

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

ООО «КАЧЕСТВО И СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ» | JULY 2016 |

 CONFIDENTIAL | 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 Чек-лист AVES Flash Перечень съемного оборудования	Стандарты хранения Техническая нота NT 5348A Длительное хранение	Пост. подготовки Н/А Чек-лист подготовки Н/А NT 3598A Информация ICM Чек-лист AVES Flash	Чек-лист AVES Flash Гид по выдаче 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	
Досье клиента	PVR	Стандарты хранения	Пост-подготовки Н/А	Чек-лист подготовки Н/А	Досье клиента	
	Чек-лист AVES Flash	Техническая нота NT 5348А		NT 3598А	Чек-лист AVES Flash	
	Перечень съемного оборудования	Длительное хранение		Информация ICM	Гид по выдаче	
				Чек-лист AVES Flash	Лист передачи клиенту	
Карта качества поставки Н/А						

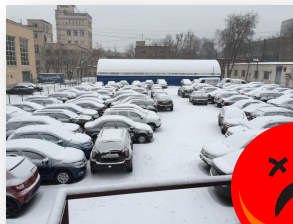


ИЗМЕНЕНИЯ В ХРАНЕНИЕ Н/А – 1

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



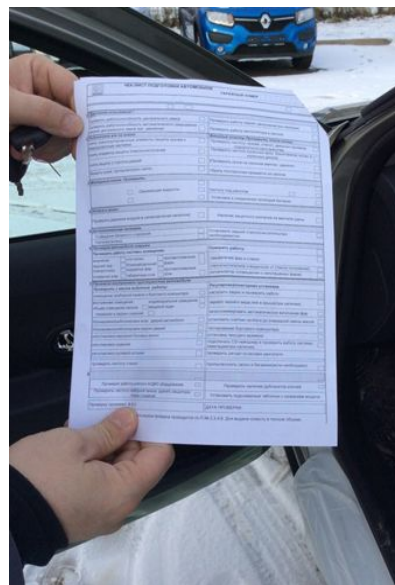
ИЗМЕНЕНИЯ В ХРАНЕНИЕ Н/А – 2

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 MADС – Возможен в электронном виде

Для автомобилей RENAULT									
ОПЕРАЦИЯ	МОДЕЛЬ	Срок:		3 ме сяца	6 ме сяце в	9 ме сяце в			12 ме сяце в
		Подробности							
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%

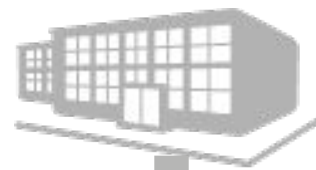
Renault Assistance
Lead для Дилеров (купить а/м)

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



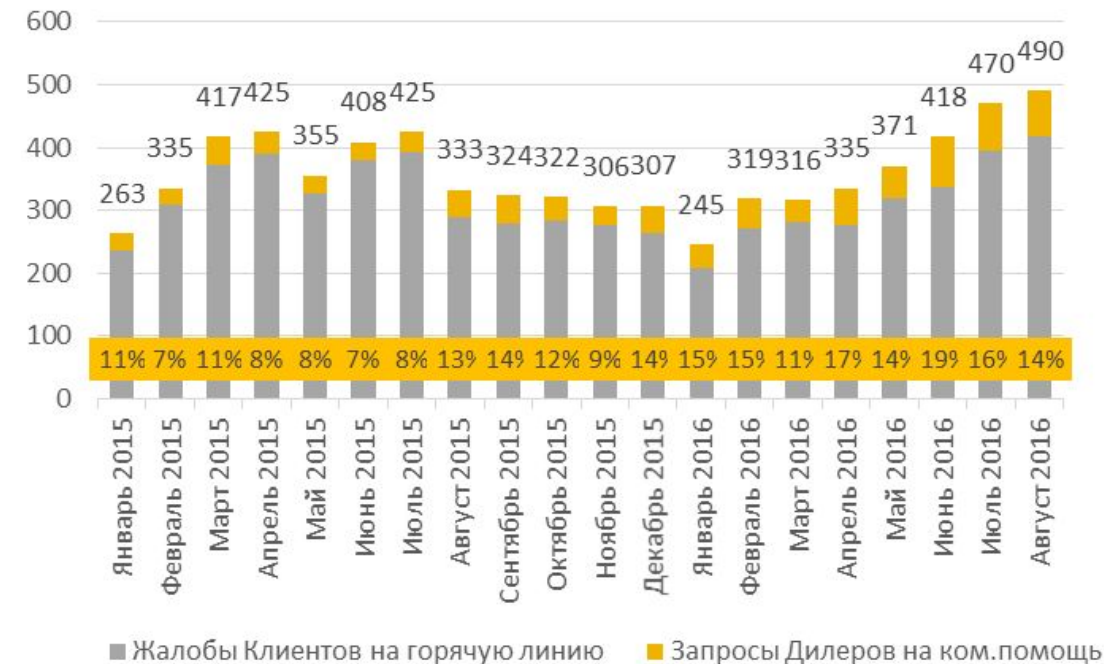
Контроль



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

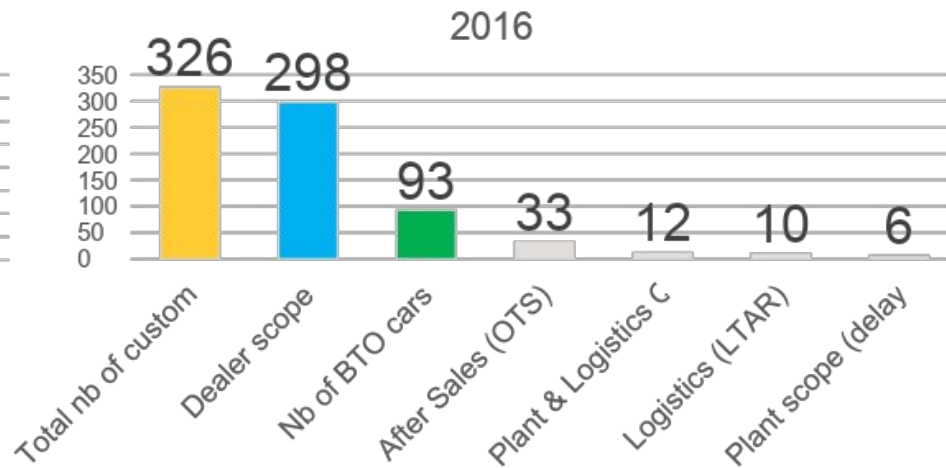
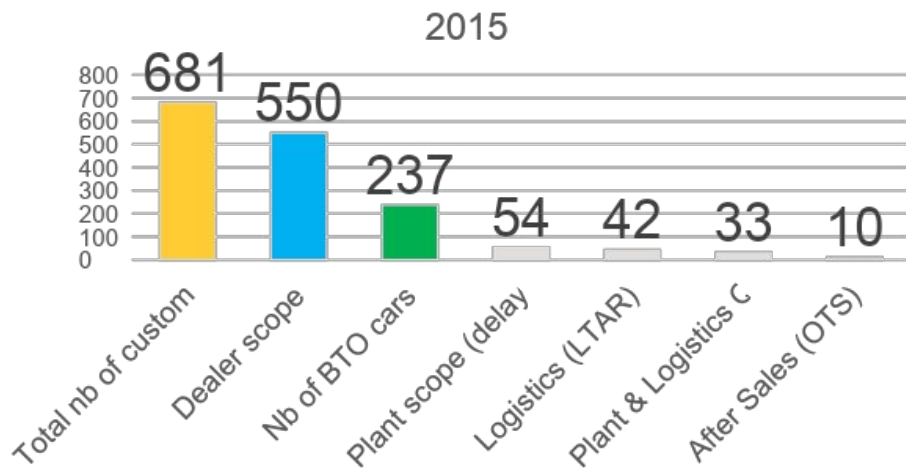
Тип проблемы.

