



Инструкция для Тайного покупателя

Mercedes-Benz C-Class


Mercedes-Benz
The best or nothing.



Краткое описание проекта

Цель проекта	Оценить качество обслуживания, предоставляемого продавцами-консультантами (ПК) в дилерских центрах Mercedes-Benz.
Сценарий	Вы хотите приобрести новый автомобиль для себя. ВАМ НЕОБХОДИМО ПРОЙТИ ТЕСТ-ДРАЙВ В ДИЛЕРСКОМ ЦЕНТРЕ
Целевой продукт	Вы консультируетесь по автомобилю Mercedes-Benz C-Class . ПОСЕТИТЕ САЙТ ДО ВИЗИТА И ПОСМОТРИТЕ ВСЮ ИНФОРМАЦИЮ ОБ АВТОМОБИЛЕ, КОТОРЫЙ ВЫ ПО ЛЕГЕНДЕ СОБИРАЕТЕСЬ ПРИОБРЕСТИ: https://www.mercedes-benz.ru/passengercars.html#modeltabs
Важные моменты визита	<ul style="list-style-type: none">• Когда к Вам подойдет сотрудник ресепшн, скажите, что Вы хотите приобрести новый автомобиль для себя, затем подождите ПК и походите вокруг, осмотрите интерьер и автомобили.• Позвольте ПК вести разговор и выявить Ваши потребности, будьте открыты.• Выскажите несколько сомнений в приобретении Mercedes-Benz C-Class, упомяните, что Вы также рассматриваете и другие марки (Audi A4, BMW 3series)• Вы должны пройти тест-драйв в дилерском центре. Для оформления документов необходимо иметь при себе действующее водительское удостоверение и паспорт. Если тест-драйв не был проведён в день визита, обязательно укажите причину.
Доказательство визита	Качественная MP3 запись визита и цветные фото/скан-копии всех материалов, которые Вам выдали в ДЦ (например, фирменная папка, визитка продавца-консультанта, брошюра по модели, коммерческое предложение, листовки по аксессуарам, сервисным сертификатам, финансовым продуктам и пр.), фото салона. Перед входом в салон проговорите город, дату и время визита, адрес, Ваши ФИО, в конце визита проговорите время окончания проверки и ФИО сотрудника, который Вас консультировал.
Длительность визита	Минимум 40 минут от начала консультации в салоне продаж и минимум 20 мин на тест-драйве
Несовершенство визита	Зайдите в дилерский центр не позже, чем за 1,5 часа до ее закрытия. Предварительно уточните время работы дилерского центра на сайте. Если Вы не смогли совершить визит по причине закрытия ДЦ, пожалуйста, проинформируйте нас об этом в кратчайшие сроки. Мы поясним, что Вам необходимо сделать, и отправим Вам дальнейшие указания.

Сценарий: Визит и Тест-драйв в дилерском центре

Легенда	Хотел бы приобрести новый автомобиль для себя (примерный бюджет от 2 500 000 руб.)
Модель	Mercedes-Benz C180 или C200 4MATIC 
Альтернативные модели	BMW 3 (320i xDrive, 320d xDrive, 318i) и Audi A4 (1,4 TFSI)
Ваши потребности	Автомобиль нужен в основном для города, иногда для поездок за город. Хотел бы, чтобы автомобиль был комфортен как в передвижении по пробкам, так и по трассе
Наличие / под заказ	Хотел бы приобрести автомобиль из наличия, поставка в ближайший месяц
Трейд-ин	Не актуально, нынешний автомобиль продавать пока не планирую
Оплата	Кредит
Цвет кузова	Согласно Вашим предпочтениям
Цвет салона	Согласно Вашим предпочтениям
Комплектация	Согласно Вашим предпочтениям
Дополнительные опции	Сенсорная панель управления функциями мультимедийной системы, панорамная крыша, возможность подключения смартфона
Дополнительные вопросы по знанию продукта (выберите 1 вопрос)	<ul style="list-style-type: none"> • Можно ли заказать C200 4MATIC с подвеской с увеличенным дорожным просветом? • Какие возможности даёт функция интеграции смартфона? • Хочу более спортивный внешний вид, какой вариант экстерьера лучше выбрать в таком случае?

