



ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕСА

РУКОВОДИТЕЛЬ, КАК ДРАЙВЕР КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

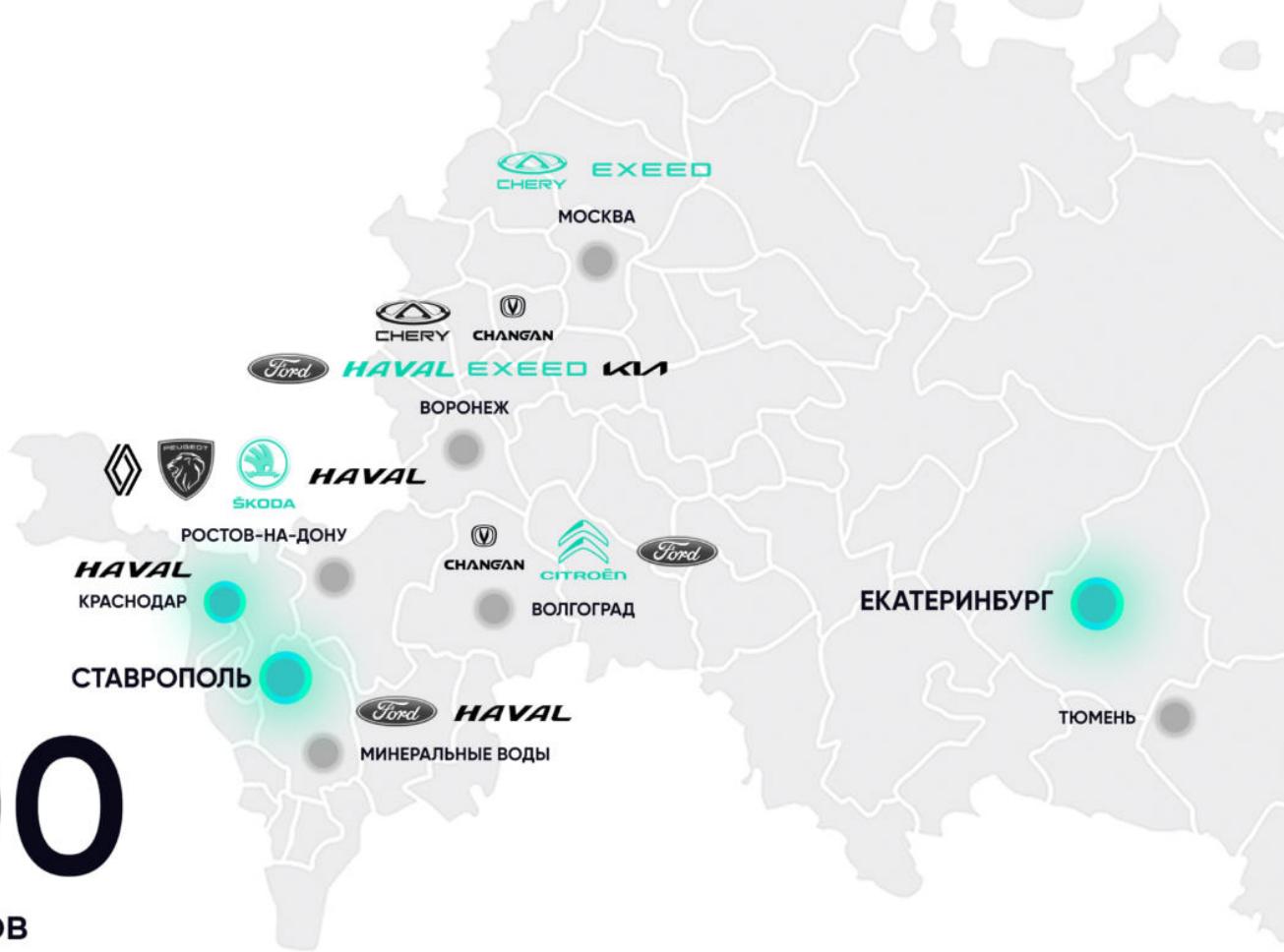


| 16
лет на рынке

| 30+
автосалонов

| 9
регионов

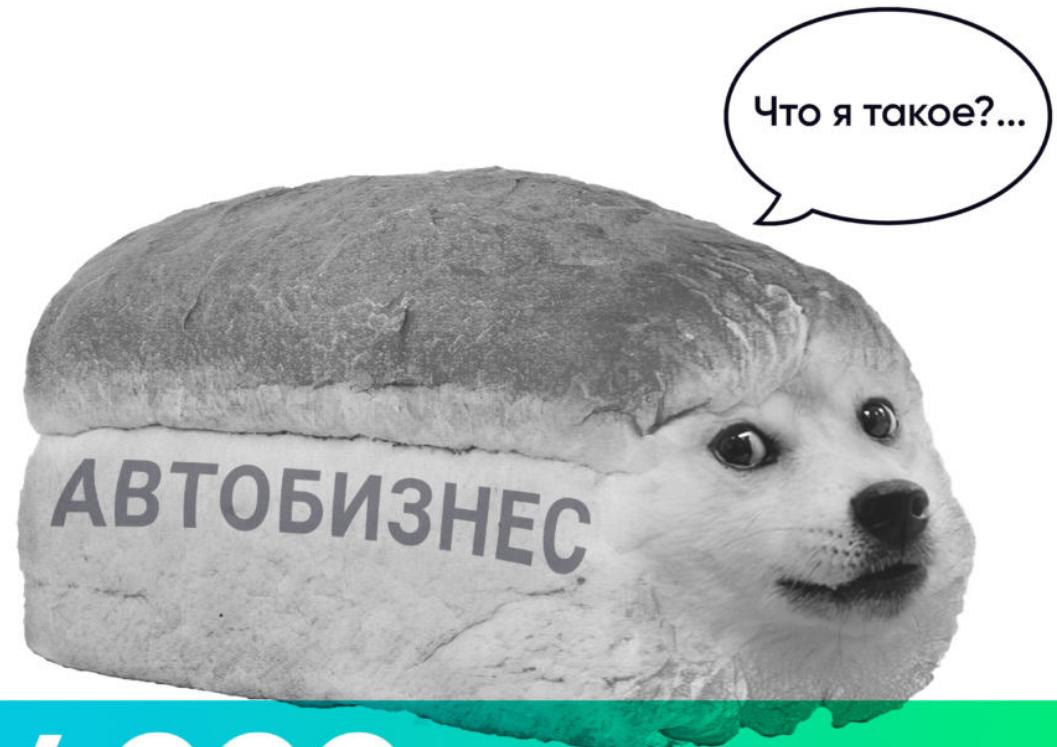
| 2000
сотрудников





КАКИМ БЫЛ
АВТОБИЗНЕС

В 2006 ГОДУ ???





Тачку нада?



ЧТО БЫЛО НА ВТОРИЧНОМ РЫНКЕ?

ВТОРИЧНЫЙ РЫНОК
ВТОРИЧНЫЙ РЫНОК

ЦЕЛЬ

не просто создать компанию,
а построить
цивилизованный бизнес!



ДЕНЕГ НЕТ, НО ВЫ ДЕРЖИТЕСЬ



**дилеры
пошли**
на вторичный рынок



НО...

ЧУДА НЕ СЛУЧИЛОСЬ



НЕ СЛУЧИЛОСЬ



ТАК ПОЯВИЛАСЬ НАША МИССИЯ

ЧИЛ ПОСТРОИТЬ САМ! НЕ ДОЖДАЛСЯ И РЕШИЛ ПОСТРОИТЬ САМ! НЕ ДОЖДАЛСЯ И РЕШИ.

ПОСТРОИГ САМ



В ЧЁМ СЕКРЕТ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ?

Мы используем 
магию вне Хогвартса!



**Мы рады меняться и
трансформироваться
ради клиента,**

чтобы давать ему
качественный продукт!

