



EUROREPAR
CAR SERVICE



КАК УВЕЛИЧИТЬ ОБЪЕМ ПРОДАЖ И КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ?

СТАНДАРТЫ И ИНСТРУКЦИИ



СОДЕРЖАНИЕ

► УВЕЛИЧЕНИЕ ОБЪЕМОВ ПРОДАЖ И КОЛИЧЕСТВА КЛИЕНТОВ

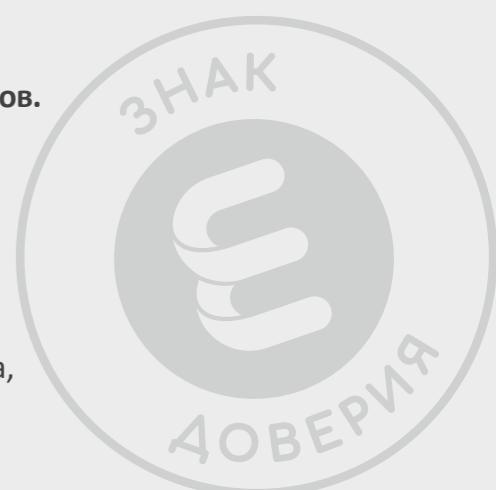
1	ЭФФЕКТИВНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОДАЖ	6
	Пакеты сервисных услуг Eurorepar Car Service	
	Заказ-наряд	
	Диагностика	
2	ВОВЛЕЧЕННОСТЬ И УБЕДИТЕЛЬНОСТЬ	12
3	ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖ	16
	Работа с клиентами	
	Этап 1: запись клиентов	
	Этап 2: подготовка встречи клиента	
	Этап 3: подготовка к встрече клиента	
	Этап 4: проведение работ и дополнительные продажи	
	Этап 5: выдача автомобиля клиенту	
4	АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ	34
	Амортизаторы	
	Щетки стеклоочистителя	
	Аккумуляторные батареи	
	Диагностика: обзорность – видимость	
	Кондиционер	
	Технический контроль (предварительный)	
	Выпускная система	
	Тормозная система	
	Шины	
5	РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ПРОВЕРКИ	58
6	ВАШ ПОТЕНЦИАЛ ПРОДАЖ	62



ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ В СЕТИ EUROREPAR CAR SERVICE

03

- **Большой выбор запасных частей:** более 10 000 артикулов для основных моделей легковых и легких коммерческих автомобилей. Конкурентное ценовое позиционирование и высокое качество позволяют создавать самые интересные предложения для ваших клиентов.
- **Совершенная логистика запасных частей,** обеспечиваемая центральным складом и поставщиками.
- **Специальные ценовые условия** для закупок запасных частей и **регулярное проведение промоакций.**
- **Ежегодное вознаграждение по результатам вашей работы.**
- **Средства помощи при проведении мультибрендового ремонта:** онлайн-портал для заказов запчастей, техническая документация, диагностическое оборудование, техническая поддержка.
- **Полный каталог технических и коммерческих учебных курсов.**
- **Бизнес-сопровождение**, включая аудиты, анализ процессов и рекомендации по улучшению эффективности и рентабельности сервиса.
- **Сертификация по итогам обучения.**
- **Федеральный медиаплан** (радио, пресса, наружная реклама, интернет и т. д.), **сопровождение при проведении локальных акций** (листовки, рассылка) и **многое другое...**





ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ?

Работа в сервисной сети Eurorepar Car Service – это...

СТАБИЛЬНАЯ РАБОТА

- В России на один автомобиль приходится в среднем **2,5 машино-заезда** в сервисный центр в год.
- Средняя сумма по одному машино-заезду в автосервис составляет **7000 рублей**.
- Наибольший доход ремонтному цеху приносят автомобили **старше 5 лет**.

ХОРОШЕЕ СООТНОШЕНИЕ ЦЕНА/КАЧЕСТВО

- Стоимость технического обслуживания в сервисном центре Eurorepar Car Service в среднем на 30% дешевле, чем в сервисном центре официального дилера. Этот аргумент должен позволить убедить ваших клиентов!



ПОТЕНЦИАЛ ДЛЯ РОСТА

- В среднем 15% автомобилистов обращаются к официальному дилеру для проведения технического обслуживания автомобиля после окончания гарантии. **Все больше клиентов ищут сетевые сервисы, по качеству близкие к официальным, но работающие по ценам независимых СТО.**
- Эта тенденция усиливается по мере увеличения срока эксплуатации автомобиля. Чем больше стареет автомобиль, тем чаще клиенты склоняются к проведению его технического обслуживания на независимой станции технического обслуживания. Это возможность, которой должны воспользоваться сервисные центры Eurorepar Car Service!
- Средняя стоимость технического обслуживания автомобиля в год составляет **15 тысяч рублей**.

► УВЕЛИЧЕНИЕ ОБЪЕМОВ ПРОДАЖ И КОЛИЧЕСТВА КЛИЕНТОВ

ПОЧЕМУ НЕОБХОДИМО РУКОВОДСТВО ПО EUROREPAR CAR SERVICE?

Настоящее руководство должно помочь вам развивать бизнес в сотрудничестве с Eurorepar Car Service.



Руководство содержит рекомендации и советы, позволяющие гарантировать **удовлетворенность и лояльность ваших клиентов** для обеспечения хороших долгосрочных перспектив вашего бизнеса.

В настоящем справочнике по продажам содержатся:

- **Инструкции** по каждому этапу работы с клиентами и соответствующие действия, способствующие максимальному увеличению прибыли вашего предприятия.
- **Описание преимуществ нашей продукции**, которые должны помочь вам в вашей коммерческой работе с клиентами и в увеличении прибыли по каждой проданной услуге.
- **Рекомендации** с перечнем всех проверок, возможных дополнительных продаж в зависимости от возраста и пробега автомобиля.
- **Ваш потенциал продаж**, соответствующий числу машино-заездов в ваш сервисный центр за неделю/месяц.

Дополнительные рекомендации и средства помощи при осуществлении продаж (рассылка мейлов и смс, обзвон баз текущих клиентов) уточняйте у вашего персонального менеджера.





ПАКЕТЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ EUROREPAR CAR SERVICE

ПОЧЕМУ?

Сетью Eurorepar Car Service созданы свои собственные пакеты сервисных услуг для успешной конкуренции в области наиболее распространенных работ.

Они способствуют повышению восприятия вашей конкурентоспособности и позволяют:

- EUROREPAR CAR SERVICE – осуществлять федеральную коммуникацию по единым предложениям во всей сети.
- клиентам – получать онлайн-калькуляции непосредственно на нашем интернет-сайте или по телефону горячей линии ERCS.
- создавать атмосферу доверия с помощью прозрачности предлагаемых цен.

Наконец, они являются простым и быстрым средством подготовки ответов на запросы по стоимости.



КАКИМ ОБРАЗОМ?

В нашу гамму пакетов сервисных услуг входят пакеты 2 типов:

ПАКЕТЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ПО ДИАГНОСТИКЕ с коммуникацией на федеральном уровне, направленной на увеличение трафика в ваших сервисных центрах.

ПАКЕТЫ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ позволяют легко определить стоимость работ для любой марки автомобиля.

Достаточно добавить к ней розничную цену запасных частей, чтобы получить общую стоимость для клиента.

Быть конкурентоспособным – не означает терять деньги.

Для расчета стоимости пакетов сервисных услуг используется стоимость работ, основанная на средней стоимости работ по нормативам производителя для автомобилей, в наибольшей степени представленных в составе национального парка автомобилей.

Покрываются: техническое обслуживание, тормозная система, подвеска, шины, кондиционер и диагностика.

В гамму пакетов сервисных услуг по техническому обслуживанию входят:

- 3 пакета сервисных услуг по замене масла, соответствующих 3 маркам наиболее часто используемого масла в пределах 5 л. В них включается также масляный фильтр Eurorepar, уплотнение сливной пробки и затраты на утилизацию.
- 3 пакета сервисных услуг по техническому обслуживанию, включающие замену масла + 1 нормо-час на проведение диагностики, считывание кодов ошибок и обнуление индикатора технического обслуживания, проверки согласно регламенту технического обслуживания производителя и обычные визуальные проверки. Замена деталей, предусмотренная регламентом технического обслуживания (кроме масляного фильтра), входит в пакет сервисных услуг по работам, относящимся только ко времени на снятие и установку.

Стоимость фильтров, значительно отличающаяся у разных производителей, включается в счет дополнение к пакетам сервисных услуг по работам.

ПАКЕТ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ПО ПРОВЕРКЕ АККУМУЛЯТОРНОЙ БАТАРЕИ И КОНТУРА ЗАРЯДКИ покрывает время, необходимое для определения причины разрядки и обоснования для клиента необходимости замены деталей по результатам диагностики.

ПАКЕТ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ ПО ТЕСТ-ДРАЙВУ позволяет включить в счет четверть часа на тестирование автомобиля перед его выдачей клиенту.

Информация по пакетам сервисных услуг доступна в комплекте рекламных материалов. Также ее можно получить у вашего менеджера Eurorepar Car Service.



ЗАКАЗ-НАРЯД

ЗАЧЕМ?

- Заказ-наряд является документом, отображающим заказ клиента и имеющий статус договора между клиентом и НСТО.
- Более подробная информация содержится в Постановлении Правительства РФ от 11.04.2001 № 290 (ред. от 31.01.2017) «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств».
- Он позволяет вам в присутствии клиента определить все возможности для дополнительных продаж, а также избежать претензий при выдаче автомобиля клиенту.

КАКИМ ОБРАЗОМ?