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

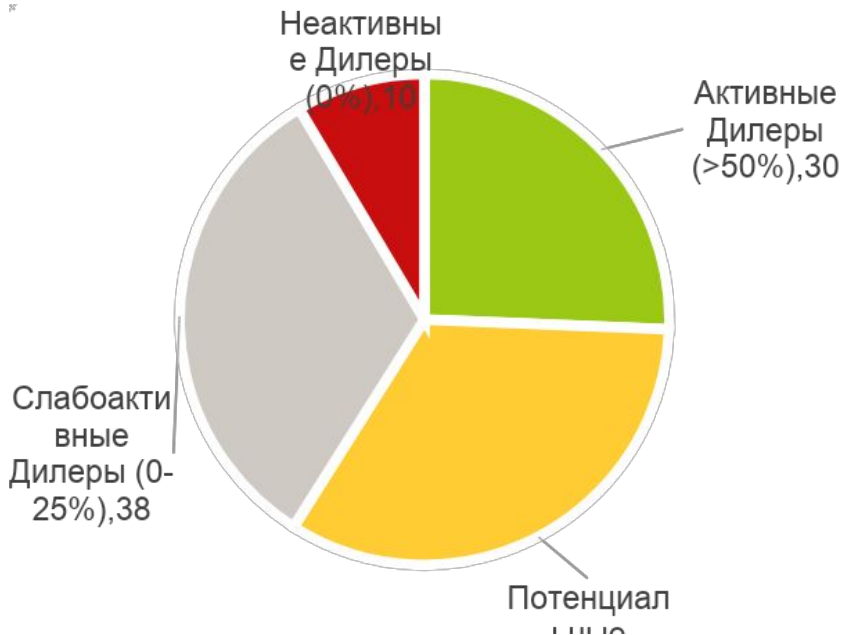


ИНДИКАТОРЫ ПРОАКТИВНОСТИ В 2017 ГОДУ

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"> - своевременность ответов Дилеров: не позднее, чем 2 дня (50% ответов) - обоснованных запросов: > 50% запросов; - оценка удовлетворенности Клиентов работой Дилера (VOC Claim): > 70%
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;
 - 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

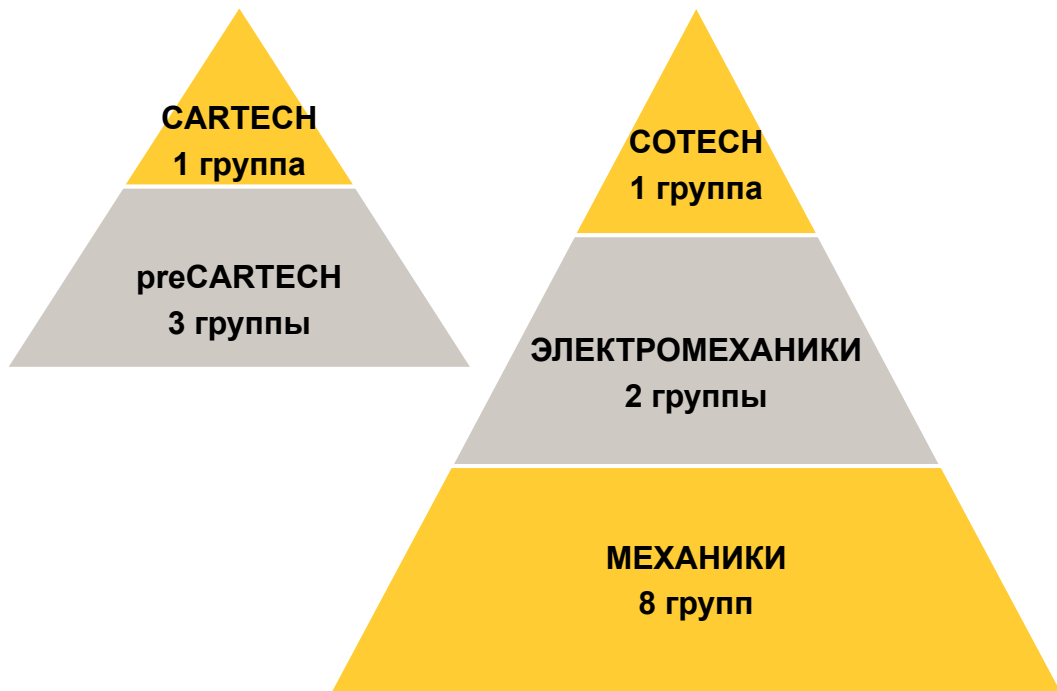
Это лучшее, что у нас есть

0

2

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ 2017

МЕХАНИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ



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

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
	TOTAL	41 200	68 500	15 500	33 500

