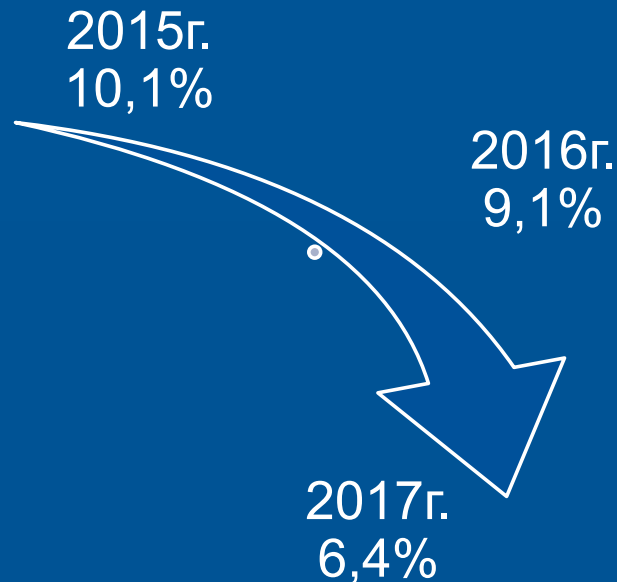


**ГАРАНТИЯ  
НА АВТОМОБИЛИ С  
ПРОБЕГОМ**



# ПРЕДПОСЫЛКИ

1. Отсутствие конкурентного преимущества, которое отличает РОЛЬФ от конкурентов на фоне растущего рынка автомобилей с пробегом
1. Риск невыполнения плановых показателей за счет выхода сильных игроков на рынок, и фокусирование конкурентов на направлении автомобилей с пробегом

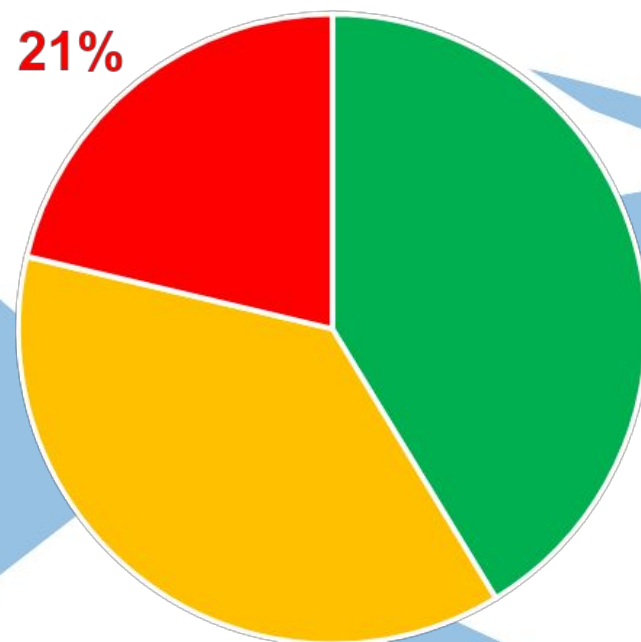


3. Низкий % возврата клиентов на сервис после покупки автомобилей с пробегом и негативный тренд, при увеличении объемов продаж:

# ОПРОС КЛИЕНТОВ BLUEFISH

Будет ли для вас дополнительная гарантия на автомобиль аргументом в пользу выбора дилера, который ее предоставляет?

Да, однозначно	21,0%
Сомневаюсь в честности этой гарантии	19,5%
Да, но гораздо важнее найти подходящий автомобиль	16,4%
Нет, не буду обслуживать свой автомобиль у дилера	12,6%
Нет, важно только техническое состояние автомобиля	10,9%
Затрудняюсь ответить	6,6%
Нет, не буду ездить на обслуживание (регионы)	5,8%
Да, если мне не надо за нее платить	3,9%
Нет, это обман	2,9%
Я не понимаю, что это	0,3%

