



>> Инструкция для Тайного покупателя smart



>> Краткое описание проекта



Цель проекта	Оценить качество обслуживания, предоставляемого продавцами-консультантами (ПК) в дилерских центрах smart.
Сценарий	Сценарий проверки более подробно описан в инструкции к визиту, которую можно скачать в разделе краткой информации «Инструкция»..
Целевой продукт	Вы консультируетесь по автомобилю smart. ПОСЕТИТЕ САЙТ ДО ВИЗИТА И ПОСМОТРИТЕ ВСЮ ИНФОРМАЦИЮ ОБ АВТОМОБИЛЕ, КОТОРЫЙ ВЫ ПО ЛЕГЕНДЕ СОБИРАЕТЕСЬ ПРИОБРЕСТИ: https://www.smart.com/ru/ru/index/smart-forfour-453.html?wcmmode=DISABLED
Важные моменты визита	• Перед тем, как пойти на визит обязательно позвоните в ДЦ, чтобы убедиться в том, что специалист по автомобилям smart присутствует на рабочем месте. • Когда к Вам подойдет сотрудник ресепшн, скажите, что Вы хотите просто посмотреть представленные автомобили. Затем пройдите в салон, найдите автомобиль Mercedes-Benz CLA и осматривайте его несколько минут, после чего пройдите к автомобилю smart и ожидайте, пока к Вам подойдет продавец-консультант. • Позвольте ПК вести разговор и выявить Ваши потребности, будьте открыты. • Выскажите несколько сомнений в приобретении smart (недостаточно солидный, сомнения в безопасности, не очень вместителен). • 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 проведен 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.
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

>> Основные преимущества smart



engineered with Mercedes-Benz



>>

безопасный

- > капсульно-каркасная система, аналог FORMULA 1
- > 5 AIRBAG в базе
- > самый безопасный среди авт. в своей массе



>>

экономичный

- > средний расход в смешанном цикле 4,7 л/100км

>>

компактный

- > длина всего 3,49м
- > эталонный радиус разворота 8,65м

>>

вместительный

- > полноценный просторный салон для 4х пассажиров
- > багажник объемом до 975л и общей длиной 2,2м
- > задние двери, открывающиеся на 95°

>>

статусный

- > бренд DAIMLER AG / Разработан совместно с Mercedes-Benz

>> Mercedes-Benz

экологичный

- > выброс CO₂ 97 г/км

готов к зиме

- > ABS, ESP в базе
- > высокий клиренс
- > короткие свесы
- > короткая база
- > задний привод => удобство

>> Ключевые моменты



Подготовка к визиту	1. Прочитайте полностью данные указания 2. Внимательно ознакомьтесь с вопросами анкеты (включая информационные), а также вариантами ответа на них. 3. Пройдите Сертификацию 4. Продумайте заранее место крепления диктофона и оденьтесь так, чтобы он не был замечен.
Приветствие	• 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 просто посмотреть представленные автомобили. Затем пройдите в салон, найдите автомобиль Mercedes-Benz CLA и осматривайте его несколько минут, после чего пройдите к автомобилю smart и ожидайте, пока к Вам подойдет продавец-консультант. • Если в течение 15 минут ожидания ПК к Вам так и не подойдет, обязательно скажите сотруднику ресепшн, что хотели бы проконсультироваться по автомобилю smart. Обратите внимание, что сделает сотрудник ресепшн после того, как Вы сообщите о своем желании получить консультацию по автомобилю. По стандарту сотрудник ресепшн должен связаться с продавцом-консультантом, проводить к нему и представить его Вам. • Если в течение 15 минут после Вашего запроса к Вам все еще никто не подойдет, Вы имеете право покинуть дилерский центр. • 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. • 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 имиджу smart: опрятная одежда, официальный / casual стиль, наличие бейджа, ухоженные руки, приятный запах, чистая обувь, макияж у девушек не яркий.

