



## Концепция дилерского мероприятия «LADA Day Service»



03.05.2017



## **Основные цели акции:**

- Привлечение новых клиентов;
- Создание положительного имиджа сервиса официального дилера;
- Использование потенциала рынка: увеличение продаж запасных частей, нормо-часов и аксессуаров.

## **Дополнительные цели акции:**

- Повышение лояльности постоянных покупателей;
- Стимулирование продаж новых автомобилей;
- Привлечение клиентов «из гаражей».

## **Целевая аудитория:**

Владельцы автомобилей LADA, не посещающие или редко посещающие официальные сервисные центры LADA. В первую очередь необходимо ориентироваться на клиентов, у которых только недавно закончилась гарантия на а/м. Предпочтительный возраст целевой аудитории 25-35 лет.

**Дата:** преимущественно выходные дни



## Формат акции:

- Приглашение владельцев автомобилей LADA на бесплатную диагностику. (Прорабатывается собственная клиентская база дилера);
- Период действия акции: проводится в 1 или 2 дня по выбору в зависимости от количества желающих. Предпочтение отдается акции в выходные дни;
- Формат диагностики согласовывается с каждым дилером индивидуально (предпочтение отдается диагностике с применением специальных стендов и диагностического оборудования): проверка тормозов, амортизаторов, диагностика ЭСУД, проверка АКБ, замер компрессии в цилиндрах ДВС и т.д.), а также диагностике ходовой, выхлопной системы с применением подъемников.

## Аргументы для клиентов:

- Диагностика производится бесплатно;
- Диагностика производится в присутствии клиента;
- Специальные условия на приобретение оригинальных запчастей и обслуживание;
- Опыт профессионалов, регулярно повышающих свою квалификацию;
- Использование только оригинальных запчастей;

## Инструменты информирования об акции:

Рекомендовано: рассылки (почтовые, SMS), обзвон, сайт дилерского центра, группы дилера в социальных сетях Дополнительно: промоакции, клиентские мероприятия, ATL-реклама

## Старт анонсирующей кампании:

За 2-3 недели до мероприятия (конкретная дата в рамках периода выбирается самостоятельно)



## Запись:

1. **Одновременно со стартом анонсирующей кампании** происходит запись клиентов (по базе) на определенное время, рекомендуемый интервал записи 30 минут на каждого участника;
2. **Накануне** происходит предварительный обзвон участников с целью двухстороннего подтверждения встречи (в случае отказа присутствовать производится замена);

**Обязательно необходимо записать ~130% от доступной сетки записи на случай, если записанный клиент в последний момент вдруг передумает.**

## Организация:

- В сервисной зоне необходимо обеспечить чистоту и порядок, поскольку акция предполагает диагностику в присутствии клиента.
- Необходимо задействовать максимальное количество Мастеров-консультантов, ассистентов Сервиса и диагностов.
- В сервисной зоне выделяют несколько подъемников для проведения диагностики в зависимости от количества задействованных мастеров-консультантов и записанных клиентов. На выделенных подъемниках диагностику осуществляют мастер-консультант и механик.
- На остальных подъемниках возможно проведение ремонта и обслуживания, предпочтение отдается участникам акции. При невозможности (ограниченности ресурса) произвести ремонт в день акции, клиента необходимо записать на удобное для него время.
- Необходимо обеспечить наличие запчастей и аксессуаров, которые могут быть реализованы непосредственно во время акции: расходные материалы, элементы подвески, быстроизнашиваемые детали, рабочие жидкости, брызговики, шины, коврики, защита картера, щетки стеклоочистителей и т.д.
- Маркетологу рекомендуется провести совещание с рабочей группой.



**Акцию необходимо проводить в формате клиентского мероприятия (с небольшим фуршетом в клиентской зоне и организации фотозоны).**

## **1. Клиент приезжает в салон**

- Его встречает администратор и ассистенты Сервиса, для которого организована специальная стойка и рабочие места. Администратор проводит полное сопровождения клиента: встреча, информирование, сбор контактных данных, организация фото после диагностики. Ассистенты проводят встречу и оформление документов в соответствии со стандартами.

## **2. Мойка ~ 20 минут (бесплатная техническая)**

- В это время клиент информируется о наличии специальных предложений у дилера (акции, специальные цены на аксессуары) и особенно о начале действия программы для а/м старше трех лет и о наличии и стоимости пакетных предложений (деталь + работа) у дилера.
- Если клиент проявляет интерес, отдел продаж демонстрирует новые модели LADA и предлагает совершить тест-драйв.

