

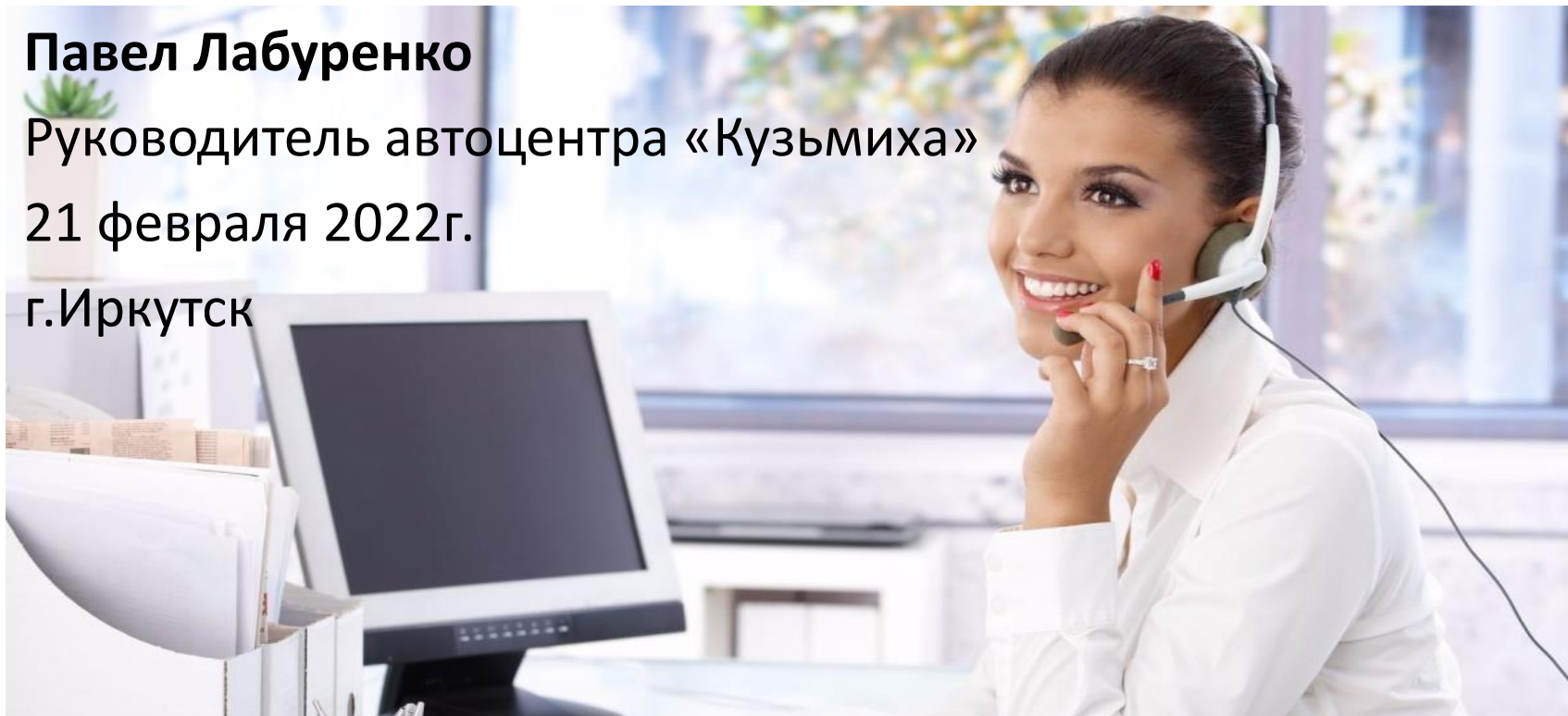
Как записать каждого, кто обращается на сервис?

Павел Лабуренко

Руководитель автоцентра «Кузьмиха»

21 февраля 2022г.

г.Иркутск



Как записать каждого, кто обращается на сервис?