- Использование заказа-наряда Eurorepar Car Service обеспечивает предоставление клиенту информации и способствует продажам. Вы имеете возможность подтвердить клиенту, автомобиль которого находится в нормальном состоянии, что нет необходимости проводить дополнительные работы. Это повышает доверие к вам со стороны клиента.
- При наличии отложенных работ обязательно составляйте калькуляцию для передачи клиенту во время выдачи автомобиля. Клиент может не подтверждать проведение дополнительных работ, но для вас они составляют резерв. Вы можете напомнить о них клиенту в периоды низкой загрузки или по случаю проведения промоакций.
- Напоминание по этим работам при следующем визите клиента также подчеркивает ваш профессионализм и увеличивает шансы на проведение таких работ.
- Вы можете принять решение о предоставлении вашему клиенту специальных условий для ускорения принятия решения.

Контактные данные клиента и описание его автомобиля (марка, модель, госномер / номер VIN, пробег, повреждения кузова, царапины, топливо, секретные колесные болты...) – все это имеет важное значение для знакомства с клиентом и позволит вам в дальнейшем направлять ему соответствующие коммерческие предложения.

Фиксирование горящих индикаторов в присутствии клиента. Это позволяет осуществить дополнительные продажи с получением согласия клиента непосредственно при осмотре автомобиля.

Поле для указания всех работ, проведение которых согласовано с клиентом, а также комментариев клиента (например, описание шума).

Подпись клиента, подтверждающая согласие на проведение перечисленных работ. Это позволяет при выдаче автомобиля подтвердить выполнение работ в соответствии с запросом клиента и избежать претензий.



ЗАКАЗ-НАРЯД

№ DT :

M.

Adresse :

CP :

Tél :

E-mail :

Modèle :

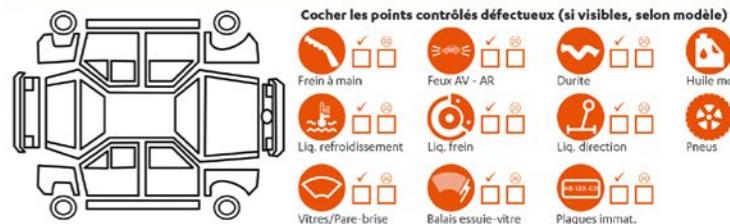
Type VIN ou CNIT :

Date prochain contrôle technique :

Date de réception véhicule :
DATE HEURE

Les finalités ci-dessus, EURO REPAR CAR SERVICE susvisées dans d'autres pays membres de protection des données. Dans tout préjudice.

ВИЗУАЛЬНЫЙ ОСМОТР ВО ВРЕМЯ ПРИЕМКИ



СПИСОК НЕОБХОДИМЫХ РАБОТ

СОГЛАСИЕ КЛИЕНТА

Le véhicule est équipé de systèmes informatiques et électroniques permettant la transmission d'informations techniques sur le fonctionnement du véhicule telles que l'état de ses organes, ses niveaux de fluides, son kilométrage et de réaliser et livrer ainsi notamment des diagnostics et des alertes mécaniques ou de sécurité.

Les informations collectées sur la demande de travaux et par le véhicule sont nécessaires à EURO REPAR CAR SERVICE, son réseau commercial, ses réparateurs, toute société qui offrira un service pour le compte d'EURO REPAR CAR SERVICE et/ou toute société appartenant au même Groupe qu'EURO REPAR CAR SERVICE pour le traitement de votre demande.

Vous êtes informé que les informations vous concernant et celles collectées le cas échéant par les systèmes informatiques et électroniques pourront également être utilisées par les sociétés susvisées à des fins de prospection commerciale.

Toutes nos réparations sont payables au comptant préalablement à la restitution du véhicule. La présente commande est soumise aux conditions générales de réparation reproduites au verso. Après en avoir pris connaissance, le Client déclare les accepter sans réserve.

Vous avez été accueilli par :

Pour le réparateur :

SIGNATURE RÉPARATEUR

Je souhaite :
 du point de vente et du réparateur
 de toute société appartenant au même Groupe
 des partenaires d'EURO REPAR CAR SERVICE

 voir les pièces remplacées
 me faire restituer les pièces remplacées
 connaître l'origine des pièces de rechange

EXEMPLAIRE CLIENT ET RÉCEPTION

ДИАГНОСТИКА СИСТЕМ

ПОЧЕМУ?

- Eurorepar Car Service представляет вам 3 варианта диагностики, которые можно предложить клиентам, дополнив их соответствующей калькуляцией.
- Возможности продаж, связанные с такой диагностикой, касаются следующих запасных частей:
 - тормозные колодки,
 - тормозные диски,
 - шланги,
 - технологические жидкости,
 - задние тормозные механизмы в комплекте (барабаны),
 - амортизаторы и опоры амортизаторов,
 - шины, в т. ч. запасное колесо и наборы для ремонта,
 - шаровые опоры и рычаги подвески,
 - аккумуляторные батареи и генераторы,
 - лампы и комплекты ламп,
 - ветровые стекла,
 - фонари и фары,
 - щетки стеклоочистителя.



КАКИМ ОБРАЗОМ?

- Для диагностики используется карта с указанием проверок и измерений, проводимых на автомобиле. Это позволяет клиенту получить точную информацию о состоянии различных узлов автомобиля, а также о планируемой замене деталей. Поэтому результаты диагностики должны сопровождаться соответствующей калькуляцией.
- Такая диагностика занимает менее 30 минут. Для этого автомобиль устанавливается на ножничный, 2-стоечный или 4-стоечный подъемник с дополнительным подъемным устройством. Внесение в бланк результатов измерений и комментариев позволит вам сделать дополнительные продажи при согласовании ремонтных работ.
- Вы можете включать диагностику

в счет или проводить ее бесплатно в рамках промоакции или при условии проведения работ после диагностики. Вы также можете использовать ее для объяснения работ, проведенных при ремонте комиссионного автомобиля, выставленного на продажу. Таким образом, потенциальный покупатель получает всю информацию о состоянии предлагаемого автомобиля.





НАШИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПЕРЕД КЛИЕНТАМИ

БЛИЗКОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ

МЫ РЯДОМ С НАШИМИ КЛИЕНТАМИ.

- Крупная международная сеть, широкое покрытие по всей России.
- Персональные рекомендации от специалиста по ремонту автомобилей.

ПРОСТОТА

МЫ ПОМОГАЕМ КЛИЕНТАМ УПРОСТИТЬ ЭКСПЛУАТАЦИЮ АВТОМОБИЛЯ.

- Наш интернет-сайт предоставляет клиентам возможность составить калькуляцию, оформить запись на сервис, узнать адрес сервисного центра, оставить отзыв – все эти функции используются в режиме онлайн.

ДОВЕРИЕ

МЫ БОЛЬШЕ ВСЕГО ЦЕНИМ ДОВЕРИЕ НАШИХ КЛИЕНТОВ.

- Справедливое соотношение качества и цены.
 - Мы не идем на компромиссы в области безопасности.
 - Дополнительные суммы никогда не включаются в счет без согласия клиента.
При необходимости проведения большего объема работ по сравнению с предусмотренным, мы предоставляем клиентам рекомендации, как для своих собственных автомобилей.
 - Гарантия производителя сохраняется, мы соблюдаем регламент технического обслуживания и предписания производителя автомобиля.
 - На запасные части Eurorepar и работы предоставляется гарантия сроком 2 года.
- * Список исключений можно проверить в политике по запасным частям.

ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

МЫ ЗАЩИЩАЕМ ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ.

- Мы обеспечиваем утилизацию отходов от технического обслуживания автомобилей с использованием сервиса сбора отходов от Eurorepar Car Service.







РАБОТА С КЛИЕНТАМИ



ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ



ПОДГОТОВКА ВСТРЕЧИ
КЛИЕНТА



ПРИЕМ КЛИЕНТА



ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ
И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ
ПРОДАЖИ



ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ
КЛИЕНТУ

5 ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЭТАПОВ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ EUROREPAR CAR SERVICE





ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ

Этап 1

ЦЕЛИ

- Создать первое благоприятное впечатление.
- Выслушать клиента, чтобы определить его потребности.
- Предложить ему посетить сервисный центр.
- В кратчайший срок подтвердить запись, оформленную через интернет или по телефонному звонку.

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

1 Ответ на телефонный звонок .

- Снимать трубку максимум после 3-го звонка.
- «Eurorepar Car Service, добрый день! Слушаю Вас».

2 Выслушивание и определение потребностей

- Если имя клиента известно, приветствовать его персонально.

► «Добрый день, [Имя клиента], [Должность принявшего звонок], [Имя принявшего звонок], слушаю Вас».

- Если имя клиента неизвестно, подтвердить номер мобильного телефона.

► «Ваш номер телефона – XXXX?»

- Задавать простые вопросы для определения потребностей клиента.

► «Шум какого типа вы слышите?»
► «Каков пробег вашего автомобиля?»
► «Какие последние работы проводились и когда?»

3 Объяснения и предложение записи в сервисный центр

- Предложить клиенту посетить сервисный центр для проверки автомобиля и оформления калькуляции, если работа не входит в пакет сервисных услуг.

► «Я понял ваш запрос. Предлагаю приехать к нам, мы проверим ваш автомобиль и вместе определим необходимые работы».

4 Онлайн-запись клиентов

- В максимально короткий срок (не позднее 3 минут) перезвонить клиенту для подтверждения записи и получения информации, необходимой для подготовки визита.

► «Добрый день, я вижу ваш запрос на оформление записи на сервис вашего автомобиля [марка/модель] для проведения работ с <вид работ>. Я направляю вам подтверждение [по электронной почте / sms-сообщение] этой записи в [адрес / № телефона]. Есть ли у вас вопросы по записи?»

