# ЭФФЕКТИВНЫЙ МАРКЕТИНГ НА ЭТАПЕ ВОССТАНОВЛЕНИЯ РЫНКА













- 1. Анализ и прогноз развития автомобильного рынка
  - 1. Текущее состояние автомобильного рынка РФ
  - 2. Факторы, влияющие на развитие автомобильного рынка
  - 3. Прогноз развития рынка автомобилей
- 2. Оценка эффективности сбытовой политики
- 3. Эффективные инструменты маркетинга
  - 1. Удержание потребителей
  - 2. Развитие новых направлений





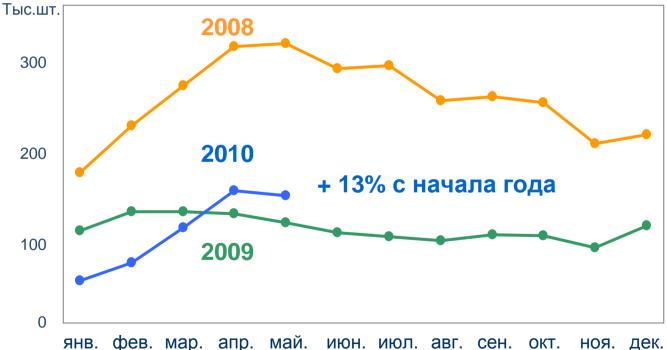
# 1. АНАЛИЗ И ПРОГНОЗ РАЗВИТИЯ АВТОМОБИЛЬНОГО РЫНКА





- Введение программы утилизации старых автомобилей стимулировало рост продаж новых автомобилей на 12-15% в месяц\*.
- Общий объем продаж за первую половину 2010г. приблизился к прошлогоднему уровню.





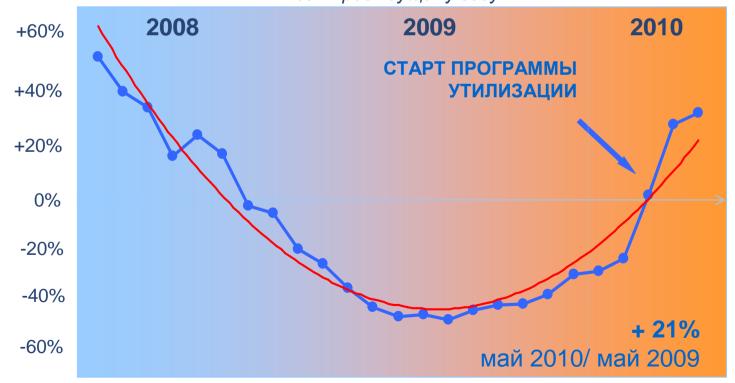
Источник: данные Ассоциации европейского бизнеса, анализ ООО «МИП»





- Ускорение темпов роста продаж новых автомобилей основная тенденция последних месяцев этого года. Продажи в мае выросли на 21% по сравнению с маем 2009 г.
- Продажи стали расти ещё до начала действия программы утилизации старых автомобилей.

Динамика продаж легковых автомобилей в РФ в 2008-2010 гг., % к предыдущему году







- В 2010 году продажи отечественных марок растут темпами выше среднерыночных.
- Высокие темпы роста продаж российских марок обусловлены действием программы утилизации, действие которой простимулировало спрос прежде всего на самые дешевые автомобили (75% реализованных а/м по программе − LADA, из них классические модели LADA − 40%)

СЕГМЕНТ	Янв-май 2009	Янв-май 2010	% 5 мес.	Май 2009	Май 2010	% май
Новые а/м российских марок	188	212	+12%	36	56	+ 55%
Новые а/м иностранных марок	458	404	- 12%	84	102	+ 21%
ВСЕГО	646	616	- 5%	120	158	+31%

Источник: данные Ассоциации европейского бизнеса, анализ ООО «МИП»





**Ф** Действие государственной программы стимулировало продажи как автомобилей LADA, так и других марок нижнего ценового сегмента.

# Марки с динамикой продаж **ВЫШЕ** среднерыночных темпов роста

### % % Май Марки 5 мес. 2010/2009 2010/2009 - 5% 31% В среднем по рынку KIA 41% 63% Renault 14% 11% LADA 12% 62% Daewoo 6% 43% Hyundai -3% 48%

# Марки с динамикой продаж **НИЖЕ** среднерыночных темпов роста

Марки	% 5 мес. 2010/2009	% Май, 2010/2009
В среднем по рынку	- 5%	31%
Nissan	-41%	0%
Ford	-34%	25%
Toyota	-27%	-17%
Chevrolet	-14%	1%
Volkswagen	-5%	29%

Источник: данные Ассоциации европейского бизнеса, анализ ООО «МИП»



# РАЗВИТИЕ ИНОСТРАННЫХ ПРОИЗВОДСТВ

# ДЕЙСТВУЮЩИЕ ЗАВОДЫ





**FORD Focus, Mondeo** 

125 тыс. шт.



**TOYOTA Camry** 

50 тыс. шт.



CHEVROLET Captiva, Cruze OPEL Astra, Antara

60 тыс. шт.



Nissan X-Trail, Teana

50 тыс. шт.





SKODA Octavia VW Tiguan 150 тыс. шт.



**RENAULT Logan** 

80 тыс. шт.



KIA Spectra, Sorento

200 тыс.шт.



FIAT Albea, Doblo
SSANGYONG Rexton,
Actyon, Kyron

75 тыс.шт.



CHEVROLET Lacetti KIA Rio

50 тыс. шт.



LIFAN Breeze, Solano

50 тыс. шт.



HYUNDAI Accent, Sonata, Elantra, Santa Fe

180 тыс.шт.