Наши результаты за **2021г.**

Учитываем только входящие звонки

- Упущенных звонков **0,9%**
- Конверсия звонок-запись **75,2%**
- Конверсия запись-машино/заезд **82,2%**
- Конверсия звонок-машино/заезд **68,1%**



Павел Лабуренко

- 1997-2002 ФГБОУ ВО Иркутский ГАУ **Высшее техническое образование. Инженер-механик**
- 2002-2011 ГК Кузьмиха, Автоцентр «Кузьмиха» **механик, мастер-консультант, старший мастер**
- 2012-2018 ГК «Кузьмиха» **директор Автоцентр «Good Garage», Автоцентр Кузьмиха**
- 2015-2017 ГК «Кузьмиха» **директор ДЦ Ssang Yong**
- 2018-2019 ГК «Кузьмиха» **директор ГК Кузьмиха, директор ДЦ Chery**
- 2020-2021 ГК «Кузьмиха» **технический директор ДЦ Honda**
- 2020-2022 ГК «Кузьмиха» **директор Автоцентр Кузьмиха**



Группа Компаний «Кузьмиха»



**Дилер
CHERY**

EXEED

**Дилер
EXEED**



**Дилер
HONDA**



**Автосервис
«Кузьмиха»**



**Магазин
автопринадлежностей
«Автомаркет»**

«TERRA»

Продажи автомобилей с пробегом



Описание СТО

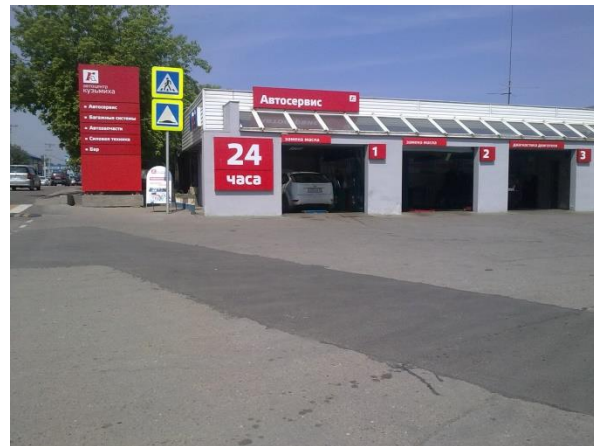


автоцентр
Кузьмиха

Автосервис «Кузьмиха»



- **Мультибренд**
- **9 постов**
- **Специализация – техническое обслуживание**
- **Штат 37 человек**
- **65 машино-заездов в сутки (данные за 2021г.)**
- **Рентабельность по EBITDA 34% (данные за 2021г.)**

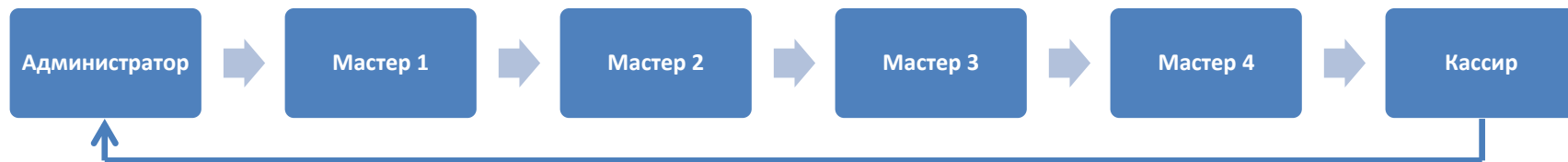


автоцентр
Кузьмиха



Как мы контролируем входящий трафик?

1. Настраиваем переадресацию звонков по внутренним трубкам



2. Настраиваем уведомления о пропущенных звонках на почту ответственных и руководителя

3. Настраиваем переадресацию на сотовый администратора в случае аварийной ситуации (отключение электроэнергии, поломка на стороне провайдера телефонии)



Как мы контролируем входящий трафик?

4. Закрепляем отдельную трубку с номером за конкретным сотрудником



5. Настраиваем ежедневную отчетность по входящим звонкам с сегментацией

Форма А_2 Упущенные звонки_КС

Месяц	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	итого
ФИО Администратора	в	т	т	т	в	в	в	т	т	т	в	в	в	т	т	т	в	в	в	т	т	т	в	в	в	т	т	т	в	в	в	
входящие	169	161	136	200	153	156	150	158	174	101	157	171	199	237	184	162	151	178	159	137	155	131	133	117	112	127	118	130	116	140	118	4 690
пропущен	72	55	41	79	55	63	61	80	83	42	62	78	105	93	81	57	70	89	92	45	71	55	52	66	53	48	56	51	41	60	65	2 021
упущенные	1	0	0	2	2	0	1	1	1	0	1	2	10	1	2	2	0	2	1	2	3	0	1	1	1	2	1	2	1	2	4	49
принято с 1-го раза	97	106	95	121	98	93	89	78	91	59	95	93	94	144	103	105	81	89	67	92	84	76	81	51	59	79	62	79	75	80	53	2 616

Как мы контролируем входящий трафик?

