ЗАЖИГАНИЯ                      | 11%       | 59%          | 201%    |
| 112   | 7 238 510  | 24 563 680 | 5            | 4            | РУЛЕВАЯ ТЯГА                         | 7%        | 65%          | 239%    |
| 977   | 3 617 403  | 21 868 932 | 8            | 5            | ПОДШИПНИК ПЕРЕДНЕЙ СТУПИЦЫ           | 6%        | 71%          | 505%    |
| 803   | 8 118 772  | 21 432 163 | 4            | 6            | ТОРМОЗНЫЕ КОЛОДКИ                    | 6%        | 77%          | 164%    |
| 114   | 5 107 064  | 16 132 279 | 7            | 7            | ТОРМОЗНЫЕ ДИСКИ                      | 4%        | 82%          | 216%    |
| 631   | 6 527 966  | 15 782 681 | 6            | 8            | АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ               | 4%        | 86%          | 142%    |
| 113   | 1 929 363  | 11 693 898 | 11           | 9            | ШАРОВАЯ ОПОРА ПОДВЕСКИ               | 3%        | 89%          | 506%    |
| 835   | 2 528 776  | 9 677 779  | 10           | 10           | ПОДШИПНИК ПОВОРОТНЫЙ ПЕРЕДНЕЙ СТОЙКИ | 3%        | 92%          | 283%    |
| 807   | 471 708    | 3 112 691  | 22           | 11           | БАРАБАНЫЕ ТОРМОЗНЫЕ КОЛОДКИ          | 1%        | 93%          | 560%    |
| 146   | 2 611 824  | 2 586 904  | 9            | 12           | ВТУЛКА СТАБИЛИЗАТОРА                 | 1%        | 93%          | -1%     |
| 118   | 1 239 238  | 1 671 883  | 13           | 13           | ЗАДНИЙ МОСТ                          | 0%        | 94%          | 35%     |
| 117   | 1 584 400  | 1 594 668  | 12           | 14           | ПОВОРОТНЫЙ КУЛАК                     | 0%        | 94%          | 1%      |
| 824   | 895 457    | 1 463 895  | 15           | 15           | ТРОС РУЧНОГО ТОРМОЗА                 | 0%        | 95%          | 63%     |
| 528   | 796 054    | 1 454 170  | 18           | 16           | УПЛОТНИТЕЛЬ РЕСИВЕРА                 | 0%        | 95%          | 83%     |
| 532   | 119 544    | 1 277 527  | 53           | 17           | СВЕЧИ НАКАЛИВАНИЯ                    | 0%        | 95%          | 969%    |
| 972   | 730 881    | 1 207 302  | 19           | 18           | ПОДШИПНИК ДИФФЕРЕНЦИАЛА КП           | 0%        | 96%          | 65%     |
| 811   | 808 175    | 1 090 106  | 17           | 19           | ПЛАНКИ ДЛЯ ТОРМОЗНЫХ КОЛОДОК         | 0%        | 96%          | 35%     |
| 832   | 686 935    | 1 081 630  | 20           | 20           | ТРУБКА ТОРМОЗНОЙ СИСТЕМЫ             | 0%        | 96%          | 57%     |



# Служба продаж запасных частей | Продажи в опт РАСХОДНЫЕ ЗАПЧАСТИ. ТОП 20 ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2016/2015 (+147%)

| Семья | CA 2015    | CA 2016     | Ранг CA 2015 | Ранг CA 2016 | Название семьи                           | Доля 2016 | По нараст-ей | Прирост |
|-------|------------|-------------|--------------|--------------|--|-----------|--------------|---------|
| 581   | 61 161 534 | 160 637 690 | 1            | 1            | КОМПЛЕКТ РЕМЕНЯ ГРМ                      | 59%       | 59%          | 163%    |
| 501   | 10 482 083 | 46 407 213  | 2            | 2            | ФИЛЬТР МАСЛЯНЫЙ                          | 17%       | 76%          | 343%    |
| 151   | 7 010 505  | 14 628 415  | 3            | 3            | КОМПЛЕКТ РЕМНЯ ГЕНЕРАТОРА (ДОП ОБ-Я)     | 5%        | 81%          | 109%    |
| 502   | 6 560 864  | 10 485 837  | 4            | 4            | ФИЛЬТР ВОЗДУШНЫЙ                         | 4%        | 85%          | 60%     |
| 503   | 5 094 647  | 9 476 747   | 5            | 5            | РЕМЕНЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ      | 3%        | 89%          | 86%     |
| 961   | 4 353 100  | 7 172 697   | 6            | 6            | ОХЛАЖДАЮЩАЯ ЖИДКОСТЬ                     | 3%        | 91%          | 65%     |
| 674   | 2 733 526  | 4 564 427   | 9            | 7            | ЩЕТКИ                                    | 2%        | 93%          | 67%     |
| 554   | 2 902 534  | 4 504 289   | 8            | 8            | КОМПЛЕКТ МЕМБРАНЫ ТОПЛИВНОГО ФИЛЬТРА     | 2%        | 95%          | 55%     |
| 658   | 3 191 705  | 3 944 045   | 7            | 9            | ФИЛЬТР САЛОНА                            | 1%        | 96%          | 24%     |
| 027   | 2 156 050  | 2 782 458   | 10           | 10           | РОЛИК НАТАЖИТЕЛЯ РЕМНЯ ГРМ               | 1%        | 97%          | 29%     |
| 948   | 997 204    | 1 628 534   | 11           | 11           | МАСЛА (ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ)    | 1%        | 98%          | 63%     |
| 017   | 752 225    | 1 574 362   | 12           | 12           | ПРОБКИ                                   | 1%        | 98%          | 109%    |
| 352   | 702 207    | 1 513 786   | 13           | 13           | ТОПЛИВНЫЙ ФИЛЬТР (ДИЗЕЛЬ)                | 1%        | 99%          | 116%    |
| 488   | 423 429    | 812 704     | 16           | 14           | КОМП УПЛОТНИТЕЛЕЙ СИСТ КОНДИЦИОНИРОВАНИЯ | 0%        | 99%          | 92%     |
| 960   | 297 486    | 730 944     | 17           | 15           | ТОРМОЗНАЯ ЖИДКОСТЬ                       | 0%        | 99%          | 146%    |
| 677   | 674 350    | 590 165     | 15           | 16           | ПОВОДОК СТЕКЛОЧИСТИТЕЛЯ                  | 0%        | 100%         | -12%    |
| 513   | 695 743    | 484 696     | 14           | 17           | КОРПУС ВОЗДУШНОГО ФИЛЬТРА                | 0%        | 100%         | -30%    |
| 520   | 184 435    | 453 819     | 18           | 18           | ФИЛЬТР ТОПЛИВНЫЙ                         | 0%        | 100%         | 146%    |
| 507   | 161 527    | 216 421     | 19           | 19           | РЕМЕНЬ ГРМ                               | 0%        | 100%         | 34%     |
| 892   | 3 474      | 35 888      | 23           | 20           | ЖИДКОСТЬ ОМЫВАТЕЛЯ СТЕКОЛ                | 0%        | 100%         | 933%    |



# Служба продаж запасных частей | Продажи в опт MOTRIO. TOP 20 ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2016/2015 (+230%)

| Семья | CA 2015   | CA 2016   | Ранг CA 2015 | Ранг CA 2016 | Название семьи   | Доля 2016 | По нараст-ей | Прирост |
|-------|-----------|-----------|--------------|--------------|--|-----------|--------------|---------|
| 601   | 906 202   | 5 534 817 | 5            | 2            | СВЕЧИ ЗАЖИГАНИЯ  | 32%       | 32%          | 511%    |
| 948   |           | 3 843 571 | 15           | 3            | МАСЛО  | 22%       | 53%          |         |
| 114   | 1 251 973 | 2 970 699 | 4            | 4            | ТОРМОЗНЫЕ ДИСКИ  | 17%       | 70%          | 137%    |
| 803   | 1 554 611 | 2 055 600 | 2            | 5            | ТОРМОЗНЫЕ КОЛОДКИ  | 12%       | 82%          | 32%     |
| 820   | 1 332 701 | 1 599 556 | 3            | 6            | АМОТИЗАТОРЫ  | 9%        | 91%          | 20%     |
| 501   | 11 400    | 965 623   | 11           | 7            | ФИЛЬТР МАСЛЯНЫЙ  | 6%        | 97%          | 8370%   |
| 502   | 6 008     | 290 718   | 13           | 8            | ФИЛЬТР ВОЗДУШНЫЙ   | 2%        | 98%          | 4739%   |
| 658   | 33 839    | 58 357    | 10           | 9            | ФИЛЬТР САЛОНА  | 0%        | 99%          | 72%     |
| 807   | 48 011    | 50 525    | 7            | 10           | БАРАБАННЫЕ ТОРМОЗНЫЕ КОЛОДКИ                             | 0%        | 99%          | 5%      |
| 977   | 41 466    | 33 480    | 9            | 11           | ПОДШИПНИК ПЕРЕДНЕЙ СТУПИЦЫ                               | 0%        | 99%          | -19%    |
| 674   | 42 336    | 26 742    | 8            | 12           | ЩЕТКИ  | 0%        | 99%          | -37%    |
| 002   |           | 23 666    | 16           | 13           | ВОДЯНОЙ НАСОС  | 0%        | 100%         |         |
| 541   | 69 573    | 18 233    | 6            | 14           | ВОДЯНОЙ РАДИАТОР   | 0%        | 100%         | -74%    |
| 520   |           | 16 256    | 17           | 15           | ФИЛЬТР ТОПЛИВНЫЙ   | 0%        | 100%         |         |
| 835   | 7 744     | 16 060    | 12           | 16           | ПОДШИПНИК ПОВОРОТНЫЙ ПЕРЕДНЕЙ СТОЙКИ / ОПОРЫ АМОТИЗАТОРА | 0%        | 100%         | 107%    |
| 060   |           | 13 263    | 18           | 17           | КАТАЛИЗАТОРЫ   | 0%        | 100%         |         |
| 532   | 3 186     | 12 866    | 14           | 18           | СВЕЧИ НАКАЛИВАНИЯ  | 0%        | 100%         | 304%    |
| 033   |           | 3 890     | 19           | 19           | ГЛУШИТЕЛИ  | 0%        | 100%         |         |
| 034   |           | 2 289     | 20           | 20           | РЕЗОНАТОРЫ   | 0%        | 100%         |         |
| 042   |           | 1 260     | 21           | 21           | КРЕПЛЕНИЕ ГЛУШИТЕЛЯ                                      | 0%        | 100%         |         |



■ Служба продаж запасных частей | Обучение  
**ТРЕНИНГ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОПТОВЫХ ПРОДАЖ ЗЧ» 2-Й УРОВЕНЬ.**  
**28-29 НОЯБРЯ 2016 МОСКВА**

| №пп | Дилер                          | Фамилия Имя участника |
|-----|--------------------------------|-----------------------|
| 1   | АВТОМАСТЕР-ПЕНЗА               | Сетраков Андрей       |
| 2   | АВТОМИР ПРЕМЬЕР Москва         | Мишин Роман           |
| 3   | АВТОМИР ПРЕМЬЕР<br>Новосибирск | Плотников Никита      |
| 4   | АВТОФОРУМ Уфа                  | Карпова Евгения       |
| 5   | АВТОФОРУМ Уфа                  | Шишов Сергей          |
| 6   | АКСЕЛЬ-РЕНОРД Мончегорск       | Алексей Гульченко     |
| 7   | РЕНАМАКС Москва                | Елисеев Александр     |
| 8   | РТДС ЦЕНТР Москва              | Монаенков Михаил      |
| 9   | САТУРН-Р-АВТО Пермь            | Ерофеев Алексей       |
| 10  | ТРАНСТЕХСЕРВИС Ижевск          | Ерошкин Степан        |
| 11  | ТРАНСТЕХСЕРВИС Ижевск          | Ершов Максим          |
| 12  | ЭЛВИС Саратов                  | Белюсенко Кирилл      |

**2016** Тренинг «Организация оптовых продаж зч» 1-й уровень.

26-27 апреля и 23-24 июня Москва (17 человек).

