

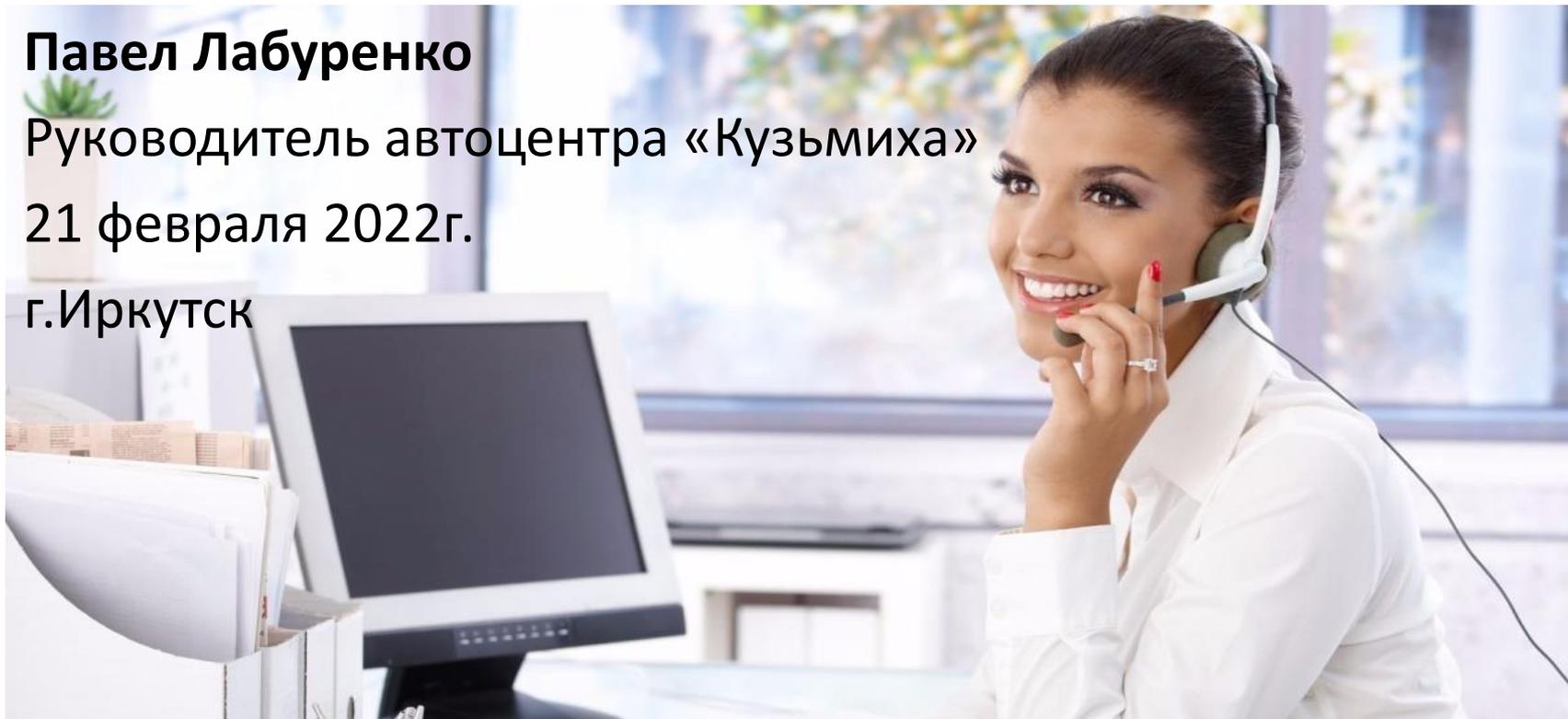
Как записать каждого, кто обращается на сервис?

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



Автосервис «Кузьмиха»

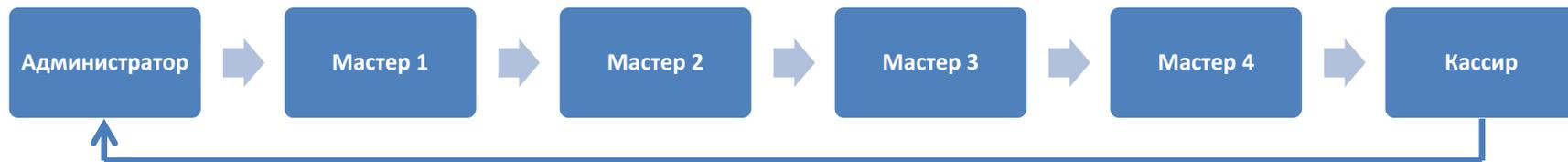


- **Мультибренд**
- **9 постов**
- **Специализация – техническое обслуживание**
- **Штат 37 человек**
- **65 машино-заездов в сутки (данные за 2021г.)**
- **Рентабельность по EBITDA 34% (данные за 2021г.)**



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 | KCMP-Инжиниринг 15% ОТ ТДТ ПЕЧАТАЕМ УПДС НДС!!! |
| 14.02 (15:20) | (-) Домашонкин Николай Иванович | MAZDA CX-5 №: M796BO VIN RUMKEEWL00025889 | 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 VSKJWVR51U0320995 | (-) | (-) |
| 14.02 (16:20) | 15:40 - 16:39 | TOYOTA RACTIS | |
| 14.02 (16:40) | Просвикин 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?

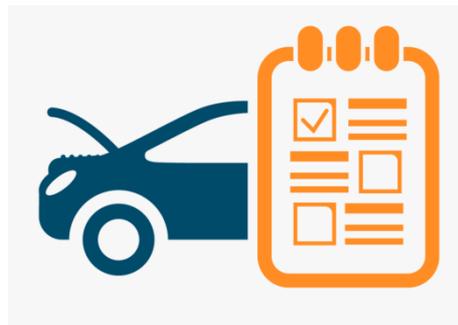
Чек-лист контроля качества диалога по замене жидкости в АКПП

| № | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 1 | 83,3% |
| 610.09.2021 | Жданов | 89148959*** | ДА | Skoda | Octavia | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 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 | 0 | 16,7% |
| 814.09.2021 | Кузьмин | 89500760*** | ДА | Honda | Insait | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 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 | 1 | 41,7% |
| 1011.09.2021 | Жданов | 89149276*** | НЕТ | Nissan | Qashqai | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 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 | 1 | 83,3% |
| 1219.09.2021 | Краснощев | 83952427*** | ДА | Suzuki | Vitara | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 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 | 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 | 0 | 75,0% |
| 1521.09.2021 | Краснощев | 89025666*** | ДА | MMC | Sport | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 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 | 0 | 25,0% |
| 1721.09.2021 | Краснощев | 89041332*** | НЕТ | Ford | Focus | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 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 | 1 | 41,7% |
| 1923.09.2021 | Жданов | 89501246*** | ДА | Honda | Civic ferio | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 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 | 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 | 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 | 1 | 54,2% |
| 2325.09.2021 | Богданов | 89996869*** | ДА | Nissan | Qashqai | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 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 | 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 | Раб. над ошибк. |
| Баллы | | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 47 | 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