

Быть лучшим - значит делиться опытом!

12 октября прошел всероссийский конкурс экспертов в области продаж авто с пробегом в рамках клуба AutoBoss. В этот день 7 лучших дилеров со всей России сражались за главный приз и презентовали свои инновационные технологии в продажах авто с пробегом. Главным призом стал квадрокоптер от компании Авто.ру. Именно Авто.ру, компания Шелл Нефть и Альпина Паблицейр предоставили призы не только конкурсантам, но и участникам заседания. В этот день почти все получили замечательные подарки, зарядились положительной энергетикой и узнали массу инструментов, которые помогут развивать направление авто с пробегом быстрее и эффективнее.

В заседании клуба приняли участие 103 человека. Именно они определили судьбу выигрыша, а главное – определили лучшую технологию по продаже авто с пробегом, которая помогает продавать больше здесь и сейчас.



Инструменты честного рынка авто с пробегом от экспертов автобизнеса.

В настоящее время в направлении «авто с пробегом» формируются стандарты честного и прозрачного рынка. Именно поэтому первый блок заседания был посвящен правовым вопросам, а также инструментам, которые помогут автодилерам выиграть войну с серыми дилерами, перекупками и мошенниками.

Открыл заседание Денис Мигаль – вице-президент РОАД, генеральный директор Fresh Auto, сразу обозначив основные проблемы вторичного авто рынка, Денис перешел к описанию путей решения.

Ключевой проблемой, по мнению Дениса, является скрутка пробега, так как это легкодоступно, и никто не несет за это ответственность. Единственным решением в сложившейся ситуации является введение уголовной ответственности за корректировку пробега и создание единой бесплатной базы, в которой будут отражаться корректные данные о пробеге каждой машины с возможностью видеть любые действия с цифрами.

Также Денис предлагает использовать в работе единый чек-лист оценки состояния авто, обязательный, как и ПТС, а также создавать независимые центры, на которых можно будет проводить данную проверку. Еще одним

ноу-хау, которое выделил Денис: в будущем - обязательное наличие лицензии дилера вторичного рынка. Если ты продаешь 5 машин с пробегом в год, ты обязан получить дилерство и отвечать за свои действия.

Казалось бы, простые вещи, но именно они, по мнению господина Мигалья, выведут рынок авто с пробегом на совершенно новый уровень.

И чтобы данные предложения не остались без внимания Денис от лица вице-президента Российской Ассоциации Автомобильных Дилеров и главы комитета с пробегом с коллегами Олегом Мосеевым и Александром Никоновым (вице-президент РОАД) собирали круглый стол в государственной думе на тему проблем на рынке автомобилей с пробегом, на котором так же подняли все озвученные проблемы.



С предложенным списком необходимых мер согласился и генеральный директор компании CarPrice Денис Долматов. Он призвал участников делать продажу авто с пробегом простой и безопасной. Для этого необходимо создавать единую платформу, на которой дилеры смогут выкупать и продавать автомобили. Для того, чтобы создать единую цифровую среду или электронную площадку для покупки и продажи авто необходимо создавать электронные ПТС, разрабатывать унифицированные процессы диагностики и заполнять единый чек-лист диагностики. Приведя все базовые процессы к единым стандартам, дилеры получат возможность без труда совершать сделки на рынке авто с пробегом. Поэтому Денис предложил дилерам