5 Запись клиентов по телефону

- Выяснить у клиента, когда он хочет прибыть, и проверить журнал записи клиентов. Предложить клиенту два варианта на выбор.

► «Когда вы хотели бы приехать?»

- Выяснить ФИ, номер мобильного телефона клиента, VIN-номер автомобиля или полные данные автомобиля (модель, год, объем двигателя, тип КПП и т. д.).

► «Я запишу номер вашего мобильного телефона, чтобы отправить вам подтверждение записи».

- Выяснить у клиента, знает ли он, как проехать к сервисному центру.

► «Вы знаете, где находится сервисный центр? Наш адрес [адрес] (рассказать, как добраться, сориентировать на вывеску Eurorepar Car Service.)»

- Подтвердить запись.

► «Мы встречаемся [дата/время]. Спасибо за звонок и до свидания, [Имя]».



ЗАПИСЬ КЛИЕНТОВ

Этап 1

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

- Представить промоакции, соответствующие потребностям клиента.
- «Мы как раз проводим промоакцию по <вид работ> до конца недели».
- Не указывать ориентировочную стоимость на этом этапе оформления записи, если работа не входит в пакет сервисных услуг.
Комбинированное использование пакетов сервисных услуг Eurorepar Car Service позволяет вам легко и быстро ответить на вопросы о стоимости.
- «Сложно определить стоимость этой работы без проведения осмотра вашего автомобиля. Вам лучше приехать в сервисный центр для проведения точной диагностики и подготовки бесплатной калькуляции».
- Если клиент настаивает на получении информации по стоимости работ, не входящих в пакеты сервисных услуг, указать конечную стоимость к оплате клиентом, включающую стоимость установки, и уточнить, что речь идет о предварительных расчетах.
- «Стоимость составит примерно «Х» рублей, но это – предварительный расчет, мне необходимо осмотреть и проверить ваш автомобиль для уточнения калькуляции».
- «Этот пакет сервисных услуг по работам позволяет указать окончательную стоимость».
- Рассмотреть возражение «это дорого», чтобы обеспечить прибытие клиента в сервисный центр.
- См. описание метода – этап 3 «ПРИЕМ КЛИЕНТА».



Следить за чистотой территории, прилегающей к сервисному центру, организовать стоянку для автомобилей посетителей как минимум с одним свободным парковочным местом.



ОНЛАЙН-ЗАПРОСЫ

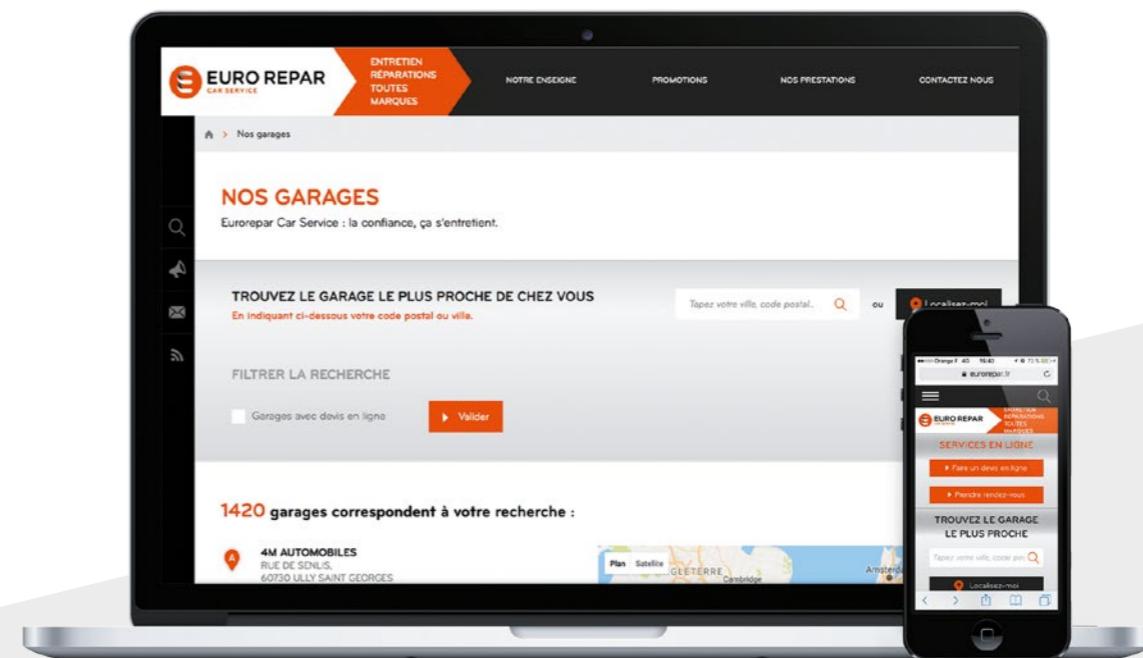
Быстрота – основной фактор преобразования полученных по интернету запросов в работу с реальными клиентами. При получении по интернету запроса записи или онлайн-калькуляции необходимо как можно быстрее связаться с клиентом по телефону или электронной почте.

Время ответа	< 1 мин.	< 2 мин.	< 3 мин.	< 30 мин.	< 60 мин.
Конверсия в заезды	95%	80%	65%	25%	10%

Процент превращения потенциальных клиентов в реальных на первой минуте более 50%.

(Исследование «25 миллионов данных» Lead360)

21





ПОДГОТОВКА ВСТРЕЧИ КЛИЕНТА

Этап 2

ЦЕЛИ

24 часа до встречи с клиентом:

- Проверить наличие запасных частей, необходимых для проведения работ.
- Информировать механиков и приемку о записи клиентов на следующий день.
- Если по сложившимся обстоятельствам нет ответственного сотрудника или его полноценной замены для проведения работ, на которые записан клиент, необходимо проинформировать клиента (смс, звонок, e-mail и т. п.) и предложить ему варианты для записи на другой день / другое время.

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

1 Предварительно подготовить запасные части

- Проверить наличие запасных частей на вашем складе.
- При их наличии, зарезервировать эти запасные части по заявке клиента и накануне дня записи собрать их в ящик или коробку в готовом для использования состоянии.

При отсутствии запасных частей:

- Заранее **заказать** необходимые **запасные части** у вашего поставщика запасных частей.
- При невозможности доставки запасных частей в течение 24 часов **перенести запись по договоренности с клиентом**.
- Не следует говорить: «У нас нет амортизаторов для вашего автомобиля», лучше сказать: «Мы еще не получили амортизаторы для вашего автомобиля. Я предлагаю провести техническое обслуживание сегодня, как и было запланировано, по амортизаторам вы сможете приехать позднее, или перенести запись на другое удобное для вас время».

2 Проверить данные клиента

- Учитывать имеющиеся **данные клиента** для построения работы с ним во время приемки.
- История работ с автомобилем: модель, пробег, уже проведенные ремонтные работы.

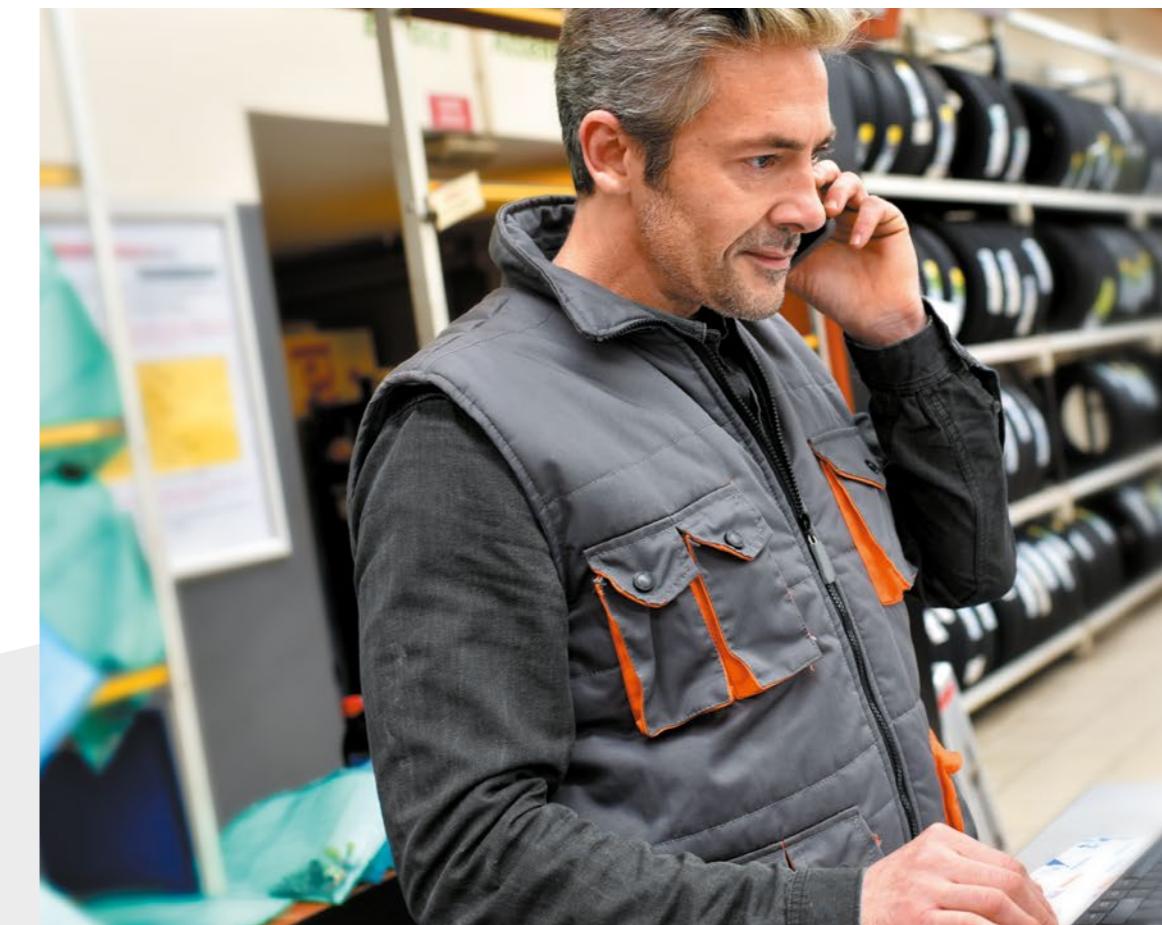
3 Подтвердить запись

- Обязательно подтверждать запись (по телефону, с помощью SMS-сообщения или по электронной почте) **за 24 часа**.
- Подтверждение с помощью SMS-сообщения:
«Добрый день. <Имя клиента>, Eurorepar Car Service подтверждает вашу запись на 20 сентября 2016 года в 15:00».