## **3. Диагностика ~ 30 минут**

- Обязательно прием и диагностика а/м в присутствии клиента, по желанию клиент может присутствовать в сервис-зоне при по следующем ремонте (провести короткий инструктаж, выдать жилет клиента).
- Или может отдохнуть в клиентской зоне, где организован легкий фуршет (кофе, чай, соки, печенье, легкие закуски, фруктовая нарезка и т.д.).
- Сотрудники отдела продаж ненавязчиво рассказывают и демонстрируют новые модели LADA и предлагают совершить тест-драйв, если клиент расположен к общению.

## **4. Подведение результатов диагностики ~ 15-20 минут**

- По результатам диагностики делаются рекомендации по устранению неисправностей и обслуживанию а/м. Рекомендации фиксируются в документах, которые выдаются клиенту, проводится калькуляция стоимости ремонта;
- На рекомендованные работы предоставляется скидка (обычно 10%-20% на работы и/или 10%-20% на детали). Предложения («сертификат на ремонт» и/или «сертификат на покупку деталей со скидкой») действуют ограниченное время, обычно в течение 1-2 месяцев;
- После проведения диагностики для пост-отчета необходимо сделать фотографию клиента в фотозоне (при его согласии) с вручением сертификата(-ов) и пакета с сувенирной продукцией.

# Отчетность по акции



Модель	Год выпуска а/м	Рекомендации после диагностики	Последующий ремонт (если есть)	Сумма ремонта, включая работы и детали (руб.)	Контактные данные: Имя / телефон / e-mail

**Сроки предоставления отчета:** отчет в формате excel необходимо прислать ответственному сотруднику от УпМ в течение 3-х рабочих дней после использования сертификата клиентом.



**1. Комплект рекламных материалов** (будет направлен по электронной почте ответственному сотруднику дилерского центра)

**Список материалов:**

- Пресс-вол для фотозоны;
- Ролл-ап;
- Наклейка-ограничитель на пол в сервис-зоне (зона, за которую клиенту нельзя заходить);
- Афиша А1;
- Сертификаты;
- Макет для сайта на домене lada.ru;
- Тейбл-тент;

**2. Компенсация затрат на мероприятие в размере 50%, но не более 75 000 рублей.**

Под компенсацию попадают следующие позиции: POSm, кейтеринг, видеограф, фотограф. Анонсирующая компания компенсируется в рамках нормативов на рекламу при условии размещения через уполномоченное агентство.

**Ориентировочная смета:**

- Кейтеринг – 30 000 руб.
  - Фотограф – 15 000 руб.
  - Видеограф – 10 000 руб.
  - POSM –20 000 руб.
- Итого:** 75 000 руб.

**KPI:** не менее 30 участников



**18**  
МАРТА

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР LADA  
**МЕДВЕДЬ ЛАДА**  
#LADADAYSERVICE

**БЕСПЛАТНАЯ  
КОМПЛЕКСНАЯ  
ДИАГНОСТИКА**  
ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ LADA



\*ПОДРОБНОСТИ В САЛОНЕ  
ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЕРА  
МЕДВЕДЬ ЛАДА\*

**Медведь Лада**  
Красноярск, пр-т Metallургов, 2М.  
Телефон СТО (391) 290-27-00  
www.medved.lada.ru

**LADA**

**18**  
МАРТА  
СУББОТА

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР LADA  
**МЕДВЕДЬ ЛАДА**



**#LADADAYSERVICE**



**СЕРТИФИЦИРОВАННЫЕ  
СПЕЦИАЛИСТЫ**

**ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ**

**БЕСПЛАТНАЯ  
КОМПЛЕКСНАЯ  
ДИАГНОСТИКА**  
ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ LADA

\*ПОДРОБНОСТИ В САЛОНЕ ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЕРА\*