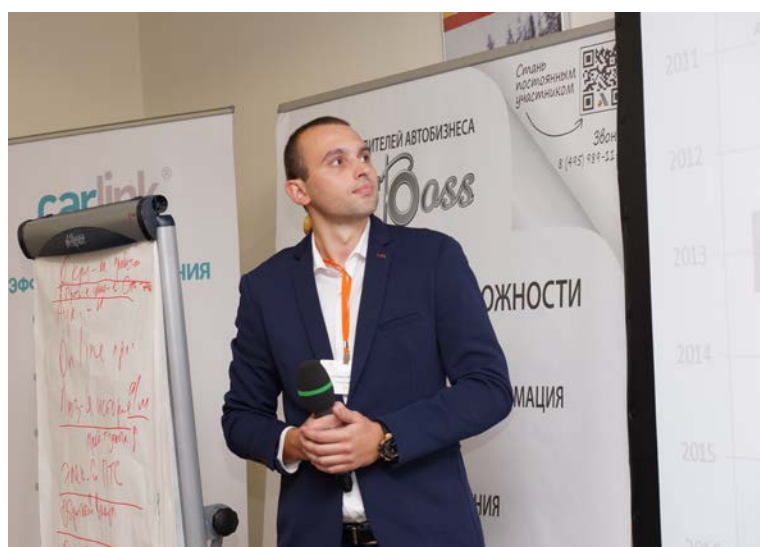
воспользоваться документами, которые разработали в их компании, так как они уже прошли обкатку, ведь на аукционе CarPrice ежедневно принимают участие минимум 500 игроков.

Честно - значит выгодно.

С таким приветственным лозунгом выступили перед участниками Уснунц Вачаган - Руководитель отдела продаж «Национальное Автобюро» и Денис Бобкин - Руководитель отдела по продаже авто с пробегом автосалона Фольксваген ГК «Возрождение». Они рассказали участникам, как уберечь себя от мошенников и продать авто с максимальной выгодой для себя и предложили для них комплексное решение данных задач.

Со слов Дениса, в Орле 70% авто на вторичном рынке имеют скрученный пробег. И это сильно мешает честному микроклимату Российского авторыннка. Покупая машину, мы, по сути дела, покупаем «кота в мешке» с неизвестной историей и судьбой. И для того, чтобы продать такой автомобиль дилеру необходимо сделать качественный осмотр, определить справедливую цену и проверить юридическую чистоту. Если с первыми двумя пунктами более-менее понятно, то как убедиться в юридической чистоте автомобиля? Для этого существует комплексное решение, которое позволяет проверять авто по 24 базам и выявлять всевозможные проблемы, начиная неразतोможкой, заканчивая розыском и угонем. Самое главное, кто-то должен нести ответственность за такую проверку и «Национальное Автобюро» готово гарантировать результаты своими деньгами.

Более того, спикеры предложили пересмотреть процесс выкупа или постановки автомобиля на комиссию, добавив в него обязательную проверку юридической чистоты, результат которой определит дальнейшие действия и определение цены.



Самый лучший период для решения трудностей – кризис.

Последние годы автобизнес переживает не лучшие времена, рынок вторичных авто диктует свои условия и преподносит свои проблемы: завышенная оценка при выкупе автомобилей с пробегом, наличие обременений у выкупаемых автомобилей и прочее. Как решить все проблемы здесь и сейчас и не прогадать с ценой? На этот вопрос участникам ответил Игорь Никифоров – генеральный директор Аудатэкс. Он предложил дилерам решение, которое позволит оценить автомобиль по множеству параметров в одном окне, вбив VIN номер в систему и получив детализацию по комплектации и ремонту в режиме online. Начав работу с автомобилем, дилер сможет совершить первичную оценку, оценить стоимость ремонта, увидеть реальную стоимость авто на рынке и сформировать лучшее предложение для клиента. Данная программа не позволит завышать или занижать стоимость, спекулировать с пробегом, а также покажет полную историю и все это в одном окне!

Для компании Аудатэкс это направление – новое. Но, учитывая их многолетний мировой опыт работы в качестве ведущего поставщика многофункциональных интернет-решений для автобизнеса, данное

технологическое решение сможет стать для дилеров неотъемлемым инструментом в борьбе за честный рынок авто с пробегом.



По порядку становись.