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРИМЕРЫ

- Знать коммерческие акции, планируемые Eurorepar Car Service.
- Информировать весь персонал о текущих промоакциях и продуктах, которые могут заинтересовать клиента.
- Промоакция по зимним шинам может заинтересовать клиента, который обращается для проведения текущего или периодического технического обслуживания и проверки своего автомобиля.





ПРИЕМ КЛИЕНТА

Этап 3

ЦЕЛИ

- Установить доверительные отношения с клиентом.
- Получить согласие клиента на проведение запрошенных работ.
- Получить также согласие клиента на проведение дополнительных работ.

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

- 1 Принять клиента, сделать осмотр автомобиля вместе с клиентом (автомобиль не поднят на подъемник) и установить автомобиль на подъемник**
 - Встретить клиента в назначенное время.
 - Подтвердить его контакты: адрес электронной почты, номер телефона.
 - Объяснить клиенту 4 этапа работы и надеть в его присутствии защитные чехлы.
 - ▶ «1 – Я установлю ваш автомобиль на подъемник,
2 – Мы вместе осмотрим автомобиль,
3 – Я бесплатно подготовлю для вас калькуляцию,
4 – Затем вы сможете принять решение».
 - Для нового клиента распечатать соответствующий регламент технического обслуживания и информацию по ближайшему техническому обслуживанию.
 - Повторить запрос клиента после установки автомобиля на подъемник.
 - ▶ «По телефону вы сказали, что слышали шум глушителя, это действительно так? В какой момент вы слышите этот шум?»
- 2 Проверить деталь, о неисправности которой сообщает клиент**
 - Проверить деталь, на неисправность которой указывает клиент, затем соответствующую группу деталей.
 - Указать детали, находящиеся в нормальном состоянии.
 - ▶ «Проверим выпускную систему: передняя труба в норме.
Кatalитический нейтрализатор в нормальном состоянии. А шум, который вы слышали, действительно возникает в глушителе, его необходимо заменить».
 - Показать клиенту неисправную деталь.
 - Если клиент сомневается в необходимости работы, показать ему, по возможности, новую запасную часть.



Оборудовать чистое и достаточно большое помещение с креслами для клиентов.

Дополнительно: разместить стеллаж с продуктами Eurorepar (аккумуляторные батареи, щетки стеклоочистителя, канистры с маслом, охлаждающая жидкость, аксессуары).

Проверить наличие обновленных плакатов и всех рекламных материалов.

- 3 Оформить калькуляцию (используя каталог Service Box Multibrand)**

- Составить и распечатать подробную калькуляцию.
- Объяснить калькуляцию клиенту и получить его согласие, предоставив ему время для принятия решения.
- ▶ «Ознакомьтесь, пожалуйста, с предварительной калькуляцией.
В нее включена стоимость запчастей и работ, которые помогут устранить проблему. Гарантийный срок составляет 2 года»

- 4 Провести дополнительные проверки**

- Объяснить: деталь в плохом состоянии может повреждать другие детали, или вами обнаружены другие неисправные детали..
- ▶ «При проведении проверки выпускной системы я отметил износ передних тормозных колодок. Предлагаю вам провести проверку тормозной системы и убедиться в ее нормальном состоянии».
- Дополнить калькуляцию, объяснить ее клиенту и запросить его согласие.
- ▶ «Вы готовы произвести ремонт сейчас, или мы с вами определим другую дату ремонта?»





ПРИЕМКА АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТА

Этап 3

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРИМЕРЫ

- Установка автомобиля на подъемник дает возможность представить калькуляцию: клиент может быть уверен в том, что его автомобилем занимаются профессионалы.
- ▶ «Автомобиль находится на подъемнике, мы готовы провести работы сейчас. Или мы с вами определим другую дату ремонта?»
- Предусмотреть запас при указании времени выдачи автомобиля.
- ▶ «Мы привлекли двух механиков для выполнения этой работы. Ваш автомобиль уже отремонтирован».
- Рассмотреть возражение «это дорого»: не блокировать ситуацию и задавать вопросы.
- ▶ «Почему вы так думаете?»
«Какие варианты вы рассматриваете?»

Если это слишком дорого по сравнению с конкурентами: выяснить у клиента предложение конкурентов, сравнить каждый пункт двух предложений.

- ▶ «Какие именно услуги предоставляются?»
«Какие детали должны быть заменены?»
«Включена ли в предложение стоимость установки?»
«Каков срок выполнения работ?»
«Каков срок гарантии?»

Если это дорого для бюджета клиента:

- Повторно объяснить работы, подчеркнув их необходимость и риски повреждения других деталей автомобиля.
- Предложить провести работы в несколько этапов, в первую очередь провести работы, связанные с обеспечением безопасности.
- ▶ «В рамках нашего пакета сервисных услуг Eurorepar предоставляется гарантия на запасные части и работы».
- ▶ «Мы можем заменить тормозные диски на вашем автомобиле в этом месяце, а амортизаторы – в следующем».



При наличии площадей, оборудовать закрытую, безопасную и удобную зону осмотра автомобиля с возможностью прохода вокруг автомобиля вместе с клиентом. Можно сделать осмотр автомобиля вместе с клиентом на подъемнике, перед началом работы механика либо с его помощью.



ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ

Этап 4

ЦЕЛИ

- Выполнить необходимые работы в установленные сроки для обеспечения удовлетворенности клиента.

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

1 Проинформировать клиента о сроках ремонта

- Указать клиенту продолжительность работ и предложить ему подождать.
- «Для работы требуется всего XX часов. Если вас это устраивает, предлагаю подождать. Я приглашу вас, как только работа будет закончена».
- Если работа требует значительного времени, или клиент не хочет ждать:
 - Предложить клиенту оставить автомобиль в сервисном центре для немедленного начала работ.
 - Установить время выдачи автомобиля в соответствии с пожеланиями клиента.
 - «Я заказал необходимые запасные части. Можем уже запланировать дату и время выдачи автомобиля».

2 Провести работы

- Использовать методы работы, доступные СТО.

Если при снятии обнаруживается необходимость замены других деталей, оформить соответствующую калькуляцию и пригласить клиента либо продемонстрировать неисправность с помощью видео-ресурсов актуальных мессенджеров:

- Точно объяснить дополнительные ремонтные работы и их необходимость.
- «Нами проведена проверка контура зарядки на вашем автомобиле. Как вы отмечали, аккумуляторная батарея неисправна. Мы заменим ее, но для окончательного устранения проблемы необходимо также заменить генератор».
- Указать стоимость дополнительных работ.
- «Стоимость этой работы составляет около X рублей. Запасная часть будет получена завтра. Вас это устраивает?»
- Уточнить соблюдение сроков.
- Получить согласие клиента и письменное подтверждение (по электронной почте или sms-сообщением).
- При проведении работ, согласованных по телефону или лично в сервисе, сохранить замененные детали, чтобы показать их клиенту.



- После завершения работ позвонить клиенту и подтвердить запись для выдачи автомобиля.
- «Добрый день, [Имя клиента], – это [Имя мастера] из сервисного центра Eurorepar Car Service [город]. Ваш автомобиль готов, работы закончены. Когда вы можете приехать?»

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРИМЕРЫ

Организовать приятную и удобную клиентскую зону.

- По возможности, установить в клиентской зоне автомат с напитками.
- Не предоставлять клиентам бесплатные газеты или проспекты конкурентов, а также автомобильные издания (промоакции конкурентов, сравнительные статьи и т. д.), не относящиеся к Eurorepar.



Начинать с углубленной проверки автомобиля, чтобы планировать возможные дополнительные работы одновременно с проведением изначально предусмотренных работ.

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

Этап 4.1

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

- Контроль качества позволяет снизить количество повторных обращений в сервис.
- Контроль качества снижает риски судебных издержек вследствие выдачи автомобиля с незавершенными или пропущенными операциями (затяжка болтов, уровни технических жидкостей и т. п.).



ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ (ОБЪЯСНЕНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ)

Этап 5

ЦЕЛИ

- Подчеркнуть качество обслуживания с целью повышения удовлетворенности клиента.
- Завершить работу, создав у клиента положительное впечатление.

