

Мотивационная программа для дилерских  
центров LADA

Тренинг для Тайного Покупателя

*Аперль 2016 г.*

# Общая информация

## ПОРТРЕТ ТАЙНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

**Возраст:** 25-50 лет

**Пол:** мужской / женский

**Наличие машины:** в 100%, автомобиль LADA (новый или подержанный)

**Наличие мобильного телефона:** смартфон с диктофоном и фотокамерой в 100%

## ОХВАТ И РОТАЦИЯ

**Охват:** 362 ДЦ в 118 городах России

**Необходимое кол-во ТП на город:** вычисляется в зависимости от количества ДЦ / визитов в ДЦ.

**Ротация:** каждый визит ТП осуществляет в новый ДЦ

**АП:** прилагается дополнительно



# Цели и задачи

С 1 апреля по 30 июня 2016 года компания Роснефть проводит мотивационную программу для ДЦ LADA «Приведи свою команду к победе», в рамках которой мастера-приёмщики (участники) должны продавать масла Роснефть, а также рекомендовать масла Роснефть клиентам ДЦ.

**Задача Тайных Покупателей** – проверить, выполняется ли рекомендация, и, в положительном случае, наградить мастера-приемщика, выполнившего рекомендацию.

В каждый дилерский центр (ДЦ) Тайные Покупатели (ТП) совершают **определенное количество проверочных визитов** (согласно АП).

**Важно!** Каждый из визитов в точку должен совершаться разными ТП. Визиты должны совершаться по графику работы ДЦ

## Цели посещения ДЦ Тайным Покупателем:

- Произвести проверку выполнения рекомендации Мастером-приемщиком
- Зафиксировать результаты в отчетности
- Провести награждение (в случае выполнения условия программы)
- Напомнить / разъяснить условия программы участникам.

# Этапы визита ТП в ДЦ

- 1) Подготовить визит;
- 2) Найти ДЦ, включить аудиозапись в телефоне, зайти в ДЦ;
- 3) Вступить в диалог с мастером-приемщиком;
- 4) Проверить выполнение рекомендации мастером-приемщиком;
- 5) Произвести оценку результатов по критерию: зачет / незачет визита
- 6) Раскрыть себя и представиться, отказаться от услуги по замене масла и сообщить продавцу результат визита;
- 7) Вручить подарок и заполнить отчетность.
- 8) Сделать фотоотчет;
- 9) Сообщить о возможных дальнейших проверках;
- 10) Внести отчет в он-лайн систему.

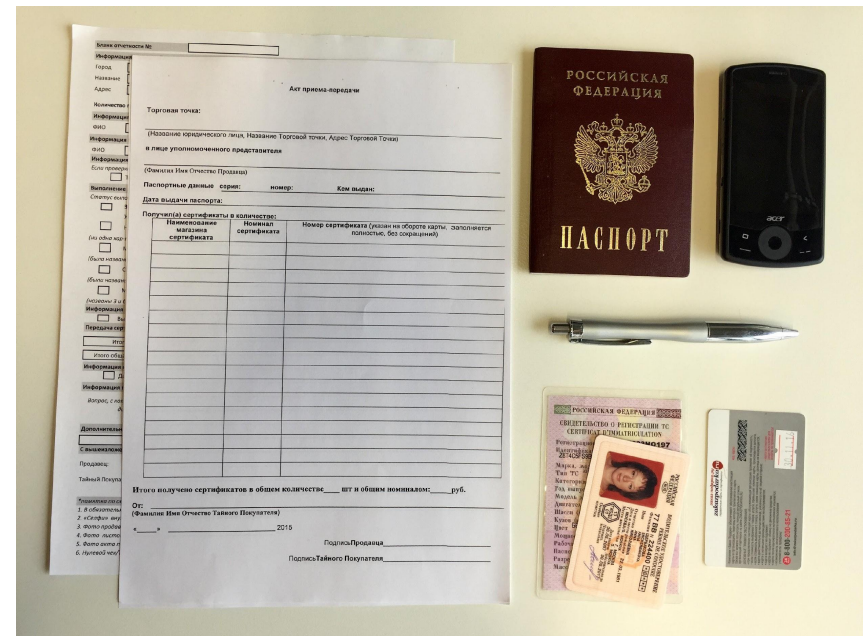


# 1. Подготовка визита

- Для осуществления визита в ДЦ с целью проверки рекомендации ТП должен пройти тест на знание брифа и алгоритма визита.
- У менеджера проекта необходимо получить адресную программу (АП) ДЦ для проведения аудита. До совершения проверок (заблаговременно) просмотреть АП и составить оптимальный маршрут для визитов в ДЦ.
- Собрать документы и материалы, необходимые для проведения аудита.
- Убедиться в исправности и опрятном виде автомобиля.