* - 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

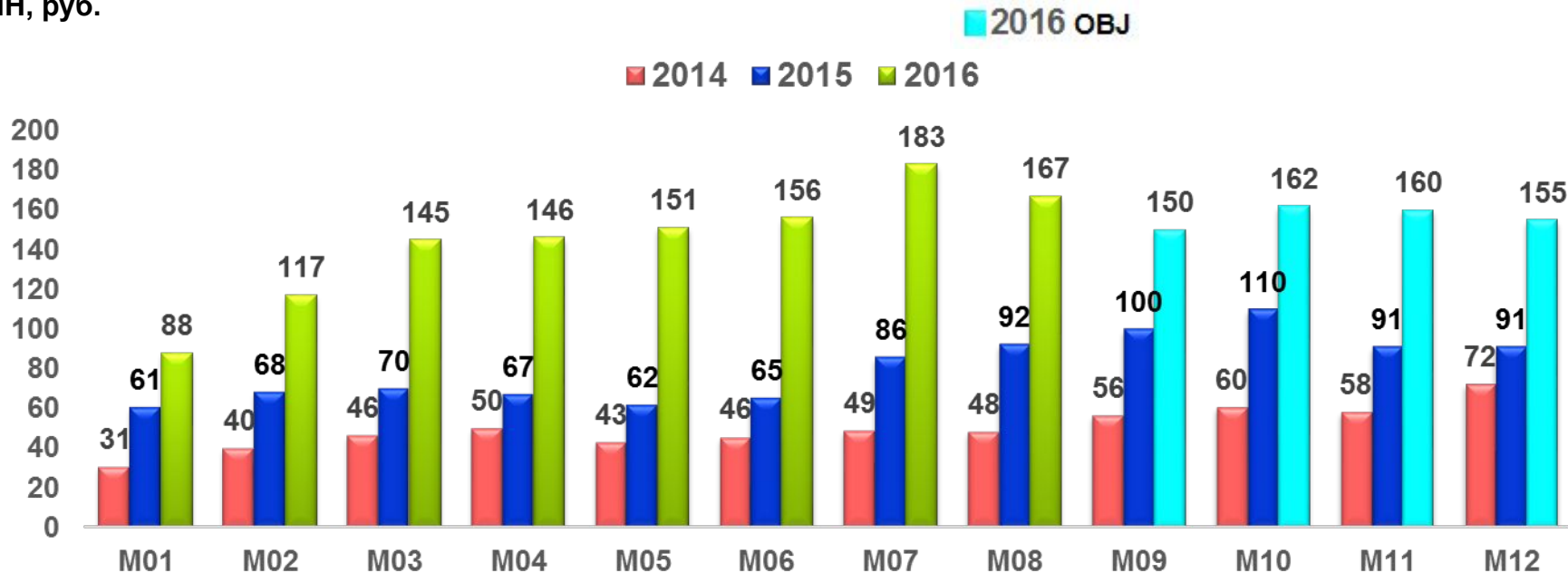
	Оптовый ТО, руб.	Доля опта региона	Динамика к 2015	Доля опта в ТО Total
Москва	712 887 930	63%	+109%	51%
З.Кольцо	53 458 097	5%	+48%	19%
Центр	40 732 159	4%	+187%	13%
Ю-Запад	36 431 977	3%	+584%	16%
Север 1	61 403 666	5%	+28%	18%
Север 2	48 688 064	4%	+109%	15%
Волга	12 182 966	1%	+141%	6%
Юг	32 320 130	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%
Россия	1 139 016 658	100%	100%	27%

79,8% доля общего ТО участников оптовой программы



■ Служба продаж запасных частей | Продажи в опт
ДИНАМИКА ОПТОВОГО ТО 3/Ч 2014 - 2016

МЛН, руб.



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



Служба продаж запасных частей | Продажи в опт

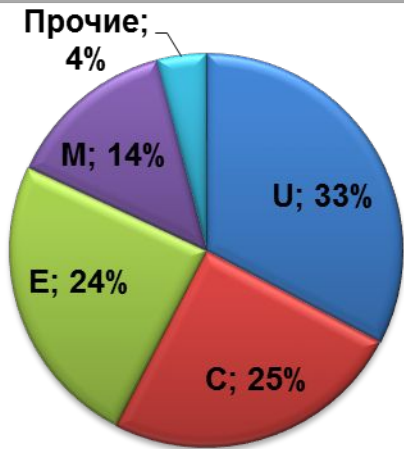
ОПТОВЫЙ ТО САМЫХ ПРОДАВАЕМЫХ СЕМЕЙ ЯНВАРЬ-АВГУСТ 2016/2015

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 РЕМНЯ 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%

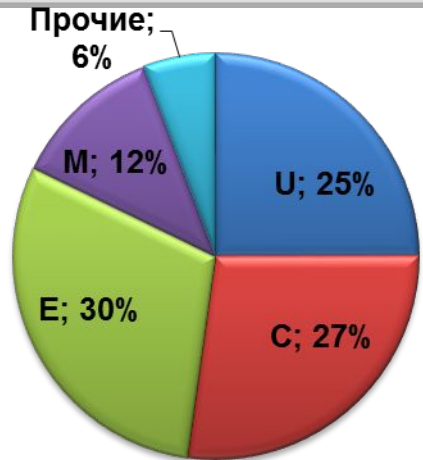


■ Служба продаж запасных частей | Продажи в опт
СТРУКТУРА ПРОДАЖ ЗАПЧАСТЕЙ ПО СЕГМЕНТАМ

Оптовый товароборот



Коммерческий товароборот



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, 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. 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 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 СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ	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	БАРАБАНЫЕ 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 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





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 МОТРИО 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!**

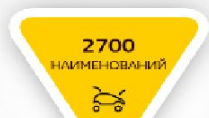


Альтернативное решение, которое позволяет Вам осуществить ремонт автомобиля по более низкой цене.*

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. Матрицально-подборная либо парная амортизаторы на обеспечивают эффективного гашения колебаний, что ведет к увеличению тормозного пути, снижению комфорта и ухудшению управляемости автомобилем по дороге, а также негативно влияет на безопасность.

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



Подробности вы можете найти на нашем сайте: www.parts.renault.ru

Возникли вопросы? Свяжитесь с нами: marketpr.renault.russia@renault.com



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?

Компонами фильтров Motrio фиксирующие бумажки и их плотность, площадь фиксирующего элемента, типичности, пропускная способность и температурная стабильность соответствуют всем параметрам, которые являются базисом при проектировании продукции. Так же гамма фильтров Motrio ориентированы на более широкий парк автомобилей в том числе и других автопроизводителей. Плотность фильтров Motrio официально аккредитованы и имеют статус на 100% зеркала в паре подвески запасных частей.



Моторное масло Motrio

Это высококачественное моторное масло на основе синтетических технологий и имеет современную пакетировку для легковых и легких коммерческих автомобилей. 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 viscosity 5W-30 и 5W-40.



Тормозные колодки и диски Motrio



Замена работающей в паре тормозной колодки и диска — задача, требующая эффективной остановки автомобиля, независимо от площади тормозов. Запасные части данной группы должны иметь необходимый запас прочности. В противном случае тормозная система будет работать не эффективно, что негативно влияет на безопасность.

Дисковые тормозные колодки и диски Motrio не только соответствуют всем требованиям, предъявляемым инженерной послепродажной службой Renault и оригинальной продукции 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 экстремальным разрядом, возникающим между электродными свечами. На эффективное, своевременное воспламенение, после в сгорание и последующую очистку своей свечи и цилиндра от продуктов горения топливно-воздушной смеси влияет множество параметров, которыми обладает свеча зажигания.