**2017** Тренинг «Организация оптовых продаж зч»

1-й (апрель) и 2-й (ноябрь) уровни. Москва

ДЕПАРТАМЕНТ КАЧЕСТВА И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ | 03.10.2016



CONFIDENTIAL   
 PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
 109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.



## Личный кабинет

Дилер:

ДОБАВИТЬ НОВОГО ОПТОВОГО КЛИЕНТА >

Позволяет как создавать новую базу данных оптовых клиентов, так и добавлять новых клиентов в уже существующую

ЗАГРУЗИТЬ ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ОТЧЕТ ОБ ОПТОВЫХ ПРОДАЖАХ >

Быстрая и простая загрузка отчетов по оптовой деятельности

ОБНОВИТЬ ДОСТУПНОСТЬ ЗАПЧАСТЕЙ НА СКЛАДЕ >

Позволит Вам внести актуальные обновления о доступных клиентам запчастях и аксессуарах, хранящихся на Вашем складе

СКАЧАТЬ СТАТИСТИКУ >

Сервис, предоставляющий статистическую информацию о запрашиваемых клиентами запчастях в удобном виде

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ >



Каталожный номер запчасти

Выберите регион

Вся Россия

Выберите дилера

Выберите дилера

Найти



### Преимущества оригинальных запасных частей

Оригинальное - значит надежное!

[ПОДРОБНЕЕ >](#)



### Запчасти Motrio

Запасные части Motrio предназначены для автомобилей марки Renault старше 5 лет

[ПОДРОБНЕЕ >](#)



### Восстановленные детали

Альтернативное решение, которое позволяет Вам осуществить ремонт автомобиля по более низкой цене

[ПОДРОБНЕЕ >](#)



Скачать файлы

БЛАНК ЗАКАЗА MOTRIO для дилеров (\*.XLS) >

АКТУАЛЬНЫЕ РЕФЕРАНСЫ И ЦЕНЫ (\*.XLS) >

Преимущества свечей  
зажигания MOTRIO

**MOTRIO**

Преимущества  
тормозных колодок и  
дисков MOTRIO

**MOTRIO**

Преимущества  
амортизаторов и опорных  
подшипников MOTRIO

**MOTRIO**

Преимущества  
ступичных подшипников  
MOTRIO

**MOTRIO**

Преимущества  
аккумуляторных батарей  
MOTRIO

**MOTRIO**

Преимущества  
радиаторов системы  
охлаждения MOTRIO

**MOTRIO**

Преимущества  
щёток стеклоочистителей  
MOTRIO

**MOTRIO**

Преимущества фильтров  
MOTRIO

**MOTRIO**



## Восстановленные запчасти Renault



**“Восстановленные запчасти Renault”**  
- это сертифицированные восстановленные  
оригинальные запчасти



Ремонтируйте **по более низкой цене!**



Альтернативное решение, которое позволяет Вам осуществить ремонт автомобиля по более низкой цене.\*

Для клиентов, заинтересованных в снижении стоимости ремонта автомобиля, Renault может предложить восстановленные запчасти.

\* Программа “Восстановленные запчасти Renault” направлена на послепродажные автомобили.

### Преимущества восстановленных запчастей



#### ШИРОКИЙ ВЫБОР

Renault предлагает самый широкий спектр восстановленных деталей:  
17 групп запчастей и более 2700 каталожных наименований.

[АКТУАЛЬНЫЕ РЕФЕРАНСЫ И ЦЕНЫ >](#)



# Служба продаж запасных частей | MOTRIO MOTRIO FRANCHISE. СТОЙКИ ПОД АКБ И УНИВЕРСАЛЬНЫЕ

| № пп | Название клиента    | Город        |
|------|---------------------|--------------|
| 1    | ИП Егармин Д.В.     | Москва       |
| 2    | Консул              | Москва       |
| 3    | Ренаультра+         | Москва       |
| 4    | РеНиссанС           | Москва       |
| 5    | ИП Кулешова Ю.      | Москва       |
| 6    | ИП Моженков В.И.    | С.-Петербург |
| 7    | Эмпа                | С.-Петербург |
| 8    | Квадро Авто         | Казань       |
| 9    | ИП Сайкин И.В.      | Н.Новгород   |
| 10   | ИП Милостьянов С.Н. | Краснодар    |
| 11   | ИП Савинская Л. Х.  | Краснодар    |
| 12   | ИП Ламанов В.А.     | Пермь        |
| 13   | ИП Полянцев М.П.    | Челябинск    |
| 14   | Автокор             | Уфа          |



# ■ Служба продаж запасных частей | MOTRIO MOTRIO FRANCHISE. СТОЙКИ ПОД АКБ И УНИВЕРСАЛЬНЫЕ



# ■ Служба продаж запасных частей | MOTRIO MOTRIO FRANCHISE. MOTRIO FRANCHISE. ЛИФЛЕТЫ. 4 ТЫС. ШТ



## Амортизаторы Motrio

Автомобильный амортизатор — это элемент подвески автомобиля, главной задачей которого является эффективное гашение колебаний подвесных элементов и кузова автомобиля для обеспечения безопасности и комфорта пассажиров. Мы предлагаем подбирать, либо новые амортизаторы на основе оригинального гашения колебаний, что влечет за собой экономию топлива, повышенный комфорт и улучшение управляемости автомобиля по сравнению с амортизаторами неизвестной марки и качества, что так же негативно влияет на безопасность.

Продукция Motrio соответствует требованиям, предъявляемым инженерной послепродажной службой завода и оригинальной продукции и является качественной альтернативой.



## MOTRIO



Подробности вы можете найти на нашем сайте: [www.parts.renault.ru](http://www.parts.renault.ru)

Возникли вопросы? Свяжитесь с нами: [marketpr.renault.russia@renault.com](mailto:marketpr.renault.russia@renault.com)



## MOTRIO

## ГАММА ПРОДУКЦИИ MOTRIO

В гамме запасных частей Motrio представлены основные виды запасных частей и расходных материалов, используемых для технического обслуживания автомобилей Renault старше 3-х лет и автомобилей других марок. Так же запчасти Motrio ориентированы на более широкий парк автомобилей и поэтому запасные части Motrio проектируются и производятся с учетом высоких требований других компаний-производителей.

## Почему фильтры Motrio?

Компонаенты фильтров Motrio фиксируются бумагой и ее плотность, площадь фиксирующего элемента, типичными, пропитки, материалы и материалы в размер соответствуют всем параметрам, которые являются факторами при проектировании продукции. Так же гамма фильтров Motrio ориентированы на более широкий парк автомобилей, а сами имеют другие характеристики. Продукция фильтров Motrio официально дистрибутируется только быть на 100% уверена в качестве подлинности запасных частей.



**Моторное масло Motrio**

Это высококачественное моторное масло на основе синтетических технологий и имеет современные присадки для защиты и легкой комарировки двигателя. Разработано специально для двигателей автомобилей с пробегом более 100 000 км. Масло Motrio предназначено для использования в бензиновых и дизельных двигателях (без DPF-фильтра) подготавливаемых автомобилях Renault и других марок. Подходит для использования в тяжелых режимах эксплуатации (городская эксплуатация, галечные и грязные дороги, экстремально холодный или жаркий климат).

Соответствует требованиям: API SN/CF, ACEA A3/B4, A3/B1. В линейке масел Motrio представлены варианты 5W-30 и 5W-40.



## Тормозные колодки и диски Motrio



Замена тормозных колодок и дисков — задача, требующая эффективной остановки автомобиля, независимо от скорости движения. Запасные части данной группы должны иметь необходимый запас прочности. В противном случае тормозная система будет работать не эффективно, что негативно влияет на безопасность.

Дополнительные характеристики тормозных колодок и дисков Motrio не только в выборе материала, но и в соответствии с требованиями, предъявляемыми инженерной послепродажной службой завода и оригинальной продукцией и являются качественной альтернативой.

**Свечи Motrio**

Свеча зажигания — устройство для воспламенения топливно-воздушной смеси в двигателях внутреннего сгорания. В бензиновых двигателях используется искровая свеча. Воспламенение топливно-воздушной смеси происходит экстремально быстрым, возникающим между электродными свечами. На эффективное, своевременное воспламенение, после сгорания и направленно к клапану свечи и клапанам от продукта горения топливно-воздушной смеси влияет множество параметров, которыми являются: форма свечей зажигания.

Продукция Motrio соответствует требованиям, предъявляемым инженерной послепродажной службой завода и оригинальной продукцией и является качественной альтернативой.



## АКБ Motrio

Автомобильный аккумулятор — это автономный источник электроэнергии в бортовой сети автомобиля, используемый для питания электроприборов и необходимый для запуска двигателя, либо использования вспомогательной системы автомобиля при неработающем двигателе.

Для безотказной эксплуатации автомобиля в любых погодных условиях, параметры аккумуляторной батареи должны соответствовать рекомендованным производителем для данной модели автомобиля, это размер АКБ, его емкость и номинальный ток. Эти параметры влияют на надежность управления автомобилем и стабильный запуск двигателя в различных температурных условиях.

Аккумуляторы Motrio соответствуют требованиям, предъявляемым инженерной службой завода и оригинальной продукцией и являются качественной альтернативой.



# Спасибо



# 0

# 0 ПЛОВЫЕ ПРОДАЖИ 3/4

## Проект RenaultP@rts

Сибирякова Д.