6. Привязываем количество упущенных и пропущенных звонков к мотивации мастеров и администраторов



Переменная часть ЗП администратора (30%) =

Кол-во. Вход. Звонков –

Кол-во. Пропущ. Звонков –

Кол-во. Упущен. Звонков x 3) x \$

ФИО консультанта	Количество упущенных звонков
Фадеев А. (-100р.)	27.01.2022_1 упущ.
Фадеев А. (-100р.)	29.01.2022_1 упущ.
Фадеев А. (-200р.)	30.01.2022_2 упущ.

Как мы контролируем входящий трафик?

7. Настраиваем систему оповещения Клиентов за 2 часа до визита

14.02.2022 0:00:00 по: 16.02.2022 0:20:00 Завтра ...

Планирование работ Данные о заявке, клиенте и автомобиле Напоминания

Обновить Создать / открыть Заявку

Время	Пост №1 (Mobil) TO	Пост №3 Диагност (Mobil)	Пост №5 ремонт до 4т. (Mobil)
14.02 (12:00)	(+) Шабалов Сергей Германович	Александров Иван Валентинович	
14.02 (12:20)	TOYOTA COROLLA №: B954AC VIN NMTBBAJEX0R081766	HONDA CIVIC FERIO №: Y486AT VIN ES11601477	(+) Шабин Артур Германович
14.02 (12:40)	12:00 - 12:59	12:01 - 12:59	TOYOTA VEROSSA №: H626PX38 VIN GX1106043649
14.02 (13:00)			12:20 - 14:59
14.02 (13:20)			Еще раз
14.02 (13:40)			Замена прокладки
14.02 (14:00)	Бронников Виктор Валерьевич	(+) Сидлин Александр Владимирович	
14.02 (14:20)	TOYOTA COROLLA №: X3950E VIN EE1020067407	TOYOTA WISH №: Y825XB VIN ZNE10-0134311	
14.02 (14:40)	(+) Друщенко Олег Николаевич	14:01 - 14:59	
14.02 (15:00)	TOYOTA PROBOX №: P358AH VIN NCP510236987	(-) Ершалева Анна Ивановна	КСМП-Инжиниринг 15% ОТ ТДТ ПЕЧАТАЕМ УПДС НДС!!!
14.02 (15:20)	(-) Домашонкин Николай Иванович	MAZDA CX-5 №: M796BO VIN RUMKEEWLA00025889	NISSAN AD №: E105HY VIN VFY11214769
14.02 (15:40)	(-) Домашонкин Николай Иванович	15:00 - 15:59	(-) MAZDA CX-5
14.02 (16:00)	NISSAN PATHFINDER №: K246XA VIN VSKJWVR5U0320995	(-)	
14.02 (16:20)	15:40 - 16:39	TOYOTA RACTIS	
14.02 (16:40)	Просвинов Владимир Степанович	16:00 - 16:40	CHEVROLET CAPTIVA
14.02 (17:00)	TOYOTA CALDINA №: A245PM VIN ST2104044288		КОНЕ Ливитс 10% 3-Н ОБЯЗАТЕЛЬНО ОТ КС!!!
14.02 (17:20)		CHEVROLET CAPTIVA	RENAULT DUSTER №: C136BC138 VIN X7LHSRHGN61053857
14.02 (17:40)	FORD MAVERIC	17:00 - 17:40	17:00 - 18:39
14.02 (18:00)	(-) Мегенев Сергей Александрович	(+)	Замена смазки в наружных ШРУСах
14.02 (18:20)	FORD FOCUS №: M165EC VIN X9FWXXEEDW7M28024	HONDA ODYSSEY	Замена пыльника ШРУСа (переднего, наружного, правого, л/а)
14.02 (18:40)		18:01 - 18:59	(+) Бумов Александр Сергеевич
14.02 (19:00)		(-)	HONDA AIRWAVE №: m164om VIN GU1-1031145
14.02 (19:20)		TOYOTA PREMIO	18:40 - 19:59
14.02 (19:40)		19:00 - 19:50	
14.02 (20:00)		(+) Ирина Анна Викторовна	
14.02 (20:20)	TOYOTA PREMIO	HONDAI SOLARIS №: H103XA VIN Z94CU51CBCR035063	SKODA OCTAVIA

70% - подтверждают запись (**5%** из них не приезжают)

30% - не берут трубку (**50%** из них не приезжают)

Как мы контролируем входящий трафик?

