

ШАНТАЖ И ДЕМПИНГ КЛИЕНТОВ: КАК ПРОТИВОСТОЯТЬ, СОХРАНЯЯ ДОХОДНОСТЬ ПРОДАЖ НОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ

Эдуард Маркман
Исполнительный директор
Компания «Автопродикс»

23 июня 2020г., г. Санкт-Петербург



ГК «Автопродикс» Более 25 лет на рынке



Группа компаний «Автопродикс» была основана в 1993 году в Санкт-Петербурге и является старейшим партнером Альянса Renault-Nissan в России. В 2018 году компания отметила свое 25-летие.

Официальный дилер – Infiniti, Nissan, Renault, Datsun, Porsche, Toyota, KIA.



ЭДУАРД МАРКМАН

Исполнительный директор



Образование:

Ленинградский институт водного транспорта

1995-2018 – Петровский автоцентр,
исполнительный директор
с 2019 – Автопродикс, исполнительный директор,
направление Renault

Стаж работы в автобизнесе – 25 лет.

Проблематика:

Несбалансированность спроса и предложения



Склад

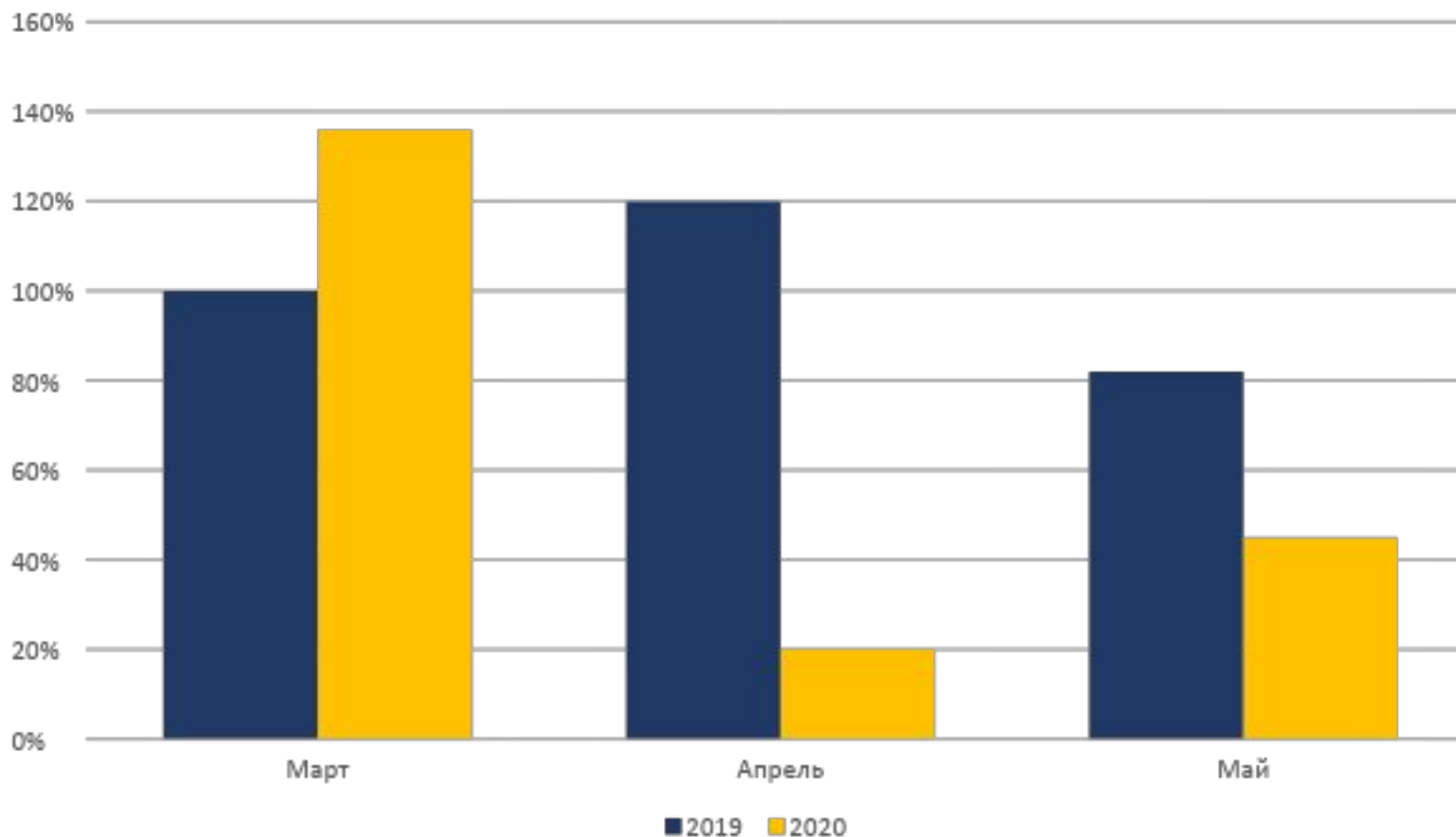


Маркетинг

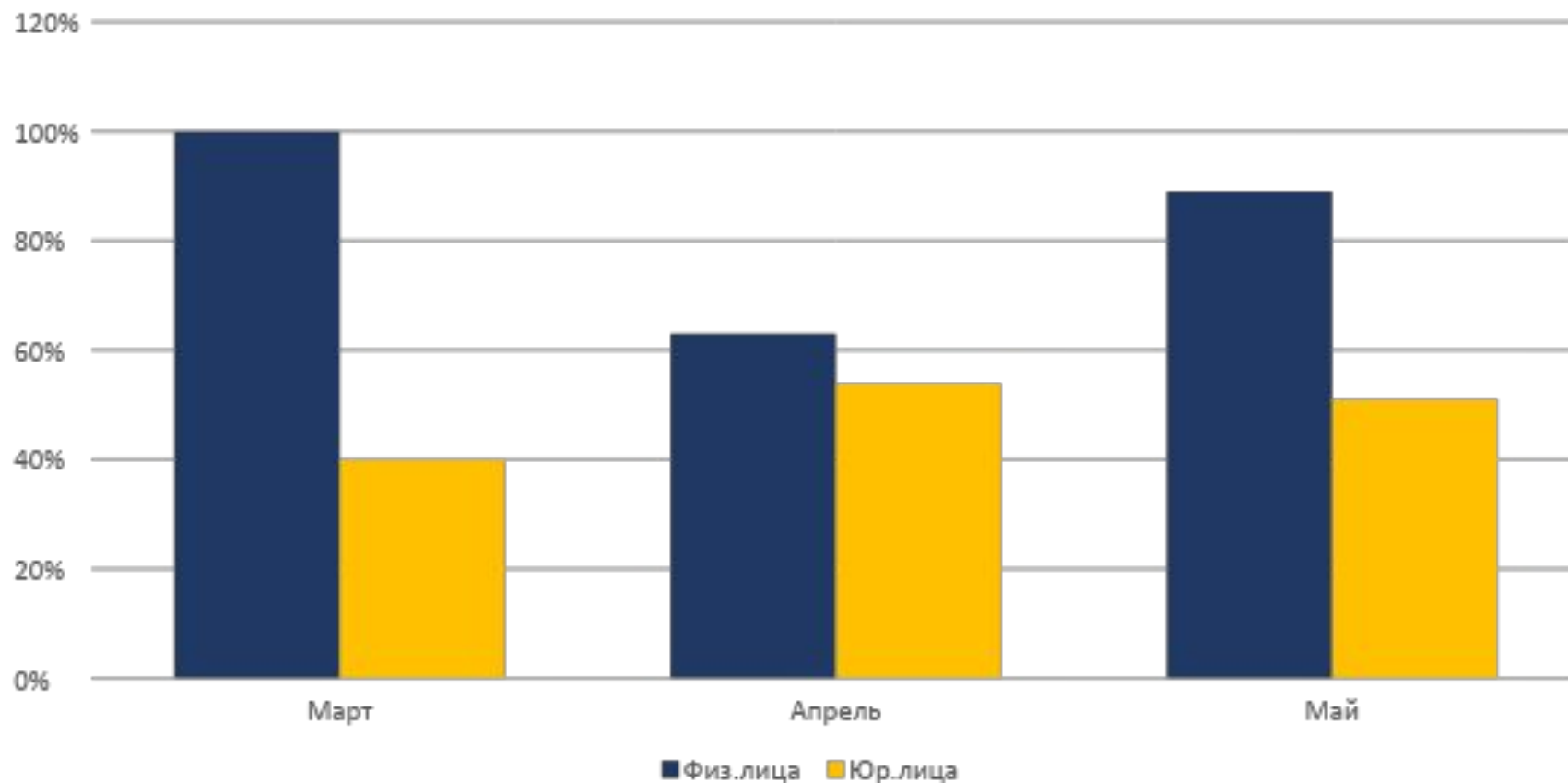


Персонал

Продажи автомобилей за период март-май в сравнении 2019 и 2020 год



Валовый кумулятивный доход за период март-май 2020г. (ФЛ и ЮЛ)



Расчет ВКД

- ❑ «Железная» маржа