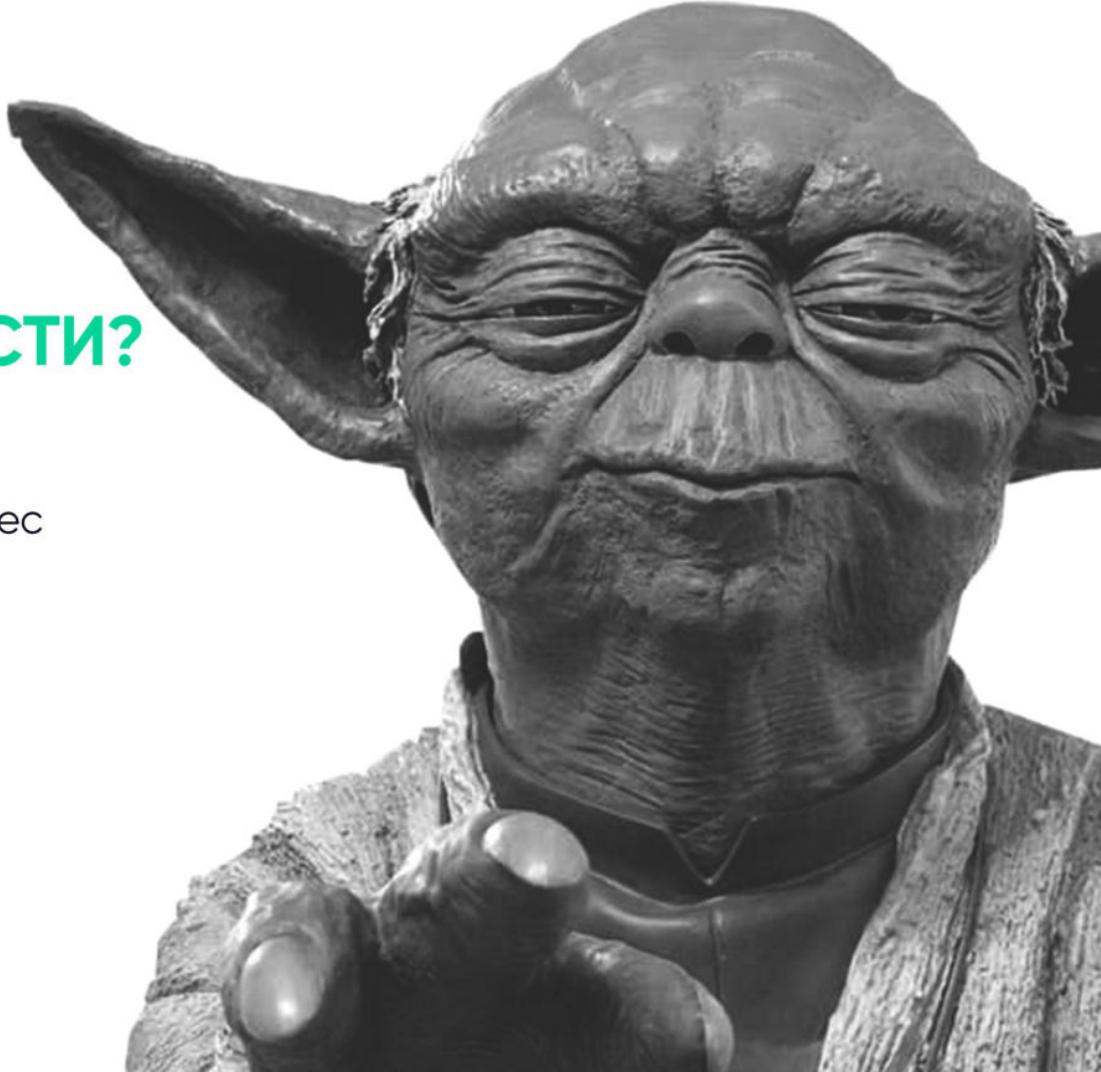


КАК ПРИШЛИ К КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ?

01 Всегда хотели строить честный бизнес

02 Стали экспертами
и сумели разобраться

03 Стали максимально
прозрачными





КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

МЫ
НЕ ДЕЛАЕМ
РАДИ



мы делаем
мы делаем
ВМЕСТЕ
С КЛИЕНТАМИ

ВМЕСТЕ



КЛИЕНТ

- не мишень!!!
- это носитель знаний!





КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ = ОТКРЫТОСТЬ!!!

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ = ОТКРЫТОСТЬ!!! КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ = ОТКРЫТОСТЬ!!! КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ = ОТКРЫТОСТЬ!!!