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

1 Объяснить проведенные работы

- Подробно объяснить проведенные работы, установив автомобиль на подъемник (если это позволяет загрузка ремонтного цеха).
- «*Вот те работы, которые мы провели с вашим автомобилем [марка/модель].*
- Показать замененные детали и выдать клиенту по требованию.
- Объяснить преимущества проведения работ.
- «*Благодаря проведенной балансировке колес, ваши шины защищены, а вибрация устранена.* (Упомянуть признак неисправности, отмеченный клиентом.)
- Убедиться в том, что клиент понял объяснения по проведенным дополнительным работам.

2 Объяснить проверки

- Объяснить проведенные проверки и информировать клиента о работах, которые необходимо провести в дальнейшем.
- «*Мы провели все проверки. Все нормально. Встречаемся через X км / X месяцев для проведения технического обслуживания или предварительного технического контроля.*

3 Представить счет на оплату

- Представить клиенту сравнение предварительного расчета и счета.
 - Объяснить каждую строку счета.
 - «*В соответствии с предварительно подготовленной калькуляцией, вот счет с указанием работ, о которых мы говорили.*
 - Предоставить клиенту рекомендации по дальнейшим работам.
 - «*Обращайтесь к нам для проведения технического обслуживания вашего автомобиля XXX.*
- Указать пробег или согласованную дату ремонта по рекомендациям.

4 Выдать автомобиль клиенту

- Расположить автомобиль в направлении движения.
- Передать клиенту ключи и проводить его к автомобилю.
- Снять защитные чехлы в присутствии клиента.
- «*Я провожу вас к автомобилю.*
- «*Мы готовы ответить на все ваши вопросы.*





ВЫДАЧА АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ

Этап 5.1

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

Подготовить документы для выдачи автомобиля, счет и подтвердить клиенту время записи на выдачу автомобиля.

Проверить отсутствие загрязнений на автомобиле.

- После замены шин или тормозных дисков и колодок очистить колесные диски автомобиля.

В любом случае:

- Протереть панель управления.
- Очистить пепельницу.

По возможности:

- Вымыть автомобиль.
- Пропылесосить салон.

Предложить быстрые регулярные бесплатные проверки.

- Предложить проверку давления воздуха в шинах каждые 2 месяца или проверку уровня рабочих жидкостей 2 раза в год и т. д.

Это позволяет:

- Следить за износом элементов автомобиля.
- Обеспечить лояльность клиента и установить с ним хороший контакт.



Регулярно осматривать (минимум 1 раз в неделю) ваш сервисный центр с точки зрения клиента для проверки чистоты и порядка.

Информировать персонал о результатах.



ПОСТСЕРВИСНЫЙ ОБЗВОН

Этап 6

НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА

ДЕЙСТВИЯ И ПРИМЕРЫ

Клиенты все разные, и для одного поломка автомобиля – мелочь, а для другого отсутствие улыбки на лице менеджера или начальника ремзоны может стать причиной никогда больше не возвращаться в этот автосервис.

Также доверие клиента к нашему автосервису легко может быть подорвано некомпетентными действиями автомехаников, и удержать клиента в такой ситуации будет практически невозможно. Один недовольный клиент – это не меньше десяти человек, которые не обращаются к нам, потому что негативно настроены.

Постсервисный обзвон позволит вам:

- всегда знать, как оценивают качество вашей работы клиенты, довольны ли они, будут ли рекомендовать вас другим своим знакомым, коллегам;
- премировать или наказывать своих сотрудников;
- превратить негативно настроенного клиента в лояльного.

Организация процесса:

- Каждую неделю менеджер готовит выгрузку ответственному сотруднику (или удаленному сотруднику) тех клиентов, которые обслужились за неделю.
- Ответственный сотрудник регулярно обзывает всех клиентов, используя рекомендованный перечень вопросов для постсервисного обзнона. Перечень вопросов для постсервисного обзнона уточняйте у вашего персонального менеджера.
- Менеджер анализирует результаты обзнона и учитывает их в организации рабочего процесса.
- Для каждого сервиса рекомендуется согласовывать с персональным менеджером свой список, чтобы ограничить количество вопросов и время клиента, затраченное на опрос, а также выбрать вопросы, которые соответствуют основным зонам роста сервиса.

35



Регулярно осматривать (минимум 1 раз в неделю) ваш сервисный центр с точки зрения клиента для проверки чистоты и порядка.

Информировать персонал о результатах.





ПРОДУКТЫ





ПРОДУКТЫ



АМОРТИЗАТОРЫ



ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ



АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ



ДИАГНОСТИКА ДЕТАЛЕЙ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ОБЗОРНОСТЬ/ВИДИМОСТЬ



КОНДИЦИОНЕР



ТЕХНИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ
(ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ)



ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА



ШИНЫ



АМОРТИЗАТОРЫ





АМОРТИЗАТОРЫ

ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

По истечении гарантийного срока автомобиля, для замены амортизаторов, преимущественно, клиенты обращаются в НСТО.

ВАША ЦЕЛЬ

Всем владельцам автомобилей с пробегом более 100 000 км необходимо представить коммерческие предложения (распечатанную калькуляцию).

Расчет потенциала продаж приводится в конце документа.



ВОПРОСЫ КЛИЕНТУ

- Изменяется ли поведение автомобиля при прохождении поворотов (ощущение неустойчивости, вибрация)?
- Слышите ли вы глухой стук при проезде «лежачих полицейских»?
- Ощущаете ли вы вибрацию колес при ускорении?

ПРОВОДИМЫЕ ПРОВЕРКИ

Предложить визуальные проверки на подъемнике:

- Проверить наличие потеков на амортизаторах, следы коррозии или ударов и состояние опорных и резиновых элементов, а также состояние пружин.
- Проверить состояние шин: их износ может быть вызван неисправными амортизаторами.



ВАШИ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Объяснить риски и отрицательные моменты, связанные с плохим состоянием амортизаторов:

- Постепенный износ, не замеченный клиентом.
- Увеличение тормозного пути на 2,60 м при 50 км/ч, или на ширину пешеходного перехода, на 6 м при дожде.
- Увеличение на 15% риска скольжения на мокром асфальте.
- Снижение комфорта вождения: вибрация, недостаточное сцепление колес с дорогой на поворотах и нестабильность при движении по прямой линии, значительный подъем передней части автомобиля при ускорении.
- Риск повреждения других компонентов автомобиля: шин (уменьшение на 25% срока эксплуатации), шарниров подвески, кардана, опор двигателя и выпускной системы.

РЕКОМЕНДАЦИИ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

- Амортизаторы необходимо проверять, начиная с пробега 60 000 км и далее через каждые 20 000 км.
- Амортизаторы необходимо заменять в соответствии с предписаниями завода-изготовителя, но не реже, чем при пробеге около 100 000 км.

+ EUROREPAR

Двухтрубная газонаполненная технология обеспечивает улучшенную реакцию и устойчивость автомобиля на дороге, уменьшенный тормозной путь и постоянную эффективную работу.



- Индивидуальная упаковка и руководство по установке в комплекте.
- Гарантия 2 года или 60 тыс. км.



ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

В среднем, за последние 4 года структура этого рынка изменилась незначительно, лидируют гипермаркеты/супермаркеты с долей рынка, равной 38%, против всего 8%, приходящихся на независимые СТО.

Однако, этот рынок имеет значительный потенциал: информации недостаточно, клиенту необходимо объяснить важное значение этого аксессуара для его комфорта и безопасности.



ВАША ЦЕЛЬ

- Заменять щетки на автомобилях, владельцы которых обращаются в сервисные центры для проведения ежегодного технического обслуживания своего автомобиля.
- Проверять состояние щеток на 100% автомобилей, владельцы которых обращаются в сервисные центры.

Расчет потенциала продаж приводится в конце документа.

ПРОВОДИМЫЕ ПРОВЕРКИ

- Проверять качество очистки ветрового стекла. Если щетки оставляют полосы, перемещаются рывками или оставляют неочищенные зоны, щетки необходимо заменить.
- Приподнять щетку и провести пальцем по лезвию для обнаружения возможных разрывов, трещин или ненормального зазора между щеткой и поводком. Некоторые щетки снабжаются индикаторами износа. При появлении желтого цвета индикатора щетку необходимо заменить.
- Всегда проверять уровень жидкости стеклоомывателя.

ВАШИ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Щетки являются элементами быстрого износа: лезвия могут повреждаться в результате воздействия климатических условий и изнашиваться, даже если они не используются.

Щетки выполняют две основные функции обеспечения комфорта и безопасности: удаление воды и очистку. Загрязненное лобовое стекло может вызывать усталость глаз. Около 20% дорожно-транспортных происшествий вызвано плохой обзорностью.

Щетки стеклоочистителя Eurorepar защищены графитной обработкой, обеспечивающей повышенную устойчивость к воздействию плохой погоды и климатических условий.

Предложить заменить классические щетки на бескаркасные щетки: они лучше прилегают к лобовому стеклу, равномерно распределяют давление, более устойчивы к холodu и имеют низкий уровень шума.



РЕКОМЕНДАЦИИ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

- Заменять щетки переднего стеклоочистителя один раз в год.
- Не использовать спирт и хозяйствственные средства для их очистки во избежание повреждения резины лезвий.
- При заморозках или во время снегопада **удалять лед и снег с лобового стекла перед включением стеклоочистителя** для защиты от повреждений рычагов и электродвигателя стеклоочистителя.

+ EUOREPAR

Полное предложение: традиционные, бескаркасные щетки и щетки для очистителя заднего стекла.

- Оптимизированная гамма, состоящая из 57 артикулов.
- Индивидуальная упаковка, крепеж в комплекте.
- Высококачественные материалы (включая выбор резины), обеспечивающие качественную очистку, акустический комфорт и большой срок эксплуатации.



АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ

ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

Клиенты вынуждены приобретать аккумуляторную батарею, как правило, после 5–9 лет эксплуатации автомобиля.