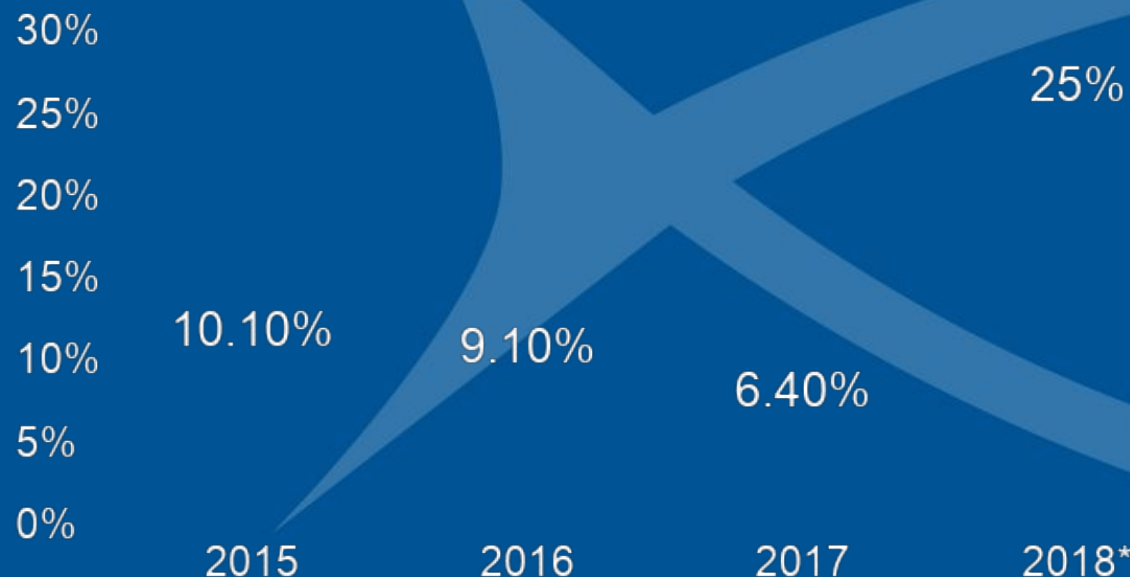


По результату опроса, более 50% покупателей так или иначе готовы покупать автомобили с пробегом с продленной гарантией в РОЛЬФ.

# ЦЕЛИ

1. Создание уникального продукта, способного отвечать текущим потребности клиентов в наличии честной гарантии
1. Увеличить долю рынка продаж автомобилей с пробегом по Москве и СПб

3. Увеличение доли возврата клиентов на сервис. Цель на 2 полугодие 2018г. – 25% от проданных с гарантией



# ВЫГОДЫ

1. Увеличение объема продаж автомобилей с пробегом за счет:
  - Увеличения доли повторных продаж, связанное с повышением лояльности клиентов
  - Привлечения клиентов, для которых наличие гарантии является весомым аргументом в пользу выбора дилера (~ 20%)
  - Привлечения клиентов, которые сомневались в честности гарантии (~ 20%)
2. Дополнительная финансовая выгода за счет сокращения ДС и затрат на маркетинг
3. Рост маржинальности автомобилей за счет обоснованной стоимости
4. Продажа сервисных услуг клиентам отдела продаж а/м с пробегом

# РОЛЬФ С ПРОБЕГОМ

## Автомобили с продленной гарантией РОЛЬФ

Виды гарантии	Условия гарантии	Прогноз продаж (12 мес.)	Прогноз продаж (6 мес.)	Доля	Условия по чек-листу		
					Безопасность сделки	Техническое состояние	Внешний вид
<b>APPROVED</b>	Программы OEM	8 000 шт.	5 000 шт.	11%	✓ *	✓ *	✓ *
<b>Gold</b>	< 6 лет и < 150 000 км	25 000 шт.	16 500 шт.	36%	✓	✓	✓
<b>Silver</b>	6-10 лет и < 150 000 км	18 000 шт.	12 000 шт.	27%	✓	✓	✗
<b>Bronze</b>	> 10 лет или > 150 000 км	9 000 шт.	6 000 шт.	13%	✓	✗	✗

### Молоток

### Автомобили БЕЗ гарантии

<b>Аукцион</b>	-	9 000 шт.	6 000 шт.	13%	✗	✗	✗
----------------	---	-----------	-----------	-----	---	---	---