- ❑ Маржа на дополнительном оборудовании
- ❑ Стоимость работ (за вычетом себестоимости нормо-часа)
- ❑ Маржа на финансовых услугах
- ❑ Доход от продажи Trade in – расходы на подготовку, расходы на рекламу, расходы на ФОТ, налоги, банковский процент по складу

Проблема №1 – Склад

Неправильный заказ а/м в производство

Что делаем?

Ответственный за заказ автомобилей – директор по продажам (качество склада – в мотивации, через сроки реализации)

Заказ автомобилей квартал к кварталу

Сравнение моделей, комплектаций, цветов + прогнозный анализ + сравнение год к году

коды версий	Модель	СРЕДНЕ МЕС. П РОДАЖИ 03	Свободных	А/м в Производстве, ПО МЕСЯЦАМ ИЮНЬ	А/м в Производстве, ПО МЕСЯЦАМ ИЮЛЬ	А/м в Производстве, ПО МЕСЯЦАМ АВГУСТ	Заказ в производство на август	Всего: склад+Ци+произ водство
	ARKANA	7	3	2	8	7		24
B12 M1 TX 5C	ARKANA Life 1,6 4x2 МКП5 114 л.с.	0	0	0	0	3		3
B12 M1 TX 5C	ARKANA Life 1,6 4x2 CVT X-Tronic 114 л.с.	1	0	2	0	2		5
B22 M1 M5 5C	ARKANA Drive 1,6 4x2 МКП5 114 л.с.	1	1	0	1	0		3
B24 M1 M6 5C	ARKANA Drive 1,6 4x4 МКП6 114 л.с.	0	0					0
B32 M1 TX 5C	ARKANA Style 1,6 4x2 CVT X-Tronic 114 л.с.	5	2	0	7	2		13