9. Подготавливаем скрипты ответов на возражения для продажи сложных услуг для мастеров – консультантов.

Продажи сложных услуг осуществляет исключительно мастер-консультант!

«Замена жидкости в АКПП»

- 90 скриптов с ответами на вопросы Клиентов
- План диалога с Клиентом : 14 пунктов за 10-15 мин.
- Отдельный бизнес-процесс приема и обработки обращений



«Замена тормозных дисков»

- 22 скрипта с ответами на вопросы Клиентов



Как мы контролируем входящий трафик?

Чек-лист контроля качества диалога по замене жидкости в АКПП

№	Дата	Мастер	Телефон	Клиент записался ДА/НЕТ	Автомобиль		Соблюдение технологии разговора													%
					марка	модель	Опрос	Коробка	Опыт	Процесс	Фишки	Гарантия	Особенности	Время	Контроль	Материалы	Цена	Завершение		
107.09.2021	Богданов	89041333***	ДА	KIA	Sorento	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	66,7%	
208.09.2021	Богданов	89025423***	НЕТ	Lexus	RX 270	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	25,0%	
308.09.2021	Богданов	89834060***	НЕТ	Honda	Civic ferio	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	25,0%	
410.09.2021	Жданов	89148951***	ДА	Toyota	Rav 4	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	83,3%	
510.09.2021	Жданов	89041332***	НЕТ	Ford	Focus 2	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	83,3%	
610.09.2021	Жданов	89148959***	ДА	Skoda	Octavia	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	66,7%	
714.09.2021	Кузьмин	89041115***	НЕТ	Toyota	Camry	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	16,7%	
814.09.2021	Кузьмин	89500760***	ДА	Honda	Insait	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	33,3%	
911.09.2021	Жданов	89501127***	ДА	Toyota	Filder	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	41,7%	
1011.09.2021	Жданов	89149276***	НЕТ	Nissan	Qashqai	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	58,3%	
1119.09.2021	Краснощев	89025197***	ДА	Toyota	Filder Grand	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	83,3%	
1219.09.2021	Краснощев	83952427***	ДА	Suzuki	Vitara	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	83,3%	
1320.09.2021	Краснощев	89086687***	ДА	KIA	RIO	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	83,3%	
1420.09.2021	Середа	89025439***	ДА	KIA	CEED Pajero	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	75,0%	
1521.09.2021	Краснощев	89025666***	ДА	MMC	Sport	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	33,3%	
1621.09.2021	Краснощев	89248224***	ДА	Mazda	CX7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	25,0%	
1721.09.2021	Краснощев	89041332***	НЕТ	Ford	Focus	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	83,3%	
1822.09.2021	Жданов	89086685***	НЕТ	Honda	CR-V	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	41,7%	
1923.09.2021	Жданов	89501246***	ДА	Honda	Civic ferio	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	50,0%	
2023.09.2021	Жданов	89086513***	ДА	Honda	CR-V	1	0	0	0,5	0	0	0	0	0	1	1	0	0	29,2%	
2124.09.2021	Жданов	89027617***	НЕТ	Honda	FIT	1	0,5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	29,2%	
2225.09.2021	Богданов	89526138***	ДА	VW	Polo	1	0,5	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	54,2%	
2325.09.2021	Богданов	89996869***	ДА	Nissan	Qashqai	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	41,7%	
2425.09.2021	Богданов	89 027 632 266	НЕТ	Lexus	RX 270	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	58,3%	

Как мы контролируем входящий трафик?