DERWAYS

# РАЗВИТИЕ ИНОСТРАННЫХ ПРОИЗВОДСТВ

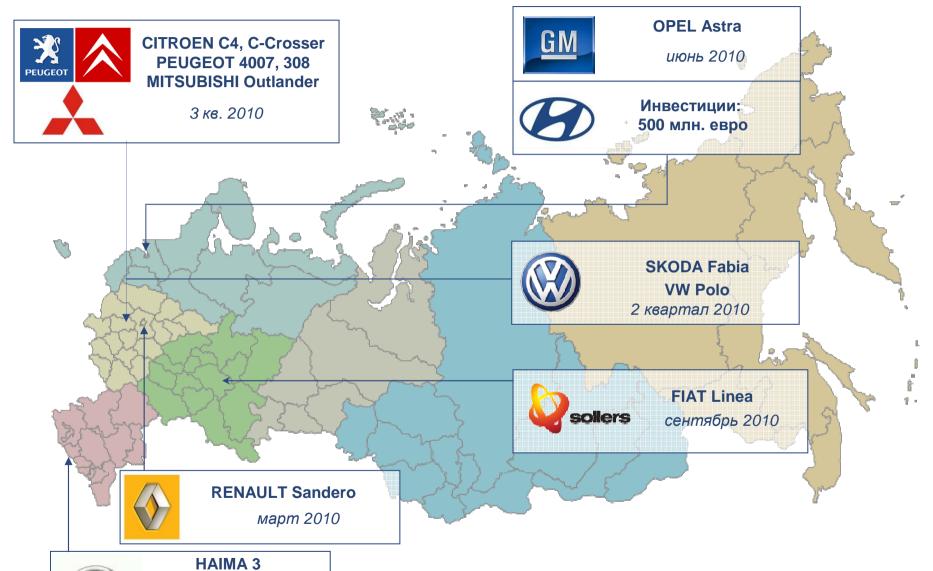


**GEELY Otaka** 

**GREET WALL Hover** 

3 кв. 2010



















Для прогнозирования были построены две математические модели, описывающие два разных этапа развития рынка:

# КРАТКОСРОЧНАЯ МОДЕЛЬ (2010-2012 гг.). Оценивает влияние сезонных факторов и мер государственного регулирования отрасли на первом этапе восстановления рынка. ДОЛГОСРОЧНАЯ МОДЕЛЬ (2012-2020 гг.) Оценивает влияние макроэкономических факторов на темпы роста рынка в период его восстановления





темпы развития мировой экономики и состояние мировых рынков определяют скорость выхода российской экономики из состояния рецессии.

### ТЕМПЫ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЭКОНОМИКИ

Устойчивое восстановление мировой экономики, обеспечиваемое ростом экономик США, Китая, Юго-Восточной Азии и умеренный рост цен на нефть способствуют постепенному выходу российской экономики из кризиса темпами 2,6-4,2% в год в 2010-2013гг. В случае динамичного роста мировой экономики темпы роста ВВП РФ могут составить 3,7-5% (оценки МЭР, Министерства финансов).

### ЦЕНЫ НА НЕФТЬ

Прогнозируемый уровень цены на нефть в 2010 году составит \$75-77 за баррель. Умеренный рост цен (до \$78-79 к 2012-2013г.) может обеспечить устойчивый выход российской экономики из рецессии. Для быстрого выхода из кризиса цены должны вырасти до \$85-90 к 2012-2013 г. При негативном сценарии в случае снижения цены до \$60-65 темпы роста экономики составят не более 2,6% в год (оценки МЭР, Министерства финансов).





Рост доходов и восстановление кредитования – необходимые условия возобновления роста рынка новых автомобилей.

### УРОВЕНЬ ДОХОДОВ НАСЕЛЕНИЯ

Улучшение ситуации на рынке труда, которое наблюдается со второй половины 2009 года, способствует росту доходов населения. В 2010 г. ожидается рост реальных доходов на 3,9%. Согласно умеренному сценарию развития экономики, в целом за период 2010-2013гг. реальные доходы вырастут на 12,4-14,6% (оценка МЭР).

### ВОССТАНОВЛЕНИЕ КРЕДИТОВАНИЯ

Стабилизация экономики и снижение стоимости ликвидности для банков позволили **снизить ставки по кредитам** в среднем до 15% (по сравнению с 17-25% во втором полугодии 2009 г.)\*. По оценкам МЭР **восстановление** потребительского кредитования будет происходить темпами **11-15%** в год.

<sup>\*</sup> Источник: Автостат, анализ целевых кредитных программ ведущих российских банков





# ПРОГРАММА УТИЛИЗАЦИИ СТАРЫХ АВТОМОБИЛЕЙ

Программа утилизации стимулирует продажи новых а/м. Большая часть сертификатов используется при покупке автомобилей **нижних ценовых сегментов** (80% а/м по программе – LADA). Вместе с программой льготного кредитования, программа утилизации привлекает **новых потребителей** – владельцев старых а/м, относительно низкие доходы которых не позволяют приобрести автомобиль на обычных условиях. Планируется продление программы для обеспечения плавного выхода из программы в 2011.

### ТАМОЖЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

Заградительные пошлины на импортируемые автомобили обеспечивают производителям на территории России ценовое преимущество и ограничивают спрос на импортные автомобили. С целью поддержания внутреннего производства, Минпромторг в ближайшее время не планирует отменять пошлины.

# КУРС ДОЛЛАРА

Согласно усредненной оценки МЭР и Минфина, курс доллара будет находиться в диапазоне 28-32 руб. за долл. Укрепление рубля (до уровня 26-27 руб. за долл. к 2013 г.) в случае динамичного роста экономики будет стимулировать спрос на импортные иномарки и снижать эффект от заградительных пошлин.





- **Умеренный** сценарий характеризуется умеренными темпами роста экономики. Рост среднедушевых доходов (+7% к 2012 г.) и постепенное восстановление целевого кредитования стимулирует спрос на новые автомобили.
- **Оптимистический** сценарий предполагает сценарий быстрого выхода экономики из состояния рецессии, высокие темпы роста доходов (+10% к 2012 году), объемов целевого кредитования (45% продаж к 2012 г.).
- Пессимистический сценарий отражает ситуацию затяжного выхода из рецессии. Низкие темпы роста доходов и недостаточная активность банковской сферы ограничивает спрос на новые автомобили.