# RENAULT@RTS СТАТУС ПРОЕКТА

## Подклю

### ценные дилеры:

Авангард Моторс, Инавтосервис, Сатурн Р, Ле Ман, Возрождение, Авто Белогорье, Ноев Ковчег, Ральф Кар, Авингрупп, Автохолдинг Ф, Автоповолжье, Анкор, ЛАНТ, Элвис, Авто Ас

## В

### процесс

Автофор

е

### подключ

Автомас

ения:

до конца

### 2016

АвтоРен,

года:

Ренамак

с, СИМ,

Петровск

ий СПб,

Петровск

ий Мск,

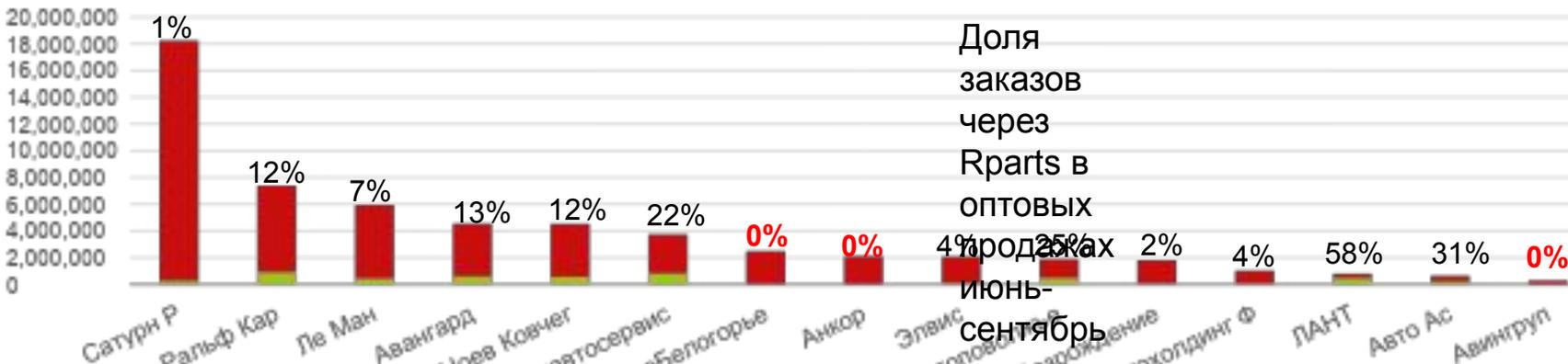
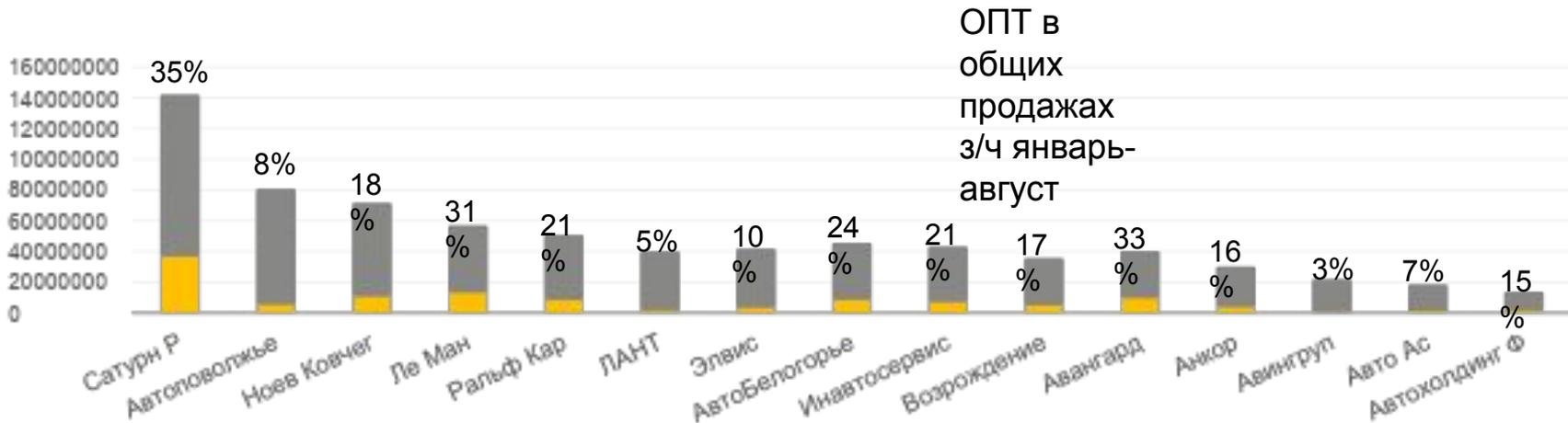
ий Мск,

ий Мск,

ий Мск,

ий Мск,

# RENAULT@RTS СТАТУС ПРОЕКТА



# RENAULTP@RTS СТАТУС ПРОЕКТА

| ДИЛЕР           | ВОПРОС   |
|-----------------|--|
| Авангард Моторс | Несвоевременная обработка заказов с сайта        |
| Анкор           | 2 подключенных клиента, нет заказов              |
| ЛАНТ            | Медленная реакция со стороны дилера              |
| Авингрупп       | Нет обученных клиентов, нет заказов              |
| Автофорум       | ИТ проблемы                                      |
| Мосрентсервис   | Отставание от графика запуска, необновленная ДМС |
| Авторен         | Работают ли в ДМС???                             |

**Ле Ман, Ральф Кар, Инавтосервис**



# РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ КУЗОВНОГО ЦЕХА (ШАКУН Д.)



# 01

## Развитие продаж ЛКМ Ixell



## РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА ЛКМ IXELL



Оплата гарантийного окраса только в случае использования ЛКМ Ixell



Выделение дополнительных средств на перевод дилера (выкуп инвест контракта, инвестиции в первоначальный склад)

# 02

## Новые продукты каталога расходных материалов



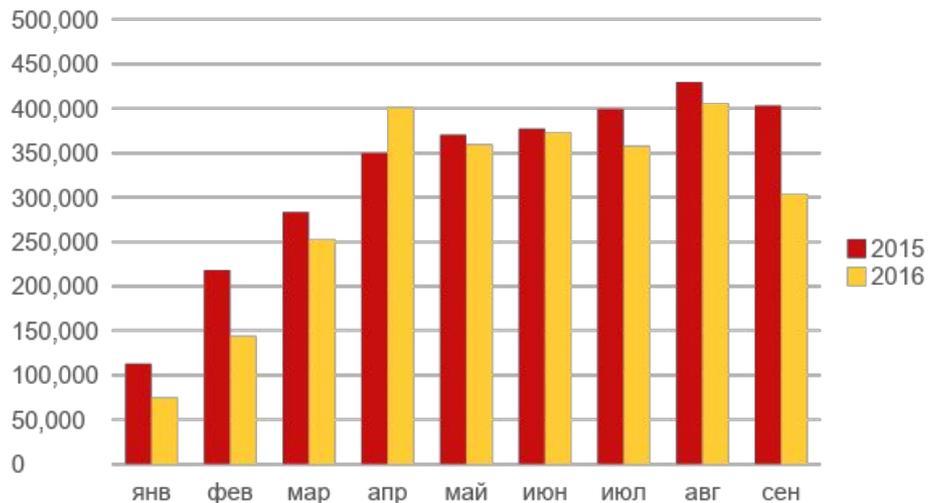
## Краска в аэрозоли:

1. Альтернатива подкрашивающим карандашам
2. Быстрый точечный ремонт небольших участков поверхности
3. Двуслойная окраска (база + лак)
4. Разработана специально для автомобилей 2+
5. Дополнительные продажи на сервисе, в шоу руме



## Результаты январь-август 2016

продажи подкраш. карандашей



**Дилеры с продажами  
св. 15 000 руб в месяц**

|                                    |
|------------------------------------|
| ЗАО "РТДС Центр"                   |
| ООО "Автомир Премьер"              |
| ООО "ЛАНТ"                         |
| ООО "Петровский СПб"               |
| ООО "Петровский"                   |
| ООО "РОЛЬФ Эстейт Санкт-Петербург" |
| ООО "Ультрамобиль"                 |



## Результаты 3 квартал 2016:

Дилеров, закупающих карандаши 91 (98 во II квартале)

Дилеры, с нулевыми закупками 24

|                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| ОАО "АВИНЬОН"             | ООО "Гран При"                        |
| ОАО "КАСПИЙГАЗАВТОСЕРВИС" | ООО "К-РАЛЛИ"                         |
| ООО "Автолидер"           | ООО "Красноярская Дилерская Компания" |
| ООО "АВТОСАЛОН РЕНОМ"     | ООО "МАКС Моторс Бизнес"              |
| ООО "Автосалон Северный"  | ООО "РЕНО-МУРМАНСК"                   |
| ООО "Автохолдинг Ф"       | ООО "САТУРН-2"                        |
| ООО "Авто-Хоста"          | ООО "ТерраМобил"                      |
| ООО "Авто-Чехов +"        | ООО "Техцентр Авто-Стар"              |
| ООО "Агат"                | ООО "Тихвин Моторс"                   |
| ООО "Адмирал-Авто"        | ООО "Урал"                            |
| ООО "БУРЯТ МОТОРС"        | ООО "Урал-Пермь"                      |
| ООО "ВСЕ АВТО"            | ООО "Форвард"                         |

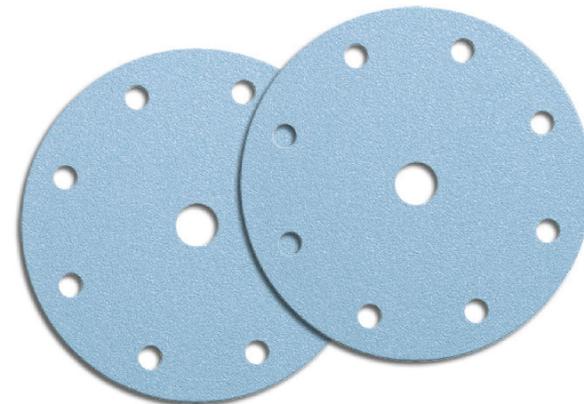


## АБРАЗИВНЫЕ КРУГИ

### Линейка абразивных кругов эконом класса VEGA

Преимущества для КЦ

- Соотношение цены и качества
- Повышенная агрессивность материалов



### Линейка сетчатых кругов премиум класса Ixellnet

Преимущества для КЦ

- Повышенная производительность
- Повышенная стойкость к «забиванию»
- Повышенная износостойкость



## ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ АБРАЗИВНЫХ КРУГОВ

Линейка абразивных кругов эконом класса VEGA



Линейка абразивных кругов среднего класса Select



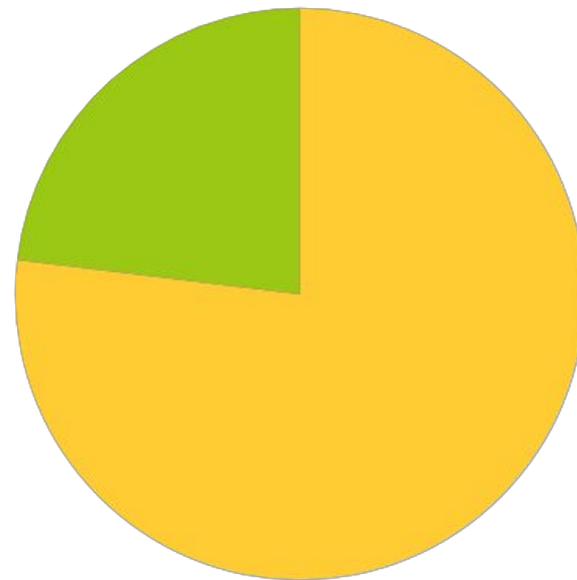
Линейка сетчатых абразивных кругов премиум класса Ixellnet



## Потенциал

- В рамках организации послепродажного обслуживания, Рено Россия реализует ежемесячно до 3 000 бамперов.
- По оценкам страховых компаний, дополнительно ремонтируется до 30% деталей.