10. Связываем входящие звонки с Клиентской базой в учетной системе 1С

- определение ФИО звонящего если есть в базе
- возможность быстрого просмотра истории обслуживания и рекомендаций



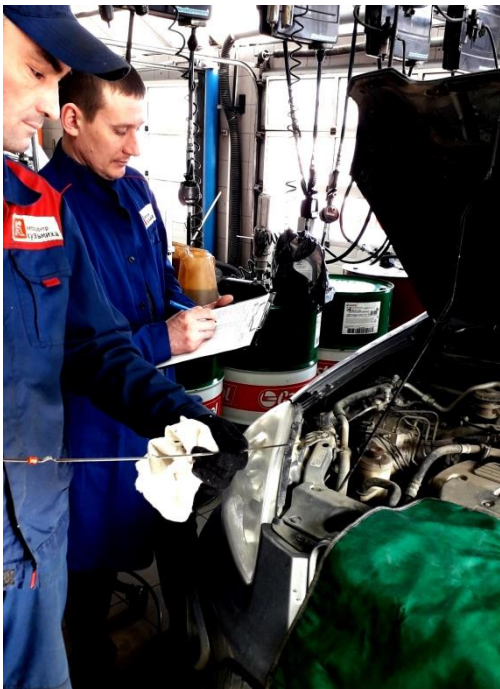
11. Настраиваем автоматические задания по звонкам из учетной системы

Альфа-авто:

- звонок по рекомендациям и в день рождения Клиента

Как мы контролируем входящий трафик?

12. Используем «активную приемку» для расширения заказ-наряда и продажи следующего визита Клиента



автоцентр
кузьмиха

телефон 420024 сайт www.kuzmih.ru
664033, Иркутск,
Среднеульинская, 81
+7 395 2 420024
+7 395 2 427908

ДИАГНОСТИЧЕСКАЯ КАРТА АВТОМОБИЛЯ

Марка а/м _____ Гос. номер _____ Дата _____

Диагностическая работа	Красная зона	Желтая зона	Зеленая зона	Рекомендуемые сроки устранения
Охлаждающая жидкость				
Уровень охлаждающей жидкости	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Качество охлаждающей жидкости pH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Температура кристаллизации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ДВС				
Уровень масла в ДВС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Качество масла в ДВС	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
АКПП				
Уровень масла в АКПП	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Качество масла в АКПП	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ГУР				
Уровень жидкости в ГУР	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Качество жидкости в ГУР	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Тормозная жидкость				
Уровень тормозной жидкости	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Качество тормозной жидкости	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Узлы и агрегаты				
Состояние приводных ремней	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Состояние сальников	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Состояние пыльников	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Состояние тормозных шлангов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Состояние пыльников ШРУСов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Состояние пыльников рулевых наконечников	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Осмотр амортизаторов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Наружные световые приборы				
Габаритные огни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сигналы поворотов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Стоп сигналы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Головное освещение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Противотуманный свет	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Примечание: _____

необходим срочный ремонт или замена
 требуется регулировка, доливка, мелкий ремонт
 соответствие норме

Как мы контролируем входящий трафик?

13. Осуществляем адресный постсервисный обзвон с привязкой результатов к ЗП сотрудников

ФИО Мастера		Клиент 1/тел895 011	Клиент 2/тел890 257	Клиент 3/тел890 256	Клиент 4/тел892 462	Клиент 5/тел891 492	Клиент 6/тел890 251	Клиент 7/тел890 866	Клиент 8/тел890 251	Клиент 9/тел895 261	Клиент 10/тел89 501	Итог
1	Ваш автомобиль был принят сотрудником и выдан Вам после ремонта без задержек?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
2	Все ли заказанные Вами работы были выполнены в полном объеме?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
3	Стоимость работ не превысила 10% от суммы, согласованной в предварительном заказ-наряде?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
4	Выдали ли Вам диагностическую карту с указанием текущего состояния автомобиля и дали ли пояснения по ней? (если на оба вопроса "да", то ставим "1", если на один из вопросов или оба "нет", то ставим "0")	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	7
5	На сколько в целом Вы довольны обслуживанием? Оцените нас от 1 до 5. (5,4 ставим "1", в ином случае "0")	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Баллы		5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47

Раб. над ошибк. **94%**

Коэффициент NPS	Премия/Штраф
NPS < 92%	- 5% к ЗП
96% > NPS ≥ 92%	Работа над ошибками
NPS ≥ 96%	+ 5% к ЗП

?

?

Ваши вопросы

?

?

?

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!



Павел Лабуренко

Директор Автоцентра Кузьмиха

Тел. +7(902)7669851

servicegg@kuzmiha.ru