

**LADA**

**Инструкция тайного  
покупателя**

**ВИЗИТ В ОТДЕЛ  
ПРОДАЖ**

**3 квартал 2019**

# ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- ✓ **Цель проверки:** оценка качества обслуживания и соблюдения дилерским центром стандартов LADA
- ✓ **Срок выполнения проверки по 3 кварталу 2019: с 1 июля по 31 августа 2019**
- ✓ **Легенда на 3 квартал 2019: LADA XRAY (ЛАДА ИКСРЭЙ)** ) (в случае отсутствия XRAY: LADA VESTA SW CROSS) , которую рассматриваете как альтернативу при выборе автомобиля. Нас интересует **максимальная комплектация**, при отсутствии, соглашаемся на меньшую.

*При отсутствии модели в автосалоне или на тест-драйве альтернативная модель: LADA VESTA SW CROSS (ЛАДА ВЕСТА СВ КРОСС)*

- ✓ **Этапы проверки:**

1. Звонок в автосалон
2. Визит в автосалон с проведением тест-драйва (*ожидание тест-драйва до 30 минут*)
3. Звонок дилера в течение **24 ч** после визита

- ✓ **Время визита в автосалон – не ранее, чем через час после открытия и не позднее, чем за 2 часа до окончания работы автосалона.** Режим работы дилерского центра уточняется на сайте дилера или по телефону.

- ✓ **Продолжительность визита: не менее 30 минут!**

Полноценная проверка занимает **около 1 часа**, пожалуйста, планируйте свое время заранее.

*Если время ожидания продавца **более 30 минут**, то уточняете причину длительного ожидания продавца и завершаете визит.*

- ✓ **Дата проверки и дилерский центр согласовываются с менеджером проекта.**

- ✓ Менеджер предоставляет Вам все необходимые контактные данные: адрес, телефон, сайт дилерского цен



# ПОДГОТОВКА

- ✓ Перед началом проверки зайдите на сайт [www.lada.ru](http://www.lada.ru) и ознакомьтесь с основными характеристиками модели, по которой будет проводиться проверка
- ✓ На сайте дилера (предоставляется менеджером) ознакомьтесь с режимом работы и схемой проезда в дилерский центр
- ✓ Ознакомьтесь с инструкциями и основными пунктами чек-листа
- ✓ **ВАЖНО!** Проверьте работу диктофона при посещении любого магазина. Аудиозапись должна быть разборчивая, без шумов
- ✓ **Обязательно!** Возьмите с собой водительские права и паспорт для прохождения тест-драйва. Уверенное вождение автомобиля на МКПП, так-как для тест-драйва может попасться автомобиль с механической коробкой переключения передач.

# ЭТАП 1: ЗВОНОК

- ✓ Звонок должен быть совершен **по телефону дилерского центра**, указанному на официальном сайте [www.lada.ru](http://www.lada.ru)
- ✓ Звонок должен быть **полностью сопровождаться аудиозаписью**
- ✓ Перед началом звонка Вы проговариваете на диктофон: **дата, время, город, адрес дилерского центра, сценарий проверки**
- ✓ **Легенда:** Вы звоните и интересуетесь покупкой автомобиля **LADA XRAY (ЛАДА ИКСРЭЙ)** (в случае отсутствия XRAY: LADA VESTA SW CROSS), которую рассматриваете как альтернативу при выборе автомобиля. Нас интересует максимальная комплектация, при отсутствии, соглашаемся на меньшую. Вопросы могут быть связаны с наличием, ценами, скидками. **Ведете себя**  
**максимально пассивно**, отвечаете на вопросы продавца, сами **НЕ** представляетесь, **НЕ** спрашиваете про визит и тест-драйв, **НЕ** ведете беседу. Инициатива должна быть на стороне продавца.  
После вопроса «Знаете ли Вы как добраться до нас?» отвечаем **отрицательно**, менеджер должен пояснить маршрут.
- ✓ **ВАЖНО!** При предложении продавца назначить встречу в салоне и обменяться контактами: **соглашаетесь!** Контактные данные называете **вымышленные**, т. к. звонок и визит не должны быть связаны между собой.
- ✓ Если продавец не проявляет инициативу по назначению встречи, то после ответов на ваши вопросы, прощаетесь и вешаете трубку.