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



АКБ Motrio

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

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

Аккумуляторы Motrio соответствуют требованиям, предъявляемым инженерной службой Renault и оригинальной продукции 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, Авингруп, Автохолдинг Ф, Автоповолжье, Анкор, ЛАНТ, Элвис, Авто Ас

В

процесс

Автофор

е

подключ

Автомаст

ения:

до конца

2016

года:

АвтоРен,

Ренамак

с, СИМ,

Петровск

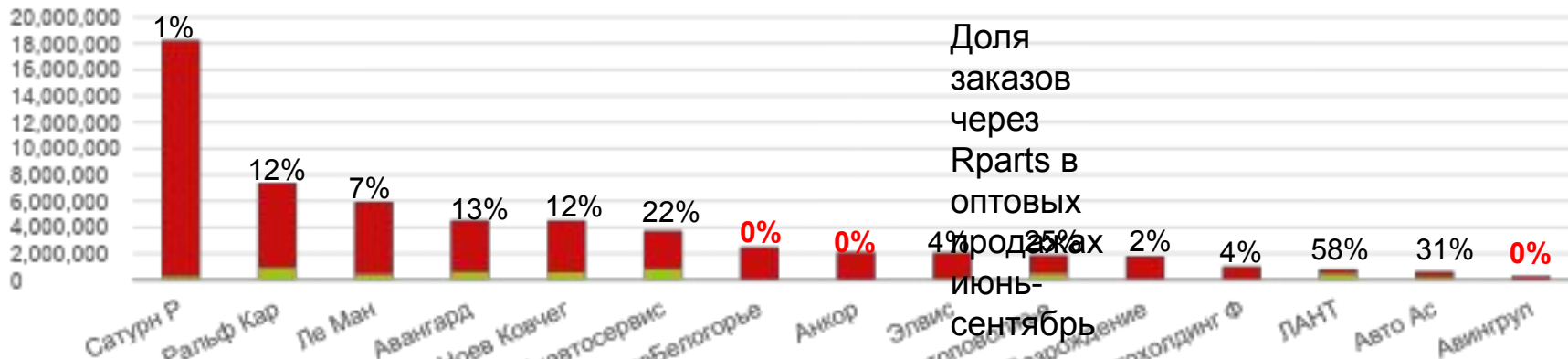
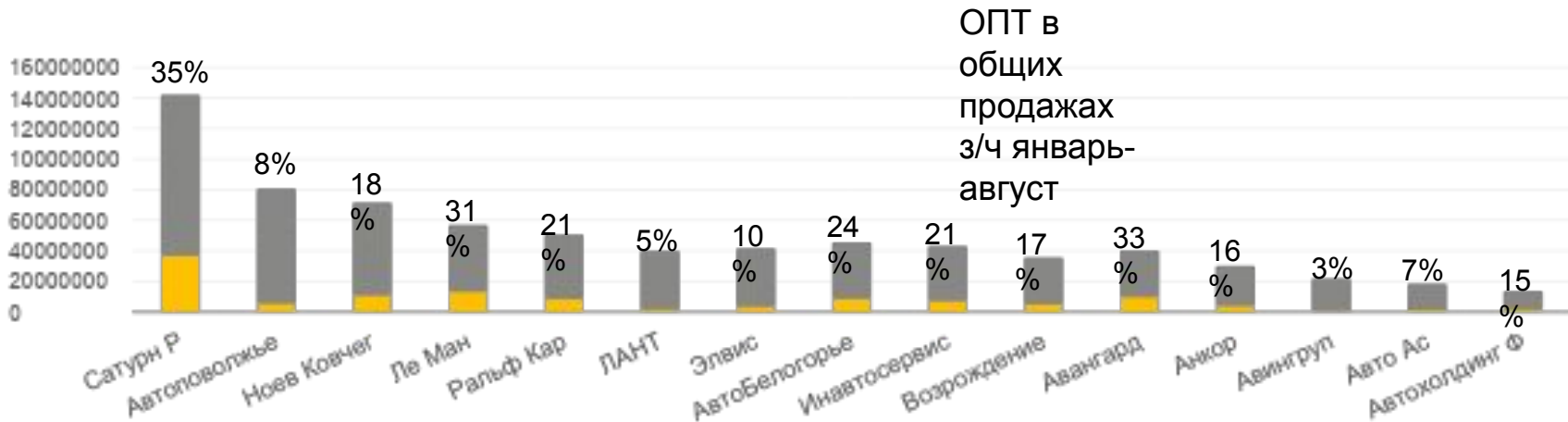
ий СПб,

Петровск)

ий Мск,

С

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
Авингруп	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



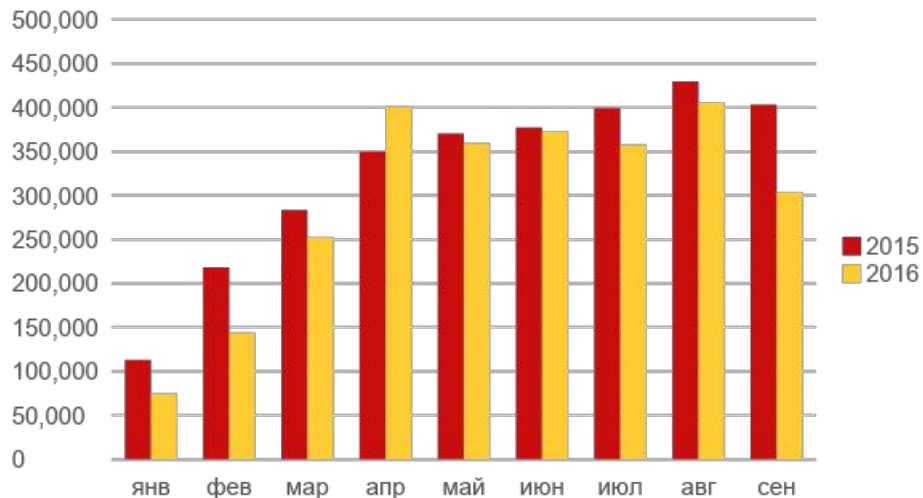
Краска в аэрозоли:

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"



Дилеров, закупающих карандаши 91 (98 во II квартале)