■ количество заменяемых деталей  
■ потенциал ремонтных деталей



# КАТАЛОГ МАТЕРИАЛОВ IXELL

## РЕМОНТ ПЛАСТИКА



### СВАРКА

### СКЛЕИВАНИЕ



### Царапины, сколы

### Сквозные отверстия



### Трещины, разрывы

### Лапки креплений



# КАТАЛОГ МАТЕРИАЛОВ IXELL РЕМОНТ ПЛАСТИКА

## Преимущества для дилера

- + Восстановление первоначальных свойств детали
- + Стоимость ремонта по сравнению с заменой бампера
- + Обучение персонала дилера (Pre cartech)
- + Набор позволяет выполнять
  - 6-8 ремонтов (склеивание)
  - 10-20 ремонтов (сварка)
- + Расходные составляющие наборов можно приобретать дополнительно



# СПАСИБО



# ITG

## ВСТРЕЧА С РЕГИОНАЛЬНЫМИ МЕНЕДЖЕРАМИ



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ КАЧЕСТВА И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

03.10.2016

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

**GROUPE RENAULT**

# ОБУЧЕНИЕ МАСТЕРОВ-ПРИЕМЩИКОВ ГАРАНТИЙНЫМ ПРАВИЛАМ

## Техническое обучение для мастеров-приемщиков

Добавлен новый модуль: **Основы гарантии на автомобиль**

Продолжительность: 2 ч. 15 мин.

Содержание:

1. Общие положения гарантии
2. Сроки гарантии
3. Директива 2011-В3
4. Разбор типовых случаев
5. R-SPEED

Цель модуля: **Если отказ в гарантии, то обоснованный и вежливый.**



# УВЕЛИЧЕНИЕ ИНТЕРВАЛА МЕЖДУ ТО ДЛЯ ДАСТЕРОВ С ДИЗЕЛЬНЫМ ДВИГАТЕЛЕМ.

**Было: 10 000 км. - Стало: 15 000 км.**

Официальная дата – 26.05.2016

Дата «на самом деле» – 03.06.2016

Интервал: 6 дней

Выпущено автомобилей: 436

Для того, что бы у этих автомобилей был интервал 15 000 км., требуется их доработка.

**В качество отправлен запрос на запуск ОТО**

# САМОСТОЯТЕЛЬНЫЙ ПОИСК АВТОМОБИЛЕЙ ПО КРАСНЫМ ТО

Действует **Красных ОТО**: 48 ( **ОК – 26** / **НОК – 22** )

Парк (август 2016) – **12 039** автомобилей

Ожидаемые действия:

Поиск владельцев с использованием клиентской базы дилера.

Прямой контакт дилера с клиентом (обзвон, СМС рассылка)

Размещение информации на форумах

Взаимодействие с дилерами из других регионов

Другие варианты (Страховые компании, Полиция, Кредитные организации, ...)

# ЗАКАЗ ЗАПЧАСТЕЙ ПРИ ВЫХОДЕ БЛОКИРОВОК И ОТО

Очень часто встречающаяся ситуация, когда:

**Дилер НЕ ЗАКАЗЫВАЕТ запчасти, необходимые для выполнения работ по ОТО**

Два типовых случая:

**Запчасть доступна к заказу, но ее нет в наличии** – в таком случае заказ обязательно должен быть размещен. Отгрузки будут проводиться по мере поступления запчастей.

**Запчасть недоступна к заказу** – **О такой ситуации дилеры информируются особо.**  
**Пилот ОТО контролирует поступление запчастей, и, как только они становятся доступными к заказу, информирует сеть.**



# НАРУШЕНИЕ ДИЛЕРАМИ ПРАВИЛ БЛОКИРОВКИ

Участились случаи нарушения дилерами правил блокировок качества.

Самый яркий пример – Блокировка 0CDL - Аграфы.

Парк ОТО – 1362

Дата начала 08.07.2016

Выполнено – 962

Не выполнено – 400 (три месяца!)

Продано **ПОСЛЕ** блокировки – 169!

Эти данные безусловно повлияют на рейтинг.



# ОТКАЗЫ КЛИЕНТОВ ОТ ПРОВЕДЕНИЯ ОТО

## Что делать в ситуациях, когда клиент отказывается от выполнения ОТО и от посещения сервиса.

1. Еще раз довести до клиента информацию о том, что крайне важно выполнить работы по ОТО (особенно по красным ОТО).
2. Еще раз довести до клиента, что данные работы выполняются бесплатно для него.
3. Проследить, что бы клиент подписал заказ-наряд с указанием проводимой ОТО и предложить клиенту заполнить бланк отказа от проведения ОТО (стандартная форма).
4. Направить клиенту письмо с напоминанием о его отказе и о возможных последствиях, а также о том, что и дилер, и Рено Россия снимают с себя всю ответственность за возможные последствия такого отказа.
5. Хранить заказ-наряд с отказом клиента в течение 10 лет с даты его подписания.

**В обязательном порядке проинформировать пилота ОТО о таком факте!**



# КТО РАБОТАЕТ В СИСТЕМЕ ACTIS, ИЛИ РОЛЬ COTECH В ДИЛЕРСКОМ ЦЕНТРЕ

Работать в ACTIS могут **ТОЛЬКО**:

1. COTECH
2. CARTECH
3. Электромеханик (если нет COTECH)



В ACTIS **не могут** работать:

1. Мастера-приемщики
2. Инженеры по гарантии
3. Руководители сервиса
4. Механики
5. Юристы
6. Бухгалтеры
7. Уборщицы
8. ...



# АССОЦИАЦИЯ ДИЛЕРОВ RENAULT

## КОМИТЕТ ПО ПОСЛЕПРОДАЖНОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ

20.09.2016



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ КАЧЕСТВА И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

03.10.2016

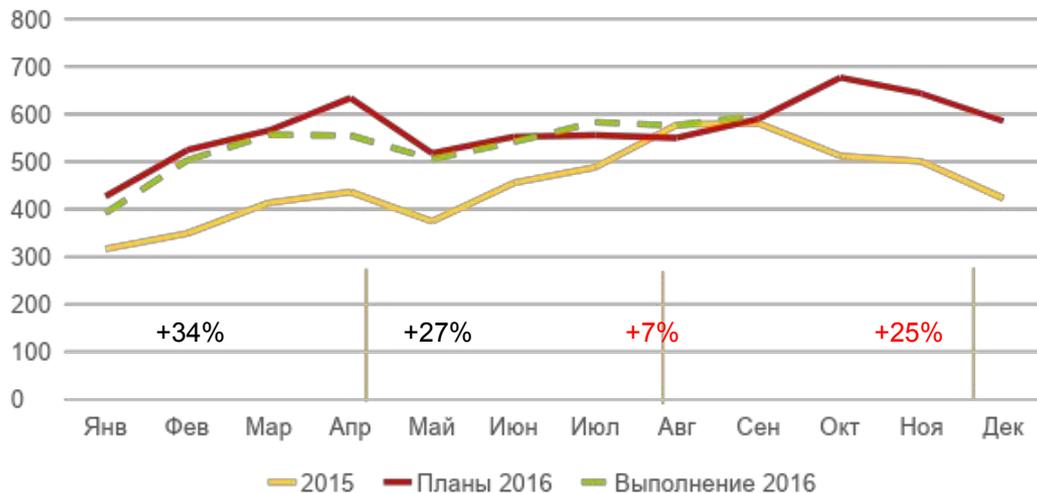
CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

**GROUPE RENAULT**

# ПЛАНЫ ДЛЯ ДИЛЕРОВ

Общий оборот по дилерам



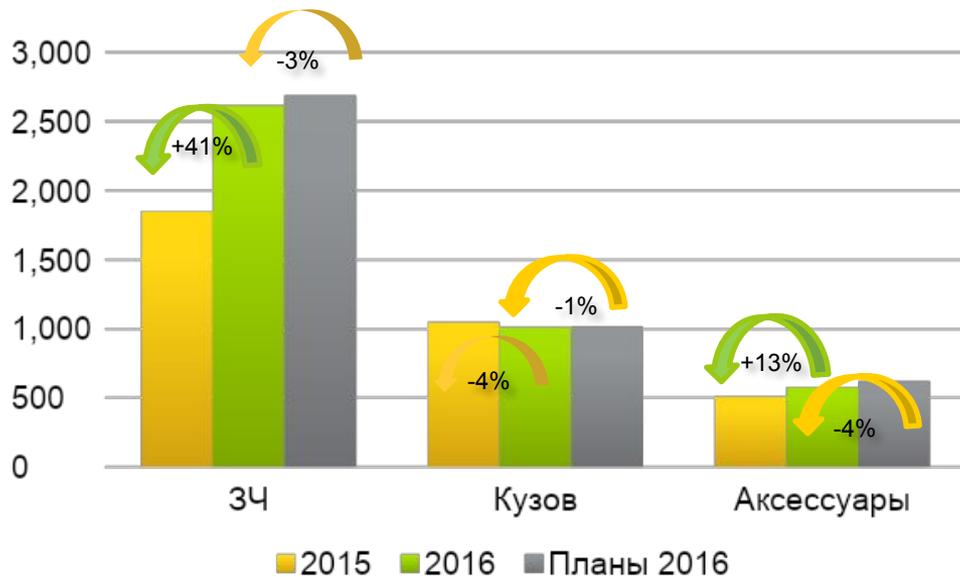
## Результаты и комментарии::

1. Накопленным итогом выполнено **97%** от поставленных планов!
2. Суммарный прирост составил **+23%** к результатам 2015
3. TDE **+25%** к прошлому году

## Стратегия года – активизировать sell out

- B2B:
  - Политика «Умных цен»
  - Мотивационная программа для B2B
  - Увеличенное количество промо акции для оптовых клиентов
- B2C:
  - Программа для а/м 4+
  - ATL инвестиции дилера
- Аксессуары и шины
  - Новые продукты + запуск новой модели
  - Предзаказы и акции по шинам
  - Atelier Renault
- Цены:
  - Повышение цен при сохранении конкурентного позиционирования
  - Агрессивный план по замершей продукции (стекла)
- Новые продукты:
  - Масло, Мотрио, Ixell
- Утилизация мертвого склада

# ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНОВ. КОРЗИНЫ

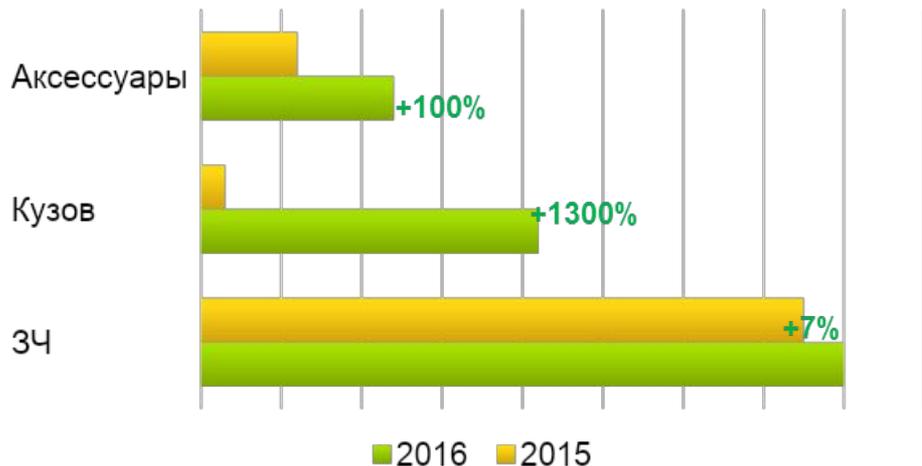


## Результаты и комментарии

- Прирост к прошлому году обеспечен во всех корзинах, за исключением Кузовных запчастей

