

ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»

Политика для наших клиентов



ЦЕЛЬ КОМПАНИИ ТОЙОТА

**Хорошее
отношение и
постоянное
внимание**



**Достижение
удовлетворения
клиентов №1 в мире и
клиент на всю жизнь**



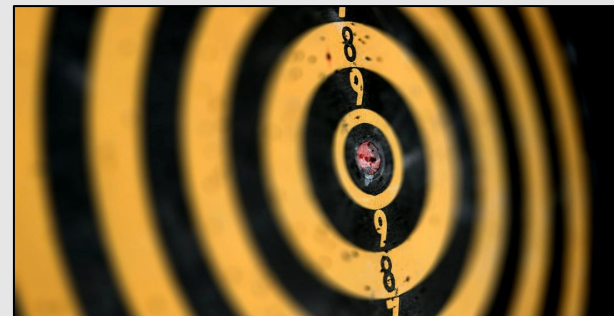
ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»

Гарантия только что кончилась, а автомобиль сломался.

- Какие чувства испытывает клиент в этот момент?
- Удовлетворен ли он маркой Тойота?
- Что мы можем сделать, чтобы вернуть доверие клиента марке Тойота?



Основные задачи политики «Доброй воли»



- Укрепить лояльность клиента к марке
- Помочь дилеру удержать / привлечь клиента
- Не вступать в противоречие с национальным законом о защите прав потребителя, когда невозможно определить ответственность (ремонт в соответствии с договором поставки)
- Разграничить ответственность с производителем

ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»



Что такое Политика «Доброй Воли» ?

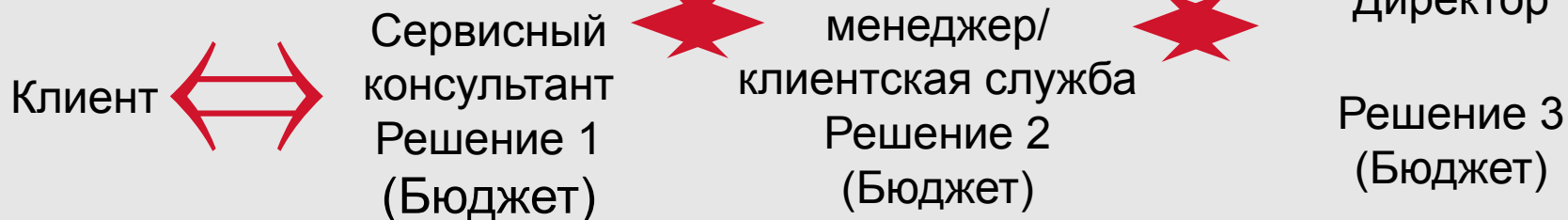
- «Добрая воля» - это не расширение обычной гарантии
- «Добрая воля» применяется от случая к случаю

ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»

- Программа применяется в интересах удовлетворения клиента на индивидуальной основе.
- В общем случае программа предусматривает участие 3-х сторон: клиент, дилер, ТМР.
- Клиент должен иметь представление, что ремонт, производимый по данной программе - это не обязанность производителя / дилера, а его добрая воля.
- Ремонт по данной программе носит характер решения технической проблемы, которая не позволяет эксплуатировать автомобиль (а не улучшение его внешнего вида или потребительских качеств).

ПОЛИТИКА «ДОБРОЙ ВОЛИ»

Организация Политики «Доброй воли» у дилера

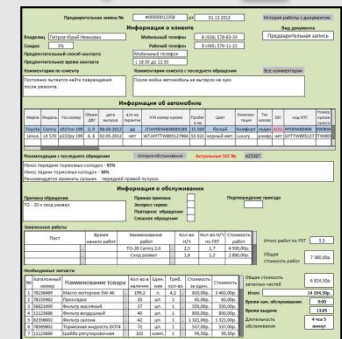


ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

ШАГ 1. Соберите факты

- Поговорите с клиентом
- Проверьте автомобиль
- Проверьте все детали
- Проверьте историю клиента

- ❖ История:
 - ▶ Историю ТО и ремонтов
 - ▶ Пробег автомобиля
 - ▶ Дату продажи автомобиля



ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

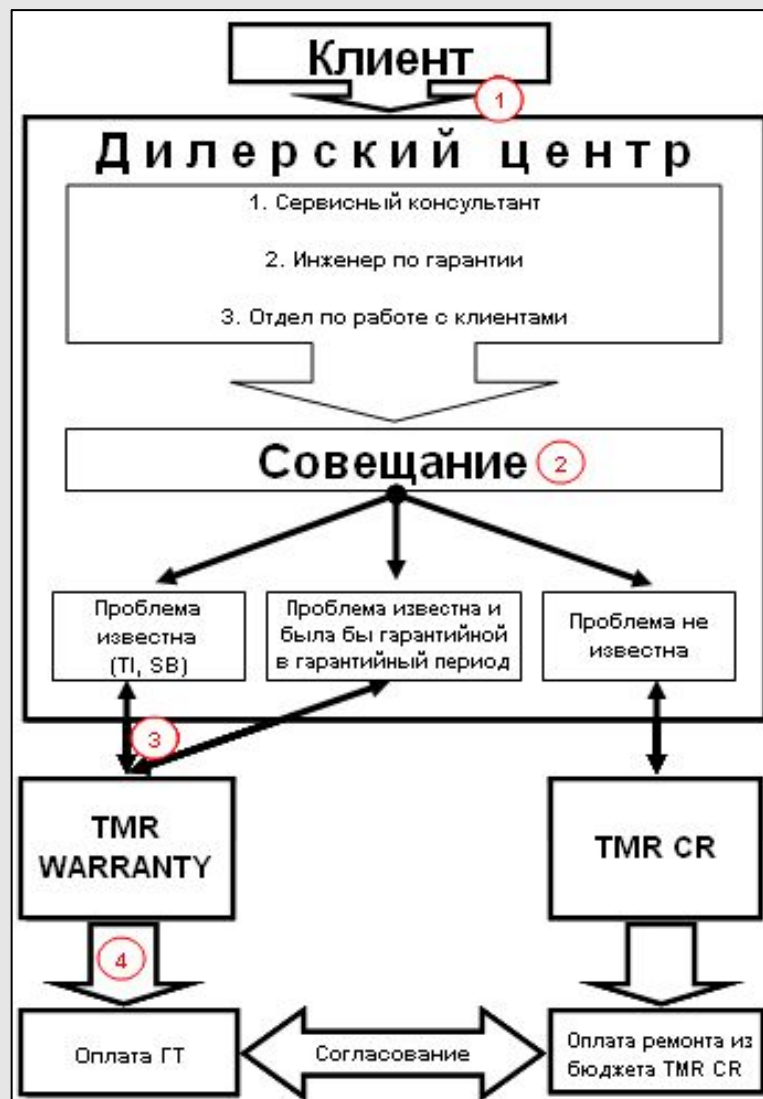
ШАГ 2. Определите лояльность клиента

- Клиент является владельцем нескольких автомобилей марки Toyota/Lexus
- Клиент регулярно меняет автомобиль при смене поколения определённой модели
- Несколько автомобилей в семье
- Клиент постоянно выполняет все рекомендации производителя по обслуживанию автомобиля
- Соблюдался ли график ТО
- Не было ли модификации
- Правильно ли эксплуатировался автомобиль