	DUSTER	35	11	17	49	2		97
Z0 DB2 JA	DUSTER Access 1,6 4x2 МКП5 114 л.с.	2	0	0	0	0	1	0
Z0 DB4 JA	DUSTER Access 1,6 4x4 МКП6 114 л.с.	1	0	0	0	0		0
Z1 FB2 JA	DUSTER Life 1,6 4x2 МКП5 114 л.с.	2	2	2	1	0	1	6
Z1 FB4 JA	DUSTER Life 1,6 4x4 МКП6 114 л.с.	1	4	0	3	1	2	8
Z1 FB4 AG	DUSTER Life 2,0 4x4 МКП6 143 л.с.	1	1	2	2	0	2	5
Z1 FB4 AGA	DUSTER Life 2,0 4x4 АКП4 143 л.с.	2	0	0	0	0		0
Z1 FB4 MD	DUSTER Life 1,5 dci 4x4 МКП6 109 л.с.	6	1	0	2	1	2	4
Z2 GB4 AG	DUSTER Drive 2,0 4x4 МКП6 143 л.с.	3	3	7	14	0	8	27
Z2 GB4 AGA	DUSTER Drive 2,0 4x4 АКП4 143 л.с.	1	0	4	5	0	2	9
Z2 GB4 JA	DUSTER Drive 1,6 4x4 МКП6 114 л.с.	5	0	0	5	0		7
Z2 GB4 MD	DUSTER Drive 1,5 dci 4x4 МКП6 109 л.с.	5	0	0	9	0	4	11
	KAPTUR	26	38	0	0	0		46
MB1 2 JA 5C	KAPTUR Life 1,6 4x2 МКП5 114 л.с.	0	0	0	0	0		0
MB1 2 JAX5C	KAPTUR Life 1,6 4x2 CVT X-Tronic 114 л.с.	3	1	0	0	0		1
MB2 2 JA 5C	KAPTUR Drive 1,6 4x2 МКП5 114 л.с.	1	6	0	0	0		6
MB2 2 JAX5C	KAPTUR Drive 1,6 4x2 CVT X-Tronic 114 л.с.	2	1	0	0	0		1
MB2 4 AA 5C	KAPTUR Drive 2,0 4x4 МКП6 143 л.с.	1	0	0	0	0		0
MB2 4 AAA5C	KAPTUR Drive 2,0 4x4 АКП4 143 л.с.	0	1	0	0	0		1
MB3 2 JAX5C	KAPTUR Style 1,6 4x2 CVT X-Tronic* 114 л.с.	5	7	0	0	0		8