Самой долгожданной частью 167 заседания клуба стал конкурс экспертов в области продаж авто с пробегом. В качестве жюри выступили Дмитрий Шароватов – Руководитель Департамента корпоративных продаж и ремаркетинга «Киа Моторс Рус», Андрей Измалков – Менеджер по продажам авто с пробегом «Фольксваген Груп Рус», Сергей Кириллов – Директор Департамента корпоративных продаж и автомобилей с пробегом «Пежо Ситроен Рус», Дмитрий Телегин – Менеджер по продажам авто с пробегом «Вольво Карс», Дмитрий Степин – Руководитель проектов по развитию продаж авто с пробегом «Митсубиши Моторс». Кроме этого за лучшую технологию голосовали все участники в зале! Для всех было загадкой, кто под каким номером будет



выступать. Путем жеребьевки была определена очередность выступлений и участники вступили в борьбу за наш главный приз.

Выходим в online или как зарабатывать на аукционе.

Первый номер достался Демкину Антону - Директору по продажам компании Авилон Трейд и Лезжову Михаилу - Менеджеру проектов Авилон Трейд.

Коллеги рассказали о своей уникальной технологии - электронном аукционе, который решил в компании сразу несколько проблем: нехватка мест хранения авто, сложность дистанционной продажи и необходимость развития продаж сегмента «премиум» и «люкс».

Основной задачей online аукциона является быстрая и прозрачная продажа «бюджетных» авто. Результатами 8-ми месячной эксплуатации аукциона стали продажи более 450 авто в online с плановой маржой.



Взгляд в будущее: каждый дилер должен знать, что он будет делать с конкретным авто.

Вторым конкурсантом, рассказывающим о своих технологиях по продаже авто с пробегом, стал Артем Самородов - Директор по направлению авто с пробегом ГК «АвтоСпецЦентр». Для того, чтобы продавать лучше, нужно четко понимать, что ты и как ты будешь продавать! В компании разделяют продажи B2B и B2C, системно готовят авто и всегда гарантируют качество товара. Одной из «фишек» является динамическое ценообразование, которое позволяет работать честно и прозрачно.

Но как разграничить автомобили с пробегом так, чтобы не прогадать и выгодно совершить сделку? Артем рассказал, что в их компании все авто с пробегом делят на категории A-B-C-D. Если категория D – это автомобили, которые несут репутационный риск для компании, требуют минимальной подготовки и нуждаются в скорейшей реализации, категория C – это авто, которые можно продавать как в розницу, так и перекупщикам, то категории B и A – это подавляющая часть автопарка компании. Категория B – это категория, с которой в компании работают тщательнее всего, чтобы перевести авто в категорию A за счет минимальных вложений. Данные категории – это не просто деление на подгруппы – это 4 разные стратегии реализации автомобилей. В зависимости от категории формируется цена и, зачастую, цена ошибки в определении категории очень высока и может заморозить сток и привести к потере прибыли.



Принцип одного окна для увеличения числа продаж авто с пробегом.

О том, как один человек может выступать в роли помощника продавца, продавца новых автомобилей и продавца автомобилей с пробегом и при этом повлиять на рост продаж рассказал Руслан Абдулнасыров - Генеральный директор федеральной автомобильной сети «Автосеть.РФ». К системе одного окна в компании пришли в 2017 году, когда после затянувшегося кризиса в компанию пришел трафик, а штат остался в том же виде, как и после оптимизации кадров в 2016 году.

Принцип одного окна позволил сократить время, затраченное клиентом на покупку и уделить больше времени на выявление потребностей клиента.

Каждого клиента закрывает старший продавец или РОП, если продавец не может сделать это самостоятельно. Результатом введения данной техники стала высокая конверсия закрытия первичного трафика: с 15,3% до 26,1% по новым автомобилям, с 11,8% до 18,6% по автомобилям с пробегом, а также рост маржинального дохода.



Сервисные книжки и контролируемые скидки – инструмент удержания клиентов и увеличения роста продаж авто с пробегом.