МЫ - МАКСИМАЛЬНО

ОТКРЫТЫ!!!

КЛИЕНТ

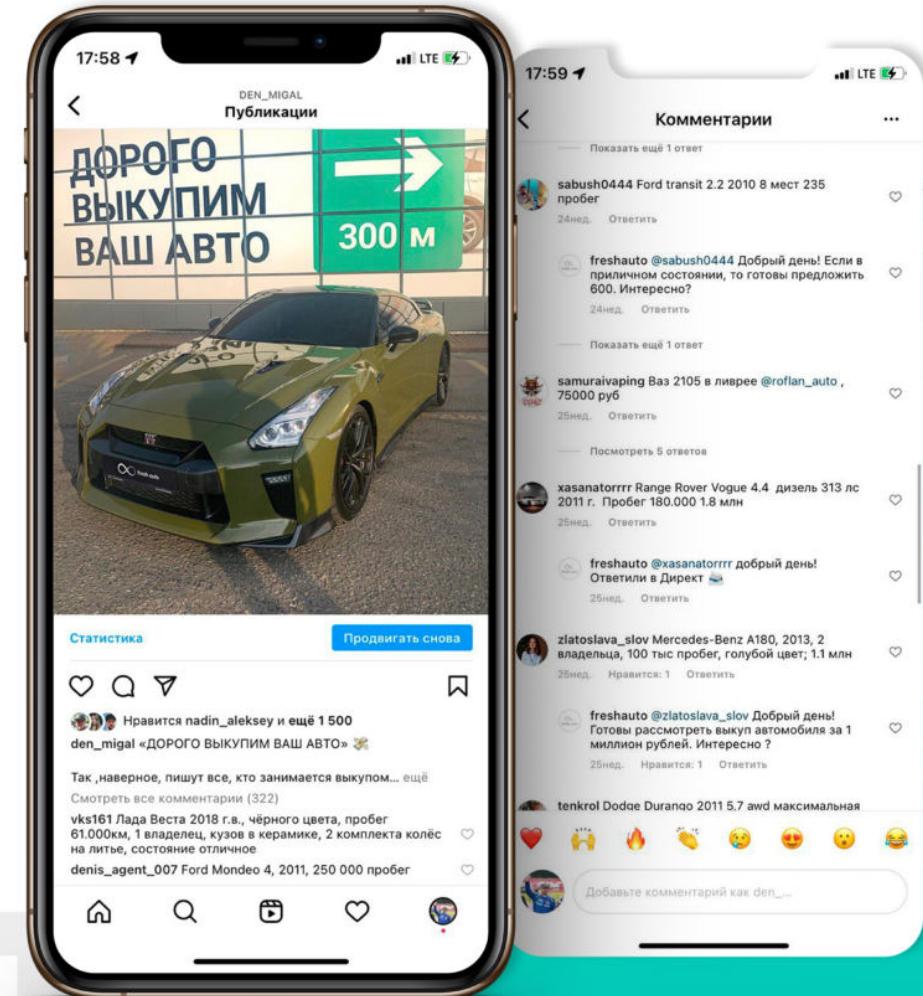


fresh auto



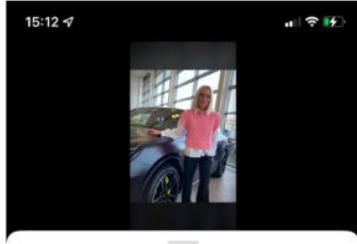
Прямо в комментариях

Выкупали авто
у всех на виду





Разыграли уикенд в Москву



nikiton_rakhmatillaev Доброго дня, я уже писал комментарий как сделать вас лучше, но есть еще что...
1) Создать в объявлениях 3D обзор автомобиля (даже могу представить человека который может реализовать данную задумку у вас на 100 процентов), либо более бюджетный вариант -панорама как используют на Авто.ру, описать возможные недостатки (что красились, что было в салоне, что было в моторе, что было в двигателе, коробке, салону) когда проходишь в отдел трий ин, в любой автосалон, ни один менеджер тебе не говорит что такие недостатки имеются (максимум что ты можешь услышать это пара крашенных элементов и в остальном идеал) Людям хочется слышать правду а не разочарование при осмотре авто - еще один из недостатков который я бы хотел видеть в списке при покупке с Японии - отличный рекламный ход и понимания (где какие недостатки (шараны, вмятины, вторичные окрасы) и реальная оценка авто - так покупатель будет представлять картину автомобиля намного нагляднее и понятнее.
2) при покупке нового авто предоставлять не сколько более подробное ТО, или на авто с пробегом ТО со скольким 50% или более
3) делать видеоБэйсы на новых автомобилях (так люди будут смотреть и хотеть больше) - в идеале описать полностью автомобиль, динамика (разгон до 100), какая у него подвеска, двигатель, коробка, кузов оцинкован не оцинкован (люди покупающие бюджетные авто (до 1млн.)



Добавьте комментарий как fresh...



ИСКРЕННИЙ СЕРВИС

НУЖЕН НЕ СЕРВИС, А СВЕРХСЕРВИС



Fresh Auto спешат на помощь! 🐱

В сервис на Аксайском проспекте позвонил владелец коммерческого автомобиля Ford. 🚛

Он был обеспокоен и с тревогой поделился своей ситуацией! 😔 В этот день у него был важный заказ – он перевозил юношескую сборную одной из общеобразовательных школ Краснодара на региональные соревнования. 🏆