\* Определяется правилами производителя

# Перечень покрываемых узлов и деталей в гарантийных пакетах (Gold)



- Двигатель 12 позиций
- Турбонагнетатель – 1 позиция
- Система охлаждения – 4 позиции
- МКПП / Роботизированная КПП- 8 позиций
- АКПП/Вариатор- 13 позиций
- Трансмиссия- 5 позиций
- Соединительные части шасси и кузова- 5 позиций
- Топливная система- 7 позиций
- Электрическая система- 6 позиций
- Тормозная система- 4 позиции
- Рулевое управление- 2 позиции
- Кондиционирование- 3 позиции

**Общий перечень  
покрываемых узлов  
и деталей в  
гарантийном пакете  
GOLD - 70**

# Перечень покрываемых узлов и деталей в гарантийных пакетах (Silver)



- Двигатель – 9 позиций
- Турбонагнетатель – 1 позиция
- Система охлаждения – 3 позиции
- МКПП / Роботизированная КПП- 7 позиций
- АКПП/Вариатор- 2 позиции
- Трансмиссия- 4 позиции
- Соединительные части шасси и кузова- 3 позиции
- Топливная система- 5 позиций
- Электрическая система- 4 позиции
- Тормозная система- 2 позиции
- Рулевое управление- 2 позиции
- Кондиционирование- 3 позиции

**Общий перечень  
покрываемых узлов  
и деталей в  
гарантийном пакете  
SILVER - 45**



# Перечень покрываемых узлов и деталей в гарантийных пакетах (Bronze)



- Юридическая чистота покупки автомобилей с пробегом

# ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ГАРАНТИИ

1. Запускаемся под брендом РОЛЬФ с пробегом
1. Самофинансирование за счет создания резервов
1. Резерв – 0.5% с каждого автомобиля
1. Инспекционный осмотр в течение 90 дней + ТО в РОЛЬФ (для получения гарантии)
1. Гарантийный ремонт только в РОЛЬФ

# ПРОГНОЗНЫЙ РАСЧЕТ ФИНАНСИРОВАНИЯ

	12 мес.	6 мес.
План продаж	68 204	45 470
Средняя цена реализации	750 000 ₹	750 000 ₹
% резерва	0,5%	0,5%
Резервный фонд	255 765 000 ₹	170 512 500 ₹
Прогноз количества гарантийных а/м	43 000	28 500

## Факт обращений по перечню работ в гарантийных пакетах за 2017 год (Gold, Silver)

Количество з/н	1 664
Сумма реализаций	143 690 015 ₹
Маржа (работа + з/ч)	70 466 225 ₹
Себестоимость (работа + з/ч)	73 223 790 ₹
Средний чек по з/н	86 352 ₹

# ОГРАНИЧЕНИЯ

1. 2 гарантийных случая
  - ✓ Масс бренды: 2 x 50 000 рублей
  - ✓ Премиум бренды: 2 x 100 000 рублей
2. Такси, гоночные автомобили, автомобили без диагностики, тюнинг, перекупщики, не соответствие состояния, год и пробег
3. 1 год
4. Пробег 20 000 км, но не больше 150 000 км, что наступит раньше
5. Обязательный инспекционный осмотр в течение 90 дней
6. ~~«Новое за старое»~~
7. Стоимость ремонта в клиентском заказ-наряде по специальным расценкам гарантии РОЛЬФ
8. Гарантия не распространяется, если поломка связана с:
  - ✓ ДТП
  - ✓ Умышленным повреждением
  - ✓ Нарушением правил эксплуатации
9. При первом обращении по гарантии в течение 90 дней с момента продажи, в обязательном порядке проводится инспекционный осмотр. При отказе от платного инспекционного осмотра ремонт по гарантии не проводится.