Сценарии	Рост реальных доходов к 2012гг.,%*	Объем автокредитования в 2012г., % продаж
Оптимистический	+10%	45%
Умеренный	+7%	40%
Пессимистический	+5%	35%

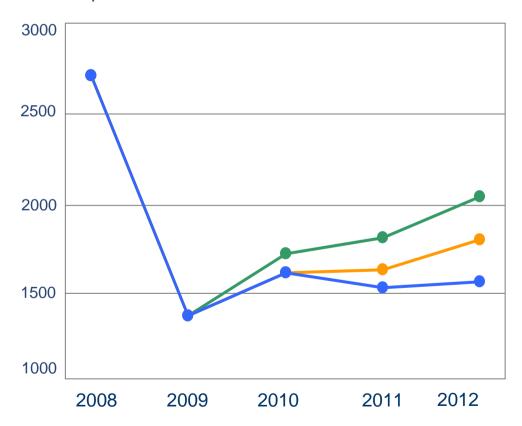
<sup>\*</sup> рассчитано на базе сценарных условий прогноза социально-экономического развития РФ, МЭР





- Программа утилизации стимулирует спрос на новые автомобили: в 2010 и 2011 гг. продажи составят 1,6-1,7 млн. автомобилей.
- По окончанию программы в 2011 г. продажи а/м вернутся на старый тренд.

Объем продаж легковых автомобилей в РФ в 2009-2012 гг., тыс. шт.



СЦЕНАРИИ	2009	2010 <sup>F</sup>	2011 <sup>F</sup>	2012 <sup>F</sup>
Оптимистический	1372	1734	1828	2066
Темпы падения/роста	-51%	26%	5%	13%
Умеренный	1372	1624	1642	1816
Темпы падения/роста	-51%	18%	1%	11%
Пессимистический	1372	1624	1532	1571
Темпы падения/роста	-51%	18%	-6%	3%

Источник: анализ ООО «МИП»





### **Оптимистический сценарий**

Отражает **быстрое восстановление экономики** при позитивной экономической ситуации на мировых рынках. Благодаря быстрому развитию программ кредитования в условиях роста доходов населения темпами 5-9% в год, рост автомобильного рынка в 2012-2020 гг. составит в среднем 5-10% в год и сможет вернуться к докризисному уровню в 2014-2015 году.

### Умеренный сценарий

Предполагает восстановление экономики **стабильными темпами**, сопровождаемое ростом реальных доходов населения темпами 4-7% в год и постепенным восстановлением программ кредитования. Рост автомобильного рынка в 2012-2020 гг. в этом случае составит в среднем 4-7% в год.

### Пессимистический сценарий

Предполагает **медленный выход** из рецессии, сопровождаемый небольшим ростом реальных доходов населения (2-5% в год) и медленным восстановлением программ кредитования. Рост автомобильного рынка в 2010-2015 гг. в этом случае составит в среднем 2-4% в год.





Пля восстановления рынка в долгосрочной перспективе на докризисный уровень необходим качественный позитивный скачок в процессе восстановления российской экономики после кризиса 2008-2009 гг.

Прогноз объема продаж легковых автомобилей в РФ в 2012-2020 гг., тыс. шт.

Сценарии	2012F	2015F	2018F	2020 F	2012- 2015	2012- 2020
Оптимистический	2066	2767	3289	3575	+34%	+73%
Умеренный	1816	2186	2460	2621	+20%	+44%
Пессимистический	1571	1728	1904	1994	+10%	+27%

Источник: анализ ООО «МИП»





# 2. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СБЫТОВОЙ ПОЛИТИКИ



# АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ С ДИЛЕРАМИ



Анализ эффективности взаимодействия производителя с дилерами является одним из основных инструментов регулирования продаж. Эффективность работы канала оценивается по следующим показателям:

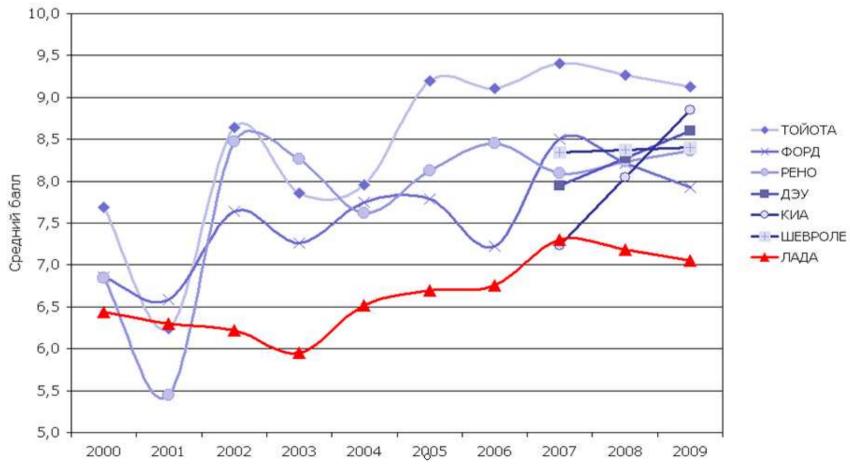
- Поддержка в области продаж новых автомобилей
- Поддержка в области гарантийного обслуживания
- Поддержка в области рекламы
- Поддержка по оснащению демонстрационного зала
- Оценка деятельности компании по созданию фирменного стиля
- Оценка помощи консультантов
- Оценка процесса разработки среднесрочного плана для дилера
- Оценка прибыльности бизнеса продаж легковых автомобилей



# ОБЩАЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОТ РАБОТЫ С МАРКОЙ \*\*



Удовлетворенность от работы с маркой LADA отстает от аналогичных показателей других марок, и имела негативный тренд в период развития кризиса. В период кризиса марка KIA, наоборот, резко улучшила качество взаимодействия с дилерами.