Информация по конкурентам

Для определения способности ПК работать с возражениями обязательно выскажите несколько сомнений, касающихся выбранной модели автомобиля. Упомяните, что Вы также рассматриваете и другие марки. Перед совершением визита ознакомьтесь с моделями конкурентов по нижеуказанным ссылкам.

Марка и модель автомобиля	Возможные аргументы (выберите 1-2 из списка ниже)
<p>BMW 3 (320i xDrive, 320d xDrive, 318i)</p> <p>https://www.bmw.ru/ru/all-models/3-series/sedan/2015/at-a-glance.html</p>	<ul style="list-style-type: none">• У BMW за сравнимые деньги можно приобрести автомобиль с более мощным двигателем или полным приводом.• У BMW часть нужных мне опций доступны уже в базовой комплектации (например, подогрев руля, 2-х зонный климат-контроль).• Мне нравится, как автомобиль выглядит внешне даже в базовой комплектации (например, внешний стайлинг и большие легкосплавные диски)
<p>Audi A4 (1,4 TFSI)</p> <p>https://www.audi.ru/ru/web/ru/models/a4/a4.html</p>	<ul style="list-style-type: none">• Более привлекательная цена автомобиля в схожей комплектации после скидок• Передний привод• Более мощная полноприводная версия• Есть докатка

Ключевые моменты

Подготовка к визиту	<ol style="list-style-type: none">1. Прочитайте полностью данные указания2. Внимательно ознакомьтесь с вопросами анкеты (включая информационные), а также вариантами ответа на них.3. Пройдите Сертификацию4. Продумайте заранее место крепления диктофона и оденьтесь так, чтобы он не был замечен.
Приветствие	<ul style="list-style-type: none">• При входе в дилерский центр не стоит спешить и сразу идти в сторону интересующего автомобиля в шоуруме, дайте возможность сотрудникам полноценно Вас встретить.• При входе сотрудник ресепшн дилерского центра должен установить с Вами зрительный контакт и с улыбкой поприветствовать Вас. Далее сотрудник ресепшн должен узнать Ваше имя и выяснить цель визита. В ответ на это Вы должны сказать, что хотели бы проконсультироваться по приобретению Mercedes-Benz C-Class.• Обратите внимание, что сделает сотрудник ресепшн после того, как Вы сообщите о своем желании приобрести автомобиль. По стандарту сотрудник ресепшн должен связаться с продавцом-консультантом, проводить к нему и представить его Вам.• Заметьте, насколько оперативно сотрудник ресепшн сможет найти продавца-консультанта. В идеале время ожидания продавца-консультанта должно составлять менее 5 минут.• Если время ожидания ПК составляет более 5 минут, сотрудник ресепшн должен уделить Вам внимание: например, помочь настроить Wi-Fi, предложить напитки.• Если в течение 15 минут ожидания ПК к Вам так и не подойдет, обязательно повторите запрос сотруднику ресепшн. Если в течение 15 минут после второго запроса к Вам все еще никто не подойдет, Вы имеете право покинуть дилерский центр.• Запомните, как Вас поприветствует продавец-консультант, представится ли он, назовет ли свою позицию в ДЦ.• Обратите внимание, соответствует ли внешний вид сотрудника ресепшн и продавца-консультанта премиальному уровню: опрятная одежда, официальный стиль, наличие бейджа, ухоженные руки, чистая обувь, неяркий макияж у девушек.