Заказ «тяжелых» позиций

Наличие уникальных позиций на складе

Берем тяжелые позиции, которые «боятся» брать другие дилеры.

Renault Master – 10-15 а/м

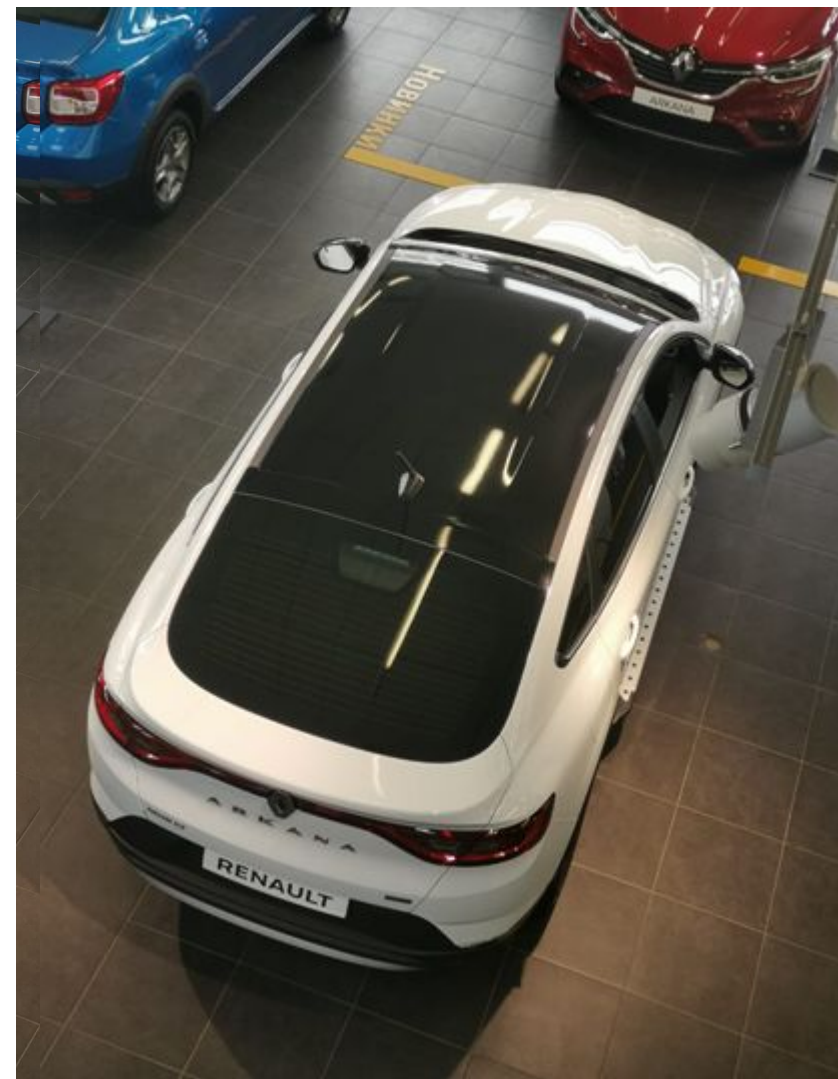


Renault Koleos – 10 а/м



Доработка автомобилей

Первыми стали продавать
двухцветные Renault Arkana



Работа продавцов со складом

2 основных показателя в подборе а/м для клиента

- ① Авто с ПТС
- + Количество дней на складе

Интерфейс менеджера по продажам автомобилей

Марка: Renault Автор: Богданов Роман Васильевич

Авто на подтверждение заказа ПТС

Менеджер: Равно Клиент: Равно Коллектор: Равно

Количество дней с даты сф: 0 - 0 (отображать только тест-драйв)

Новый склад Старый склад

Д	П	УИН	Код	Модель	Комплектация	Описание комплектации	Цвет	Год вып.	Склад	Ст.	Цена	Цена опто.	Средняя по ст.	Цена
7315A	1	XOLRUCAD163981481	272	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED17	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7317A	1	XOLRUCAD163981487	272	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED17	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7353A	1	XOLRUCAD164005130	259	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	Саратов.13, Рено	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7354A	1	XOLRUCAD164005139	260	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7357A	1	XOLRUCAD164005158	259	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7359A	1	XOLRUCAD164005205	259	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7361A	1	XOLRUCAD164005523	265	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	DV369	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7364A	1	XOLRUCAD164005647	270	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED17	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7365A	1	XOLRUCAD164005650	252	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED17	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7369A	1	XOLRUCAD164005684	257	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	DV369	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7405A	1	XOLRUCAD16400725	230	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	Саратов.13, Рено	90	1 453 980	14 000	1 327 332,00	
7467A	1	XOLRUCAD16400734	212	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	Саратов.13, Рено	90	1 453 980	14 000	1 327 332,00	
7470A	1	XOLRUCAD164007348	209	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 457 980	12 990	1 327 682,00	