**Медведь Лада**  
Красноярск, пр-т Metallургов, 2М.  
Телефон СТО (391) 290-27-00  
www.medved.lada.ru

**LADA**



# Афиша А1 / А4





**18**  
МАРТА

**#LADADAYSERVICE**

**БЕСПЛАТНАЯ КОМПЛЕКСНАЯ**  
**ДИАГНОСТИКА** ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ LADA



\*ПОДРОБНОСТИ В САЛОНЕ ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЕРА

<b>18</b> МАРТА СУББОТА		<b>#LADADAYSERVICE</b>	
	<b>БЕСПЛАТНАЯ КОМПЛЕКСНАЯ ДИАГНОСТИКА</b> ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ LADA	 	<b>СЕРТИФИЦИРОВАННЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ</b> <b>ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ</b>



**18** МАРТА

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР LADA  
**МЕДВЕДЬ ЛАДА**  
ПРИГЛАШАЕТ:

**#LADADAYSERVICE**

**БЕСПЛАТНАЯ  
КОМПЛЕКСНАЯ  
ДИАГНОСТИКА**  
ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ LADA



\*ПОДРОБНОСТИ В САЛОНЕ ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЕРА «МЕДВЕДЬ ЛАДА».

**LADA**

**18**  
МАРТА  
СУББОТА

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР LADA  
**МЕДВЕДЬ ЛАДА**



**#LADADAYSERVICE**

**БЕСПЛАТНАЯ  
КОМПЛЕКСНАЯ  
ДИАГНОСТИКА**  
ВАШЕГО АВТОМОБИЛЯ LADA



СЕРТИФИЦИРОВАННЫЕ  
СПЕЦИАЛИСТЫ

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА  
ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

ОРИГИНАЛЬНЫЕ  
ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

\*ПОДРОБНОСТИ В САЛОНЕ ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЕРА



**LADA**





ДЕНЬ СЕРВИСА **LADA** #LADADAYSERVICE





#LADADAYSERVICE  
ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС LADA



## СЕРТИФИКАТ

ДАННЫЙ СЕРТИФИКАТ ПОДТВЕРЖДАЕТ, ЧТО АВТОМОБИЛЬ LADA \_\_\_\_\_ ГОС. НОМЕР \_\_\_\_\_  
ВЛАДЕЛЕЦ \_\_\_\_\_

ПРОШЕЛ КОМПЛЕКСНУЮ ДИАГНОСТИКУ В РАМКАХ АКЦИИ «ДЕНЬ СЕРВИСА LADA».

СЕРТИФИКАТ ДАЁТ ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ ВЫГОДЫ В РАЗМЕРЕ **XX%** НА ОРИГИНАЛЬНЫЕ ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ LADA  
И **XX%** НА СЕРВИСНЫЕ РАБОТЫ В **АВТОЦЕНТРЕ (НАЗВАНИЕ ДЦ) ДО XX.XX.XXXX.**

\*СЕРТИФИКАТ ДЕЙСТВУЕТ НА РАБОТЫ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ДИАГНОСТИКИ #LADADAYSERVICE.

ДИРЕКТОР СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА  
ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЛЕРА LADA  
МЕДВЕДЬ LADA

М.П.

В.В. ВАСИЛЬЕВ

LADA



# Лента на пол сервисной зоны, оградительная



Раппорт - 50 см

50 см

#LADADAYSERVICE

50 см

ДЕНЬ СЕРВИСА LADA

#LADADAYSERVICE

ДЕНЬ СЕРВИСА LADA

#LADADAYSERVICE

ДЕНЬ СЕРВИСА LADA



# Наклейка на боковую сторону панели – 5x5 см



АВТОМОБИЛЬ ПРОШЕЛ 18 МАРТА 2017 Г.  
КОМПЛЕКСНУЮ ДИАГНОСТИКУ  
В РАМКАХ АКЦИИ «ДЕНЬ СЕРВИСА LADA»

**#LADADAYSERVICE**  
ОФИЦИАЛЬНЫЙ СЕРВИС LADA



ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДИЛЕР LADA  
ЛАДА-ЦЕНТР ПУЛКОВО



Место размещения  
наклейки







## Согласование концепции

Елена Суненкова / [EH.Sunenкова@vaz.ru](mailto:EH.Sunenкова@vaz.ru)

Антон Ермишин / [AS.Ermishin@vaz.ru](mailto:AS.Ermishin@vaz.ru)

## Согласование макетов

Екатерина Спиридонова / [ES.Spiridonova@vaz.ru](mailto:ES.Spiridonova@vaz.ru)

## Предоставление отчетов (слайд 6)

Елена Суненкова / [EH.Sunenкова@vaz.ru](mailto:EH.Sunenкова@vaz.ru)