# БОНУСНАЯ ПОЛИТИКА. БОНУС ЗА ОБОРОТ

## Бонусы Янв - Авг



### Стратегия года – стимулировать увеличение продаж по всем корзинам

- Разделение бонусной сетки на корзины способствовало увеличению оборота
- Количество дилеров, получивших бонусы, выросло с 98 до 113
- Супер бонус по корзине аксессуары получил 31 дилер (!)
- Супер бонус по корзине Кузовные запчасти получили 29 дилеров
- Дополнительный бонус за развитие Ixel получили 3 дилера

- Корзина запасных частей (без сег. C, B, A, S, L)
- Корзина кузовных з/ч (в т.ч. бонус Ixell)
- Корзина аксессуаров
- Оптовый бонус
- Бонус Стандарт
- Бонус за уровень сервиса склада з/ч

**Через Соглашение  
(только месячные  
бонусы)**

Предварительный указан в еженедельном отчете CA PR.  
**НО:** размер гарантии условно учтен в форме %.  
 Информация по гарантии предоставляется в конце месяца

**Через ассортимент**

Информация по бонусам высылается после закрытия квартала в конце следующего месяца

-1-ая выплата производится через 40-45 дней после закрытия квартала  
 -2-я выплата производится через две недели после 1-ой

-1-ая выплата производится через 55-60 дней после закрытия квартала\*  
 -2-я выплата производится через две недели после 1-ой\*

\*Вся информация по расчетам бонусов прописана в Бонусной политике 2016

За подробной информацией по выплатам можно обратиться в отдел фин. контроля ([nina.zimina@renault.com](mailto:nina.zimina@renault.com))



# Дни региональных менеджеров

## БОНУСНАЯ ПОЛИТИКА

### Показатели работы дилера DEALER по состоянию на

|   |             |
|---|-------------|
| Кумулятивное выполнение плана                   | 100%        |
| Сдвиг по бонусу на конец помесяц. надела        | 13 000 руб. |
| Сумма бонус. выплатаемая в наделе года          | 0 руб.      |
| Сумма бонус. выплатаемая за помесяц. надел      | 0 руб.      |
| Сдвиг на условия заявки текущий надел           | 0%          |
| Процент бронь заявок в наделе за помесяц. надел | 4%          |
| Процент бронь заявок в наделе за помесяц. надел | 4%          |

Количество бронирований в течение текущего месяца: 2

|  | Июль           | Август         | Сентябрь       | Всего за квартал |
|--|----------------|----------------|----------------|------------------|
| План закупок 3.Ч.  | 2 452 231 руб. | 2 926 186 руб. | 3 309 472 руб. | 8 687 889 руб.   |
| Закупки 3.Ч и аксессуаров  | 2 844 836 руб. | 4 343 762 руб. | 4 496 984 руб. | 11 685 582 руб.  |
| Закупки 3.Ч.   | 2 626 285 руб. | 4 068 572 руб. | 4 106 430 руб. | 10 801 287 руб.  |
| Выполнение плана по 3.Ч.   | 107.10%        | 139.04%        | 124.06%        | 124.33%          |
| Тренд (прогноз выполнения при текущих темпах закупок 3.Ч)                                  | 107.10%        | 139.04%        | 137.88%        | 123.01%          |
| Потенциальный ежемес. бонус по 3.ч. при текущем тренде (при средней доле гарантии 13%)     | 34 273 руб.    | 56 724 руб.    | 64 253 руб.    | 155 250 руб.     |
| Потенциальный квартальный бонус по 3.ч. при текущем тренде (при средней доле гарантии 13%) | 718 377 руб.   |                |                |                  |
| Начисленный бонус по 3.Ч. (ежемесячный)  | 0 руб.         | 0 руб.         | 0 руб.         | 0 руб.           |
| Начисленный бонус по 3.Ч. (квартальный)  | 0 руб.         |                |                |                  |

|  | Июль           | Август         | Сентябрь       | Всего за квартал |
|--|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Целевой уровень окупаемости                                  | 8 500 руб.     |                |                |                  |
| Норматив плана по TDE для выплаты бонуса                     | 8 500 руб.     |                |                |                  |
| Уровень окупаемости (TDE) ежемес. бонус                      | 2 005 руб.     | 2 991 руб.     | 3 488 руб.     | 8 484 руб.       |
| Уровень окупаемости (TDE) кумулятивный                       | 218 161 руб.   | 271 193 руб.   | 390 154 руб.   | 889 508 руб.     |
| Закупки по корпоне А+L                                       | 2 005 руб.     | 2 991 руб.     | 3 387 руб.     | 8 383 руб.       |
| Предварительный TDE (учитывая закупки корп.асс. и корп.авто) | 7 884 руб.     | 8 205 руб.     | 7 530 руб.     | 23 619 руб.      |
| Потенциальный бонус по корпоне А+L                           | 0 руб.         | 0 руб.         | 0 руб.         | 0 руб.           |
| Начисленный бонус по корпоне А+L                             | 0 руб.         | 0 руб.         | 0 руб.         | 0 руб.           |
| Начисленный бонус за динамку по TDE                          | 0 руб.         | 0 руб.         | 0 руб.         | 0 руб.           |
| План закупок по корпоне С                                    | 5 409 709 руб. |                |                |                  |
| Закупки по корпоне С   | 783 019 руб.   | 1 245 308 руб. | 1 327 731 руб. | 2 356 058 руб.   |
| Потенциальный бонус по корпоне С                             | 207 745 руб.   | 207 745 руб.   | 207 745 руб.   | 623 235 руб.     |
| Начисленный бонус по корпоне С                               | 0 руб.         |                |                |                  |

### Потенциальный Ежемесячный бонус по 3.Ч.

| 95% ≤ X < 100% | 100% ≤ X < 105% | 105% ≤ X < 110% |
|----------------|-----------------|-----------------|
| 1%             | 3%              | 4%              |
| 1 703 125      | 1 841 791       | 1 980 457       |
| 0              | 0               | 0               |

Осталось закупить по з.ч. до получения ежемес. бонуса в текущем месяце

| 100% ≤ X < 110% | 110% ≤ X < 125% | 125% ≤ X < 130% |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1%              | 3%              | 5%              |
| 574 217         | 667 837         | 807 768         |
| 0               | 0               | 0               |

Осталось закупить по кузовщине до получения ежемес. бонуса в текущем месяце

| 95% ≤ X < 100% | 100% ≤ X < 105% | 105% ≤ X < 110% |
|----------------|-----------------|-----------------|
| 1%             | 3%              | 5%              |
| 701 053        | 748 839         | 796 228         |
| 0              | 0               | 0               |

Осталось закупить по аксессуарам до получения ежемес. бонуса в текущем месяце

### Потенциальный Квартальный бонус

| 3%        | 6%        | 3%        |
|-----------|-----------|-----------|
| 2 843 845 | 2 610 277 | 1 442 982 |
| 0         | 0         | 0         |

Осталось закупить по з.ч. до получения квартального бонуса по з.ч.

Залучасти Кузовщина Аксессуары

.....  
Сделать бонусную политику более простой и понятной;.....

В еженедельной рассылке указывать все виды бонуса и размер начисления, на которые в данный момент претендует дилер (в зависимости, от выполненных на текущий момент условий);  
- **Сделано**

По окончании отчётного периода отправлять каждому дилеру окончательный расчёт бонусов .....С расшифровкой ..... способа его получения дилером.....



# БОНУСНАЯ ПОЛИТИКА. БОНУС СТАНДАРТ

Стратегия года –

стимулировать ATL активность дилеров

- 7 дилеров получили бонус стандарт за 2 квартал 2016 года
- В 3 квартала получение бонуса облегчено (фокус на ATL)
- ATL активность призвана формировать заезды в сервис

ВЫГОДА



БОНУС



ПРИБЫЛ  
Ь



- Продукция со скидкой для формирования выгодного предложения конечному клиенту

Коммуникация выгодного предложения конечному клиенту (Национальные кампании Рено + наружная реклама дилеров)

Формирование заездов



Ассоциация дилеров

## ПАКЕТ PROTECTION

За 2016 год продано **1848** ам с пакетом Protection  
+ **8708** руб с каждого ам попадает в TDE дилера



## Скоро в продаже:

### DUSTER DAKAR



### KAPTUR ENERGY



КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ КАЧЕСТВА И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

03.10.2016

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

| 93

**GROUPE RENAULT**

Ассоциация дилеров  
**DUSTER DAKAR**

TDE  
23 343 руб



Ассоциация дилеров  
**KAPTUR ENERGY**

TDE  
23 763 руб.



Atelier  
RENAULT



# 0

# 2

## Промо акции



# Ассоциация дилеров ПРОМО АКЦИИ

- Количество акций увеличено на по отношению к 2015
- Количество коммерческих средств для производства увеличено по отношению к планам
- Скидки достигли максимального уровня под объема
- Удвоено количество акций для канала B2B
- Усилено продуктивное предложение (сцепления, лампы...)

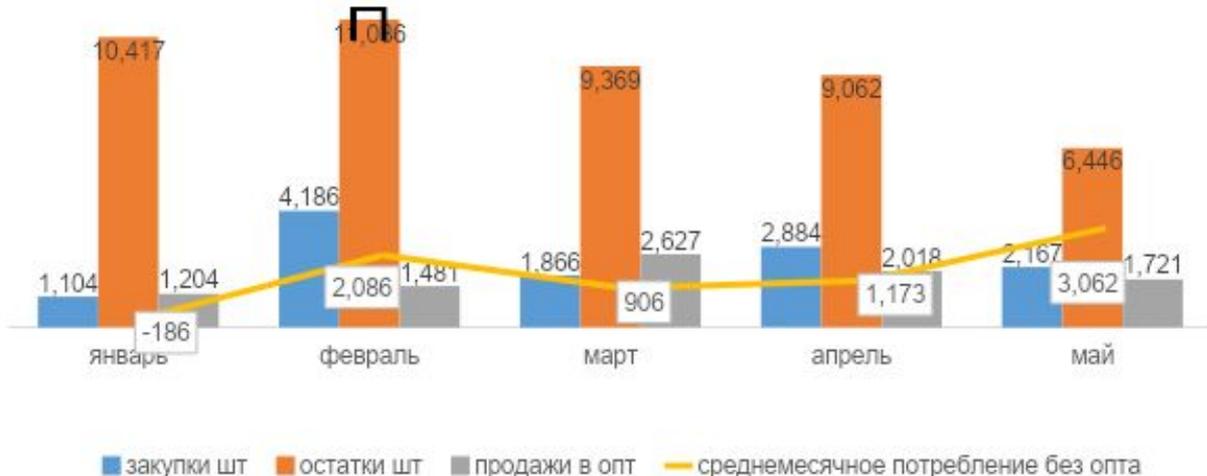


Стратегия года –  
стимулировать sell out посредством выгодного предложения

- (С... и воздушные фильтры, масла, амортизаторы, Ж, натяжные ролики, ремни генератора, лы, салонные фильтры, лампы
- Фонари и фары
- Сигнализация
- подкре...