Ключевые моменты

Выявление потребностей	<ul style="list-style-type: none">• После установления контакта с продавцом-консультантом не берите инициативу в разговоре на себя и не указывайте сразу все характеристики и комплектацию интересующего Вас автомобиля. Предоставьте продавцу-консультанту возможность выявить Ваши потребности и предложить подходящие опции.• Посчитайте, сколько открытых вопросов задаст Вам ПК (вопросы, на которые нельзя ответить односложно, «да» или «нет»). Например: Как Вы планируете использовать автомобиль? Вам будет необходимо указать количество и сами вопросы в анкете после визита.• В ходе разговора обязательно упомяните, что Вы также рассматриваете и другие марки (BMW, Audi). Обратите внимание, как ПК отреагирует на эту фразу и о каких преимуществах Mercedes-Benz C-Class Вам будет рассказано. Для поддержания разговора используйте возможные аргументы из списка выше.• Для определения способности ПК работать с возражениями обязательно выскажите несколько сомнений, касающихся выбранной модели автомобиля (например, комплектация, цвет или детали салона, объем багажника и т.д.)
Знание продукта и презентация автомобиля	<ul style="list-style-type: none">• В ходе консультации ПК должен провести презентацию интересующей Вас модели автомобиля. Обратите внимание, насколько подробно ПК рассказывает про функции и опции автомобиля, связывает ли ПК преимущества автомобиля с Вашими личными потребностями в ходе презентации.• Если ПК спросит Вас, какие допции Вы бы хотели видеть в автомобиле, ответьте, что Вас интересует <i>панорамная крыша и возможность подключения смартфона</i>.• В ходе консультации обратите внимание, упомянет ли ПК следующие моменты:<ul style="list-style-type: none">○ <i>Возможные типы двигателей (Варианты ответа для C-Class: C 180, C 200 4MATIC, C 250, C 250 d 4MATIC, C 350e, C 43 4MATIC)</i>○ <i>Варианты экстерьера и интерьера и их особенности (базовый, AVANTGARDE, EXCLUSIVE, AMG LINE)</i>○ <i>Возможные варианты исполнения Mercedes-Benz C-Class (базовый, Особая серия, Sport)</i>○ <i>Дополнительные опции и основные особенности автомобиля на основании выявленных потребностей (например, сенсорная панель, панорамная крыша, навигационная система, полный привод 4MATIC, dynamic select, комфортная/ спортивная подвеска и её отличие от подвески с увеличенным дорожным просветом, система предупреждения столкновения и пр.).</i>• Задайте ПК дополнительные вопросы по особенностям Mercedes-Benz C-Class. Отрадите в комментарии к вопросу № 32, насколько полными и профессиональными были ответы ПК.

Ключевые моменты

Тест-драйв	<ul style="list-style-type: none">• ПК должен инициативно предложить Вам пройти тест-драйв, Вам следует согласиться. В случае если ПК в течение всего визита не предложил тест-драйв желаемой модели автомобиля, то Вам следует самостоятельно спросить о возможности проведения тест-драйва, но только после того момента, когда распечатанное коммерческое предложение будет Вам передано.• Если ПК предлагает Вам пройти тест-драйв на другой модели автомобиля, Вам следует согласиться и пройти тест-драйв на альтернативной модели, но коммерческое предложение и прочая информация должны быть получены по Mercedes-Benz C-Class.• Для оформления документов на тест-драйв Вам понадобятся паспорт и водительское удостоверение. Запомните, предоставили ли Вам на подпись документы перед прохождением тест-драйва (например, договор тест-драйва, согласие на обработку персональных данных).• Запомните, сколько времени Вы ожидали подготовки к тест-драйву (с момента передачи документов до момента посадки в тестовый автомобиль).• Если в ходе ожидания тест-драйва ПК предложит оценить Ваш автомобиль в трейд-ин, откажитесь, сказав, что Вы не планируете его продавать.• <u>До проведения тест-драйва, обратите внимание:</u><ul style="list-style-type: none">○ объяснил ли ПК Вам процедуру и продолжительность тест-драйва,○ предложил ли Вам выбрать маршрут тест-драйва из доступных вариантов, описал ли маршрут перед началом движения?○ уточнил, хотите ли Вы начать тест-драйв в качестве водителя или пассажира?○ помог ли ПК отрегулировать кресло, руль и зеркала?• Обратите внимание на тестовый автомобиль: был ли он оклеен снаружи; чист, заправлен, исправен, прогрет/ охлажден (в зависимости от погодной ситуации)?• Обратите внимание, связывал ли ПК Ваши ранее озвученные потребности с особенностями автомобиля во время поездки.• В конце поездки ПК должен спросить Вас о впечатлениях от автомобиля в целом и от пройденного тест-драйва.• Тест-драйв должен длиться не менее 20 минут. Если Вы проехали по маршруту быстрее, чем за 20 минут, а ПК предлагает Вам совершить второй круг или продолжить тест-драйв, Вы вправе отказаться, но стандарт необходимо оценить положительно.
Поиск и конфигурация автомобиля	<ul style="list-style-type: none">• Сообщите продавцу-консультанту, что Вы хотели бы приобрести автомобиль в ближайшее время, поэтому рассматриваете автомобиль либо из наличия, либо из ближайшей поставки. Обратите внимание, учёл ли ПК Ваши предпочтения по экстерьеру, интерьеру и доп. опциям во время поиска автомобиля?• Обратите внимание, использовал ли ПК различные образцы для демонстрации цветов кузова, вариантов отделки салона или продемонстрировал на автомобиле в салоне.• Продемонстрировал ли ПК выбранные опции, функции автомобиля либо на экспозиционном автомобиле, либо с помощью планшета/ цифрового экрана?

