



Инструкции для Тайного покупателя **HAVAL F 7**

HAVAL

Краткое описание проекта

Цель проекта	<p>Оценить качество обслуживания, предоставляемого консультантами/менеджерами/сотрудниками в дилерских центрах HAVAL. Мы просим Вас дать честную, но строгую оценку. Для нас качество обслуживания чрезвычайно важно. Даже если консультант хорошо проявил себя в определённой части Вашего визита в ДЦ, пожалуйста, подумайте критически, что сотрудник мог сделать лучше, чтобы предоставленное качество обслуживания было ещё выше.</p>
Сценарий	<p>Вам необходимо проверить консультанта по автомобилям. Вы хотите приобрести новый автомобиль для себя. Следуйте одному из сценариев на Ваш выбор:</p> <p><u>Сценарий 1: «Пришло время сменить старое авто, рассматриваю разные варианты.»</u></p> <p><u>Сценарий 2: «Мой первый автомобиль, бюджет ограничен, но хочу надёжный автомобиль для большой семьи.»</u></p> <p><u>Сценарий 3: «Выбираю авто между китайскими брендами.»</u></p> <p><u>Сценарий 4: «А/м для загородных поездок с семьей, поездок на отдых/рыбалка/природа.»</u></p>
Целевой продукт	<p>Вы консультируетесь по автомобилю HAVAL</p> <p>Вам необходимо посетить ДЦ, получить консультацию по автомобилю и ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРОЙТИ ТЕСТ ДРАЙВ.</p>
Важные моменты визита	<ul style="list-style-type: none">• Когда к Вам подойдет сотрудник ресепшн, скажите, что Вы хотите приобрести новый автомобиль для себя. Во время ожидания консультанта Вы можете осмотреть интерьер салона и автомобили или присесть в клиентской зоне (если предложат).• Позвольте консультанту вести разговор, выявить Ваши потребности. Будьте открыты, но не проявляйте инициативу.• Если сотрудник предложит Вам напиток, присесть, каталог или помочь настроить wi-fi, согласитесь.• Вы обязательно должны пройти тест драйв в день визита. Для оформления документов необходимо иметь при себе действующее водительское удостоверение и паспорт.
Доказательство визита	<p>Качественная аудиозапись визита и цветные фото/скан-копии всех материалов, которые Вам выдали в ДЦ (фотографии всех страниц коммерческого предложения, визитка, брошюра по модели, листовки по аксессуарам, финансовым продуктам и пр.)</p>
Длительность визита	<p>Минимум 40 минут от начала консультации в салоне продаж и минимум 20 мин во время тест-драйва. Итоговая продолжительность визита должна составлять не более 2 часов.</p>
Несовершенство визита	<p>Зайдите в ДЦ не позже, чем за 2 часа до его закрытия, предварительно уточнив время работы на сайте. Если Вы не смогли совершить визит по причине закрытия ДЦ, пожалуйста, незамедлительно проинформируйте своего координатора об этом. Он пояснит, что Вам необходимо сделать, и даст Вам дальнейшие указания.</p>

ВИЗИТ и ТЕСТ-ДРАЙВ

Легенда	Альтернативы (Авто-Конкурент).	Ваши потребности	Цвет кузова	Пожелания к авто	Наличие/под заказ	Трейд-ин/Страхование/Кредитование
Haval F7	Nissan X-Trail	Сценарий 1: Пришло время сменить старое авто (SUV. Hyundai, Nissan, Renault), рассматриваю разные варианты	Темный цвет	Кожаный салон. Бывает ли светлый? Наверно пачкается быстро/Электрорегулировка сидений, зеркал. Насколько надежна электроника в этой модели?	Хочу приобрести автомобиль из наличия или из ближайшей поставки. Сроки: в течение месяца.	Трейд ин - интересуется; Страхование - интересуется; Кредитование - интересуется.
Haval F7	Kia Tucson	Сценарий 2: Мой первый автомобиль, бюджет ограничен, но хочу надежный автомобиль для большой семьи.	Не имеет значения	Интересуют системы безопасности. Система безопасности работает корректно?/Доступное обслуживание авто. У китайских автомобилей все запчасти оригинальные?	Хочу приобрести автомобиль из наличия или из ближайшей поставки. Сроки: в течение месяца.	Трейд ин - не интересуется; Страхование - интересуется; Кредитование - интересуется.