Когда спортсмены уже собирались домой – выяснилось, что автомобиль Ford Transit не может начать движение 🚧, т.к. у него не закрывалась боковая сдвижная дверь. Водитель не мог отправиться в путь, так как это – опасно для детей! 😊

Ситуация была безвыходной, начинало темнеть, а дети так и не могли выехать домой! 🌙

Наши сотрудники не могли оставаться равнодушными! Вызвав с выходного дня Алексея Кибалова, вместе с Гавриловым Кириллом они поспешили на помощь в Краснодарский край. 🇷🇺



Сквозь пространство и время. Как мы изобрели Fresh-телепорт? 🤯

Компания друзей весело отдохнула в Абхазии 🇬🇪, но веселье вмиг закончилось, когда на обратном пути автомобиль попал в аварию и перестал заводиться! 🙁

И тут...
В момент, когда руки совсем опустились, друзья узнали про Fresh Волгоград и ДЦ Ford 🤝

После диагностики в салоне выяснилось, что ремонт невыгоден и дорог. 😞 😞

Было принято решение оперативно оценить автомобиль и подобрать другой. 🚗 И вот, заветный автомобиль был найден! 🎉 Казалось, ещё немножко и ключи у ребят в кармане, но выясняется, что оригинал ПТС в Тюменской области, а без него не оформят кредит! 🚫



Из Адыгеи с ветерком во Fresh Auto 🚗

Во Fresh Auto Краснодар обратилась Оксана, она уже давно мечтала о новом авто взамен своего, но никак не могла определиться с моделью и маркой. 🚗

Лишь во Fresh Auto смогли учесть все её предпочтения и подобрать идеальный автомобиль! 🤩

Но и это были не все сложности на пути к звездной мечте....

Автомобиль находился в Краснодаре, а Оксана жила в Адыгее, 🇭🇷 она ужасно боялась самостоятельно преодолевать такие расстояния, и 200 км разделяли её с новеньkim авто!



Тянем-потянем, вытянуть – можем! 😊

В салон в Воронеже на улице Антонова-Овсеенко заглянула девушка подобрать автомобиль в обмен на свой. Менеджер быстро помог его найти! 🎉 🚗

В тот день покупательница спешила на вечеринку 🎉, поэтому договорились о том, что она приедет утром и сделает обмен.