Многие клиенты заменяют аккумуляторную батарею самостоятельно: 62% замен аккумуляторной батареи осуществляются самими владельцами автомобилей.

Конкуренция очень высока: на долю независимых СТО приходится 17% рынка аккумуляторных батарей против 32% на долю автоцентров и 20% – на долю гипермаркетов/супермаркетов.

ВАША ЦЕЛЬ

- На всех автомобилях старше 4 лет необходимо визуально проверять состояние аккумуляторной батареи и проводить тест контура зарядки.

Расчет потенциала продаж приводится в конце документа.



ПРОВОДИМЫЕ ПРОВЕРКИ

- Проверять состояние аккумуляторной батареи с помощью тестера для аккумуляторных батарей.
- Проверять ток в соответствии с оборудованием автомобиля (бортовой компьютер, кондиционер и т. д.) и его использованием клиентом.
- Проверять все элементы контура зарядки: генератор, регулятор напряжения, клеммы.

+ EUOREPAR

Гамма, предназначенная для большей части старых автомобилей (небольшое потребление электроэнергии), современных автомобилей, автомобилей представительского класса, азиатских моделей и легких коммерческих автомобилей.

- Новшество: аккумуляторные батареи Stop & Start.
- Запасные части соответствуют требованиям европейского законодательства (Директива ЕС 2006/66/ЕС) и самым строгим нормам (NF EN 50342-6 2006).
- Гарантия 2 года.



ВАШИ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Определенные признаки явно указывают на наличие износа: затрудненный запуск двигателя, возраст автомобиля и т. д.

- Избежать неожиданного возникновения блокирующей неисправности, особенно зимой или летом при резких перепадах температуры.
- Обеспечить оптимальную работу элементов обеспечения безопасности автомобиля: стартера, фонарей, указателей поворота, щеток стеклоочистителя, удаления запотевания стекол.
- Обеспечить оптимальную работу элементов обеспечения комфорта автомобиля: радиоприемника, бортового компьютера, прикуривателя, кондиционера.

РЕКОМЕНДАЦИИ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

- Воздерживаться от использования электрооборудования при неработающем двигателе.
- Не допускать слишком продолжительных перерывов в использовании автомобиля.
- Заменять аккумуляторную батарею примерно каждые 4–5 лет.
- Проводить регулярные проверки нормальной работы генератора, приводного ремня и регулятора напряжения.





ДИАГНОСТИКА ДЕТАЛЕЙ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ОБЗОРНОСТЬ/ВИДИМОСТЬ



ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

С 13% парка автомобилей проводятся работы с остеклением (замена или ремонт лобовых стекол).

Независимые СТО находятся на третьем месте с 18% доли рынка.

ВАША ЦЕЛЬ

- Проверить состояние фар и лобового стекла всех прибывающих в сервисный центр автомобилей.
- Предложить владельцам автомобилей, находящихся в эксплуатации 4 года и более, диагностику обзорности – видимости.

Расчет потенциала продаж приводится в конце документа.

ПРОВОДИМЫЕ ПРОВЕРКИ

- **Остекление:** наличие сколов, царапин, чистота лобового и заднего стекла, состояние наружных и внутреннего зеркал заднего вида.
След от удара размером больше монеты в 10 рублей или след от удара в поле зрения водителя не подлежат ремонту.
В этом случае необходимо заменить лобовое стекло.
- **Освещение:** чистота, регулировка и работа передних и задних фонарей, повреждения оптических блоков (помутнение или пожелтение).
Проверить состояние аккумуляторной батареи (см. описание аккумуляторной батареи) и контура зарядки.
- **Стеклоочистители:** щетки и жидкость для омывателя стекол (см. описание щеток стеклоочистителя).
- **Другое:** функция удаления запотевания стекол, состояние и подсветка номеров государственной регистрации.

ВАШИ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ

- На лобовое стекло приходится до 60% давления подушки безопасности в случае дорожно-транспортного происшествия. Ремонт лобового стекла позволяет придать ему прочность оригинального стекла для повышения уровня безопасности.
- **Поврежденное остекление** повышает риск дорожно-транспортных происшествий, в частности при дожде, тумане, ветре, запотевании лобового стекла.
- **Небольшие сколы могут увеличиваться** и снижать уровень безопасности.
- Плохое состояние лобового стекла приводит к преждевременному износу щеток стеклоочистителя.
- Нормальная работа и регулировка фонарей имеет важное значение для того, чтобы видеть и быть видимым (ночью, при тумане, на недостаточно освещенной дороге). Их неисправность может повлечь значительный штраф.

РЕКОМЕНДАЦИИ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

- Своевременный ремонт скола позволяет избежать дорогостоящей замены лобового стекла.
- Необходимо регулярно очищать лобовое стекло жидкостью для омывателя стекол и использовать специальный скребок для удаления инея.
- Необходимо проверять регулировку фар освещения каждые 2 года или после удара.





КОНДИЦИОНЕР

ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

В настоящее время кондиционером оборудуется около 80% продаваемых автомобилей.

Рынок растет с учетом того, что кондиционеры находящихся в эксплуатации автомобилей начинают стареть и требуют технического обслуживания.

Независимые СТО занимают все более значительное место на этом рынке (+30% доли рынка за последние 4 года).

ВАША ЦЕЛЬ

- Провести первую заправку кондиционера на всех автомобилях старше 4 лет, затем проводить ее каждые 2 года.
- Заменять салонный фильтр в соответствии с предписаниями производителя.
- Предлагать санитарную обработку кондиционера каждый год.

Расчет потенциала продаж приводится в конце документа.



+ EUROREPAR

Представлена гамма салонных фильтров с активированным углем или без активированного угля и приводных ремней навесного оборудования.

ВОПРОСЫ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ

- Вы уже проводили техническое обслуживание кондиционера вашего автомобиля?
- Появляется ли неприятный запах?
- Быстро ли устанавливается запрошенная температура?

ПРОВОДИМЫЕ ПРОВЕРКИ

- Состояние приводного ремня компрессора кондиционера и салонного фильтра может быть проверено визуально.
- Другие элементы необходимо проверять с помощью станции для заправки кондиционеров и термометра.



ВАШИ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Напомнить клиенту значение кондиционера в следующих областях:

- **Комфорт:** система понижает температуру воздуха в салоне, устраняет неприятные запахи и снижает риск возникновения аллергических реакций (загрязнение, микробы, влажность).
- **Безопасность:** клиенту больше не нужно двигаться с открытыми окнами, т. к. система позволяет быстро удалить запотевание.
- **Заменять салонный фильтр** в соответствии с рекомендациями производителя.
- **Начиная со второго года** эксплуатации автомобиля, проводить проверку уровня хладагента **каждые 2 года**.
- Проводить ежегодную санитарную обработку кондиционера.



САЛООННЫЙ ФИЛЬТР

Уровень загрязнения снаружи может в 5 раз превышать уровень загрязнения в салоне автомобиля. Салонный фильтр защищает пассажиров от наружных загрязнений (пыль, пыльца, определенные бактерии и частицы, неприятные запахи).

Наряду с обычными салонными фильтрами вы можете предложить фильтры с активированным углем, задерживающие до 80% загрязняющих газов и запахов.



ВЫПУСКНАЯ СИСТЕМА



ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

Доля независимых СТО на рынке выпускных систем составляет около 30%.

Этот рынок сокращается, но доля независимых СТО на нем растет (+22%) в отличие от доли официальных дилеров и автосервисов (соответственно -22% и -13%).

ВАША ЦЕЛЬ

Проводить проверку выпускной системы всех автомобилей, пробег которых превышает 80 000 км или возраст которых превышает 6 лет.

Расчет потенциала продаж приводится в конце документа.

ВОПРОСЫ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ

- Слышите ли вы посторонний шум под днищем автомобиля, в частности, при запуске двигателя?
- Признак плохого крепления или повреждения элемента.
- Ощущаете ли вы запах отработавших газов в салоне? Появляется ли черный дым из выпускной трубы?
- Признак повреждения выпускной системы, каталитического нейтрализатора или сажевого фильтра.
- Совершаете ли вы много коротких поездок?
- Ускоренный износ, вызванный скоплением конденсата.

ПРОВОДИМЫЕ ПРОВЕРКИ

- На неподвижном автомобиле: провести проверку наличия шума в выпускной системе, нажав на педаль газа.
- Установить автомобиль на подъемник и визуально проверить состояние всей выпускной системы: задний глушитель, промежуточный глушитель, каталитический нейтрализатор, передняя труба, крепления, лямбда-зонды, возможное наличие черного дыма между различными элементами, являющееся признаком утечки в системе.

ВАШИ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Выпускная система в нормальном состоянии позволяет:

- Сохранить характеристики двигателя, расширить его возможности.
- Снизить расход топлива и уровень выбросов загрязняющих веществ.
- Снизить уровень шума.

В рамках техосмотра проводится проверка выпускной системы. Кроме того, плохое состояние выпускной системы может приводить к штрафу и требованию обязательного ремонта.

+ EUROREPAR

Предлагается гамма выпускных систем, а также лямбда-зондов, сажевых фильтров и каталитических нейтрализаторов.



РЕКОМЕНДАЦИИ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

- Начиная с шестого года эксплуатации или с пробега 80 000 км, необходимо проводить проверку выпускной системы каждые 20 000 км.
- Проверять эффективность работы каталитического нейтрализатора перед прохождением каждого техосмотра.
- Сажевый фильтр необходимо регулярно проверять и заменять при пробеге от 80 000 до 100 000 км. Возможное засорение сажевого фильтра может приводить к возникновению неисправностей.
- Время от времени совершать длительные поездки для нормального испарения влаги в выпускной системе.
- Избегать слишком долгих поездок с низким уровнем топлива, чтобы защитить от повреждений каталитический нейтрализатор.





ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА



ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

Многие клиенты предпочитают проводить техническое обслуживание тормозной системы своих автомобилей в сети официальных дилеров, занимающих первое место на рынке (примерно 30% доли рынка), несмотря на небольшой рост доли независимых СТО и автоцентров.

ВАША ЦЕЛЬ

- Проверить износ тормозных колодок и размеры тормозных дисков всех прибывающих автомобилей и заменять тормозную жидкость в соответствии с предписаниями завода-изготовителя, но не реже, чем каждые 2 года.

Расчет потенциала продаж приводится в конце документа.

ВОПРОСЫ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ

- *Сигнализатор тормозной системы включается или включен постоянно?*
- Изношены тормозные колодки или слишком низкий уровень тормозной жидкости.
- *Жесткая ли педаль тормоза, приходится ли вам прилагать значительное усилие при нажатии на педаль тормоза?*
- Неисправность гидравлической системы, тормозных суппортов или цилиндров колес.
- *Проваливается ли педаль тормоза?*
- Низкий уровень тормозной жидкости, течь в гидравлической системе или наличие воды в тормозной жидкости – недопустимо для дальнейшей эксплуатации автомобиля.
- *Ощущается ли при торможении вибрация педали тормоза и рулевого колеса?*
- Биение тормозных дисков, чрезмерный люфт передней подвески, в частности шарнирных соединений.
- Перед установкой автомобиля на подъемник проверить уровень тормозной жидкости, работу стоп-сигналов и сигнализатора стояночного тормоза.

ПРОВОДИМЫЕ ПРОВЕРКИ

Установить автомобиль на подъемник и снять колеса, проверить:

- Износ тормозных колодок, толщину тормозных дисков.
 - Состояние тормозных супортов, тормозных скоб и других элементов тормозной системы: шлангов, приводов и т. д.
 - Герметичность тормозной системы.
- Для задних барабанных тормозных механизмов предложить очистку и удаление пыли, начиная с пробега 80 000 км.

+ EUROREPAR

Тесты эффективности работы проводятся при температуре от -30 до +500 °C с использованием средств контроля, аналогичных средствам контроля оригинальных запасных частей.

- Оптимизация фрикционных материалов и решение для подавления шума.
- Производственные предприятия сертифицированы по нормам ISO 9001 – ISO TS 16949
- Продукты, имеющие сертификацию ECE R90, гамма, не содержащая тяжелых металлов.

ВАШИ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Обратить внимание на возможные риски, связанные с износом элементов тормозной системы:

- Увеличение тормозного пути.
- Повреждение других механических элементов, приводящее к необходимости выполнения дорогостоящих работ: например, замена тормозных колодок позволяет избежать повреждения тормозных дисков.

РЕКОМЕНДАЦИИ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

Тормозные диски, тормозные колодки и тормозные шланги необходимо проверять при каждом техническом обслуживании:

- Толщина тормозных колодок не должна быть меньше 4 мм.
- Тормозные диски необходимо заменять не реже, чем при каждой третьей замене тормозных колодок.
- Тормозную жидкость необходимо заменять каждые 2 года.





ШИНЫ

ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА

Рынок шин растет: шины являются важным элементом обеспечения безопасности, частым случаем становится монтаж зимних шин.

Конкуренция высока: **автоцентры и продавцы шин занимают значительное место** (половина рынка шин), а предложение шин в интернете быстро растет.

Шины являются второй самой популярной причиной обращения в сервисный центр после планового технического обслуживания.



ВАША ЦЕЛЬ

- Проверять состояние, износ и давление воздуха в шинах всех автомобилей, прибывающих в сервисный центр.

Расчет потенциала продаж приводится в конце документа.

ПРОВОДИМЫЕ ПРОВЕРКИ

- Проверять возраст шин: на борт шины наносится маркировка DOT с указанием серийного номера, недели и года изготовления шины.

Пример: DOT 6UCW 980T 4211 означает, что шина изготовлена в 42-ю неделю 2011 года.

- Предлагать проверку сход-развала, чтобы убедиться в соответствии автомобиля нормам производителя и увеличить срок эксплуатации шины. Это также возможность **увеличения прибыли**.

Состояние шин можно проверить с помощью индикатора износа или путем визуального контроля:



Использовать тестер износа для демонстрации результатов клиенту.



► Повышенное давление воздуха в шине

Ярко выраженный износ в середине беговой дорожки.
• Движение при слишком высоком давлении воздуха в шинах.



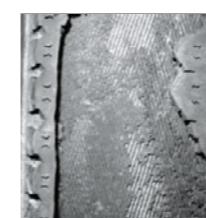
► Пониженное давление воздуха в шине

Ярко выраженный износ бортов шины.
• Движение при недостаточном давлении воздуха в шинах или со значительной перегрузкой.



► Схождение

Очень неравномерный износ края беговой дорожки.
• Регулировка передней подвески и неправильная регулировка схождения.



► Неправильный развал

Равномерный износ края беговой дорожки.
• Неправильная регулировка передней подвески, неправильная регулировка схождения или просевшая подвеска.



► Инцидент или износ механической детали

Локальный неравномерный износ, располагающийся волнами или отдельными участками.
• Неправильная балансировка или неисправный амортизатор, люфт рулевого механизма, неправильная центровка колесного диска.
• Резкое торможение, удар о препятствие (тротуар, выбоина).



► Деформация

Локальное вздутие со следами или без следов удара.
• Обрыв корда в результате удара колесного диска о препятствие (тротуар, выбоина).



ШИНЫ

ВАШИ АРГУМЕНТЫ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Условия эксплуатации (нагрузка, скорость, давление воздуха, состояние дорожного покрытия, перекрестки с круговым движением и горизонтальные замедлители) ускоряют износ шин и вызывают сбои в регулировке геометрии подвески.

- **Объяснить клиенту риски, связанные с плохим состоянием шин:**
 - Риск повреждения или разрыва шины.
 - Увеличение тормозного пути.
 - Риск увеличенного пути скольжения на мокром асфальте.
 - Повышенный расход топлива.
 - Снижение комфорта вождения (устойчивость).
 - Повреждение других элементов автомобиля: амортизаторов, дисков.
 - Риск штрафа за эксплуатацию изношенных шин и отказ от страховой компании.
- **Зимние шины:** при температуре ниже 3 °C зимние шины обеспечивают больший уровень безопасности и снижают тормозной путь по сравнению с летними шинами на любом типе дорожного покрытия.

РЕКОМЕНДАЦИИ ВАШЕМУ КЛИЕНТУ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ АВТОМОБИЛЯ

- **Проверять давление воздуха** в шинах не реже одного раза в месяц и обязательно – перед каждой продолжительной поездкой.
- **Регулярно проверять шины:** степень износа, схождение, балансировку. Предельная остаточная высота протектора шины легковых автомобилей, как правило, равна 1,6 мм.
- **Повышать давление воздуха** в шинах при повышенной нагрузке автомобиля в соответствии с предписаниями производителя.
- **Проверять наличие запасного колеса с нормальным давлением воздуха в шине и годность комплекта для временного ремонта шин.**





РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ПРОВЕРКИ

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ 1/2

0 – 40 000 КМ

2 ГОДА

- ШИНЫ (сход-развал и подкачка шин)
- ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (тормозные колодки и замена тормозной жидкости)
- СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы)
- КОНДИЦИОНЕР (салонный фильтр и обработка)
- ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)
- СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ)
- МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА
- ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

3 ГОДА

- ШИНЫ (сход-развал и подкачка шин)
- ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (тормозные колодки и замена тормозной жидкости)
- СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы)
- КОНДИЦИОНЕР (заправка, салонный фильтр и обработка)
- ТОРМОЗНАЯ ЖИДКОСТЬ
- ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)
- СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ)
- МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА
- ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

4 ГОДА

- ШИНЫ (сход-развал и подкачка шин)
- ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (тормозные колодки и замена тормозной жидкости)
- СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы)
- КОНДИЦИОНЕР (салонный фильтр и обработка)
- АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ
- ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)
- СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ)
- ОСТЕКЛЕНИЕ
- МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА
- ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

40 000 – 80 000 КМ

- ШИНЫ (сход-развал и подкачка шин)
- ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (передние и задние тормозные колодки и тормозные диски и замена тормозной жидкости)
- СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы, для дизельных автомобилей - заправка присадки для фильтра FAP)
- КОНДИЦИОНЕР (салонный фильтр и обработка)
- ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)
- СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ, шарниры, тяги)
- МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА
- ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

- ШИНЫ (сход-развал и подкачка шин)
- ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (передние и задние тормозные колодки и тормозные диски и замена тормозной жидкости)
- СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы)
- КОНДИЦИОНЕР (заправка, салонный фильтр и обработка)
- ТОРМОЗНАЯ ЖИДКОСТЬ
- ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)
- СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ, шарниры, тяги)
- МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА
- ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

- ШИНЫ (сход-развал и подкачка шин)
- ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (передние и задние тормозные колодки и тормозные диски и замена тормозной жидкости)
- СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы)
- КОНДИЦИОНЕР (салонный фильтр и обработка)
- АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ
- ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)
- СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ, шарниры, тяги)
- ОСТЕКЛЕНИЕ
- МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА*
- ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ



РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ПРОВЕРКИ

НЕОБХОДИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ 2/2

80 000 – 120 000 КМ

ШИНЫ (сход-развал, подкачка шин и амортизаторы)

ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (передние и задние тормозные колодки и тормозные диски, задние тормозные механизмы в комплекте)

СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы, для дизельных автомобилей – заправка присадки для фильтра FAP)

КОНДИЦИОНЕР (салонный фильтр и обработка)

ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)

СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ, шарниры, тяги)

АМОРТИЗАТОРЫ (крепления и сайлентблоки)

МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА

ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

ШИНЫ (сход-развал и подкачка шин)

ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (передние и задние тормозные колодки и тормозные диски, задние тормозные механизмы в комплекте)

СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы, заправка присадки для фильтра FAP)

КОНДИЦИОНЕР (заправка, салонный фильтр и обработка)

ЖИДКОСТЬ EOLIS (только для дизельных автомобилей)

ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)

СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ, шарниры, тяги)

АМОРТИЗАТОРЫ (крепления и сайлентблоки)

МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА

ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

ШИНЫ (сход-развал и подкачка шин)

ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (передние и задние тормозные колодки и тормозные диски, задние тормозные механизмы в комплекте и замена тормозной жидкости)

СНИЖЕНИЕ ТОКСИЧНОСТИ (фильтры и смазочные материалы, для дизельных автомобилей – заправка присадки для фильтра FAP)

КОНДИЦИОНЕР (салонный фильтр, обработка, заправка)

АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ (вращающиеся агрегаты)

ОСВЕЩЕНИЕ (ремонтный комплект и обработка оптических блоков)

СХОД-РАЗВАЛ (неравномерный износ, шарниры, тяги)

ОСТЕКЛЕНИЕ

АМОРТИЗАТОРЫ (крепления и сайлентблоки)

МЕЛКИЙ РЕМОНТ КУЗОВА*

ПРОВЕРКА ОХЛАЖДАЮЩЕЙ ЖИДКОСТИ

ПРОВЕРКА ЗАСОРЕННОСТИ САЖЕВОГО ФИЛЬТРА FAP (для дизельных автомобилей)

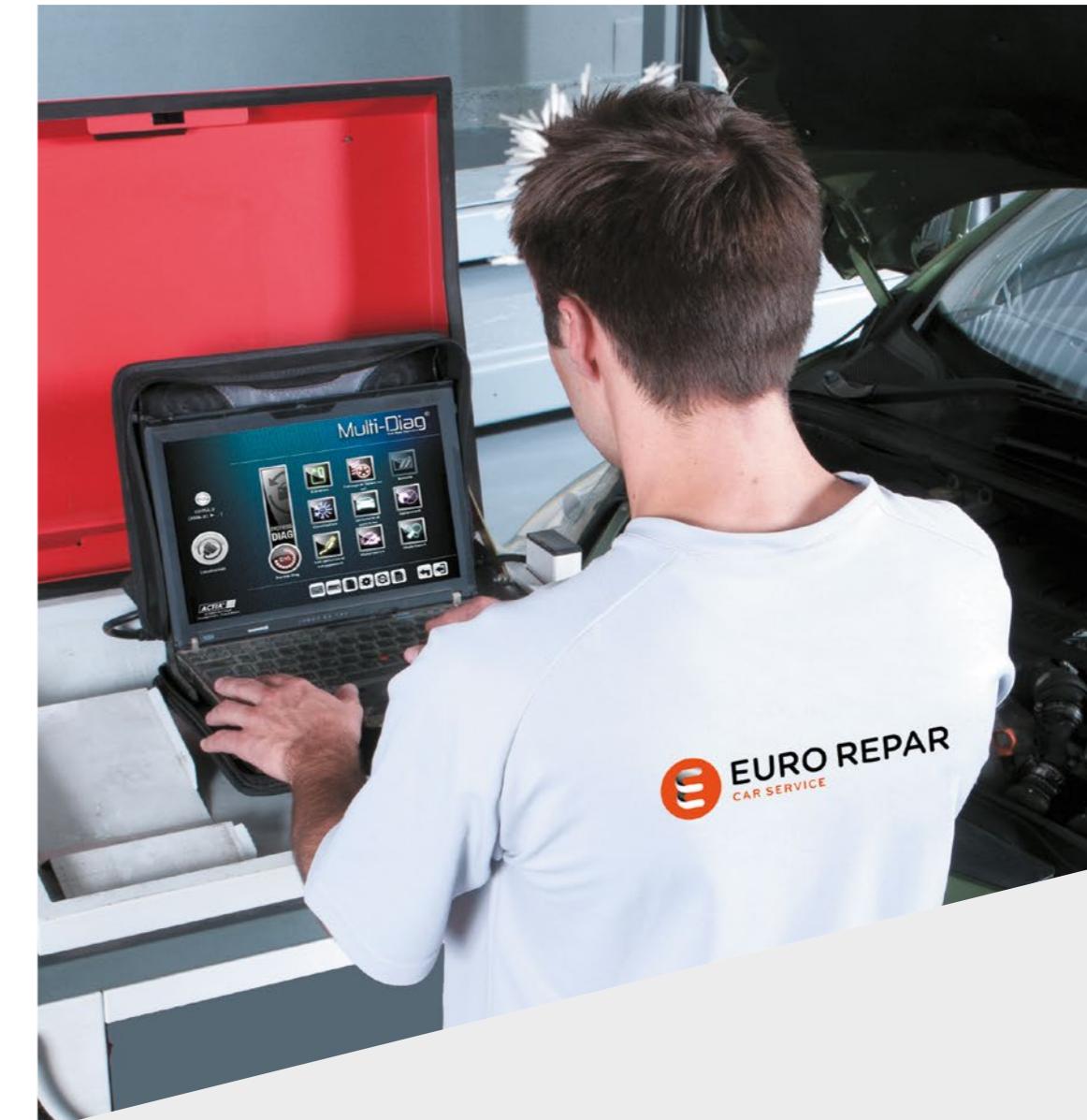
ЩЕТКИ СТЕКЛООЧИСТИТЕЛЯ

2 ГОДА

3 ГОДА

4 ГОДА

**ЗАТЕМ АНАЛОГИЧНЫЙ ЦИКЛ ПОВТОРЯЕТСЯ ПРИ ПРОБЕГЕ
ОТ 80 000 ДО 120 000 КМ.**





ВАШ ПОТЕНЦИАЛ ПРОДАЖ

Настоящее описание позволяет вам определить ваш потенциал продаж по продуктам в зависимости от объемов работ вашего сервисного центра Eurorepar Car Service.

Оборот оценивается по тарифной сетке запасных частей Eurorepar, суммы приводятся с НДС с учетом стоимости установки.

Указывается среднее количество калькуляций, которые могут быть оформлены за неделю при строгом соблюдении рекомендаций Eurorepar Car Service:

Средняя стоимость замены, руб. с НДС	
Вид услуги	Бренд запчастей
АМОРТИЗАТОРЫ	ER
ЩЕТКИ (к-т: замена)	ER
АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ (замена)	ER
КОНДИЦИОНЕР (обработка и заправка с фреоном и маслом)	–
ВЫПУСКНАЯ СИСТЕМА (замена)	ER
ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (замена 2 диска и к-т торм. кол.)	ER
ВЕТРОВОЕ СТЕКЛО (замена)	Другой бренд
ПЕРЕДНИЕ/ЗАДНИЕ ОПТИЧЕСКИЕ БЛОКИ (замена)	Другой бренд
ШИНЫ (4 покрышки)	Другой бренд
Количество калькуляций*	
АМОРТИЗАТОРЫ	7
ЩЕТКИ (к-т: замена)	15
АККУМУЛЯТОРНАЯ БАТАРЕЯ (замена)	7
КОНДИЦИОНЕР (обработка и заправка с фреоном и маслом)	10
ВЫПУСКНАЯ СИСТЕМА (замена)	2
ТОРМОЗНАЯ СИСТЕМА (замена 2 диска и к-т торм. кол.)	10
ВЕТРОВОЕ СТЕКЛО (замена)	3
ПЕРЕДНИЕ/ЗАДНИЕ ОПТИЧЕСКИЕ БЛОКИ (замена)	2
ШИНЫ (4 покрышки)	8
ИТОГО	

Примечания:

* Европейская статистика при 30 машинозаездах в неделю

** Стоимость нормо-часа 1200 руб.

*** Себестоимость работ (затраты на ЗП персонала и др.) – 600 рублей в час

Стоимость запчастей, руб. с НДС	Стоимость работ, руб. с НДС	Стоимость запчасти + работы, руб. с НДС	Затраченное время**, н-час
19 200	10 000	29 200	8,33
1 250	100	1 350	0,08
6 500	600	7 100	0,50
0	2 600	2 600	2,17
7 700	1 000	8 700	0,83
7 350	2 200	9 550	1,83
7 000	2 350	9 350	1,96
10 000	500	10 500	0,42
16 000	2 500	18 500	2,08
 Потенциал продаж (запчасти + работы)			
Валовая прибыль по запчастям, руб. с НДС	Валовая прибыль по работам***, руб. с НДС	Затраченное время**, н-час	
204 400	36 288	35 000	58,33
20 250	5 063	750	1,25
49 700	12 285	2 100	3,50
26 000	0	13 000	21,67
17 400	4 158	1 000	1,67
95 500	19 845	11 000	18,33
28 050	5 670	3 525	5,88
21 000	5 400	500	0,83
148 000	19 200	10 000	16,67
610 300	107 909	76 875	

Из приведенного примера видно, что при использовании рекомендаций по работе с клиентом, представленных в данном руководстве, дополнительная валовая прибыль предприятия составит ок. 185 000 руб. в неделю.

Конфиденциальный документ. Только для сети Eurorepar Car Service.



www.eurorepar.com.ru