Дилеры, с нулевыми закупками 24

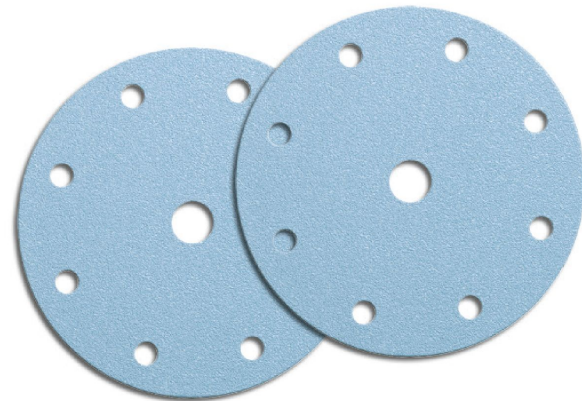
ОАО "АВИНЬОН"	ООО "Гран При"
ОАО "КАСПИЙГАЗАВТОСЕРВИС"	ООО "К-РАЛЛИ"
ООО "Автолидер"	ООО "Красноярская Дилерская Компания"
ООО "АВТОСАЛОН РЕНОМ"	ООО "МАКС Моторс Бизнес"
ООО "Автосалон Северный"	ООО "РЕНО-МУРМАНСК"
ООО "Автохолдинг Ф"	ООО "САТУРН-2"
ООО "Авто-Хоста"	ООО "ТерраМобил"
ООО "Авто-Чехов +"	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

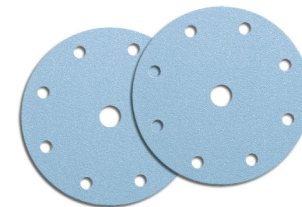
Преимущества для КЦ

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

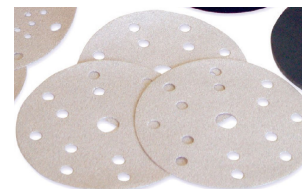


ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ АБРАЗИВНЫХ КРУГОВ

Линейка абразивных кругов эконом класса VEGA



Линейка абразивных кругов среднего класса Select



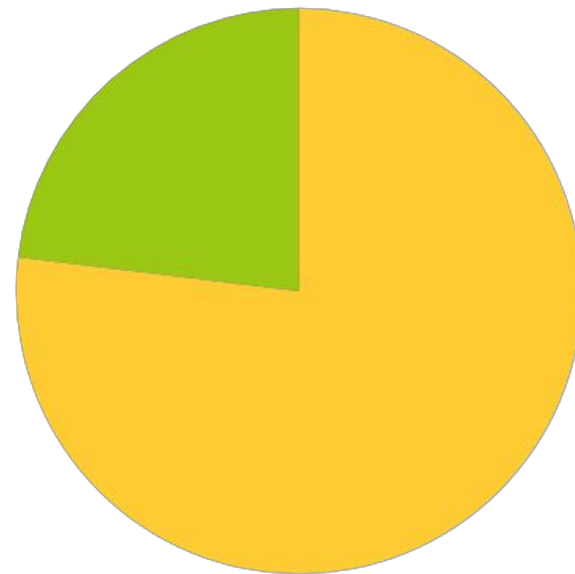
Линейка сетчатых абразивных кругов премиум класса Ixellnet



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



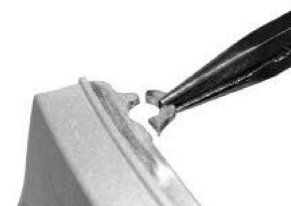
Царапины, сколы

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

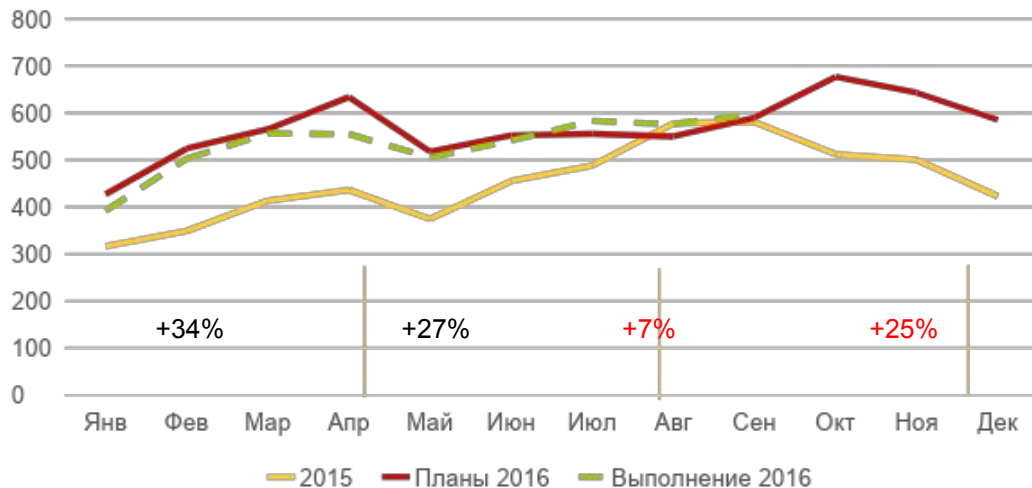
CONFIDENTIAL 
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

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

GROUPE RENAULT

ПЛАНЫ ДЛЯ ДИЛЕРОВ

Общий оборот по дилерам



Результаты и комментарии::

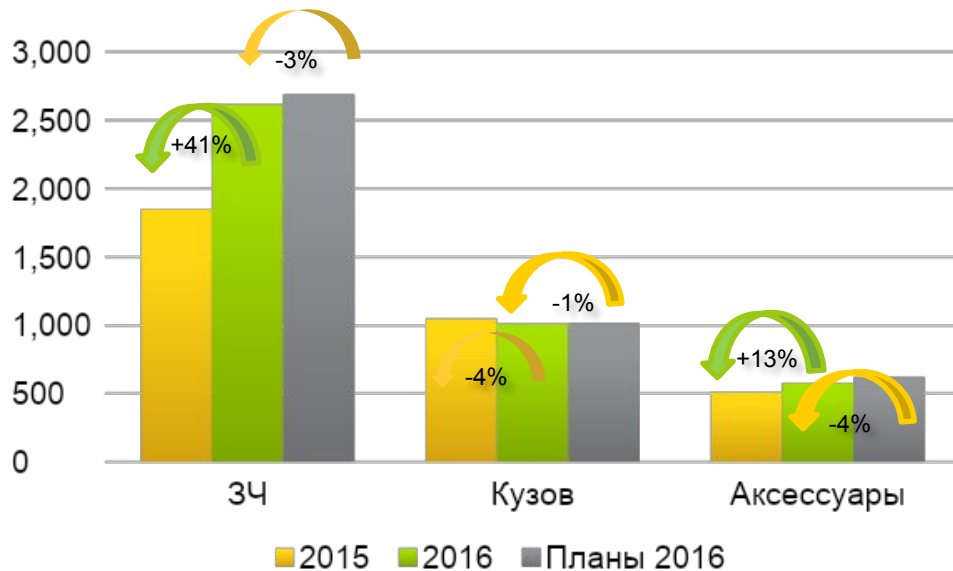
1. Накопленным итогом выполнено **97%** от поставленных планов!
2. Суммарный прирост составил **+23%** к результатам 2015
3. TDE **+25%** к прошлому году