Замятин Ярослав - руководитель направления автомобилей с пробегом из компании «Макон Авто» поделился секретными технологиями, которые они используют в своей компании. Продажу авто они разделили на «до» и «после». Для того, чтобы увеличить число продаж авто с пробегом авто, в их компании используют то, чего ждут все клиенты – скидки! Казалось, бы, никакого открытия в этой технологии нет, но сам подход впечатляет: они предоставляют скидку только в некоторых случаях. В компании существует «внутренняя поддержка» покупателей – аналог государственной. Если человек меняет свой авто на авто компании МАКОН, существует фиксированная цена скидки. Такая схема работает уже 2 месяца и дает хорошие результаты.

Но продать авто – не значит забыть о клиенте. И для того, чтобы клиент вернулся в компанию, в том числе и на сервис, были разработаны сервисные книжки, которые позволяют воспользоваться любыми видами услуг, предоставляемыми ГК «Макон Авто» по специальной цене. Особенностью использования данных книжек является тот факт, что сервис – это некий закрытый клуб клиентов компании «Макон Авто».

Два таких простых шага увеличили долю внутреннего трафика, без ущерба для доли Trade-in на новые автомобили (55%).

Компания стала получать стабильный доход от собственного сервиса, персонал начал максимально тесно общаться со своими клиентами. Средний чек на 1 авто с вырос, как и выросла ценность каждого продаваемого автомобиля. Впечатлил показатель: 0,4% населения Твери воспользовались услугами «Макон Авто», что говорит о растущем потенциале компании!



Ломаем привычки: заменяем звонки социальными сетями.

Одним из самых необычных выступлений стало выступление Дмитрия Гукова - Директора CEO, компании Ligue1life о продаже МОТО-техники через социальные сети. Компания открылась в апреле 2017 и перед

сотрудниками стояла задача: развить мото-направление, как самостоятельную бизнес-единицу с минимальными вложениями, сделать этот бизнес цивилизованным, технологичным и современным.

Взглянув на эти амбициозные цели, в компании приняли решение, что основным каналом продаж – станут социальные сети, на данный момент такие продажи составляют 30%, а валовая маржа – 14,5-26%. Сами клиенты заставили Дмитрия изменить подход к работе: клиенты не хотели перезванивать и оставлять свои данные, чтобы перезвонили им. Как показала практика, им удобнее было написать сообщение и получить мгновенный ответ. Именно социальные сети дали такую возможность. Огромным преимуществом в работе и продаже мотоциклов стал видеоканал на YouTube. Именно наличие видео-контента помогает быстрее закрывать сделки и увеличивать продажи.

Видео является инструментом и той самой технологией, которая помогает расти на рынке. Для клиентов делают техническое видео, фиксируют на видео отправку транспортной компанией и в режиме онлайн отправляют его клиенту. Оплата происходит прямо в момент отправки видео.

Такой подход к работе позволяет быстро реагировать на запросы и формировать предложения под конкретные потребности клиента.



«6 правил Евгения Житнухина» или как стать лидером в продажах авто с пробегом.

Секретами продаж авто с пробегом от компании Fresh Auto с участниками делился Евгений Житнухин - Директор автосалона Fresh Auto, г. Воронеж.

Он провел аналогию с 6-ю правилами Глеба Жиглова, которые основаны на психологических аспектах работы с клиентами: когда разговариваете с людьми, чаще улыбайтесь, умеете внимательно слушать человека и с первого мига проявляйте к человеку искренний интерес, старайтесь изо всех сил понять его, узнать, чем живёт, что собой представляет.

Но помимо этого, Евгений выделил практические инструменты, которые можете использовать и Вы: каждое утро оценщик продает автомобиль сотрудникам, они вместе находят 30 преимуществ каждого авто на площадке. Все продавцы должны знать, какие автомобили стоят на площадке и какие автомобили придут смотреть клиенты. Зная, какие автомобили интересны клиенту, продавцы проводят разминку и продают конкретный автомобиль друг другу.

После успешной презентации абсолютно все покупатели проходят тест драйв. Для этого существуют как обычные, так и внедорожные трассы, позволяющие полностью ощутить преимущества авто. Станьте для клиента экспертом, дайте ему понять, что что он делает правильный выбор.