<sup>\*</sup> Здесь и далее оценочные показатели представлены за полный законченный год

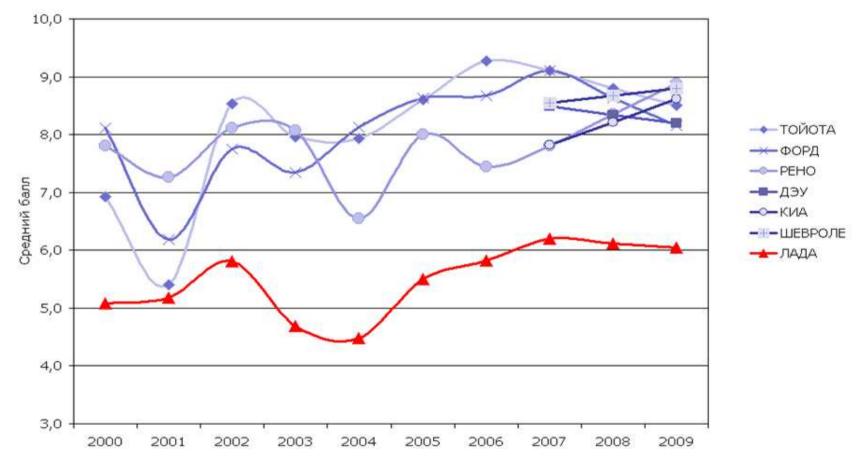
<sup>\*\*</sup> Максимальное значение индекса 10



# ПОДДЕРЖКА В ОБЛАСТИ ПРОДАЖ НОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ



Поддержка в области продаж автомобилей LADA со стороны производителя практически не изменилась и остается на невысоком уровне по сравнению с другими брендами. Вместе с тем, можно отметить значительное увеличение поддержки продаж новых автомобилей марками Renault и KIA.

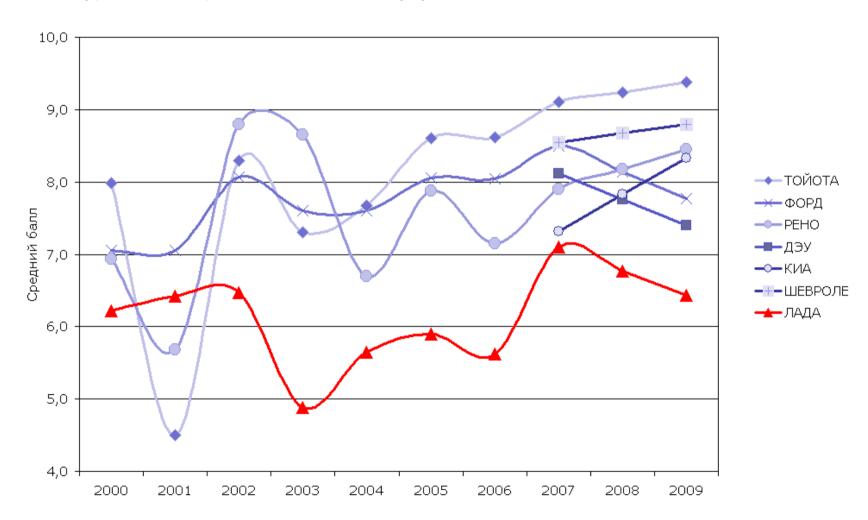




# ПОДДЕРЖКА В ОБЛАСТИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



Компания АВТОВАЗ в докризисные годы улучшившая отношения с дилерами в области гарантийного обслуживания и приблизившаяся по этому показателю к конкурентам, в кризис значительно ухудшила свои позиции.

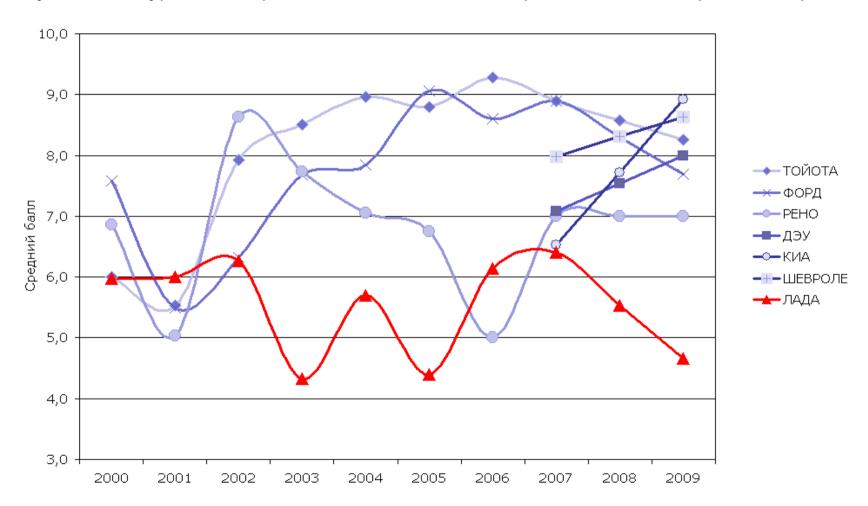




# ОЦЕНКА РЕКЛАМНОЙ ПОДДЕРЖКИ ДИЛЕРА ПО ПРОДВИЖЕНИЮ ПРОДУКЦИИ



эначительно более других марок LADA уступила в области рекламной поддержки дилера по продвижению продукции. KIA, Daewoo и Renault напротив, увеличили уровень маркетинговой активности и рекламной поддержки дилеров.