## Что с собой должен иметь аудитор?

1. Бланк отчетности
2. Акт приема-передачи
3. Сертификаты
4. Смартфон
5. Паспорт
6. Автодокументы



## 2. Поиск ДЦ, вход в ДЦ, аудиозапись:

Как должен действовать ТП в ДЦ?

- 1) До входа в ДЦ включить диктофон в телефоне!
- 2) Зайти внутрь ДЦ, вести себя естественно, ничем не выдавая себя и не привлекая к себе излишнего внимания.
- 2) Пройти в зону приемки автомашин на сервисное обслуживание, по бейджику выбрать мастера, которого необходимо проверить в рамках данного визита. При необходимости, дождаться своей очереди.
- 4) Осуществить проверку рекомендации **согласно сценарию визита**
- 5) Раскрыть себя и проинформировать участника о результате проверки
- 6) Сделать фотоотчет и подписать бланк отчета с согласием участника с результатом проверки
- 7) Провести награждение и подписать акт о вручении подарка
- 8) Поблагодарить за участие в акции, напомнить о будущих проверках, попрощаться



**Вы - тайный покупатель, вас ни в коем случае не должны заметить раньше времени!**

**Не заходите в торговую точку с бланками, планшетом или блокнотом, держите весь необходимый инвентарь в сумке!**

# Аудиозапись

Тайный Покупатель включает аудиозапись перед входом в ДЦ.

После проверки информирования и раскрытия, уточнения адреса ДЦ и данных мастера приемщика (узнает как можно обращаться к мастеру приемщику) аудиозапись выключается.

**Важно!!!** Аудиозапись проводится скрытно. В случае если мастер приемщик вдруг заметил, что идет аудиозапись, тайный покупатель говорит, что телефон случайно включился, и выключает запись только после просьбы выключить телефон.

## Зачем нужна аудиозапись?

- Для страховки Тайного Покупателя в случае конфликтной ситуации: если рекомендации не было, а мастер-приемщик начинает настаивать на том, что должен получить приз.

### 3. Возможные варианты начала диалога с мастером приемщиком

- Добрый день! Мне скоро нужно менять масло. Сколько будет это стоить и какое масло посоветуете?

или

- Добрый вечер! Я по записи, хочу поменять масло в машине, что порекомендуете и сколько по деньгам?

Важно быть готовым предъявить техпаспорт автомобиля, рассказать нюансы эксплуатации, сообщить, каким маслом пользовались раньше и какое впечатление и т. д.

**Ведите себя естественно, как если бы вы на самом деле приехали менять масло в дилерский центр или на станцию техобслуживания!**





## 4. Проверка выполнения рекомендации

В ходе беседы с мастером-приемщиком Тайному Покупателю необходимо добиться от него конкретной рекомендации масла с названием бренда.

Варианты ответов мастера-приемщика, которые НЕ МОГУТ БЫТЬ окончанием разговора:

- Заливайте любую синтетику*
- Вам подойдет отечественное минеральное масло*
- Я советую класс вязкости W40*

В случае подобных ответов необходимо продолжить разговор:

- А можете производителя порекомендовать?*

Также мастер-приемщик в разговоре может переключиться с рекомендации конкурента на Роснефть:

- Берите импортное масло – с ним проблем не будет*
- А может, что-то отечественное? Подешевле?*
- Роснефть – хороший вариант, его можете залить.*

## 4. Проверка выполнения рекомендации

Фразы, которые **однозначно считаются окончанием беседы**, на основе которых принимается решение о результате визита, должны **ОБЯЗАТЕЛЬНО** содержать в себе **КОНКРЕТНЫЙ БРЕНД!**

# 5. Оценка результатов визита

Тайный Покупатель: Какое масло рекомендуете?

НЕЗАЧЕТ  
ВИЗИТА

ОТВЕТ\ ДЕЙСТВИЕ участника(Мастера приемщика)

ЗАЧЕТ  
ВИЗИТА

Мастер приемщик называет стоимость услуги и предлагает залить масло конкурента.