7471A	1	XOLRUCAD164007353	212	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	Саратов.13, Рено	90	1 457 980	12 990	1 327 682,00	
7515A	1	XOLRUCAD164008057	210	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7516A	1	XOLRUCAD164008061	210	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7517A	1	XOLRUCAD164008062	210	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7518A	1	XOLRUCAD164008065	209	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7520A	1	XOLRUCAD164008067	210	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7521A	1	XOLRUCAD164008068	203	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TENP1	2019	Саратов.13, Рено	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7522A	1	XOLRUCAD164008069	210	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED17	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7523A	1	XOLRUCAD164008070	209	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED17	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7524A	1	XOLRUCAD164008071	210	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED17	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7525A	1	XOLRUCAD164008072	210	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	DV369	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7526A	1	XOLRUCAD164008073	210	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	DV369	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7527A	1	XOLRUCAD164008074	209	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	DV369	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7528A	1	XOLRUCAD164008075	209	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TEKAD	2019	Саратов.13, Рено	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7533A	1	XOLRUCAD164008076	231	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	NV676	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7534A	1	XOLRUCAD164008077	211	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED69	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 453 262,00	
7535A	1	XOLRUCAD164008078	195	ARKANA	83F4M3 TX 5C	ARKANA Prime TCe 150 4x4	TED69	2019	СП6, Дальневосточ.	90	1 537 980	12 990	1 442 262,00	
7545A	1	XOLRUCAD164008079	212	LOGAN	83F4M3 TX 5C	LOGAN DRIVE 1.6 16V MT75	D69	2019	СП6, Дальневосточ.	90	790 259,9	40 990	729 923,00	
7546A	1	XOLRUCAD164008080	235	LOGAN	83F4M3 TX 5C	LOGAN DRIVE 1.6 16V MT75	D69	2019	СП6, Дальневосточ.	90	790 259,9	40 990	729 923,00	
7547A	1	XOLRUCAD164008081	193	LOGAN	83F4M3 TX 5C	LOGAN DRIVE 1.6 16V MT75	D69	2019	СП6, Дальневосточ.	90	790 259,9	40 990	729 923,00	