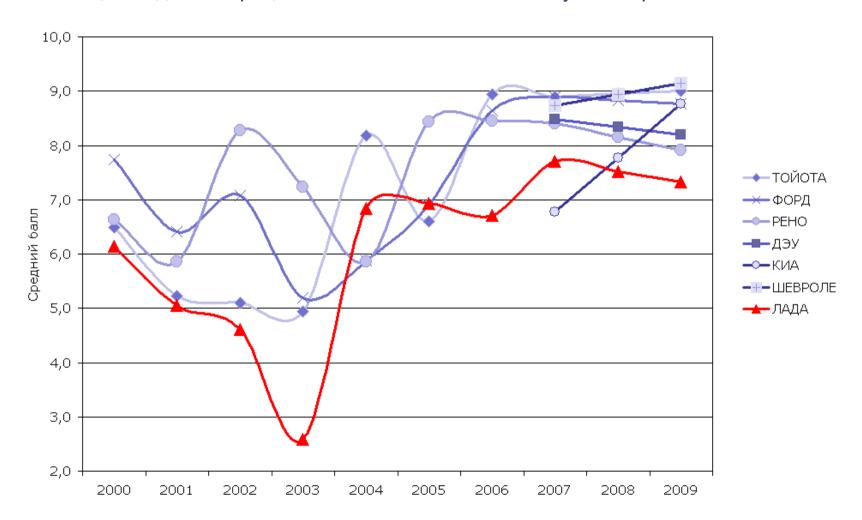




# ОЦЕНКА РАБОТЫ ПО ОСНАЩЕНИЮ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЗАЛА



Качество оснащения демонстрационного зала автомобилей марки LADA за последние 3 года несколько снизилось. Также наблюдается снижение качества оснащения демонстрационного зала по большинству иномарок.

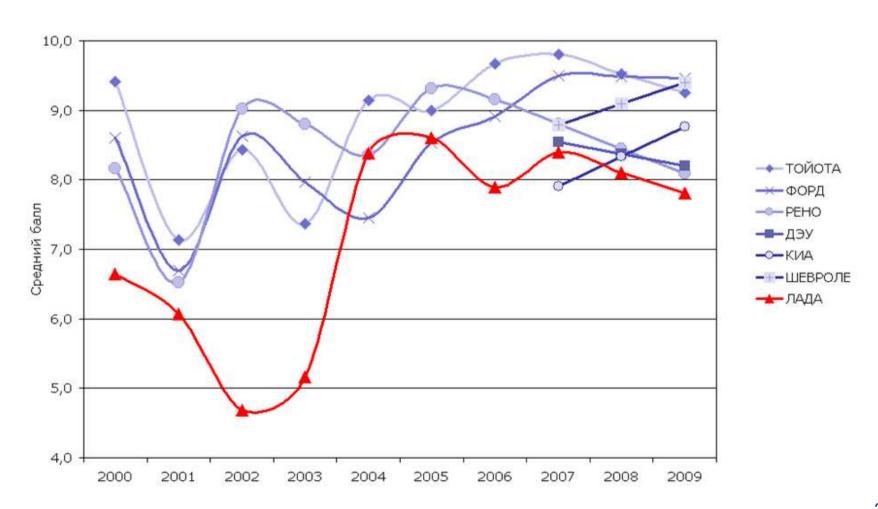




# ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ ПО СОЗДАНИЮ ЕДИНОГО ФИРМЕННОГО СТИЛЯ



Оценка деятельности компании АВТОВАЗ по развитию единого фирменного стиля за последние несколько лет снизилась. Улучшили свои позиции по данному показателю Chevrolet и KIA.

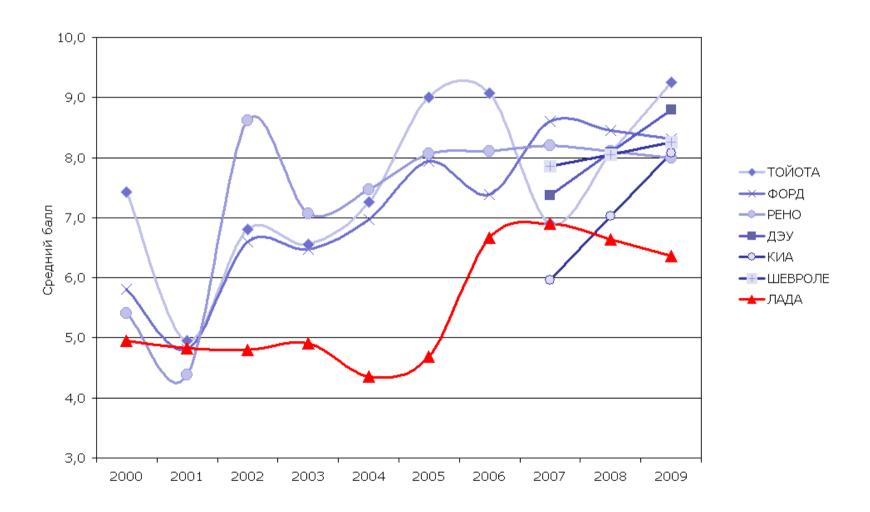




# ОЦЕНКА КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ СПЕЦИАЛИСТАМИ КОМПАНИИ



Качество консультационной поддержки дилеров со стороны АВТОВАЗ возрастало в 2005-2007 гг. и приблизилось к уровню оценок основных конкурентов, но в период кризиса качество консультационной поддержки начало постепенно снижаться.

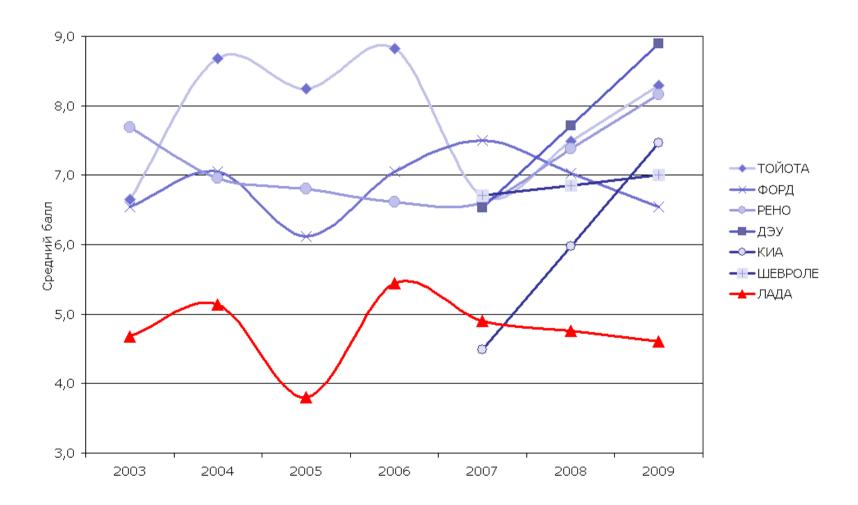




# ОЦЕНКА ПОДДЕРЖКИ ПРОЦЕССА РАЗРАБОТКИ СРЕДНЕСРОЧНОГО ПЛАНА ДЛЯ ДИЛЕРА



Процесс поддержки разработки среднесрочного плана для дилеров компанией ABTOBA3 оценивается значительно ниже, чем у конкурирующих компаний, за последние годы ситуация не претерпела серьезных изменений.