>> Ключевые моменты



Выявление потребностей	• 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 ПК 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 изначально Вы планировали приобрести Mercedes-Benz CLA. Обратите внимание, как ПК отреагирует на эту фразу и о каких преимуществах smart Вам будет рассказано. • Для определения способности ПК работать с возражениями обязательно выскажите несколько сомнений, касающихся выбранной модели автомобиля (например, безопасность, цвет или детали салона, объем багажника и т.д.) • Если ПК спросит Вас, какие допции Вы бы хотели видеть в автомобиле, ответьте, что пока не определились, так как в первый раз видите этот автомобиль и хотели бы побольше узнать о доступных вариантах.
Знание продукта и презентация автомобиля	• 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. • В ходе консультации обратите внимание, упомянет ли ПК следующие моменты: ○ Возможные типы двигателей (Варианты ответа для smart: 52кВт, 66кВт, BRABUS 80кВт, электрический electric drive 60кВт) ○ smart разработан совместно с "Мерседес-Бенц" ○ Наличие активных и пассивных систем безопасности ○ Преимущества коробки переключения передач с двойным сцеплением DCT twinamic ○ Преимущества малого радиуса разворота ○ Преимущества использования smart в городе (маневренность, удобство парковки, низкий расход топлива, start/stop и т.д.) ○ Различные цветовые вариации кузова и салона, линии оснащения, пакеты дополнительных опций на основании выявленных потребностей • Задайте ПК дополнительные вопросы по особенностям smart. Отрадите в комментарии к вопросу № 17, насколько полными и профессиональными были ответы ПК.

>> Ключевые моменты



Тест-драйв

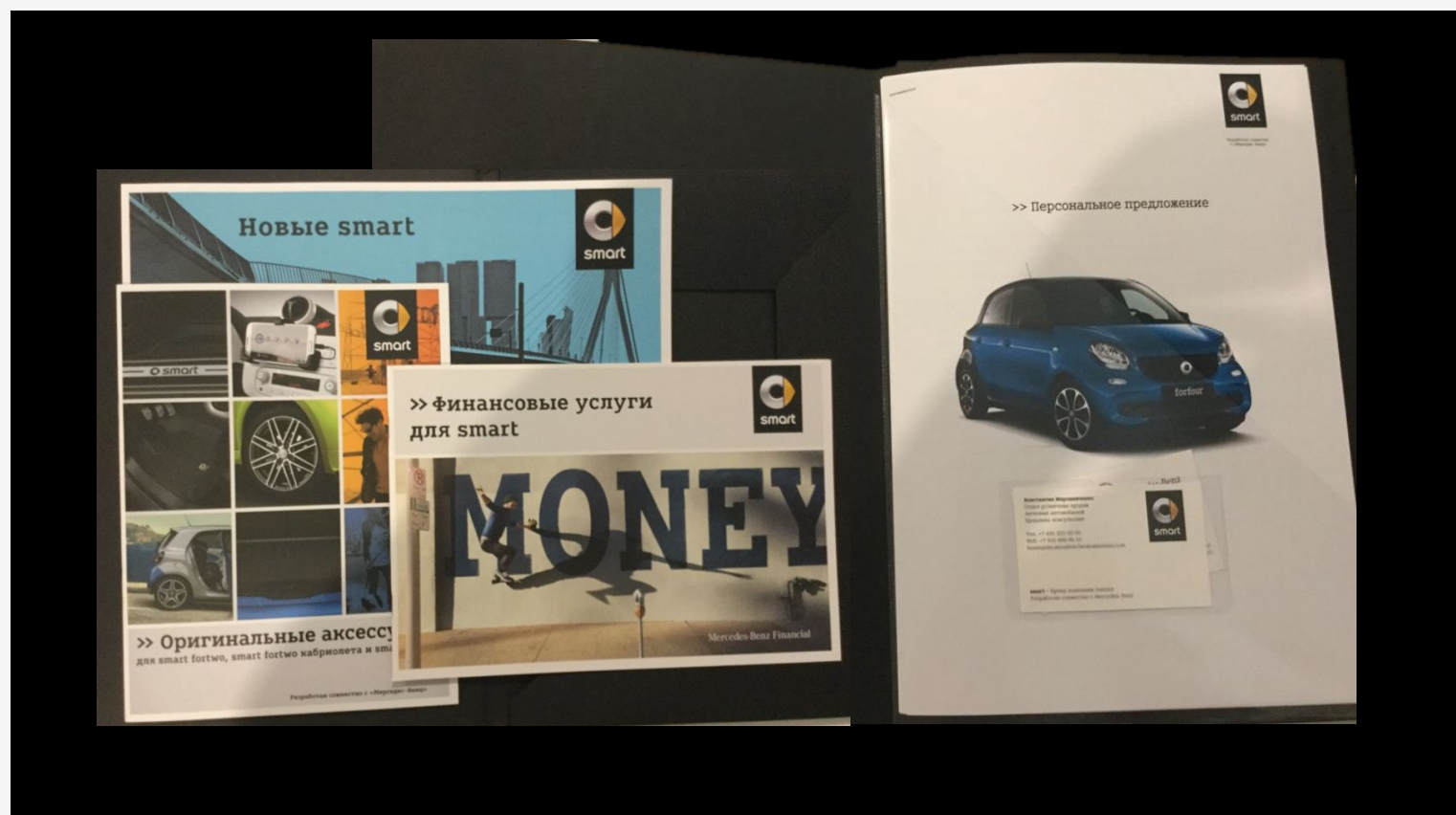
- ПК должен инициативно предложить Вам пройти тест-драйв, Вам следует согласиться. В случае если ПК в течение всего визита не предложил тест-драйв желаемой модели автомобиля, то Вам следует самостоятельно спросить о возможности проведения тест-драйва, но только после того момента, когда распечатанное 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 smart.
- 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).
- До проведения тест-драйва, обратите внимание:
 - 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 клеен снаружи; чист, заправлен, исправен, прогрет/ охлажден (в зависимости от погодной ситуации)?
- Заметьте, рассказал ли Вам ПК минимум о 3-х важных технических характеристиках и преимуществах автомобиля во время тест-драйва. Были ли высказывания ПК связаны с Вашими потребностями?
- 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.