Значение: Показать
ГТД
Дата выдачи ПТС
17 июня 2020 г. 00:00:00
Дата заказа ПТС в дилер
Дата поступления копии ПТС
Дата приема ПТС
Нет
Есть фото ПТС
Нет
Заказать в дилер
Нет
Заказать ПТС
Место ПТС
Номер двигателя
Номер ПТС
Нет
Подтвержден заказ ПТС
Тип ПТС
Красный
Цвет по ПТС

Интерфейс менеджера по продажам автомобилей

Для получения данных необходимо нажать F1

9:59 19.06.2020

«Платим продавцам, а не клиентам»

1	Описание комплектации	VIN	БОНУС	Менеджер	Покупатель	Состояние	Склад	Модель	Комплектация	Цвет	Цвет по ПТС	Год выпуска	Код
1	Описание комплектации	VIN	БОНУС	Менеджер	Покупатель	Состояние	Склад	Модель	Комплектация	Цвет	Цвет по ПТС	Год выпуска	Код
39	SANDERO LIFE 1.6/113 МКП5	X7L5SRMA464206765	3 000 Р	Смоленский Ал	Елисеев Никола	Оплачен	СПб. Дальневос	SANDERO	AUTA 16M 5RB	D69	Серый	2019	46E
59	KAPTUR PLAY 1.6 4x2 CVT X-Tronic 114 л.с.	X7LASREA764223418	3 000 Р	Смоленский		Оплачен	Седова 13. Рен	KAPTUR	PLA 2 JAX5C	BIXTK	Белый, черный	2019	HA
67	SANDERO STEPWAY DRIVE 1.6 АКП4 102 л.с.	X7L5SRLT664225931	3 500 Р	Смоленский		Оплачен	СПб. Дальневос	SANDERO STE	SXPA 16PA5RB	KNM	Серый	2019	46E
87													
88	ARKANA Prime TCe 150 4x2 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC2D864277386	6 000 Р			Не оплачен	Седова 13. Рен	ARKANA	B3P2M3 TX 5C	TENP1	Красный	2019	J1C
89	ARKANA Prime TCe 150 4x2 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC2D564277389	6 000 Р			Не оплачен	Седова 13. Рен	ARKANA	B3P2M3 TX 5C	TENP1	Красный	2019	J1C
90	ARKANA Prime TCe 150 4x2 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC2D464277397	6 000 Р	Герасименко		Не оплачен	Седова 13. Рен	ARKANA	B3P2M3 TX 5C	OV369	Белый	2019	J1C
91	ARKANA Prime TCe 150 4x2 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC2D864277399	6 000 Р	Поликашова	Иванов	Не оплачен	СПб. Дальневос	ARKANA	B3P2M3 TX 5C	OV369	Белый	2019	J1C
92	ARKANA Prime TCe 150 4x4 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC4D164277418	6 000 Р			Не оплачен	Седова 13. Рен	ARKANA	B3P4M3 TX 5C	OV369	Белый	2019	J1C
93	ARKANA Prime TCe 150 4x4 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC4D264277427	6 000 Р	Герасименко Ар	Гусева Наталья	Не оплачен	Седова 13. Рен	ARKANA	B3P4M3 TX 5C	TECNW	Коричневый	2019	J1C
94	ARKANA Prime TCe 150 4x2 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC2D864362647	6 000 Р	Смоленский		Не оплачен	СПб. Дальневос	ARKANA	B3P2M3 TX 5C	TENP1	Красный	2019	J1C
95	ARKANA Prime TCe 150 4x2 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC2D664362659	6 000 Р	Смоленский Ал	Кузьменок Миха	Не оплачен	СПб. Дальневос	ARKANA	B3P2M3 TX 5C	NV676	Черный	2019	J1C