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

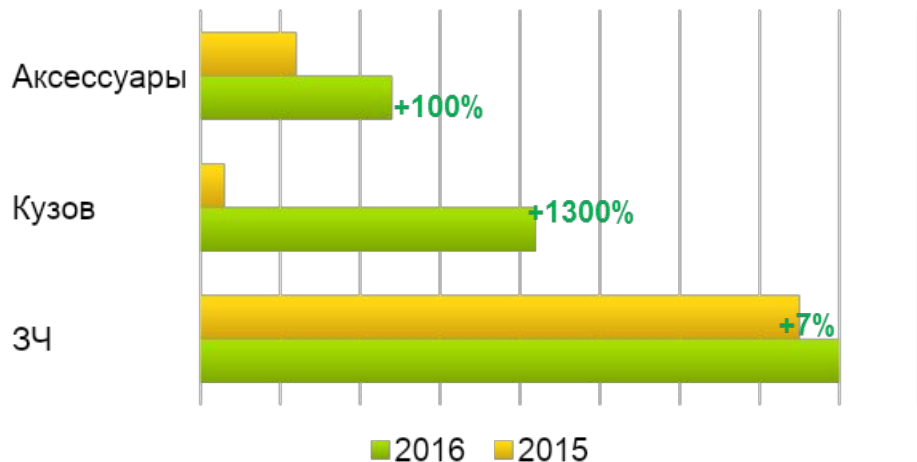


Результаты и комментарии

- 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)



Дни региональных менеджеров

БОНУСНАЯ ПОЛИТИКА

Показатели работы дилера DEALER по состоянию на

Кумулятивное выполнение плана	100%
Сдвиг по бонусу на конец последней недели	13 000 руб.
Сумма бонус. выплатаемая в текущем месяце	0 руб.
Сумма бонус. выплатаемая за последнюю неделю	0 руб.
Сдвиг на последние заказы текущей недели	0%
Процент броней заказов в пятницу (за последнюю неделю)	4%
Процент броней заказов в пятницу (за последнюю неделю)	4%

Число дней безбронности 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%	124.00%	124.33%
Тренд (прогноз выполнения при текущих темпах закупок 3.Ч)	107.10%	139.04%	137.80%	123.01%
Потенциальный ежемесячный 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) ежемесячный	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 корням 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 корням А+L	0 руб.	0 руб.	0 руб.	0 руб.
Начисленный бонус по корням 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 корням С	5 409 709 руб.			
Закупки по корням С	783 019 руб.	1 245 308 руб.	1 327 731 руб.	3 356 058 руб.
Потенциальный бонус по корням С	207 745 руб.	207 745 руб.	207 745 руб.	623 235 руб.
Начисленный бонус по корням 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 3.ч. до получения ежемесячного 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 ежемесячного 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 ежемесячного 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 3.ч. до получения квартального бонуса по 3.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 бонусовС 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 объемам
- Удвоено количество акций для канала B2B
- Усилено продуктивное предложение (сцепления, лампы...)



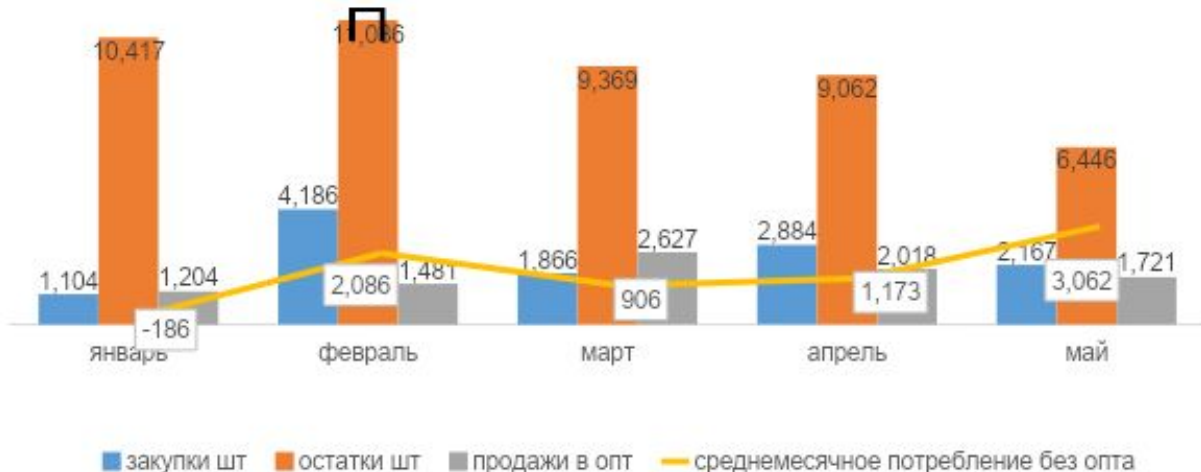
- (С... и воздушные фильтры, масла, амортизаторы, Ж, натяжные ролики, ремни генератора, лы, салонные фильтры, лампы
- Фонари и фары
- Сигнализация
- подкре...