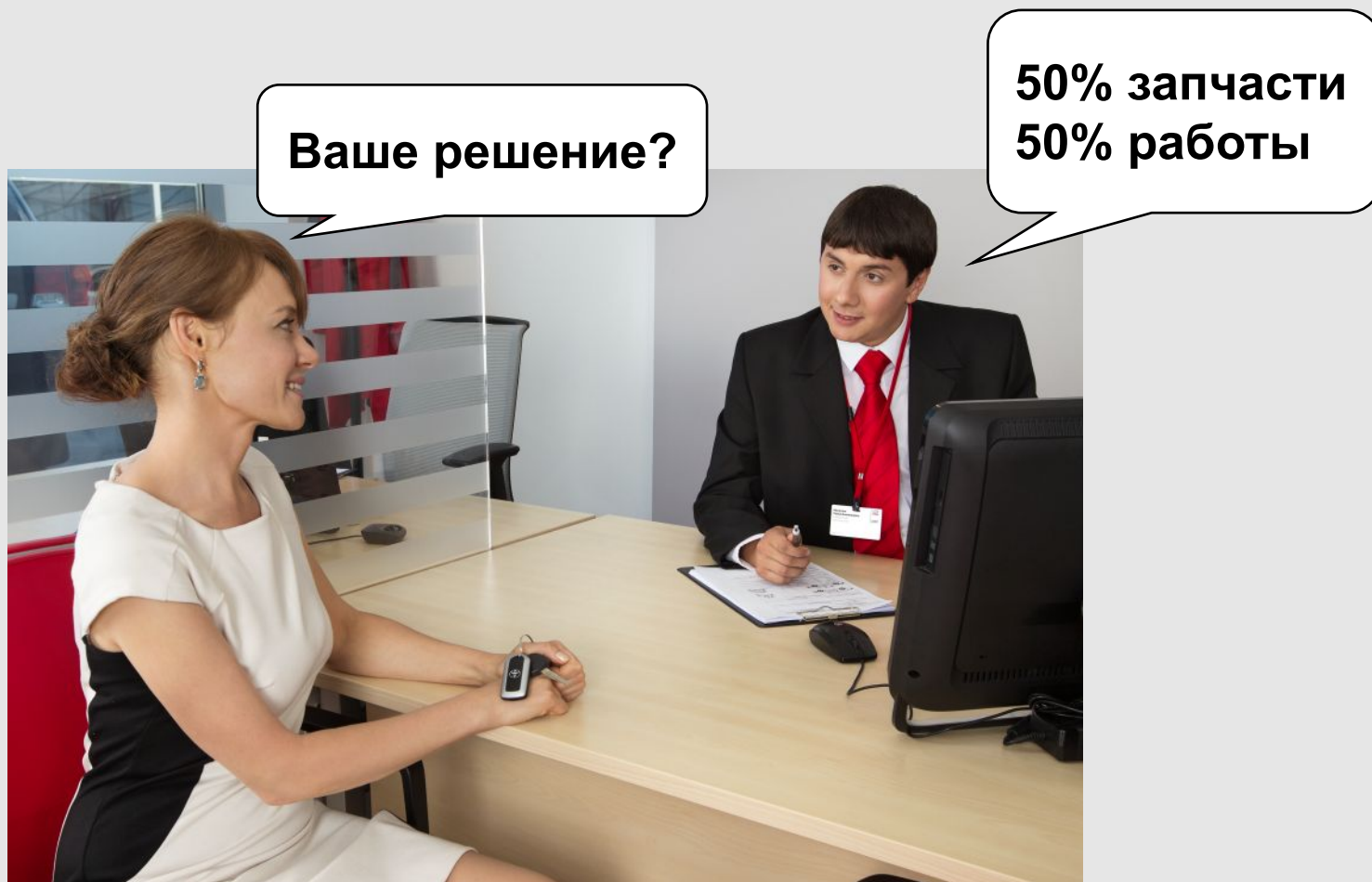
ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

Схема принятия решения



ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

ШАГ 3. Выберите компромиссное решение



ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

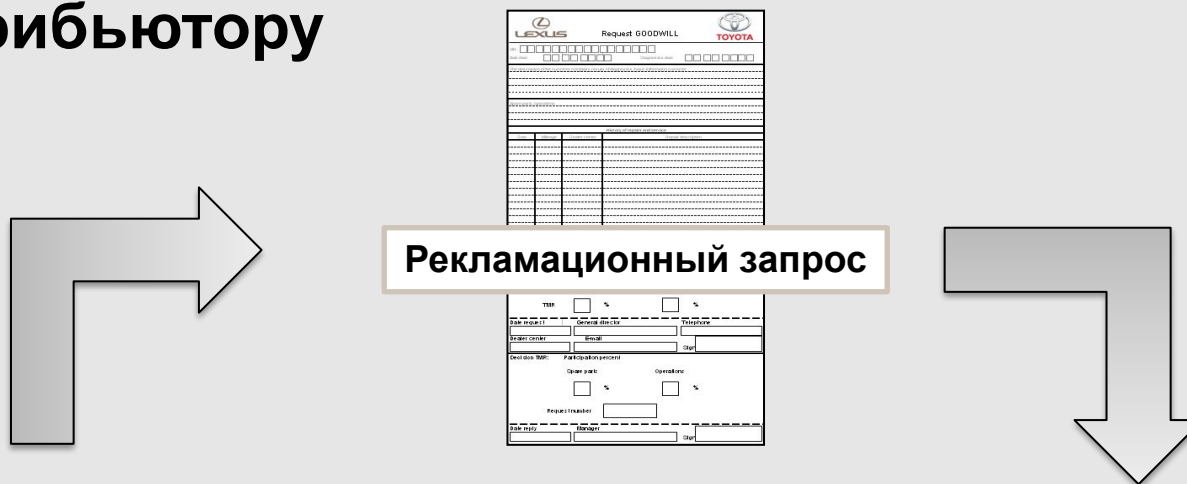
ШАГ 4. Объясните Ваше решение

**Мы оплатим
стоимость
запчастей в
качестве жеста
«доброй воли»**



ШАГИ ПРИЛОЖЕНИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

ШАГ 5. Предоставление рекламационного запроса дистрибьютору



Дилер



ООО «Тойота Мотор»

СПАСИБО!

