



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 сопровождение 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 последующем 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.



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

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

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

СЕРТИФИЦИРОВАННЫЕ
СПЕЦИАЛИСТЫ

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА
ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

LADA

Афиша А1 / А4





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

*ПОДРОБНОСТИ В САЛОНЕ ОФИЦИАЛЬНОГО ДИЛЕРА

СЕРТИФИЦИРОВАННЫЕ
СПЕЦИАЛИСТЫ

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА
ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

ОРИГИНАЛЬНЫЕ
ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ



LADA







Сертификат (формат А5)



#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 – 5х5 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.Sunenkova@vaz.ru

Антон Ермишин / AS.Ermishin@vaz.ru

Согласование макетов

Екатерина Спиридонова / ES.Spiridonova@vaz.ru

Предоставление отчетов (слайд 6)

Елена Суненкова / EH.Sunenkova@vaz.ru