Стратегия года –
стимулировать sell out посредством выгодного предложения



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%



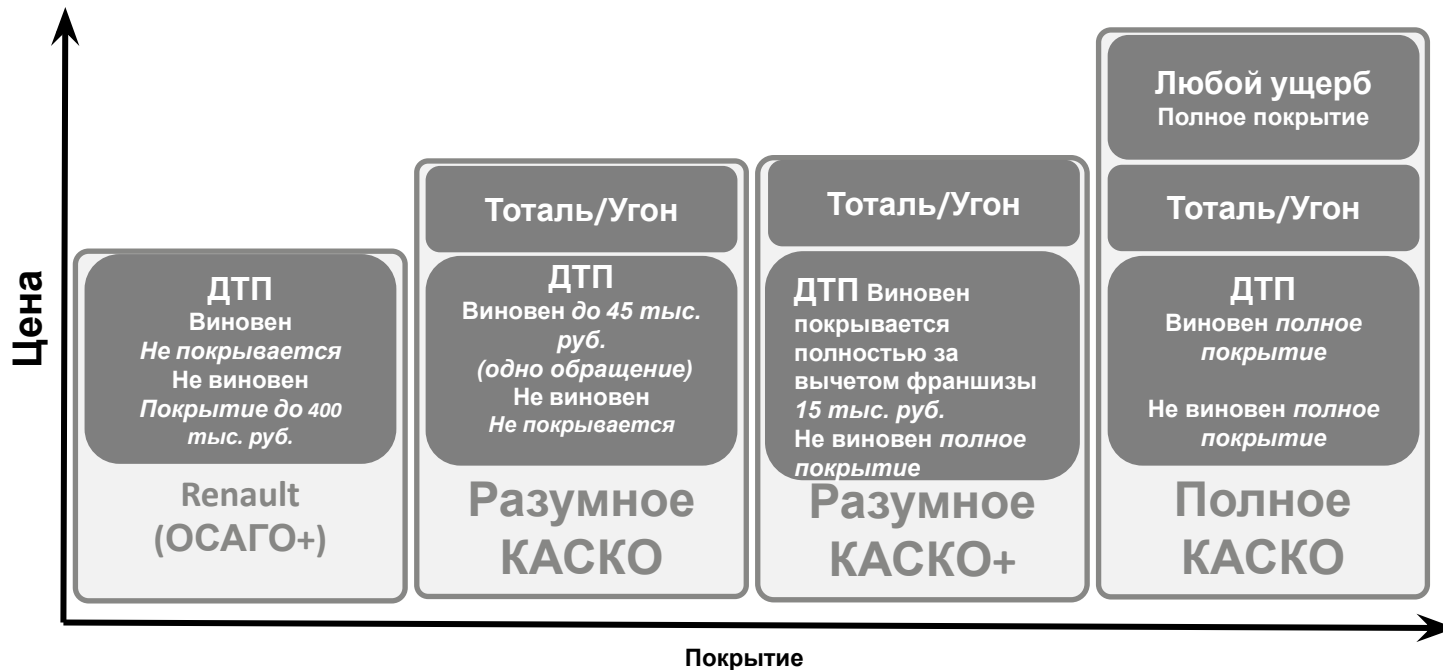
Реферанс	Название	Дилерская цена, Руб без НДС		Δ
		до понижения	актуальная цена	
727126461R	Лобовое стекло	6 343	2 765	56%
850224049R	Бампер задний	4 119	2 766	33%
620223580R	Бампер передний	4 472	1 854	59%

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 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**





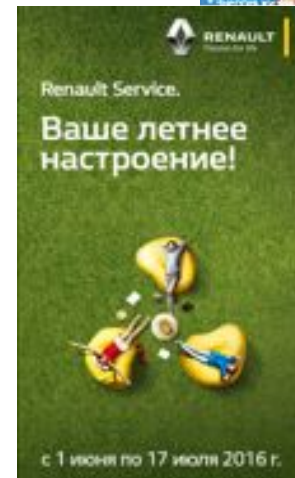
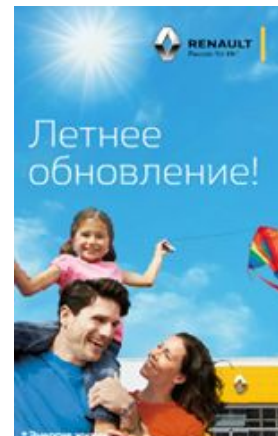
СЕРВИСНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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),

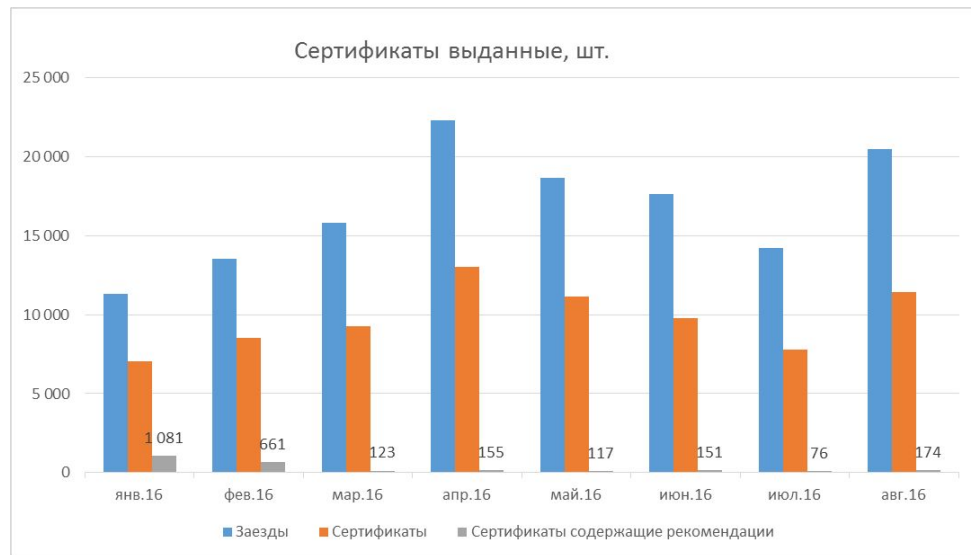
задействовано радио в Мск и Спб для усиления коммуникации по Зимней акции.

По результатам будет проведены 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> <u>клиент 35/10</u>		МСК	СПБ	КАЗАНЬ	ЕКБ
LOGAN	РГС	8,7%	13,2%	12,5%	12,9%
	ИНГО	11,4%	14,1%	18,4%	16,9%
SANDERO	РГС	7,8%	12,1%	12,2%	11,9%
	ИНГО	7,0%	11,7%	10,3%	9,5%
DUSTER	РГС	5,7%	8,3%	8,3%	8,1%
	ИНГО	6,2%	9,5%	8,7%	8,1%
KAPTUR	РГС	5,7%	6,3%	5,8%	6,1%
	ИНГО	6,2%	5,3%	7,4%	6,9%



RENAULT СТРАХОВАНИЕ

ЧТО СДЕЛАНО : ВЫБОР ПРОДУКТА / ПАРТНЕРА ДЕЛАЕТ ДИЛЕР !

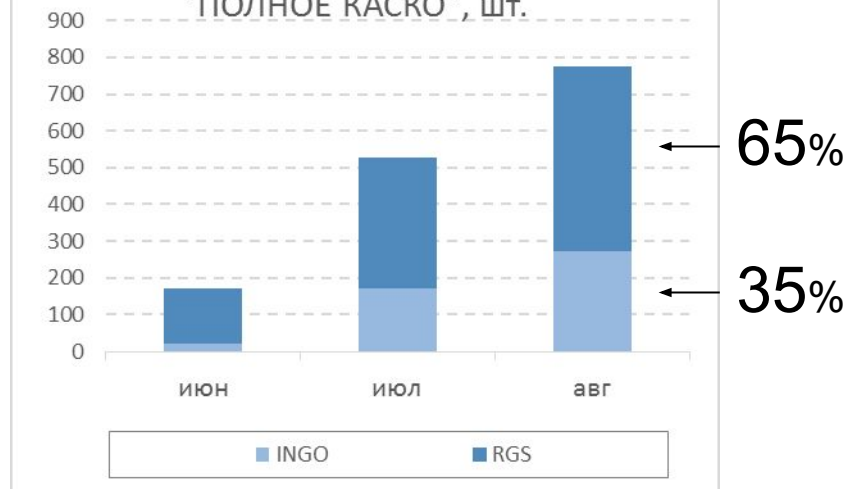
ВЫБОР ТИПА КАСКО

Кол-во проданных полисов, шт.