Дарите клиентам эмоции, чтобы, сидя за рулем вашего авто он думал, «а не прокатиться ли мне еще кружок».



Командная работа для увеличения числа продаж авто с пробегом.

Денис Семянников - директор направления Jaguar Land Rover ООО «Автоград Престиж» закрыл конкурс экспертов и стал последним, кто делился секретами успеха своей компании. Учитывая малую ёмкость рынка, в компании формируют предложения, используя максимальную предпродажную подготовку машин по принципу «С пробегом – как новая». Такой подход позволяет формировать положительную репутацию в долгосрочной перспективе.

В компании был опыт продажи премиальных авто с пробегом на площадке вместе с авто массовых брендов, и он оказался неудачным. Именно поэтому в дилерском центре Jaguar Land Rover приняли решение продавать авто с пробегом вместе с новыми.

При работе с авто с пробегом, компания использует методику четырех квадратов, когда клиенту предлагаются наиболее выгодные условия по ежемесячным выплатам при сдаче авто в трейд-ин. Каждый квадрат – это определенная позиция: рекомендованная розничная цена, цена авто клиента и размер доплаты. Меняя один из показателей меняется и стоимость платежа, наиболее выгодная для клиента.

Так же фактором успеха компания считает командную работу всего отдела продаж: весь коллектив настроен на привлечение и удержание клиента!

Именно поэтому в компании внедрили новые процессы:

- ежедневный разбор по рабочему листу;
- оценка на сервисе;
- обучение всех менеджеров.

Такой качественный подход к работе со вторичным рынком позволил достичь доли продаж по trade-in в 75%. Акцент на качестве и удовлетворённости клиентов позволяет компании занимать лидирующие позиции на рынке.



Кому достался главный приз?

Как и на всех конкурсах приходится делать выбор. 12 октября не стал исключением. 103 человека решали судьбу главного приза. Впервые мнение жюри и мнение зала разошлись, но по общей сумме баллов победителями стали Лезжов Михаил - Менеджер проектов подразделения а/м с пробегом «Авилон Трейд» и Демкин Антон - Директор по продажам «Авилон Трейд». Они получили главный приз от компании Авто.ру – квадрокоптер.

Но на этом награждение победителей не закончилось. Приз за максимальное количество баллов по мнению жюри получил Абдулнасыров Руслан - Генеральный директор федеральной автомобильной сети «Автосеть.РФ». Так же организаторы выделили специальную категорию: победитель по лучшему NPS. Им стал Замятин Ярослав - Руководитель направления авто с пробегом «Макон», 36 человек поставили ему максимальный балл -10! Все остальные конкурсанты получили призы от компании Шелл Нефть, Альпина и Авто.ру.



Видеть все автомобили с пробегом в одном месте.

12 октября участники 167 заседания AutoBoss узнали, как быстро установить правильную цену при выкупе автомобиля с пробегом, чтобы продать его с максимальной прибылью за оптимальное количество дней. Об этом им рассказал Эрик Фериц - Эксперт LLC DBA CM.Expert

Он представил IT-продукт, который собирает в одном месте информацию со ВСЕХ online-площадок и классифайдов по авто с пробегом. Данный инструмент позволяет в режиме онлайн увидеть, сколько авто той или иной модели и марки выставлено на продажу, по какой цене их продают и после этого построить диаграмму сравнения конкретного авто с другими аналогичными. Это помогает выявить конкурентные преимущества и разработать стратегию позиционирования.

Данная технология - единственная в России умная система по оценке и автоматическому управлению складом автомобилей с пробегом на основе интеллектуального анализа данных реального рынка.



После завершения всех выступлений участники разбились на команды и выделили для себя ключевые инструменты, которые планируют начать применять у себя в компании после возвращения.

Было очень приятно видеть, как много было выделено кейсов, ведь это лишний раз доказывает, что клуб AutoBoss не зря на протяжении 14 лет собирает в одном месте коллег и конкурентов.