Мы рекомендуем заливать масло компании **РОСНЕФТЬ**

Тайный покупатель:

- Раскрывает себя
- Сообщает статус по визиту: незачет
- Заполняет отчетность
- **В обязательном порядке** напоминает об условиях программы.
- Сообщает о возможных дальнейших проверках

Тайный покупатель:

- Раскрывает себя
- Сообщает статус по визиту: Зачет
- Вручает карту оплаты мобильной связи
- Заполняет отчетность
- Благодарит за участие и рекомендацию
- Сообщает о возможных дальнейших проверках

## **НЕЗАЧЕТ:**

Если мастер-приемщик рекомендовал масло конкурента

## 6.Раскрытие и сообщение результата проверки

ДИАЛОГ С МАСТЕРОМ-ПРИЕМЩИКОМ:

- Я являюсь тайным покупателем по программе «Приведи свою команду к победе» от компании Роснефть. Мой визит прошел, к сожалению, не успешно . **Я не могу принять вашу рекомендацию и выдать вам подарок**, потому что Вы не предложили мне использовать масло Роснефть.
- Знаете ли вы, что сейчас проходит мотивационная программа Роснефть? **В чем сложность выполнения условий программы?** (Ответ нужно отметить в **бланке отчетности**)
- Уточните, пожалуйста, свои данные для заполнения отчета.

НЕ ЗАБУДЬТЕ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ УСЛУГИ ПО ЗАМЕНЕ МАСЛА, ЕСЛИ НАЧАЛИ ЕЕ ОФОРМЛЯТЬ!!!

В завершении визита **ВАЖНО НАПОМНИТЬ** мастеру-приемщику о том, что визиты Тайного Покупателя будут повторяться!

## 7. Подарок

В случае отсутствия рекомендации масла Роснефть  
**подарок НЕ ВРУЧАЕТСЯ!**

# 7. Особенности и правила заполнения отчета

1. Отчет заполняется разборчивым почерком
2. Шапка бланка заполняется заранее (адрес, название ДЦ), при составлении маршрута. Все остальные поля должны быть заполнены во время визита
3. Наличие подписи мастера приемщика **ОБЯЗАТЕЛЬНО**. Если он отказывается от подписи, необходимо подойти к старшему в ДЦ и подписать данный бланк у него.
5. Печать ДЦ является одним из ключевых фактов подтверждения проверки. Её наличие **ОБЯЗАТЕЛЬНО**.

**ПОМНИ!** Если отчетный бланк посещения заполнен не полностью, отчет не принимается, визит не оплачивается, с ТП взыскивается стоимость врученного подарка, а также вычитается штраф.

**ЗАЧЕТ:**

Если мастер-приемщик рекомендовал масло  
Роснефть



# 6. Раскрытие и сообщение результата проверки

## ДИАЛОГ С МАСТЕРОМ-ПРИЕМЩИКОМ

- Спасибо за рекомендацию!** Я являюсь тайным покупателем по программе «Приведи свою команду к победе» от компании Роснефть. Мой визит прошел успешно.
- Уточните, пожалуйста, ваши данные для заполнения бланка отчета и акта приема-передачи.
- По результатам проверки вы получаете **универсальный сертификат для оплаты мобильной связи номиналом 300 рублей**

НЕ ЗАБУДЬТЕ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ УСЛУГИ ПО ЗАМЕНЕ МАСЛА, ЕСЛИ НАЧАЛИ ЕЕ ОФОРМЛЯТЬ!!!

В завершении визита **ВАЖНО НАПОМНИТЬ** мастеру-приемщику о том, что визиты Тайного Покупателя будут повторяться!

# 7. Выдача сертификата и заполнение акта приема-передачи

Если мастер-приемщик рекомендовал Роснефть, ТП выдает сертификат по акту приема-передачи.

Сертификат получает только тот мастер-приемщик, который рекомендовал масло Роснефть.

Акт приёма-передачи заполняется только в случае положительного визита – то есть в случае выполнения рекомендации масла Роснефть мастером-приемщиком.

На один положительный визит заполняется один Акт, но в двух экземплярах: один остается у ТП, а второй остается у мастера-приемщика. В акте в обязательном порядке заполняется номер сертификата.

В акте к заполнению обязательны все поля, включая паспортные данные. Если у продавца нет паспорта, просим права или иной документ, удостоверяющий личность. Можно принять ксерокопию или записать паспортные данные, продиктованные по памяти.