## Эффект ПРОМО РЕМНИ



### Акции:

- Выгода по промо не коммуницируется в рынок
- По результатам телефонного контроля, сообщается цена PCL
- Скидка по акциям для дилеров работает на финансирование увеличенных складских запасов, а не увеличение sell out



# СНИЖЕНИЕ ЦЕН НА ЛОБОВЫЕ СТЕКЛА / БАМПЕРА

Модели: Logan I/Sandero I/Duster ~ -36%



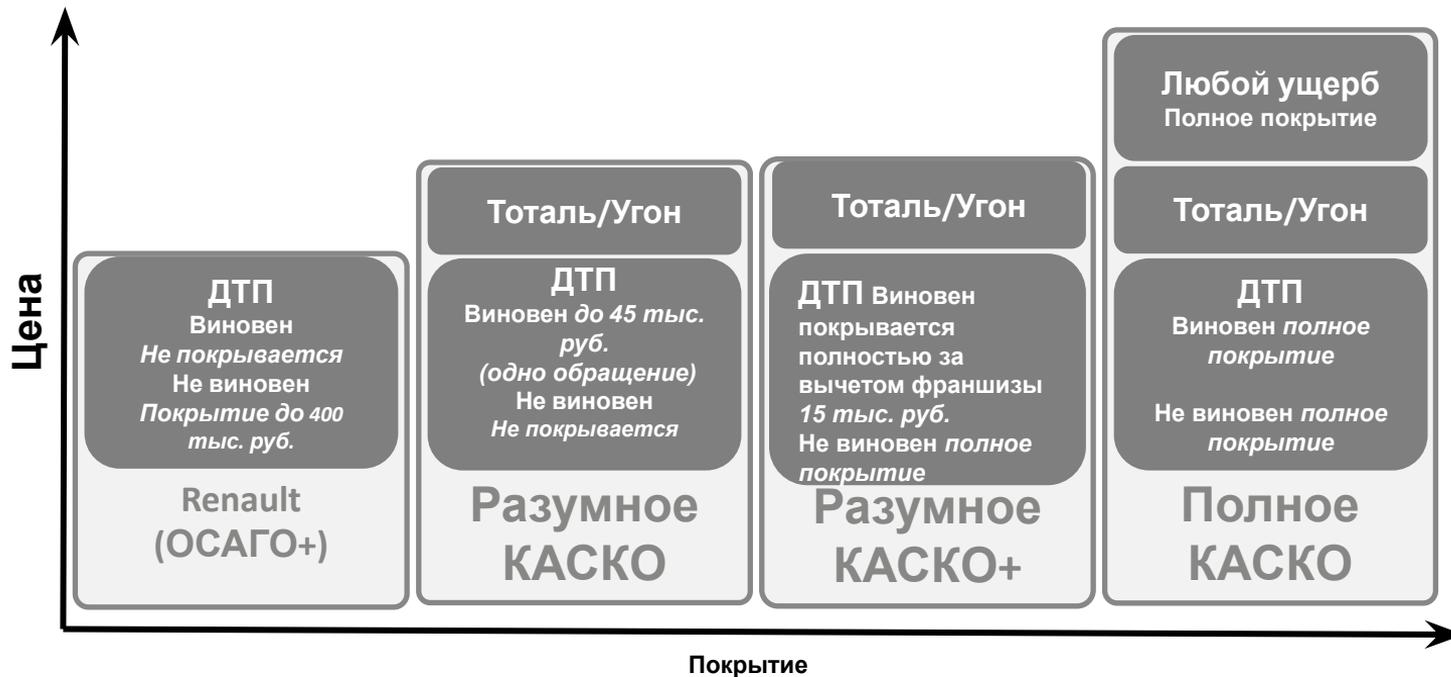
| Реферанс   | Название        | Дилерская цена, Руб без НДС |                 | Δ   |
|------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----|
|            |                 | до понижения                | актуальная цена |     |
| 727126461R | Лобовое стекло  | 6 343                       | 2 765           | 56% |
| 850224049R | Бампер задний   | 4 119                       | 2 766           | 33% |
| 620223580R | Бампер передний | 4 472                       | 1 854           | 59% |

| Регион        | Закупки в шт июнь-август |
|---------------|--------------------------|
| 01_ Москва 1  | 731                      |
| 03_ Москва 3  | 654                      |
| 02_ Москва 2  | 350                      |
| 08_ Север 2   | 265                      |
| 05_ Центр     | 241                      |
| 04_ З. Кольцо | 232                      |
| 12_ Ю. Урал   | 192                      |
| 06_ Ю-Запад   | 116                      |
| 11_ Ю. Восток | 98                       |
| 13_ Урал      | 95                       |
| 14_ Сибирь    | 77                       |
| 09_ Волга     | 72                       |
| 07_ Север 1   | 65                       |
| 10_ Юг        | 55                       |
| 15_ В. Сибирь | 25                       |

53% !



# ПРОДУКТЫ RENAULT INSURANCE



# ЧТО НЕОБХОДИМО ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ В ПРОГРАММЕ РЕНО СТРАХОВАНИЕ

- Наличие УУУ со страховыми компаниями партнерами
- Загрузка отчетов по всем выполненным ремонтам в Marsh-SAT
- Соблюдение технологии ремонта, использования оригинальных з/ч и ЛКМ Ixell
- Следование стратегии продаж страховых продуктов

| Регион              | Количество не<br>подгруженных |
|---------------------|-------------------------------|
|                     | <u>дел</u>                    |
| 5 Центр             | 197                           |
| 13 Урал             | 111                           |
| 4 Золотое кольцо    | 109                           |
| 12 Южный Урал       | 82                            |
| 7 Север 1           | 80                            |
| 11 Юго-Восток       | 61                            |
| 6 Юго-Запад         | 61                            |
| 2 Москва 2          | 51                            |
| 8 Север 2           | 51                            |
| 9 Волга             | 43                            |
| 14 Сибирь           | 37                            |
| 1 Москва 1          | 36                            |
| 3 Москва 3          | 31                            |
| 10 Юг               | 24                            |
| 15 Восточная Сибирь | 22                            |
| Grand Total         | 996                           |



# 0

# 3

## АКТИВНЫЙ КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ ДЛЯ ВОЗВРАТА В ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС



## НАША ОБЩАЯ ЦЕЛЬ – БОРЬБА ЗА ЗАГРУЗКУ СЕРВИСА.



НЕ ЖДАТЬ КЛИЕНТА ,

А ИДТИ К НЕМУ !



### ЗАЕЗДЫ В СЕРВИС vs 2015

(лето)



**ПАРК 0-4**

**-2%**



**ПАРК 4+**

**+8%**



## СОСТАВЛЯЮЩИЕ УСПЕХА:

**1. БАЗА ДАННЫХ КЛИЕНТОВ**

**2. ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ  
И ИХ АКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

**3. ПЕРСОНАЛЬНЫЙ  
ЗАРАНЕЕ СПЛАНИРОВАННЫЙ  
КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ**



# ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ



## ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ПОЗВОНИТЬ КЛИЕНТУ по УВАЖИТЕЛЬНОЙ ПРИЧИНЕ:

- **СЕРТИФИКАТ КОНТРОЛЯ**- активная работа с рекомендациями
- **КС «ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ»** – приглашение в сервис, чтобы рассказать про ТО и запланировать 1-ый визит  
**ДАТА следующего ТО** – звонок клиенту для приглашения на ТО
- **СЕРВИСНЫЕ АКЦИИ**– СМС. E-mail, ATL дилера
- **ЛИДЫ** – клиент спрашивает – вы заинтересованно отвечаете
- **ОТС** – эффективный предлог позвонить «старому» клиенту и пригласить в сервис по очень веской причине
- **Окончание срока действия контракта RA+** - позвоните и пригласите продлить контракт при прохождении следующего ТО
- **Пролонгация КАСКО**





# СЕРВИСНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

## Что требуется от дилера:

Организовать и внедрить процесс активного информирования клиентов по ПРЕДЛОЖЕНИЯМ

**смс, e-mail активность**  
**оперативные ответы за запросы через LMT**

**ТРАНСЛИРУЙТЕ СКИДКУ PUSH КЛИЕНТУ!**



# ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ



## СЕРВИС 4+

по информации из ДМС  
в период июнь-август **доля 4+**  
**+7%**

### Что требуется от дилера:

Организовать и внедрить процесс активного, планомерного информирования клиентов по программе

**смс, e-mail активность**  
**региональная ATL активность**



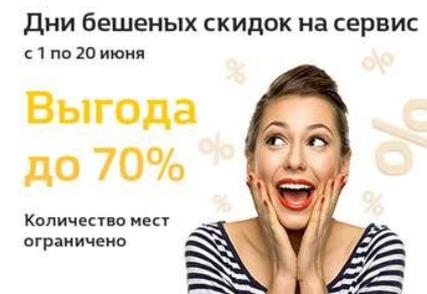
# ATL ДИЛЕРА

## АКТИВНОСТЬ ДИЛЕРА В ROOM

| ДИЛЕРЫ                     | Q1 | Q2 | Q3 |
|----------------------------|----|----|----|
| Работают с ROOM            | 47 | 56 | 42 |
| Загружают сервисные макеты | 40 | 37 | 17 |
| Достигли 1,5% TO за ATL    | 7  | 18 |    |
| Получили БОНУС STANDARD    | 1  | 10 |    |



По информации, загруженной в системе, дилеры не закладывают собственные бюджеты на продвижение СЕРВИСА.



**RENAULT** по информации от медийных рекламных агентств на протяжении многих лет является (как автопроизводитель) **самым активным рекламодателем** Сервиса по объему инвестиций.

## В период осенне-зимней акции будет:

проведен тест различных версий усиления рекламной активности в трех городах (с использованием ООН и радио),

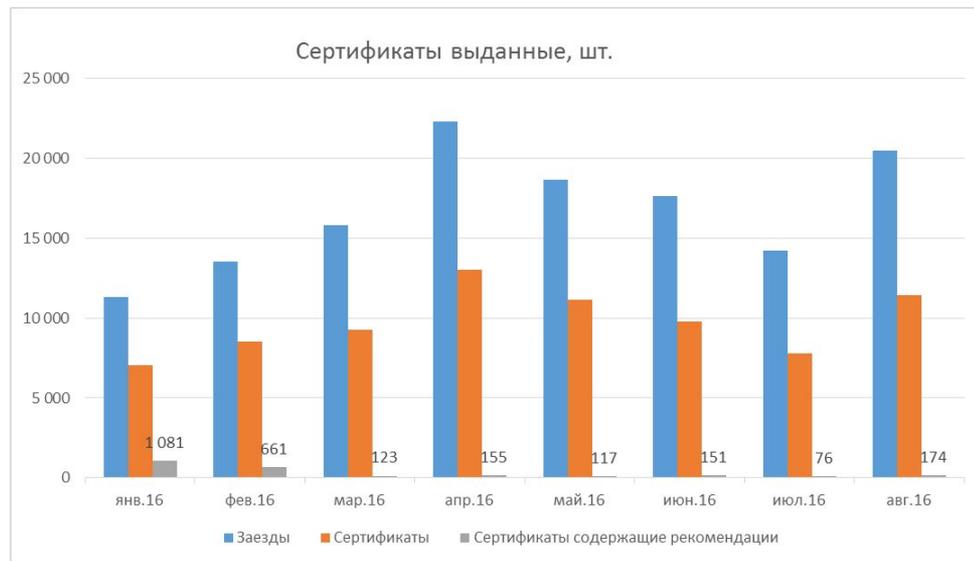
задействовано радио в Мск и Спб для усиления коммуникации по Зимней акции.