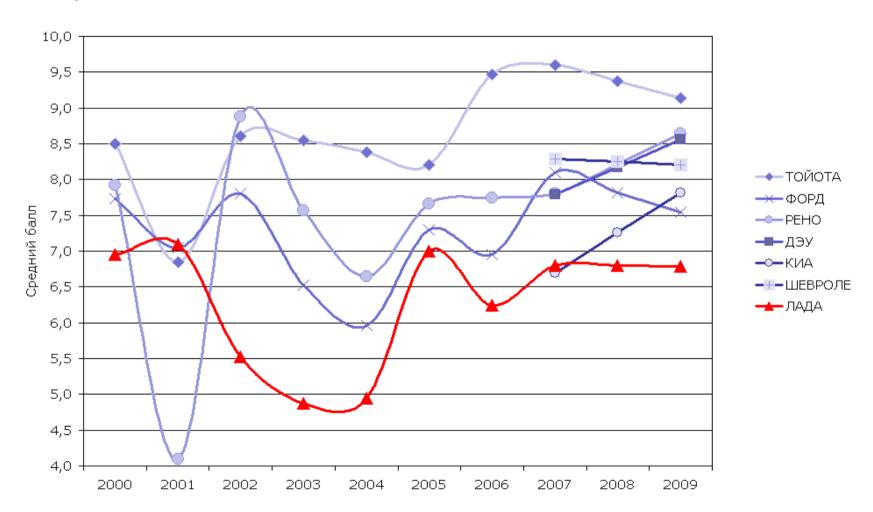




# ОЦЕНКА ПРИБЫЛЬНОСТИ БИЗНЕСА ПРОДАЖ ЛЕГКОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ



Прибыльность продаж автомобилей и сопутствующих услуг марки LADA уступает конкурентным маркам. Позитивную тенденцию из рассматриваемых марок имеет KIA, Daewoo и Renault.







# 3. ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ МАРКЕТИНГА В ПОСТКРИЗИСНЫЙ ПЕРИОД



СТРАТЕГИИ ДИЛЕРА

2009/2010



2009



2010

В период кризиса финансовая устойчивость дилера достигается в основном за счёт сокращения издержек.











Восстановление докризисных объемов спроса на автомобильную продукцию достигается двумя путями: привлечением и удержанием потребителей и развитием новых направлений



Оживление спроса на автомобильную продукцию





В условиях снижения уровня реальных денежных доходов населения дисконтные программы являются необходимыми для привлечения потребителей. Создание и развитие гибкой системы скидок (5-30%) необходимы для поддержания финансовой устойчивости дилеров.

### **Услуги**

- Накопительные скидки
- Дисконтные условия на автомобили старше 3 лет
- Скидка на первое посещение (до 5%)
- Скидки для постоянных клиентов (5-15%)
- Сохранение скидки другого дилера
- Скидка (до 100%) на диагностику ходовой







# УДЕРЖАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИМЕР ДИСКОНТНОЙ ПРОГРАММЫ-1



- © Скидки на выполняемые работы, запасные части и материалы предоставляются на основании дисконтной карты или договора на обслуживание (для клиентов юридических лиц). Номинал дисконтной карты зависит от возраста автомобиля.

### Дисконтные карты

- 5% для новых автомобилей, купленных в компании.
- 10% для автомобилей, возраст которых составляет более 1 года.
- **15%** для автомобилей, возраст которых составляет более 2 лет, но имеющих гарантийный срок 3 года.

# Скидка на все негарантийные автомобили

- NISSAN, OPEL, Chevrolet DAT,
   Chevrolet, SAAB, HUMMER, Cadillac –
   до 30%
- INFINITI, FORD, MAZDA, VOLKSWAGEN – до 20%
- НҮUNDAI до 15%

# Скидка на кузовной восстановительный ремонт за наличный расчет на гарантийных автомобилях

- NISSAN, MAZDA, VOLKSWAGEN, FORD, INFINITI - до 20%
- © OPEL, Chevrolet DAT, Chevrolet, SAAB, HUMMER, Cadillac до 30%
- НYUNDAI до 15%



# **УДЕРЖАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**ПРИМЕР ДИСКОНТНОЙ ПРОГРАММЫ-2



- Если клиент передает свою дисконтную карту своему другу для покупки автомобиля, то он получает бонус в размере 3000 рублей на обслуживании. Друг клиента, купивший у дилера автомобиль, получает собственную дисконтную карту.

### Дисконтные карты



- Выдается при покупке 1ого автомобиля
- Скидка до 5000 руб. при покупке автомобиля с дополнительным оборудованием.
- Скидка на услуги техцентров при обслуживании автомобиля, приобретенного в автосалонах «АвтоГЕРМЕС» – 5%
- Скидка 3% на приобретение любых страховых продуктов



- Выдается при покупке 2ого автомобиля
- Скидка до 10000 руб. при покупке автомобиля с дополнительным оборудованием.
- Скидка на услуги техцентров при обслуживании автомобиля, приобретенного в автосалонах «АвтоГЕРМЕС» – 10%
- Скидка 6% на приобретение любых страховых продуктов



- Выдается при покупке Зего автомобиля
- Скидка до 15000 руб. при покупке автомобиля с дополнительным оборудованием.
- Скидка на услуги техцентров при обслуживании автомобиля, приобретенного в автосалонах «АвтоГЕРМЕС» – 15%
- Скидка 9% на приобретение любых страховых продуктов



# **УДЕРЖАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** ПРИМЕР ДИСКОНТНОЙ ПРОГРАММЫ-3



Группа компаний **BLOCK** работает на автомобильном рынке с 1991 года. Портфель брендов компании насчитывает 11 марок легковых автомобилей. Дисконтная программа достаточно гибкая и зависит от бренда автомобиля.