Спустя 2 часа поступил звонок. Испуганная девушка в слезах спрашивала о том, принимаем ли мы машины не на ходу? 😱 😱

Выяснилось, что как только клиентка доехала до дома – у неё встала коробка, машина попросту не ехала. 🚫



Хвостатая история. Мы всё можем – у нас не лапки! 🐱



Горько! Как благодаря сотрудникам Fresh Auto отец успел на важное событие в жизни дочери 🌹 🙀



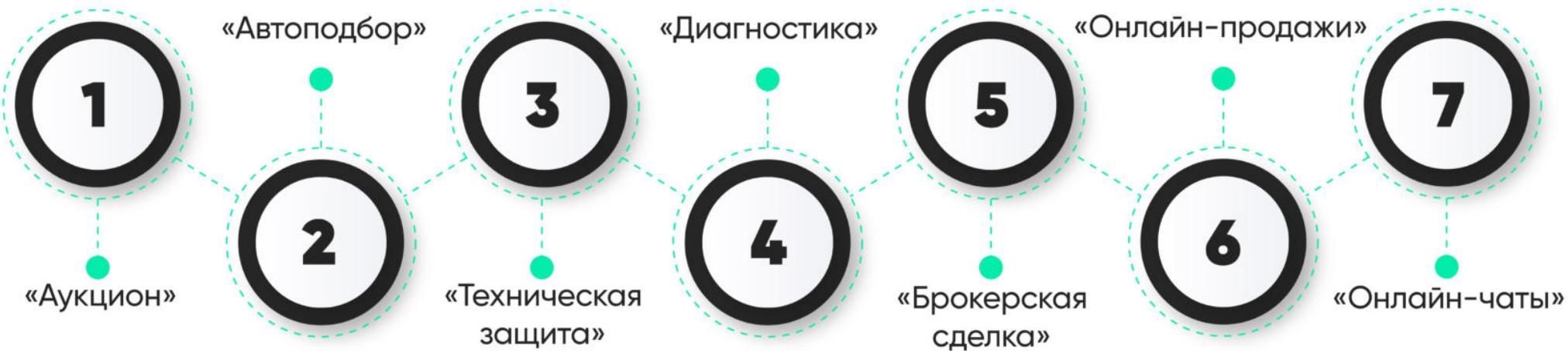
ИСКРЕННИЙ СЕРВИС



История о том,
как мы исполнили
не одну мечту

Какие продукты появились в нашей компании

благодаря обратной связи



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

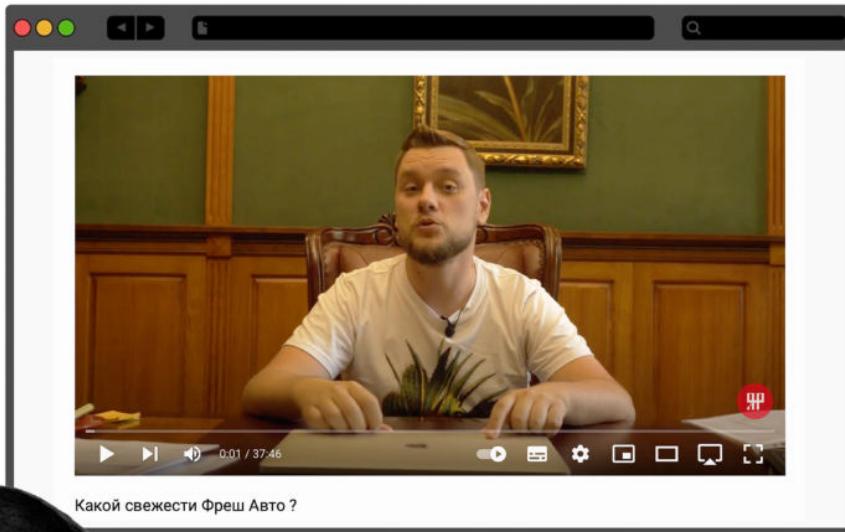


ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ И ЕЩЁ РАЗ ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ!