По результатам будет проведен анализ и последующая оптимизация политики рекламной поддержки со стороны Рено Россия в следующем году.



# ЗАПЛАНИРОВАННЫЙ КОНТАКТ С КЛИЕНТАМИ ПО СЕРТИФИКАТАМ КОНТРОЛЯ

- В среднем дилеры **«выдают»** Сертификаты контроля **60%** клиентов Сервиса
- Сертификаты, **содержащие рекомендации, составляют 1%** от заездов (кроме 10% и 5% в январе и феврале)
- Несмотря на низкий процент сертификатов с рекомендациями, количество **заездов по рекомендациям находится на уровне 75%**



## СЕРТИФИКАТ КОНТРОЛЯ – правила хорошего тона + успешной работы сервиса

**100%** клиентов должны уехать из сервиса с Сертификатами контроля (СК)

**100%** СК должны содержать реальные рекомендации (как минимум дату следующего ТО)

**100%** клиентам – дилер должен сделать предупредительный звонок по телефону в соответствии с рекомендациями и пригласить в сервис

До **50%** клиентов возвращаются в сервис по рекомендациям

**ЗАЛОГ УСПЕШНОЙ РАБОТЫ –  
КОРРЕКТНО ДАННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ И ВЫСТРОЕННАЯ ПРОЦЕДУРА.**



# ПРОДАЖИ СЕРВИСОВ – «0-продажи» результаты Августа

ПГ

|                     | Кол-во "0" дилеров |                     | Кол-во "0" дилеров |
|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| 14 Сибирь           | 6                  | 10 Юг               | 8                  |
| 5 Центр             | 6                  | 15 Восточная Сибирь | 5                  |
| 10 Юг               | 5                  | 7 Север 1           | 5                  |
| 13 Урал             | 5                  | 1 Москва 1          | 3                  |
| 15 Восточная Сибирь | 5                  | 12 Южный Урал       | 3                  |
| 11 Юго-Восток       | 4                  | 13 Урал             | 3                  |
| 12 Южный Урал       | 4                  | 3 Москва 3          | 3                  |
| 7 Север 1           | 4                  | 5 Центр             | 3                  |
| 2 Москва 2          | 3                  | 8 Север 2           | 3                  |
| 4 Золотое Кольцо    | 3                  | 9 Волга             | 3                  |
| 6 Юго-Запад         | 3                  | 11 Юго-Восток       | 2                  |
| 1 Москва 1          | 2                  | 14 Сибирь           | 2                  |
| 3 Москва 3          | 2                  | 2 Москва 2          | 2                  |
| 8 Север 2           | 2                  | 4 Золотое Кольцо    | 1                  |
| 9 Волга             | 2                  | 6 Юго-Запад         | 1                  |

RA+

|                     | Кол-во "0" дилеров |
|---------------------|--------------------|
| 10 Юг               | 5                  |
| 15 Восточная Сибирь | 4                  |
| 12 Южный Урал       | 3                  |
| 13 Урал             | 3                  |
| 7 Север 1           | 3                  |
| 2 Москва 2          | 2                  |
| 8 Север 2           | 2                  |
| 9 Волга             | 2                  |
| 1 Москва 1          | 1                  |
| 11 Юго-Восток       | 1                  |
| 14 Сибирь           | 1                  |
| 3 Москва 3          | 1                  |
| 5 Центр             | 1                  |
| 6 Юго-Запад         | 1                  |

**Продажа сервисов – реальный инструмент возврата клиента на следующий визит.**

**31 дилер не продал НИ ОДНОГО контракта за Август!**





# 4 РЕНО СТРАХОВАНИЕ (RENAULT INSURANCE)



# RENAULT СТРАХОВАНИЕ

## ▮ ЧТО СДЕЛАНО : ЗАПУСТИЛИ ПРОДУКТ «ПОЛНОЕ КАСКО»

- ✓ ТАРИФЫ – В РЫНКЕ
- ✓ КОМИССИЯ – В РЫНКЕ
- ✓ ОФИЦИАЛЬНЫЙ РЕМОНТ
- ✓ ОРИГИНАЛЬНЫЕ ЗАПЧАСТИ

| <u>ТАРИФ КАСКО,</u><br><u>клиент 35/10</u> |      | МСК          | СПБ         | КАЗАНЬ      | ЕКБ         |
|--|------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| LOGAN                                      | РГС  | <b>8,7%</b>  | 13,2%       | 12,5%       | 12,9%       |
|  | ИНГО | <b>11,4%</b> | 14,1%       | 18,4%       | 16,9%       |
| SANDERO                                    | РГС  | <b>7,8%</b>  | 12,1%       | 12,2%       | 11,9%       |
|  | ИНГО | <b>7,0%</b>  | 11,7%       | 10,3%       | 9,5%        |
| DUSTER                                     | РГС  | <b>5,7%</b>  | <b>8,3%</b> | <b>8,3%</b> | <b>8,1%</b> |
|  | ИНГО | <b>6,2%</b>  | <b>9,5%</b> | <b>8,7%</b> | <b>8,1%</b> |
| KAPTUR                                     | РГС  | <b>5,7%</b>  | <b>6,3%</b> | <b>5,8%</b> | <b>6,1%</b> |
|  | ИНГО | <b>6,2%</b>  | <b>5,3%</b> | <b>7,4%</b> | <b>6,9%</b> |



# RENAULT СТРАХОВАНИЕ

## ЧТО СДЕЛАНО : ВЫБОР ПРОДУКТА / ПАРТНЕРА ДЕЛАЕТ ДИЛЕР !

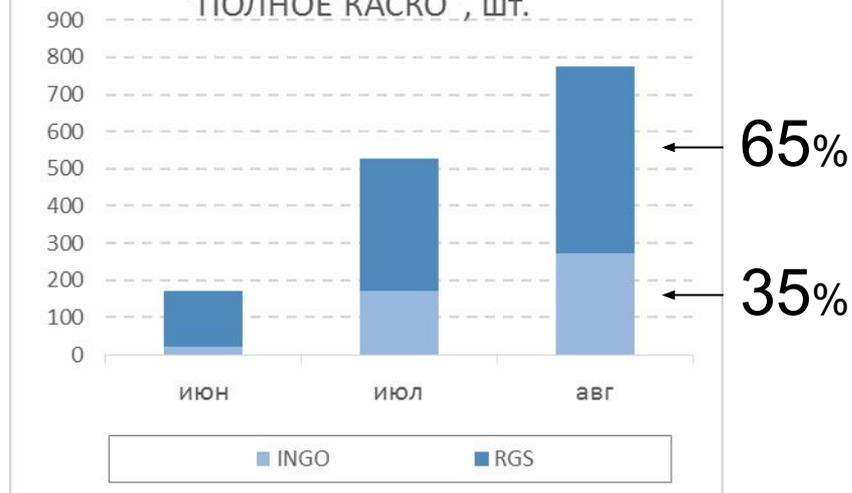
### ВЫБОР ТИПА КАСКО

Кол-во проданных полисов, шт.



### ВЫБОР ПАРТНЕРА

"ПОЛНОЕ КАСКО", шт.

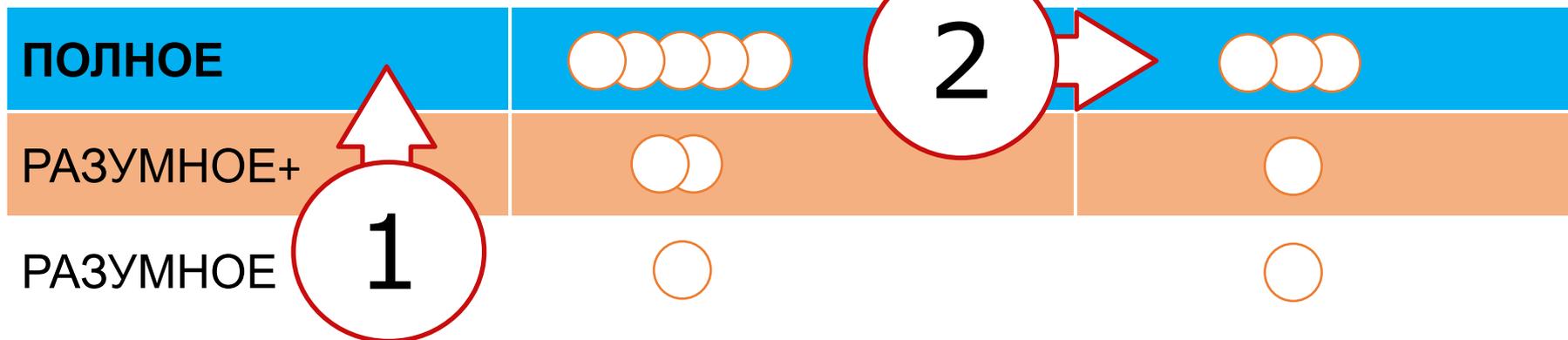


# RENAULT СТРАХОВАНИЕ

**ПЛАН 2017 : КАЧЕСТВЕННЫЙ РОСТ РЕМОНТОВ ОТ «RENAULT СТРАХОВАНИЕ» !**

**ВОЗВРАТ ДИЛЕРУ**  
(ЗАПЧАСТИ + РАБОТА)

**ВОЗВРАТ RENAULT**  
(ЗАПЧАСТИ)



# RENAULT СТРАХОВАНИЕ

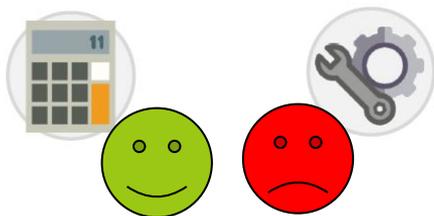
▮ ЗАПУСК 2016 : НОВОЕ «ПОЛНОЕ КАСКО» ДЛЯ КОМИССИИ + РЕМОНТА !