### **ДИСКОНТНАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ OPEL**

Условия получения скидки	На работы	На з/части	Название дисконта
Прохождение 1 планового технического обслуживания	5%	2%	Bronze
Прохождение 2 плановых технических обслуживаний	7%	3%	Silver
Прохождение 3 плановых технических обслуживаний	10%	5%	Gold







### **ДИСКОНТНАЯ ПРОГРАММА ДЛЯ RENAULT**

Вид дисконтной карты	Размер скидки на работы	Размер скидок на запчасти, доп.оборудование и аксессуары	Скидка на покупку нового автомобиля
Серебряная	5%	5%	1%
Золотая	10%	7%	2%
Платиновая	15%	10%	3%

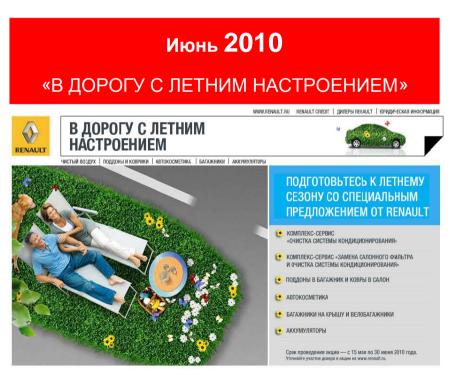
# **УДЕРЖАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** ИНСТРУМЕНТЫ РЕКЛАМЫ



© Содержание рекламы становится более разнообразным. В 2009 году основными инструментами рекламы были беспрецедентные скидки и бонусы на автомобили (о распродаже объявили почти все импортеры и дилеры).

В 2010 году, помимо дисконтных, появились сезонные предложения (программа Renault «В дорогу с летним настроением»), а также кредитные программы для поддержания лояльности клиентов.







# УДЕРЖАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРАХОВАНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ



Расширение спектра финансовых услуг в посткризисный период возможно за счет продажи дополнительных страховых продуктов, что формирует дополнительный источник дохода и укрепляет позиции дилера на рынке.

## Традиционные виды страхования

- **ABTOKACKO**
- Гражданская ответственность (OCAFO)
- Страхование водителя и пассажиров от несчастного случая
- Страхование дополнительного оборудования

## Особенности страхования в автосалоне

- Специальные программы с более низкими по сравнению со страховыми компаниями тарифами
- «Сопровождение» в течение всего периода страхования - помощь в переговорах со страховой компанией
- Предоставление качественного ремонта с последующей гарантией в случае наступления страхового события







# УДЕРЖАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРАХОВАНИЕ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ



Особое внимание дилеры стали уделяют развитию программ по страхованию юридических лиц. В посткризисный период такие меры будут способствовать оживлению спроса на автомобильную продукцию и поддержанию лояльности клиентов.

## Пример программы «Корпоративное страхование» компании «Авилон»

- Подготовка и проведение тендера по страхованию на всех этапах
- © Согласование со страховыми компаниями специальных условий для клиента
- Заключение договора с учетом знания всех деталей и правил страхования
- Обеспечение сопровождения договора страхования в течение всего срока его действия
- Отслеживание убыточности, в целях сокращения расходов на страхование при пролонгации









# УДЕРЖАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЛИЗИНГ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ



Приобретение основных средств в форме лизинга позволят снизить налоговую нагрузку предприятия, поэтому этот вид финансовых услуг является привлекательным для юридических лиц.

Пример условий программы «Лизинг для юридических лиц» компании «Независимость» (официальный дилер MAZDA)

## Предлагаемые виды лизинга

- Финансовый (капитальный)лизинг
- Оперативный лизинг
- Возвратный лизинг



# Преимущества лизинга для юридических лиц

- Возможность осуществлять лизинговые платежи из доходов, полученных от эксплуатации арендуемого имущества
- Уменьшение налогооблагаемой базы за счет того, что все лизинговые платежи относятся на себестоимость продукции, что способствует уменьшению налога на прибыль.
- Если предприятие является плательщиком НДС, то 1/6 от суммы договора лизинга будет выставлена к зачету
- Возможность применения ускоренной амортизации объекта лизинга (это позволяет снизить налогооблагаемую базу и минимизировать налоги на прибыль и налог на имущество)









- Дилеры представляют программы, разработанные на основе гибких предложений, позволяющие без труда подобрать подходящий кредитный продукт. Одной из особенностей данных программ является их направленность на устранение проблем и неудобств, с которыми могут столкнуться клиенты.
  - 🍙 Гибкий подход при выборе варианта финансирования покупки автомобиля
  - 📵 Возможность оформить кредит на длительный срок
  - 📵 Возможность предоставить различные документы, подтверждающих доход
  - Возможность включение в кредит страховой премии

## СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

- Включение в программу Государственного льготного кредитования (ставка в кредитном договоре снижена на 6%)
- Специальные акции на различные модели (Пример: дилер Major Auto. Модели: «Renault Logan» (2008-2009 год выпуска), «Renault Koleos» (2008 год выпуска) и др.)