# ЭТАП 2: ВИЗИТ

- ✓ Визит должен быть совершен **по адресу дилерского центра**, предоставленному Вам менеджером проекта
- ✓ Визит совершается только **индивидуально!** Запрещены проверки с друзьями, родственниками, детьми и животными.
- ✓ Визит должен **полностью сопровождаться аудиозаписью**
- ✓ Перед началом визита Вы проговариваете на диктофон: **дата, время, город, адрес дилерского центра, сценарий проверки (ДО входа в автосалон!)**
- ✓ **Легенда:** Вы впервые посещаете автосалон (без предварительной договоренности, о звонке **НЕ** говорите) для выбора автомобиля, Вас заинтересовал **LADA XRAY (ЛАДА ИКСРЭЙ)** (в случае отсутствия XRAY: LADA VESTA SW CROSS). Нас интересует **максимальная комплектация**, при отсутствии, соглашаемся на меньшую. Если Вас не встретили, то пройдите к модели и рассматривайте ее в течение 2-3 минут. Если продавец не подойдет, обратитесь к кому-нибудь из сотрудников ДЦ.  
**Ведите себя максимально пассивно**, лишь отвечая **конкретно** на вопросы продавца, сами инициативу в разговоре **НЕ** проявляйте. Автомобиль Вы хотите приобрести за наличные, но часть, возможно в кредит. При визите оставляете **только реальные контакты (телефон, е-мейл)**, по которым с Вами можно будет связаться **в течение 24 часов**.

**LADA**

# ЭТАП 2: ВИЗИТ

- ✓ **ОБЯЗАТЕЛЬНО!** Предложение тест-драйва должно быть от продавца.
- ✓ Если на этапе выдачи предварительного предложения продавец **НЕ** предложил пройти тест-драйв, то спросите сами про пробную поездку и возможность ее пройти сразу во время **визита**. Если продавец отказал в тест-драйве, то уточните **причину отказа**.

**Вы не можете отказаться от прохождения тест-драйва, в т. ч. от вождения автомобиля. Водительские права, паспорт, уверенное вождение на МКПП и АКПП для визита обязательны!**

## Дополнительные консультации:

Если ПК предлагает Вам дополнительные консультации, Вы должны проявить интерес к услугам **Кредитование, Страхование, Трейд-ин**. **Категорически запрещается отказываться от предложения.**

Для выполнения стандарта сотрудник должен познакомить Вас с сотрудниками ответственных отделов. Достаточно получить консультацию, без подробных расчетов.

**В случае если у Вас нет личного автомобиля, Вы можете отказаться от Трейд-ин.**

**!!!** Если сотрудник не проявляет инициативу и не предлагает консультации по **Кредитованию, Страхованию, Трейд-ин** - **запрещается самостоятельно просить его об этом.**

# ЭТАП 2: ВИЗИТ

Обратите внимание на следующие основные моменты во время визита, а также на очередность основных этапов

Этап покупки	Важные моменты
Встреча клиента	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Встретили ли сразу при входе?</li><li><i>Если не подошли в течение 2-х минут, то сами обратитесь за помощью к сотруднику ДЦ</i></li><li>✓ Кто встречал: администратор или продавец-консультант?</li><li>✓ Что делал встречающий Вас сотрудник?</li><li>✓ Если администратору не потребовалось вас провожать к ПК, на вопрос С6 отвечаем положительно.</li></ul>
Выявление потребностей	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Задавал ли продавец вопросы о Вас (НЕ затрагивающие автомобильную тематику) и Ваших мотивах покупки?</li><li>✓ Продавец выявлял потребности ДО обсуждения цен и выдачи предварительного предложения?</li></ul>
Презентация автомобиля	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Презентовал ли продавец Вам автомобиль по 6 точкам снаружи и внутри?</li><li>✓ Использовал ли продавец выявленные потребности при презентации автомобиля?</li><li>✓ Убедительно ли отвечал на Ваши возражения (минимум 2 – см. слайд 8-9)?</li><li>✓ Использовал ли конфигуратор для подбора автомобиля и палитру цветов (см. слайд 10)?</li></ul>
Тест-драйв	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Заранее запланируйте свой визит. Не допускается проведение тест-драйва в темное время суток.</li><li>✓ Предложил ли продавец сам пройти тест-драйв ДО выдачи предварительного предложения?</li><li><i>Если после выдачи ПП продавец так и не предложил пройти тест-драйв, спросите самостоятельно. В случае отказа – уточните причину.</i></li><li><i>Обязательное прохождение тест-драйва при условии его ожидания не более 30 минут</i></li><li>✓ Не допустимо отказываться от предложения сесть за руль во время тест-драйва</li><li>✓ Что делал продавец ДО начала движения/ когда был за рулем/ при смене мест/ когда Вы были за рулем?</li></ul>
Предварительное предложение	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Продавец предложил обсудить условия покупки ПОСЛЕ тест-драйва?</li><li>✓ Выдал ли продавец Вам персональное предварительное предложение</li><li>✓ Какие дополнительные услуги, программы кредитования, продукты, аксессуары предлагал Вам продавец?</li><li>✓ Продавец познакомил с сотрудником отдела кредитования?</li><li>✓ Продавец познакомил с сотрудником отдела Trade-in?</li><li>✓ <i>Категорически запрещается отказываться от консультаций по кредитованию и трейд-ин</i></li><li>✓ Дал ли продавец Вам свою визитку</li><li><i>Если продавец не выдал Вам сам визитку, попросите ее сами в завершении визита</i></li><li><b>ВАЖНО!</b> Оставьте продавцу свои реальные контакты (телефон, e-мейл) и согласитесь на следующий контакт (встреча через неделю/ звонок продавца в течение 24 часов)</li></ul>