ВИЗИТ и ТЕСТ-ДРАЙВ

Легенда	Альтернативы (Авто-Конкурент).	Ваши потребности	Цвет кузова	Пожелания к авто	Наличие/под заказ	Трейд-ин/Страхование/Кредитование
<p>HaVal F7</p>	<p>Geely Atlas</p>	<p>Сценарий 3: Выбираю авто между китайскими брендами.</p>	<p>Темный цвет</p>	<p>Кожаный салон, цифровая приборная панель, датчика парковки, камеры заднего вида, навигационные системы. Что есть в Есть в HaVal F7?/ Камеры заднего и бокового вида? Где они размещены?</p>	<p>Хочу приобрести автомобиль из наличия или из ближайшей поставки. Сроки: в течение месяца.</p>	<p>Трейд ин - интересуется; Страхование - интересуется; Кредитование - интересуется.</p>
<p>HaVal F7</p>	<p>Hyundai Tucson</p>	<p>Сценарий 4: А/м для загородных поездок с семьей, поездок на отдых/рыбалка/природа.</p>	<p>Цвет не имеет значения.</p>	<p>Панорамная камера заднего вида, парковочные ассистенты, системы безопасности, круиз контроль. Какие есть системы безопасности? Можно ли регулировать высоту руля?/ Можно ли брать новый китайский кроссовер? Стоит ли он своих денег и что с качеством сборки?</p>	<p>Хочу приобрести автомобиль из наличия или из ближайшей поставки. Сроки: в течение месяца.</p>	<p>Трейд ин - интересуется; Страхование - интересуется; Кредитование - интересуется.</p>

Ключевые моменты

Подготовка к визиту	<ol style="list-style-type: none">1. Посетите официальный сайт импортера китайских внедорожников и кроссоверов HAVAL , ознакомьтесь с автомобилем, перейдя по ссылке https://www.haval.ru .2. Прочитайте полностью данные указания;3. Внимательно ознакомьтесь со всеми вопросами анкеты, а также вариантами ответа на них;4. Оденьтесь соответствующе;5. Заранее подготовьте и продумайте место крепления аудиозаписывающего устройства (диктофон) таким образом, чтобы его не было видно, но запись была хорошего качества.6. Очень важно, чтобы Вы ни в коем случае не раскрывали цель своего визита, и чтобы Ваше поведение во время консультации не привлекло к себе подозрения, что Вы - Тайный покупатель!!!
Перед входом в ДЦ	<p>Диктофон необходимо подготовить и включить заблаговременно до входа в салон. Не допускается сначала войти в салон, а потом включить запись. Перед входом в салон (например, в автомобиле) проговорите город, дату и время визита, адрес, Ваши ФИО.</p>
Общее впечатление	<ul style="list-style-type: none">• Ваша роль - вести себя так, как Вы обычно себя ведёте, являясь потенциальным клиентом. Вы должны оценить качество обслуживания, предоставляемого консультантом в дилерском центре HAVAL.
Атмосфера в дилерском центре	<ul style="list-style-type: none">• Уделите внимание атмосфере ДЦ: соответствовала ли она Вашим ожиданиям, Вашему представлению о том, как должен выглядеть ДЦ (чистота, освещение, музыка, дизайн, аромат).• При входе в ДЦ не стоит спешить и сразу идти в сторону интересующего автомобиля в шоу-руме. Дайте возможность сотрудникам полноценно Вас встретить: при входе сотрудник ресепшн ДЦ должен установить с Вами зрительный контакт и с улыбкой поприветствовать Вас. Сообщите о том, что хотели бы посмотреть автомобиль HAVAL F7.• Обратите внимание, что сделает сотрудник ресепшн после того, как Вы сообщите о своем желании приобрести автомобиль. Он должен связаться с менеджером и представить его Вам.
Приветствие	<ul style="list-style-type: none">• Обратите внимание, через какое время к Вам подойдет менеджер.• Если время ожидания менеджера составляет более 3 минут, сотрудник ресепшн должен уделить Вам внимание: например, помочь настроить wi-fi, предложить напитки (бесплатно).• Если в течение 15 минут ожидания к Вам так и не подойдут, обязательно повторите запрос сотруднику ресепшн. Если в течение 15 минут после второго запроса к Вам так никто не подойдет, Вы имеете право покинуть ДЦ.• Запомните, как Вас поприветствует ПК: представится ли он, назовёт ли свою позицию в ДЦ.

Ключевые моменты

Выявление потребностей

- После установления контакта с менеджером **не берите инициативу в разговоре на себя** и не указывайте сразу все характеристики и комплектацию интересующего Вас автомобиля. Предоставьте сотруднику возможность выявить Ваши потребности и предложить подходящие опции.
- В ходе разговора обязательно упомяните, что Вы также рассматриваете и другие марки (в соответствии с выбранным сценарием).
- Обратите внимание, как сотрудник отреагирует на эту фразу, и **о каких преимуществах Haval F 7** Вам будет рассказано.
- Для определения способности сотрудника работать с возражениями, обязательно выскажите несколько сомнений, касающихся выбранной модели автомобиля (задайте обязательные вопросы).