>> Ключевые моменты



Коммерческое предложение	- Обсудите с ПК возможные варианты покупки автомобиля. Сообщите продавцу-консультанту, что Вы хотели бы приобрести автомобиль в течение 2-3 месяцев, поэтому рассматриваете автомобиль из наличия, но также готовы рассмотреть и под заказ. - Обратите внимание, использовал ли ПК телевизионную панель, планшет или экран компьютера для демонстрации и сравнения, например, различных линий исполнения экстерьера, интерьера, опций, аксессуаров, оборудования выставленных автомобилей, систем в программе PIT.smart или конфигураторе? - 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 и дополнительным услугам. Если менеджер инициативно предлагает Вам дополнительные услуги, запомните, о каких услугах шла речь. Вы вправе прервать рассказ ПК, если сочтёте предложение неинтересным, но в этом случае стандарт должен быть зачтён. - Сообщите ПК, что планируете покупать а/м в кредит (первоначальный взнос - до 500 000 руб.). Обратите внимание, кто будет проводить расчёт кредита – ПК или специалист отдела кредитования. - Обратите внимание, предложит ли Вам ПК различные варианты страхования автомобиля по программе «Мерседес-Бенц Страхование». Проявите заинтересованность в получении расчёта по стоимости страхового полиса. - Если ПК будет предлагать Вам трейд-ин, откажитесь, сославшись на то, что пока не планируете продавать текущий автомобиль. - Если ПК будет предлагать Вам приобрести сервисный сертификат, откажитесь. - 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	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	Обратите внимание на следующие моменты, которые характеризуют Ваш визит в целом: - 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? - Использовал ли ПК в процессе беседы уменьшительно-ласкательные слова по отношению к автомобилю(например, машинка, автомобильчик и пр.)?

>> Пример коммерческого предложения



Папка для документов, коммерческое предложение, визитка продавца-консультанта, брошюра по модели, информация по аксессуарам, брошюра по финансовым услугам

>> Инструкция 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%.

**>> Удачной
проверки!**