ВЫБОР ПАРТНЕРА

"ПОЛНОЕ КАСКО", шт.

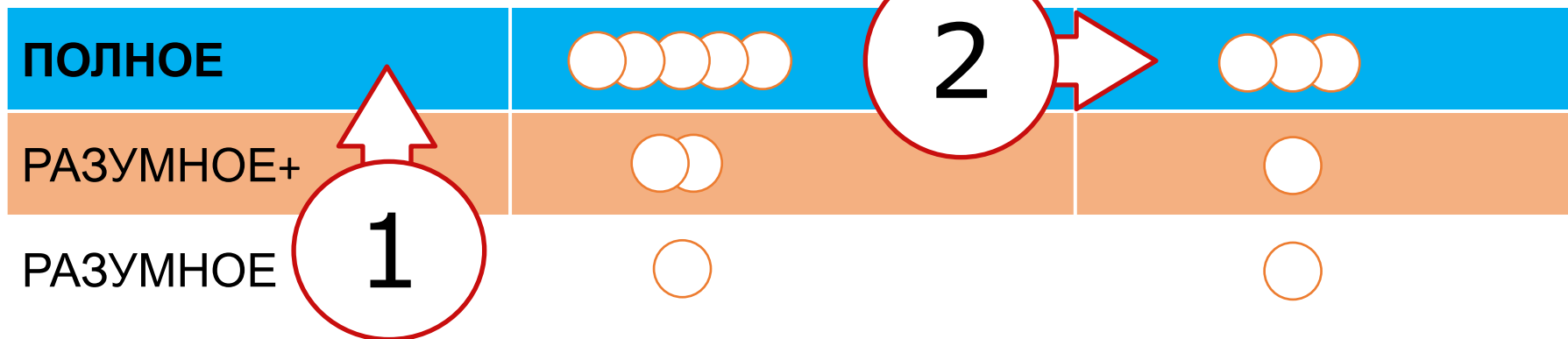


RENAULT СТРАХОВАНИЕ

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%

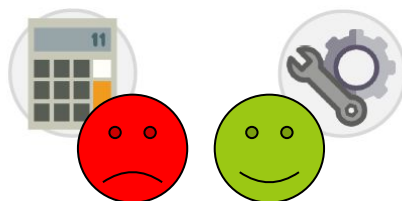
3.5%

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

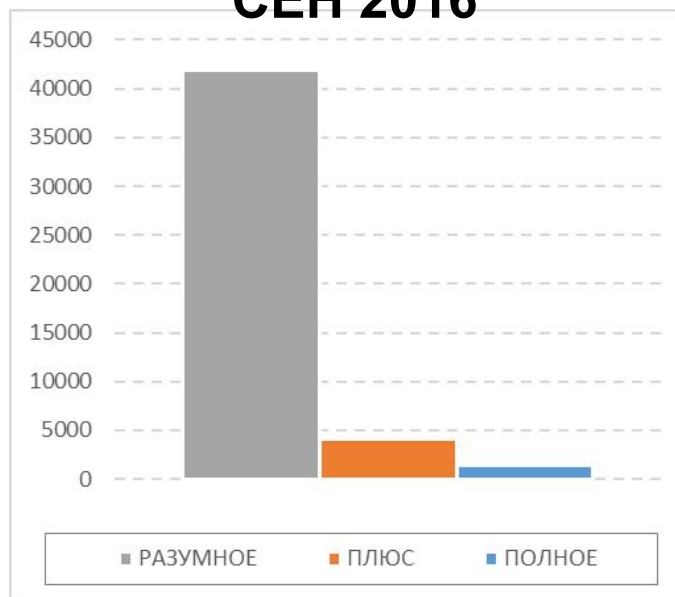


RENAULT СТРАХОВАНИЕ

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

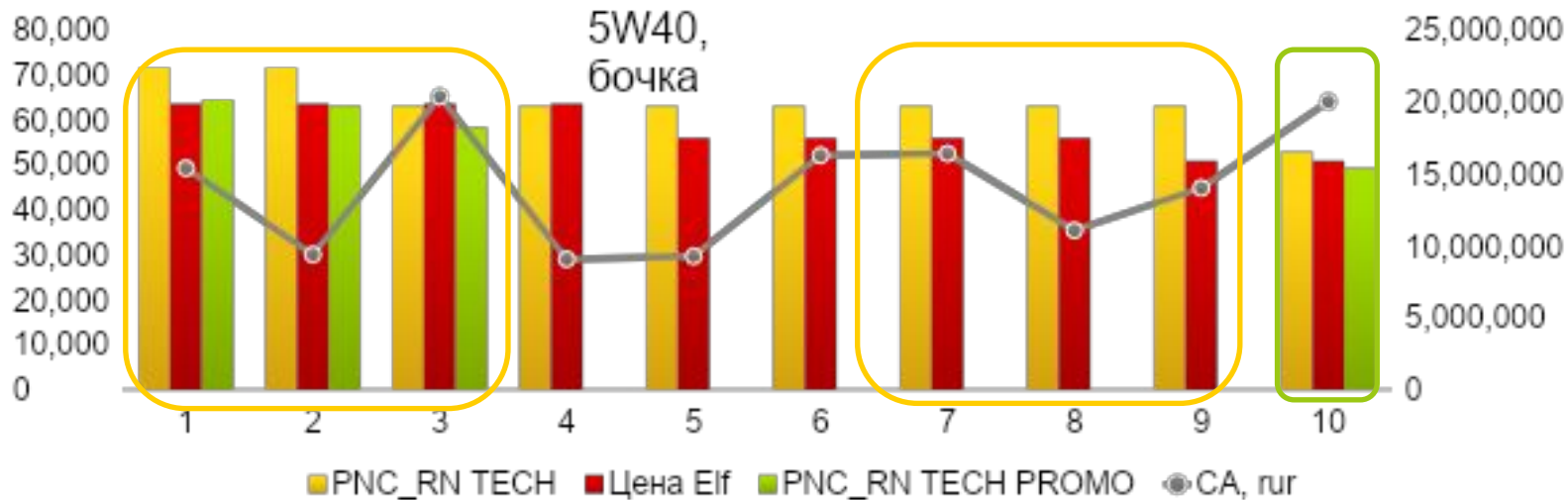
5

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

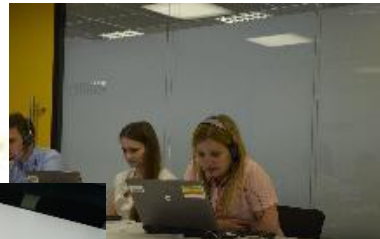


График вебинаров на осень:

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.