#### ПРОБЛЕМЫ, ВОЗНИКАЮЩИЕ ПРИ КРЕДИТОВАНИИ

- Скрытые комиссии банка
- Фиксированные сроки платежей; некоторые банки не могут их поменять
- При автокредите полис КАСКО является обязательным условием. Реальная стоимость страховки может быть завышена

- В случае, если услуги страховой компании не понравились, смена ее может быть невозможна
- При наступлении страховых случаев необходимо каждый раз обращаться в банк, так как полис остается в банке







Компания «Автодина» является официальным дилером марки Suzuki и HYNDAI

## **АВТОКРЕДИТ SUZUKI FINANCE**

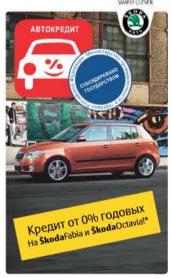
## КРЕДИТНАЯ ПРОГРАММА «АВТОСТАНДАРТ»

	от 20%	
RUB		
36 месяцев	15,0 %	
-60 месяцев	16,0 %	
	36 месяцев 60 месяцев	

#### КРЕДИТНАЯ ПРОГРАММА «АВТОЛАЙТ»

or 30%	
	2-60 месяцев







#### **Skoda CREDIT**

- 📵 Первоначальный взнос от 15%
- Процентная ставка от 13,5% годовых в рублях, от 9% в Евро
- Срок предоставления кредита до 60 месяцев
- Возможность оформления кредита с остаточной стоимостью (по желанию клиента)
- Включение в ежемесячные платежи КАСКО (по желанию клиента)



# **УДЕРЖАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** ПРИМЕРЫ КРЕДИТНЫХ ПРОГРАММ-2



Группа компаний «Musa Motors» является одной из крупнейших среди официальных дилеров ведущих мировых автомобильных брендов. Компания тщательно выбирает банки для сотрудничества, отбирая их по принципу надёжности и качества работы с клиентами.

## ПРЕИМУЩЕСТВА КРЕДИТНОЙ ПРОГРАММЫ

- Высокий шанс получения положительного решения банка
- Подача всего 2 документов на кредит
- Прозрачные финансовые продукты
- Заполнение 1 анкеты при подаче документов в несколько банков
- Широкий выбор надежных банков-партнеров
- Урегулирование сложных ситуаций с банком













- Введение новых дополнительных услуг позволяет дилеру более эффективно удерживать клиентов, при этом не неся крупных финансовых трат.
  - «Улыбка» ничего не стоит ни дилеру, ни сотруднику, однако может приносить финансовый эффект
  - С помощью введения дополнительного клиентского сервиса возможно привлечь сотрудников, что позволяет не только улучшить обслуживание клиентов, но и сохранить квалифицированный персонал
- Вводя новые услуги, необходимо заботиться о качестве предоставляемых услуг требуется постоянный контроль качества и оценка удовлетворенности клиентов новыми услугами. Среди возможных дополнительных услуг клиентского сервиса могут быть следующие:
  - 📵 Поздравления с праздниками и ДР
  - 📵 Бесплатный кофе, выход в интернет
  - Кафе на территории дилерского центра
  - Тест-драйв
  - Развитый, функциональный Интернет-сайт. Приём он-лайн заказов
  - Получение одобрения по кредиту без участия клиента
  - 엽 Услуга «вызов такси»















- Приобретение иномарки часто связано со значительными расходами, что не позволяет довести автомобиль до совершенства сразу после покупки. Поэтому многие дилеры предлагают услуги по установке дополнительного оборудования в любое удобное для клиента время.
- Услуга установки дополнительного оборудования в большей степени направлена на поддержание лояльности автовладельцев дорогих иномарок, которые хотят сделать свой автомобиль максимально безопасным, надежным и комфортным, придать ему индивидуальные черты.

Пример условий программы «Дополнительное оборудование» компании «Genser»

#### **УСЛУГИ**

- Установка охранно-противоугонных систем
- 宜 Установка охранно-поисковых систем
- Установка аудио-видео систем
- Установка систем навигации
- Тонировка стекол
- Установка устройств, обеспечивающих комфорт





# НОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСА ПРОГРАММЫ ПОМОЩИ НА ДОРОГАХ



- Программы помощи на дорогах являются достаточно **гибкими**, поэтому подходят для владельцев **как отечественных автомобилей**, так и **дорогих иномарок**.
- Мультибрендовый автомобильный дилер Genser предлагает своим клиентам программы "Genser Assistance" и "Genser VIP Assistance". Основное преимущество этих программ это минимальная стоимость страховых полисов.

#### **GENSER ASSISTANCE**

- Консультационное юридическое сопровождение клиентов
- Первая помощь при ДТП
- Консультация о порядке оформления страховых случаев
- Прямое урегулирование убытков
- Заявление страховых случаев и получение направления на ремонт
- Круглосуточная помощь по телефону



#### **GENSER VIP ASSISTANCE**

- Услуги аварийного комиссара
- Осмотр поврежденного ТС
- Прием заявления и прочих документов по страховому событию на месте ДТП
- Услуги выездного эксперта
- Услуги персонального менеджера
- Получение справок и необходимых документов для оформления страхового случая в органах ГИБДД



# НОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСА

# **RENT-A-CAR**



Расширение спектра новых услуг в посткризисный период возможно за счет предложений по аренде автомобиля. Сервис Rent-A-Car в последнее время становится всё более востребованным (рост рынка аренды автомобилей оценивается на 20-30% в год), поэтому скорее всего сформирует дополнительный источник дохода дилеру.

## Услуги аренды

- 🖻 Полная страховка автомобиля
- Техническое обслуживание во время эксплуатации автомобиля
- Сезонная замена резины
- Бесплатный выезд мастера на место поломки автомобиля
- Бесплатная доставка автомобиля на эвакуаторе в технический центр











# Преимущества программы Отсутствие (у большинства дилеров) каких-либо ограничений на марку, возраст и пробег автомобиля. Консультации персонального менеджера TRADE-IN Услуги по оценке и диагностике автомобиля Оказание помощи в организационных вопросах Возможность участия в кредитных программах (автомобиль - первый взнос по кредиту) Минимизация рисков (гарантия личной и финансовой безопасности )

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Россия, 115114, Москва, Кожевнический проезд, д.4 стр. 4-5 тел.:+7(495) 640–25–55, факс:+7(495) 640–25–56 info@mipr.ru, www.mipr.ru