Ключевые моменты

Коммерческое предложение	<ul style="list-style-type: none">• Обсудите с продавцом-консультантом возможные варианты покупки автомобиля. ПК 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.• Дайте ПК возможность сделать Вам предложение по цене автомобиля, аксессуарам, дополнительным услугам. Если менеджер инициативно предлагает Вам дополнительные услуги, запомните, о каких услугах шла речь. Вы вправе прервать рассказ ПК, если сочтёте предложение неинтересным, и в этом случае стандарт должен быть зачтён.• Сообщите ПК, что планируете покупать а/м в кредит (первоначальный взнос и срок кредита – на Ваше усмотрение). Обратите внимание, кто будет проводить расчёт кредита – ПК или специалист отдела кредитования.• Поинтересуйтесь у ПК условиями гарантии на автомобиль.• Заметьте, расскажет ли Вам ПК 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 ПК во время визита (буклеты, коммерческое предложение, визитку, папку для документов). Если он не предложит Вам материалы, спросите его об этом.
Завершение визита	<ul style="list-style-type: none">• Обязательно обратите внимание на то, насколько вежливо и доброжелательно продавец-консультант с Вами попрощался, оставил ли свои контактные данные, договорился ли о последующем контакте, проводил ли до выхода.
Премиальное поведение	<p>Обратите внимание на следующие моменты, которые характеризуют Ваш визит в целом:</p> <ul style="list-style-type: none">• Присутствовал ли высокий уровень премиального обслуживания при общении с каждым сотрудником дилерского центра?• Чувствовали ли Вы себя комфортно во время посещения ДЦ?• Слушал ли Вас ПК внимательно и не перебивал?• Обратите внимание на поведение и речь сотрудников дилерского центра. Была ли их речь грамотна, насколько они были улыбкивы, дружелюбны, приветливы?• Укажите, получили ли Вы исчерпывающие ответы на все свои вопросы от сотрудников дилерского центра? Были ли они убедительными, профессиональными и заслуживающими доверия?

Внешний вид сотрудников (пример)



У всех сотрудников должен быть именной бейдж.

Ресепшн



Платье черное



Пиджак черный

Продавец-консультант

Мужчина



Костюм черный



Сорочка белая
Галстук серых оттенков

Продавец-консультант

Женщина



Рубашка белая



Костюм черный

Тест-драйв

Mercedes-Benz

Уважаемый клиент!

Мы рады приветствовать вас в Mercedes-Benz Центр продаж и обслуживания клиентов.

Ваше имя: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Электронная почта: _____

Модель автомобиля: _____

Цвет: _____

Ваша цель: _____

Дата: _____

Подпись: _____

Mercedes-Benz

Уважаемый клиент!

Мы рады приветствовать вас в Mercedes-Benz Центр продаж и обслуживания клиентов.

Ваше имя: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Электронная почта: _____

Модель автомобиля: _____

Цвет: _____

Ваша цель: _____

Дата: _____

Подпись: _____

Mercedes-Benz

Уважаемый клиент!

Мы рады приветствовать вас в Mercedes-Benz Центр продаж и обслуживания клиентов.

Ваше имя: _____

Адрес: _____

Телефон: _____

Электронная почта: _____

Модель автомобиля: _____

Цвет: _____

Ваша цель: _____

Дата: _____

Подпись: _____

1. Анкета для прохождения тест-драйва
2. Согласие на обработку персональных данных и коммуникацию

Коммерческое предложение



1. Папка для документов
2. Коммерческое предложение
3. Визитка
4. Брошюра по автомобилю
5. Листовка «Оригинальные аксессуары для а/м»
6. Листовка «Моя уверенность. Мой сервис»
7. Листовка «Mercedes-Benz Financial»

Mercedes-Benz

Правила по заполнению анкеты

Правило 1: Анкета должна быть заполнена в течение 24 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.

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%.