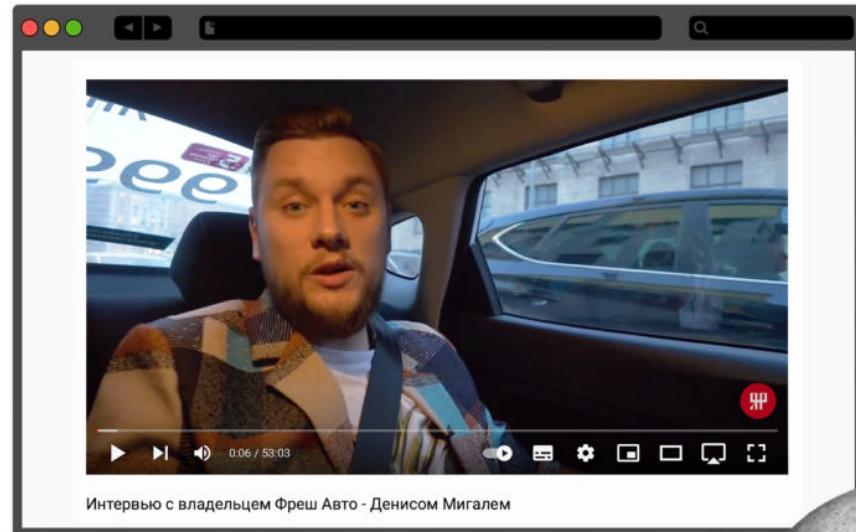
ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ И ЕЩЁ РАЗ ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ! ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ И ЕЩЁ РАЗ ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ! ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ



НЕДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ – ЭТО КРУТО!



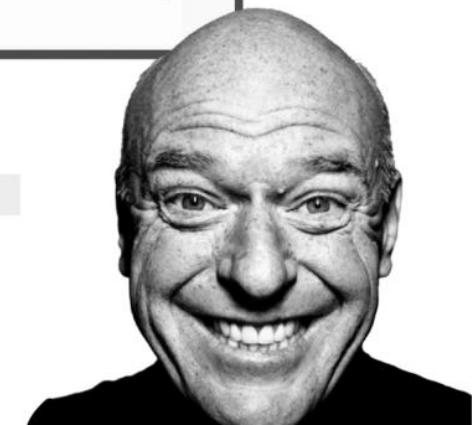
Какой свежести Фреш Авто ?



Интервью с владельцем Фреш Авто - Денисом Мигалем



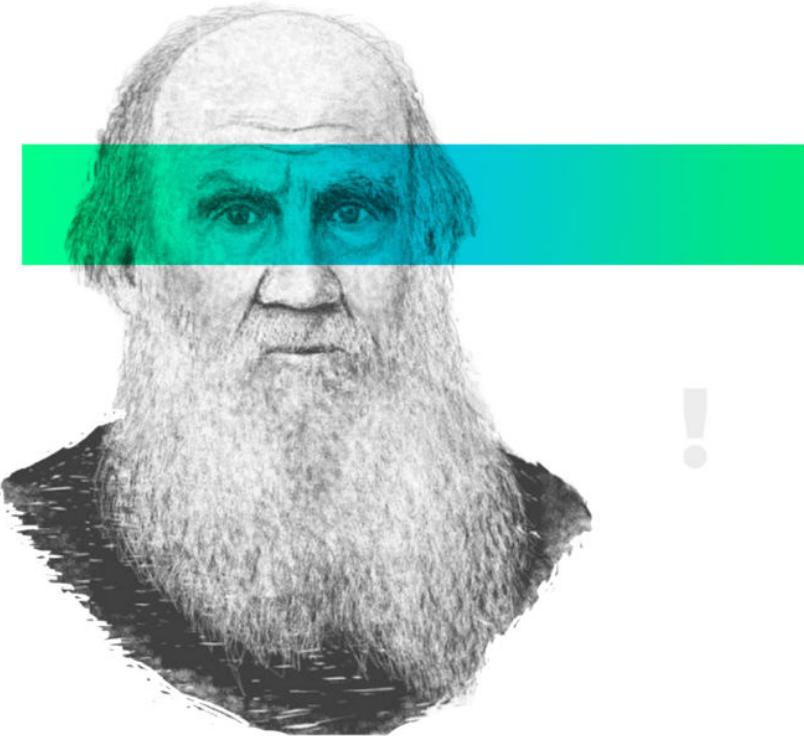
КЛИЕНТ



Все **ВРУТ!**

Мы не платим за NPS!
И не считаем индекс рекламаций!

НА СЛОВАХ ТЫ ИЗВЕСТНЫЙ
ПИСАТЕЛЬ И ГРАФ



А НА ДЕЛЕ ТЫ В ЭТОМ
ЯВНО НЕ ПРАВ.



**80% компаний считают,
что представляют «превосходный сервис».**
лишь 8% клиентов согласны с тем, что сервис превосходен.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Денис Мигаль



den_migal



den_migal



/den.migal