# Что изменится/добавится в функционале сотрудников BlueFish?

Директор по продажам

РОП

- Контроль процесса
- Контроль отчисления и использования резервов

Старший оценщик

Старший продавец

- Присвоение уровня гарантии
- Согласование уровня гарантии с инженером по гарантии
- Контроль процесса присвоения гарантии
- Новый договор, сервисная книжка
- Новые преимущества при продаже авто

Продавец

- Новый договор, сервисная книжка
- Новые преимущества при продаже авто
- Информирование клиента о том, что будет после покупки

Оценщик

Выкупщик

- Новая диагностическая карта

Сток-менеджер

Логист (сток-менеджер)

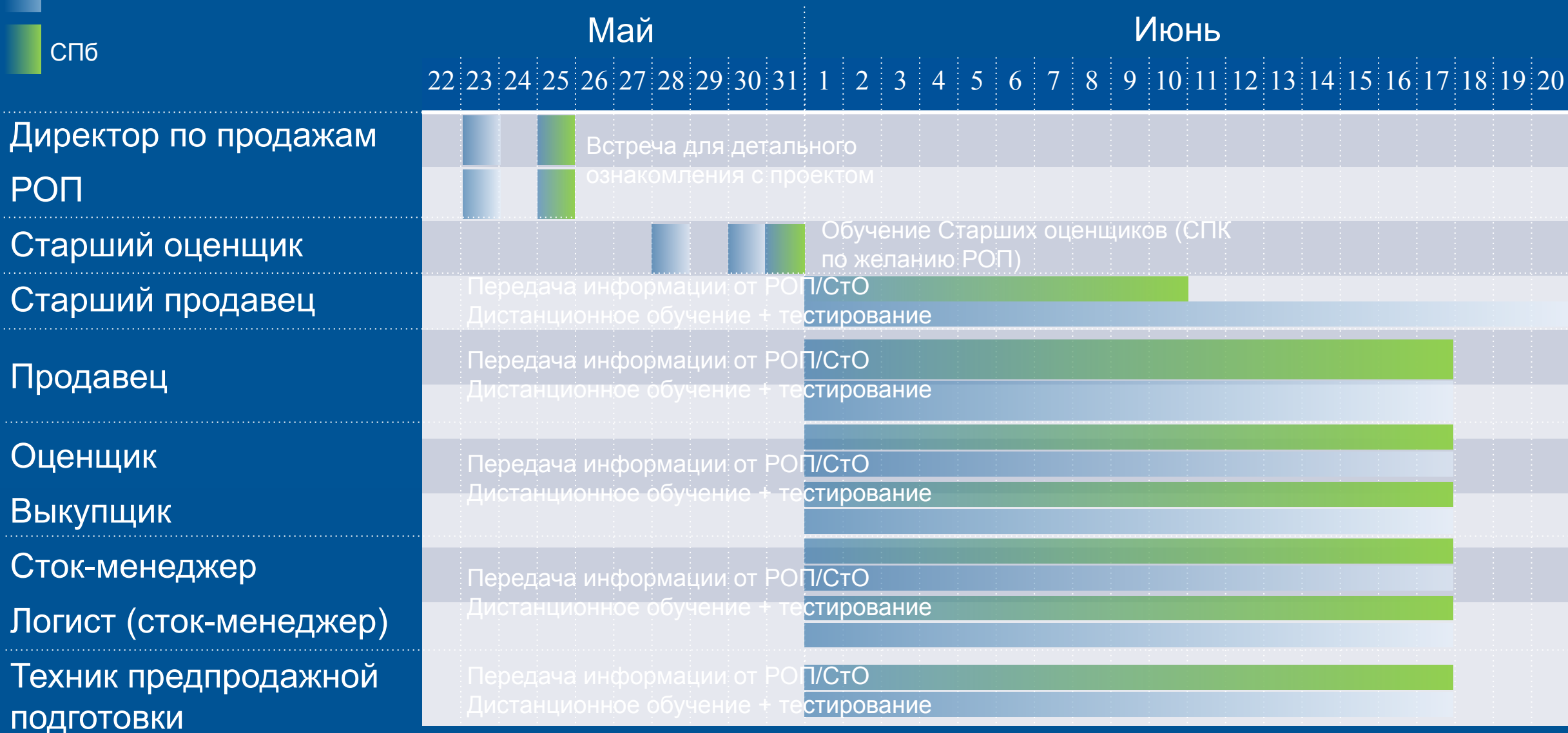
- Контроль соблюдения правил выведения в продажу авто с гарантией
- Проверка уровня гарантии в соответствии с состоянием авто

Техник предпродажной подготовки

- Наклейки по гарантии
- Новые ценники

# Roadmap. Обучение сотрудников BlueFish

- Москва
- СПб



Спасибо за  
внимание!