# ВОЗРАЖЕНИЯ ПО МОДЕЛИ XRAY

Минимум 2 возражения из списка:

1. *Мало места для пассажиров на заднем сиденье.*
2. *Слишком дорого для LADA! (Почему так дорого?!)*
3. *Пластик в салоне твердый, дешевый, будет скрипеть...*

**Например:**

**1А.** «Почему у **LADA X-Ray** задние тормоза барабанные? Это же прошлый век и снижает эффективность торможения! У иномарок – давно дисковые!»

**1Б.** «По-моему только Жигули используют барабанные тормоза».

**2.** Мне кажется, что АМТ – не годится для динамичной езды в плотном потоке и за городом

(например – крутые подъемы). Почему нет предложения с качественным автоматом?»

**3А.** Машина за 800 тыс. рублей? За такие деньги можно купить вполне приличную иномарку..

**3Б.** Неужели нельзя предложить за эти деньги полноприводную версию?

**4.** За что платить такие деньги, если даже интерьер выглядит дешево.»

# ВОЗРАЖЕНИЯ ПО МОДЕЛИ VESTA

Минимум 2 возражения из списка:

- 1. Мало места для пассажиров на заднем сиденье.*
- 2. Слишком дорого для LADA! (Почему так дорого?!)*
- 3. Пластик в салоне твердый, дешевый, будет скрипеть...*

**Например:**

- 1. «Новая модель – значит «сырая», может быть стоит подождать какой-то срок?»*
- 2. «Говорят, что часто роботизированная коробка передач ломается»*
- 3. «Почему за такие деньги не ставят в автомобиле ксенон или линзованные фары?»*
- 4А. «За что платить такие деньги, если даже интерьер выглядит дешево.»*
- 4Б. «Неужели при такой цене на автомобиль, нельзя сделать качество пластика лучше?»*
- 5. «Я читал на форуме, что у **Vesta** – при температуре на улице -25 не сразу включается роботизированная коробка передач»*
- 6. «Почему нет бесключевого доступа в а/м и запуска двигателя с кнопки?»*



# ЭТАП 3: ЗВОНОК 24 ЧАСА

- ✓ **В течение 24 часов после визита** в дилерский центр с Вами должен связаться продавец или другой сотрудник для напоминания о встрече и уточнения появившихся вопросов. Поэтому обязательно оставляйте Ваш личный действующий номер телефона.
- ✓ Обратите внимание, какие вопросы задает сотрудник ДЦ, не оказывает ли он на Вас давления. Подтвердите Вашу договоренность о следующем контакте или назначьте новый. Потом позвоните и отмените визит.
- ✓ Если в течение 24 часов с Вами не связались из дилерского центра, то **по всем вопросам блока ставим «НЕТ».**
- ✓ *Если у Вас были пропущенные звонки от дилера, то попробуйте перезвонить и уточните в комментариях к блоку, сколько было звонков и почему Вы не смогли ответить.*
- ✓ **ВАЖНО!** Передача анкеты на проверку только после звонка дилера или через 24 часов после визита!

# ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

1. Предварительное предложение **(все страницы!)**
2. Визитка продавца-консультанта
3. Фасад ДЦ (фото делается **ПОСЛЕ** визита!)
4. Аудиозапись звонка в автосалон
5. Аудиозапись визита в автосалон

*Если были какие-либо рекламные материалы, то также прикладывайте их к анкете.*

# АУДИОЗАПИСЬ

- ✓ Для проведения проверки обязательно иметь **цифровое записывающее устройство (диктофон)** с **возможностью аудиозаписи до 90 минут**.
- ✓ Если в качестве диктофона используете телефон (смартфон), то обязательно ставьте его на **Бесшумный режим (авиа)**.
- ✓ Перед проверкой проверьте **исправность и качество записи Вашего диктофона**, а также его **зарядку!!!**
- ✓ Диктофон должен быть **надежно спрятан** и незаметен для посторонних, при этом должно быть **четко слышно Вас и собеседника**. Сделайте пробную аудиозапись при походе в любой магазин и проверьте качество записи.
- ✓ Аудиозапись звонка делайте **в режиме громкой связи**.
- ✓ В начале аудиозаписи Вы проговариваете на диктофон: **дата, время, город, адрес дилерского центра, сценарий проверки**.
- ✓ **ВАЖНО!** Аудиозапись производится в полном объеме проведенной проверки, с хорошим качеством, при котором слышно и Вас, и проводящего консультацию продавца. Отчеты по проверкам, представленные с **неполной или некачественной аудиозаписью, без аудиозаписи, а также с или недостоверно**