РАЗУМНОЕ КАСКО+  
(1+2)

7.9%

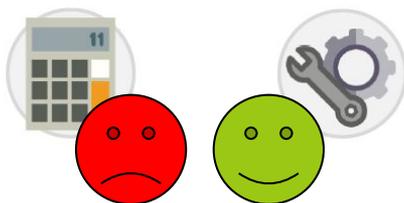
3.5%

3.5%



ПОЛНОЕ КАСКО  
1 ГОД

~8%

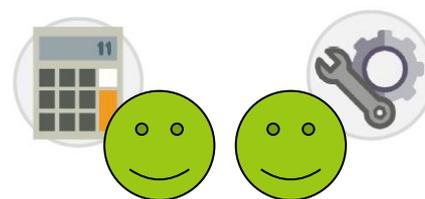


**ПОЛНОЕ КАСКО  
(1+2)**

~8%

3.5%

3.5%



# RENAULT СТРАХОВАНИЕ

## План 2016 : ЗАПУСК ПРОДУКТА «ОСАГО : РЕМОНТ В RENAULT» !

| Ситуация  | Обычный клиент  | Клиент с 'ОСАГО: РУД'  |
|---|---|--|
| ДТП: виновный водитель имеет ОСАГО  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Страховая платит «половину» (амортизация, средние цены).</li><li>• Наш клиент не ремонтируется или ремонтируется «где дешевле».</li></ul> | <b>Ремонтирует автомобиль 100% в ДЦ RENAULT :</b>  |
| ДТП: виновный водитель был без ОСАГО / пьян / не был вписан в полис ОСАГО | <ul style="list-style-type: none"><li>• Страховая НЕ платит.</li><li>• Наш клиент не ремонтируется или ремонтируется «где дешевле».</li></ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Без посещения страховой компании (УУУ);</li><li>✓ Без риска потери гарантии, плохого качества ремонта и ржавых запчастей «с разборок»;</li></ul> |
| ДТП: оба водителя признаны виновными в аварии                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Страховая платит «половину» от «половины».</li><li>• Наш клиент не ремонтируется или ремонтируется «где дешевле».</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Без доплат.</li></ul>  |

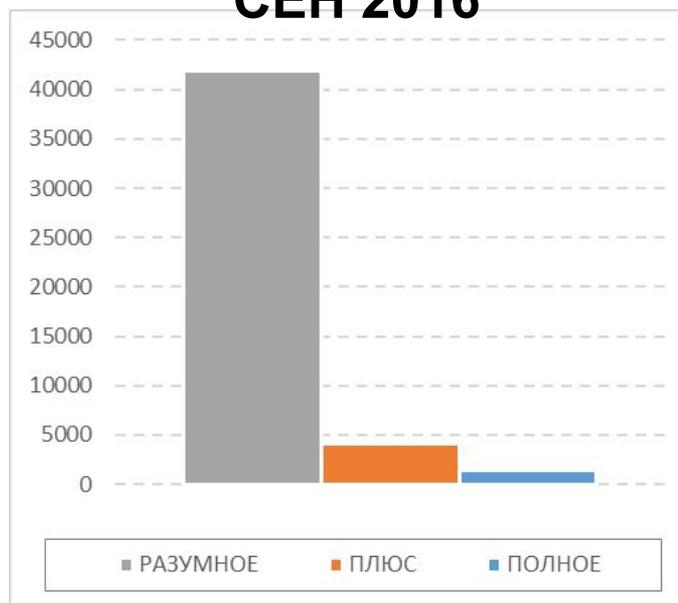


# RENAULT СТРАХОВАНИЕ

**ПЛАН 2017 : ЗАПУСК ПРОДУКТА «МЕНЯЕМ НА ПОЛНОЕ» ДЛЯ РОСТА «ПОЛНОГО» !**

Застрахованный парк, шт. автомобилей

**СЕН 2016**



**ДЕК 2017**



# RENAULT СТРАХОВАНИЕ

П Л А Н 2017 : БЫТЬ ВСЕГДА С КЛИЕНТОМ !



Расширить ассортимент стекол, которые попадают под снижение тарифа.

Тариф на был снижен на 2 реферанса, которые покрывают 90% 10-летнего парка для моделей Renault Logan, Sandero, Duster.

Результаты продаж, достигнутые на данный момент не предполагают расширения ассортимента под снижение тарифа

# ТЕНДЕНЦИИ В ОБЛАСТИ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОГО РЕМОНТА (ОКРАС)

Доля дилеров, использующих бюджетные неомологированные ЛКМ

**70%**



Рено Россия не может гарантировать качество восстановительного ремонта.

Рост числа гарантийных окрасов 2016 к 2015

**28%**



Рено Россия компенсирует стоимость гарантийного ремонта с использованием «неоригинальных» материалов.

Доля жалоб с повторным дефектом ЛКП среди всех жалоб на окраску

**11%**



Рост репутационных рисков, ухудшение отношения к бренду в целом вследствие некачественного ремонта в гарантийный период

Доля заявлений на возврат автомобиля от общего числа жалоб с повторным дефектом ЛКП

**57%**



Рост издержек, связанных с гарантийными обязательствами



Вопрос:

**Согласовать со страховыми компаниями-партнерами Росгосстрах и Ингосстрах единые условия в рамках предоставления услуги на кузовной ремонт. В настоящее время страховые компании выдвигают неприемлемые условия, требуя скидку в размере 25% на ЗЧ и ставке НЧ в размере 800 руб?**



0

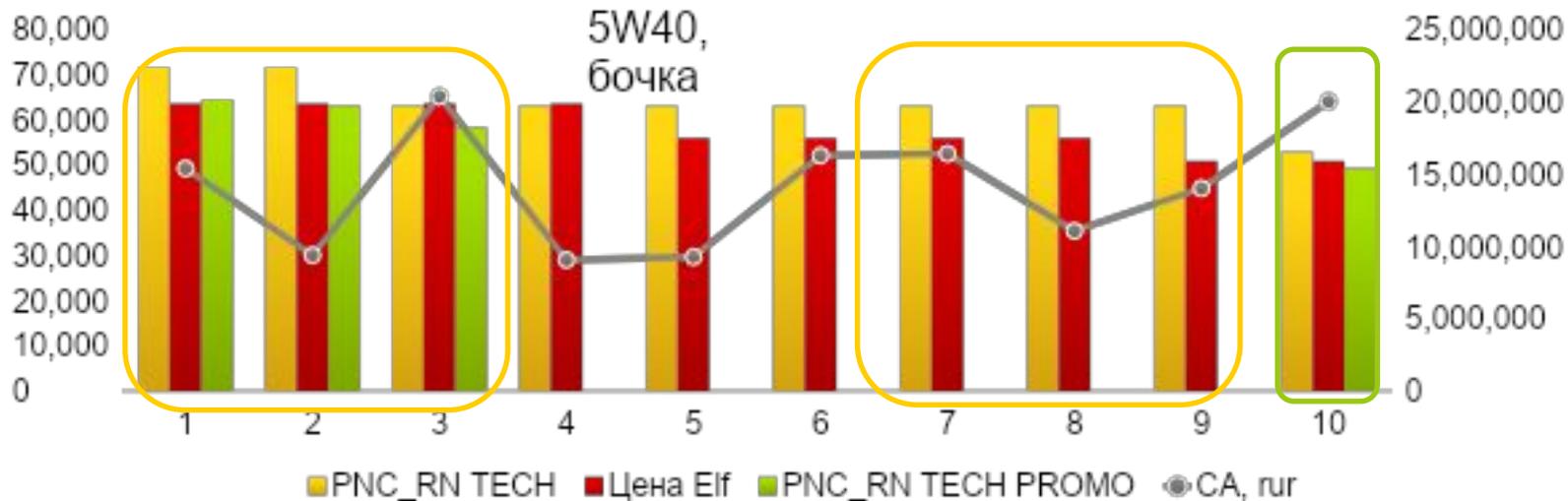
5

# ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ



# Ассоциация дилеров ВОПРОСЫ - ОТВЕТЫ

Рено Россия продает моторные масла в дилерскую сеть на 11% дороже, чем Тоталь. Даже с учетом бонуса за выполнение плана, такое предложение является не рыночным.



Ценовая  
стратегия  
Renault

Проведение push-акций на ходовые группы товара приводит к тому, что распродаваемые позиции отсутствуют в течении нескольких недель после окончаний акций на складе Рено. Необходимо изменить планирование и подготовку акций с целью исключить перебоя с поставками наиболее ходовых позиций.

Произвести изменения тарифа на ДО с целью приведения цен к рыночным по примеру того как это было сделано с тарифом на ЗЧ. Это позволит увеличить объем продаж ДО и продемонстрировать клиентам большой шаг навстречу их потребностям.

Планирование и наличие «страдают» из-за отсутствия наработки и статистики по продажам.

В настоящее время вопрос решается совместными действиями отдела логистики и продакт менеджеров.

В настоящее время изменение тарифа на ДО не предусмотрено.

# ВЕБИНАРЫ МАРКЕТИНГА ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ И АКСЕССУАРОВ

С мая 2016 года мы начали проводить регулярные вебинары для дилерской сети

**Проведено 8 вебинаров.**

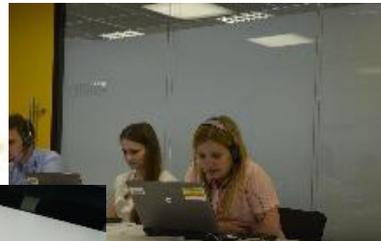
**Уровень удовлетворенности: 80%**

- Оригинальные фильтры Renault: преимущества, как отличить подделки. Промо-акция в мае (2 вебинара)
- Гамма аксессуаров на Renault Captur (2 вебинара)
- Продукты и материалы Ixell для кузовного ремонта

**В ходе вебинара была проведена специальная акция: СКИДКА на Промо-набор расходным материалов Ixell для кузовного ремонта для участников вебинара**

- Сервисная компания 4+ (2 вебинара)
- Осенняя сервисная компания

АКСЕССУАРЫ В КОНФИГУРАТОРЕ CAPTUR



## График вебинаров на осень:

### Октябрь:

- Оригинальные запчасти и элементы подвески Renault – в поддержку промо-акции.
- Оригинальные аксессуары: предпусковые подогреватели, автоэлектроника.
- Сервисная компания: осень 2016.

### Ноябрь:

- Гамма запасных частей Motrio.

**Следите  
за  
рассылка**

**ми с  
информа**

КОММЕРЧЕСКАЯ ДИРЕКЦИЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ КАЧЕСТВА И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ | 03.10.2016

CONFIDENTIAL   
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

Коммерческая тайна ЗАО «РЕНО РОССИЯ»  
109316, Москва, Волгоградский пр., д.42/36.

128

**GROUPE RENAULT**



Активнее и более масштабно рекламировать сервис, рассмотреть варианты продвижения рекламы через ТВ.

Рено по информации от медийных рекламных агентств на протяжении многих лет является (как автопроизводитель) самым активным рекламодателем Сервиса по объему инвестиций.

Несмотря на это в настоящий момент мы находимся в процессе тестирования различных вариантов оптимизации и усиления рекламной активности. В период осенней акции будет проведен тест различных версий усиления рекламной активности в трех городах (с использованием ООН и радио), и дополнительно будет задействовано радио в Мск и Спб для усиления коммуникации по Зимней акции.

По результатам будет проведен анализ и последующая оптимизация политики рекламной поддержки со стороны Рено Россия в следующем году.

Дополнительно отмечаем, что в 2016 году для консолидированного усиления присутствия бренда Сервис РЕНО, для дилеров был выставлен показатель необходимости инвестировать не менее 1,5% от товарооборота запчастей в локальную поддержку официальных сервисов дилеров в регионах. К сожалению, по данным нашей отчетности, дилеры инвестировали в локальное продвижение минимальные средства, что не позволило достичь необходимого уровня знания сервисных предложений Рено конечными потребителями.