**ПОМНИ!** В случае, если Акт приема-передачи заполнен не полностью, стоимость выданного сертификата будет вычтена из з/п Тайного Покупателя/бюджета города, а также будет наложен штраф.

## 8. Требования к фотоотчету

**Фотоотчет выполняется в каждом ДЦ независимо от результатов визита**

По каждому ДЦ должно быть минимум 5 фото в случае незачёта, и минимум 7 фото в случае зачёта.

**5 фото в случае незачета по визиту:**

1. Фасад ДЦ,
2. адресная табличка,
- 3.«селфи» в помещении ДЦ,
4. фото мастера-приемщика,
5. бланк отчета ТП + печать.

**8 фото в случае зачета по визиту:**

1. Фасад,
2. адресная табличка,
- 3.«селфи» в помещении ДЦ,
4. фото мастера-приемщика **с выданным сертификатом в руках**
5. бланк отчета ТП + печать
6. **фото акта приема-передачи,**
7. **фото с номером выданного сертификата.**

**ПОМНИ! В случае неполного фотоотчета визит оплачен не будет**

## 8. Требования к фотоотчету

Фотографии должны быть четкие, не размытые, хорошего качества, не затемненные.

В обязательном порядке делаем фото фасада ДЦ. Фото ДЦ с указанием адреса (улица, номер дома). В случае если ДЦ находится отдельно и на нем нет таблички с адресом, фотографируем сам ДЦ, а также табличку с адресом на ближайшем здании.

Если ДЦ по указанному адресу закрыт (ремонт/ иная причина) – делаем несколько фото, подтверждающих это. Например: 1) табличку с адресом и табличку, подтверждающую, что ДЦ закрыт в этот день; 2) общее фото с газетой на текущую дату, подтверждающее, что вы находитесь в данном ДЦ в этот день.

После проведения аудита необходимо сделать фото (селфи) в помещении ДЦ, чтобы по возможности также было видно мастера приемщика.

Фото мастера приемщика делается независимо от статуса по визиту «зачет/незачет». В рамках незачета, если мастер приемщик против фото и назревает конфликт, фото не делаем. При этом ТП должен зафиксировать в бланке отчета факт отказа. В рамках зачета фото мастера приемщика с выданными сертификатами в руках обязательно.



# Заполнение он-лайн отчета

Отчет необходимо заполнять в он-лайн режиме в день совершения визита или на следующий день (не позднее!).

Обязательно прикрепление фотографий

Он-лайн отчеты, находящиеся на правке, необходимо скорректировать согласно комментариям координатора в течение 2-х дней. Если отчет не скорректирован в течение 2-х дней, то он удаляется из системы и визит необходимо будет совершить повторно.

ПОМНИ! Если отчет был внесен в он-лайн систему с нарушением сроков, то визит оплачивается в размере 50 %.

# Что еще нужно помнить ТП?

Будьте вежливыми, соблюдайте правила корректного общения; не вступайте в конфликт с мастером-приемщиком ни при каких обстоятельствах.

Запрещено раскрываться раньше сценария, инструкция должна быть отработана полностью.

Важно сформировать у мастера-приемщика приятное впечатление о Роснефти, а также вызвать в дальнейшем желание рекомендовать Роснефть, поэтому **при первом визите** можно в разговоре стимулировать правильную рекомендацию, задавать уточняющие вопросы (в частности, просить рекомендовать отечественное масло).

Если мастер-приемщик настойчиво рекомендует бренд конкурента, а после раскрытия Тайного Покупателя говорит, что ошибся и хотел рекомендовать Роснефть, **нельзя** поддаваться на просьбы мастера поставить им положительный визит.



# Вопросы и ответы

## • Кто такой мастер-приемщик?

- Это сотрудник ДЦ, который в зоне приемки оформляет автомашины на техническое обслуживание.

## • Как быть, если мастер-приемщик уклоняется от рекомендации?

- Наводящими вопросами дать возможность сделать правильную рекомендацию.

## • Как быть, если после раскрытия мне задают вопросы про программу «Приведи свою команду к победе», на которые я не могу ответить?

- Рекомендовать обратиться на горячую линию: 8-916-164-45-00 с 10 до 19 по московскому времени с понедельника по пятницу.

## • Как быть, если мастер-приемщик отказывается от приза из-за налогов?

- Напомнить о том, что ответственность за уплату налогов несет Организатор акции.

## • Как быть, если другой мастер-приемщик начинает жаловаться, что его до сих пор не проверили?

- Напомнить о предстоящих визитах ТП.