# ЗАПОЛНЕНИЕ АНКЕТЫ НА ПОРТАЛЕ

1. **В ходе проверки поэтапно заполните соответствующую часть анкеты на портале.** Комментарии по блокам должны быть подробными и информативными. Не допускаются односложные комментарии или копирование одного комментария по каждому блоку.
2. **После звонка в автосалон** заполните соответствующую часть на портале
3. **После визита** также максимально точно заполните анкету, проверяя по аудиозаписи детали.  
После каждого блока оставьте **комментарий по всем пунктам «НЕТ»**, а также **кратко опишите, что происходило и какие впечатления у Вас были (положительные/ отрицательные)**
4. **После звонка из дилерского центра** заполните блок «Пост-контакт» и отправляйте анкету на проверку. **Если прошло более 24 часов**, а звонка не было, то по всем вопросам блока ставите **«НЕТ»** и отправляете анкету на проверку.
4. **Прикрепите все необходимые материалы к анкете.** Внимательно проверяйте **формат файлов (.jpg или .mp3)** и дождитесь окончания загрузки. Для конвертации аудиофайлов используйте программу **Freemake Audio Converter** [http://www.freemake.com/free\\_audio\\_converter/](http://www.freemake.com/free_audio_converter/)
5. В случае необходимости доработки анкеты или уточнения деталей с Вами свяжется корректор или менеджер проекта.

# ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ

- ✓ **Не размещать диктофон/ телефон там, где много посторонних помех** (карман брюк, сумка, в руке, шуршащая куртка и пр.). Включать **авиа режим!** Предварительно сделайте тестовую аудиозапись при походе в магазин или диалоге с кем-нибудь.
- ✓ После входа в ДЦ выдерживать **минимум 2 минуты** перед тем, как самостоятельно обращаться к кому-либо из сотрудников. Данное время **нужно быть на виду в дилерском центре (рассматривать автомобиль)**, а не идти в кафе, уборную, сидеть в автомобиле и пр.
- ✓ **НЕ спрашивать про тест-драйв ДО выдачи персонального предварительного предложения**
- ✓ **Ведите себя пассивно** (НЕ спрашивайте про стоимость, комплектации, аксессуары, кредиты и пр.). Задавайте по возможности меньше вопросов об автомобиле. НЕ показывайте свою высокую осведомленность о модели: слышали, но деталей не знаете. Дайте возможность продавцу вести общение с Вами. Даже если продавец пассивен, не старайтесь вести общение самостоятельно.
- ✓ **Отвечайте конкретно на вопросы о потребностях, ваших ожиданиях** (для кого, зачем, как использовать, какой бюджет и пр.), без ответов типа: «Не знаю»/ «Не определился»/ «А/м не для меня, ничего не знаю». Не вдавайтесь в длительные и развернутые ответы, уходя от вопроса на другие темы. Конкретный ответ на конкретный вопрос.
- ✓ **Ведите себя естественно**, как при обычном посещении дилерского центра.
- ✓ **Фотографии делайте только ПОСЛЕ визита**.
- ✓ Оставляйте свой **реальный номер телефона и будьте на связи в течение 24 часов после визита**. С Вами должны связаться из дилерского центра, чтобы убедиться, что все в порядке.
- ✓ **Если по каким-либо причинам Вы не можете совершить визит в оговоренное время, сразу же предупредите** **этом менеджера проекта.**

**LADA**

# Штрафные санкции

Основания для применения штрафа:	Размер штрафа:
✓ Не предоставление в установленный срок анкеты и аудиозаписи визита.	100% стоимости одного визита
✓ Некачественная аудиозапись (неразборчивый диалог на протяжении половины времени визита, прерывание аудиозаписи).	100% стоимости одного визита
✓ Фальсификация отчетов (в том числе и постановочная аудиозапись).	100% стоимости одного визита
✓ Своевольное изменение механики визита и сценария (Вы отказались от прохождения тест-драйва, прервали визит, не выполнив все обязательные требования).	100% стоимости одного визита
✓ Невыполнение обязательств по выполнению сроков проверки и моментов, обозначенных в инструкции по визиту, и по легенде.	50% стоимости одного визита

**СПАСИБО И УДАЧИ НА ПРОВЕРКЕ!**

**LADA**