Знание продукта и презентация автомобиля

- Обратите внимание, как консультант представил Вам бренд, как он провел презентацию автомобиля.
- Не стесняйтесь задавать реальные вопросы, когда Вам нужна более подробная информация о чем-либо. Рассматривайте этот визит как настоящую возможность открыть для себя **Haval F 7**.
- **Во время презентации: оцените, связал ли менеджер преимущества автомобиля с Вашими личными потребностями?**
- Задайте сотруднику дополнительные вопросы по особенностям **Haval F 7**

Ключевые моменты

Тест-драйв

- **ВАМ НЕОБХОДИМО ПРОЙТИ ТЕСТ-ДРАЙВ В ДЕНЬ ВИЗИТА!**
- Для оформления документов на тест-драйв Вам понадобятся **паспорт и водительское удостоверение**. Запомните, были ли необходимые документы подготовлены сотрудником, или Вы заполняли их самостоятельно.
- **Обратите внимание на тестовый автомобиль:** был ли он чист, заправлен, исправен, прогрет/ охлажден (в зависимости от погодной ситуации)?
- Обратите внимание, связывал ли менеджер Ваши ранее озвученные потребности с особенностями автомобиля во время поездки.
- В конце поездки консультант должен спросить Вас о впечатлениях от автомобиля в целом и от пройденного тест-драйва.
- Обязательно запомните, сколько по времени длился тест драйв (начало тест драйва = посадка в автомобиль, конец тест драйва = выход из авто).

Поиск и конфигурация автомобиля

- Если консультант заинтересуется, когда Вы планируете покупать автомобиль, скажите, что **Вы могли бы рассмотреть автомобиль из наличия. Спросите у менеджера, могут ли Вам в этом случае предоставить скидку.**

Ключевые моменты

Дополнительные услуги

- Запомните, какие дополнительные услуги вам предложил менеджер(различные варианты страхования автомобиля, варианты финансирования покупки автомобиля или предложил пройти/проводил в отдел кредитования для получения полной информации.

Коммерческое предложение

- Менеджер должен рассчитать стоимость и распечатать Вам коммерческое предложение. Для того, чтобы обсуждение коммерческого предложения выглядело более реалистично, Вам предварительно необходимо ознакомиться с ориентировочной стоимостью данной модели и уточнить про возможность предоставления скидки.
- Обратите внимание, расскажет ли Вам сотрудник о финальном коммерческом предложении, используя аргументы в пользу особенностей автомобиля, его преимуществ и выгоды его покупки
- **Обязательно заберите с собой все материалы, которые Вам выдаст менеджер во время визита** (буклеты, коммерческое предложение, визитку, папку для документов). Если он не предложит Вам материалы, спросите его о коммерческом предложении.

Закрытие сделки

- Почувствовали ли Вы, что Вас побуждают и подталкивают к покупке выбранного автомобиля в конце визита. Попытался ли сотрудник выяснить, почему Вы сомневались в покупке?
- Попытался ли менеджер убедить Вас приобрести автомобиль? Какие аргументы были приведены?

Премиальное поведение

Обратите внимание на следующие моменты, которые характеризуют Ваш визит в целом:

- Соответствовали ли все сотрудники ДЦ своим внешним видом имиджу HAVAL(опрятная одежда, официальный стиль, наличие бейджа, чистая обувь, неяркий макияж у девушек)?
- **Проводил ли менеджер Вас до дверей/выхода?**
- Насколько сотрудники ДЦ были доброжелательны, улыбки, готовы помочь и ответить на вопросы?

Правила по заполнению анкеты

Правило 1: Анкета должна быть заполнена в течение 12 часов после совершения визита.

Правило 2: Перед заполнением анкеты внимательно прослушайте аудиозапись и заполните анкету строго в соответствии с аудиозаписью. Дословно указывайте в анкете фразы сотрудника, Ваши вопросы и другую информацию по визиту.

Правило 3: Обязательно сфотографируйте/отсканируйте ВСЕ материалы, которые Вам выдали в ДЦ и приложите их к анкете (все листы коммерческого предложения, визитные карточки, титульные листы флаеров и брошюр).

Правило 4: Комментарии должны быть основаны только на том, что может быть улучшено персоналом дилерского центра.

Правило 5: Комментарии должны быть обоснованы. Пример: “Мне понравился сервис, ПОТОМУ ЧТО [подробное и точное объяснение]”

Правило 6: Если Вы заметили какие-либо особенности (как отрицательные, так и положительные), которые выходят за рамки стандартных вопросов, просьба прописать их в комментариях, даже если по всем вопросам блок оценен на 100%.