96	ARKANA Prime TCe 150 4x2 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC2D664362662	6 000 Р			Не оплачен	Седова 13. Рен	ARKANA	B3P2M3 TX 5C	NV676	Черный	2019	J1C
97	ARKANA Prime TCe 150 4x4 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC4D764362666	6 000 Р			Не оплачен	СПб. Дальневос	ARKANA	B3P4M3 TX 5C	TENP1	Красный	2019	J1C
98	KAPTUR EXTREME 2.0 4x4 АКП4 143 л.с.	X7LASRBA664394889	3 000 Р			Оплачен	СПб. Дальневос	KAPTUR	MB4 4 AAA5C	BIXUE	Бежевый, черн	2019	HA
99	ARKANA Prime TCe 150 4x4 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC4D364395051	6 000 Р			Не оплачен	СПб. Дальневос	ARKANA	B3P4M3 TX 5C	TENP1	Красный	2019	J1C
100	ARKANA Prime TCe 150 4x4 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC4D864395071	6 000 Р			Не оплачен	СПб. Дальневос	ARKANA	B3P4M3 TX 5C	NV676	Черный	2019	J1C
101	ARKANA Prime TCe 150 4x4 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC4D464395074	6 000 Р			Не оплачен	Седова 13. Рен	ARKANA	B3P4M3 TX 5C	NV676	Черный	2019	J1C
102	ARKANA Prime TCe 150 4x4 CVT X-Tronic 150 л.с.	X7LRJC4D364395082	6 000 Р			Не оплачен	СПб. Дальневос	ARKANA	B3P4M3 TX 5C	TED69	Серый	2019	J1C
103	LOGAN STEPWAY LIFE CITY 1.6 CVT 113 л.с.	X7L4SRMAZ64473438	4 000 Р	Хажимов	Маркушевский	Оплачен	СПб. Дальневос	LOGAN STEPW	CU19 16MV5RB	KNM	Серый	2019	46E
104	LOGAN STYLE 1.6/82 МКП5	X7L4SRLV464473462	4 000 Р			Не оплачен	Седова 13. Рен	LOGAN	DY19 16K 5RB	CNM	Коричневый	2019	46E
105	DUSTER Drive 1.6 4x4 МКП6 114 л.с.		2 500 Р			Оплачен	СПб. Дальневос	DUSTER	Z1 FB4 JA	369	Белый	2019	79E
106	KAPTUR EXTREME 1.6 4x2 CVT X-Tronic 114 л.с.	X7LASREA764544529	3 000 Р			Не оплачен	Седова 13. Рен	KAPTUR	MB4 2 JAX5C	BIXUE	Бежевый, черн	2019	HA
---	SANDERO STEPWAY DRIVE 1.6 4x4 CVT X-Tronic 114 л.с.	X7L5SRLT664225931	3 500 Р	Смоленский	Иванов	Не оплачен	СПб. Дальневос	SANDERO STE	SXPA 16PA5RB	KNM	Серый	2019	46E

Уровень принятия решений по маржинальности сделки

- ❑ В рамках плановой маржинальности – старший продавец
- ❑ За рамками плановой маржинальности – директор по продажам

Мотивация продавцов

1. Прямой показатель:

- ☐ % от ВКД (зависит от количества проданных а/м)
- ☐ Бонус за акционные а/м

2. Косвенный показатель:

- ☐ Количество проданных автомобилей

3. Повышающий / понижающий коэффициент за продажу продуктов, влияющих на маржинальность сделки – продленная гарантия, сервисный контракт и т.д.

4. План по продажам дополнительного оборудования -



Проблема №2 – Маркетинг

Маркетинг направлен на рекламу скидок, а не на преимущества компании, продукта

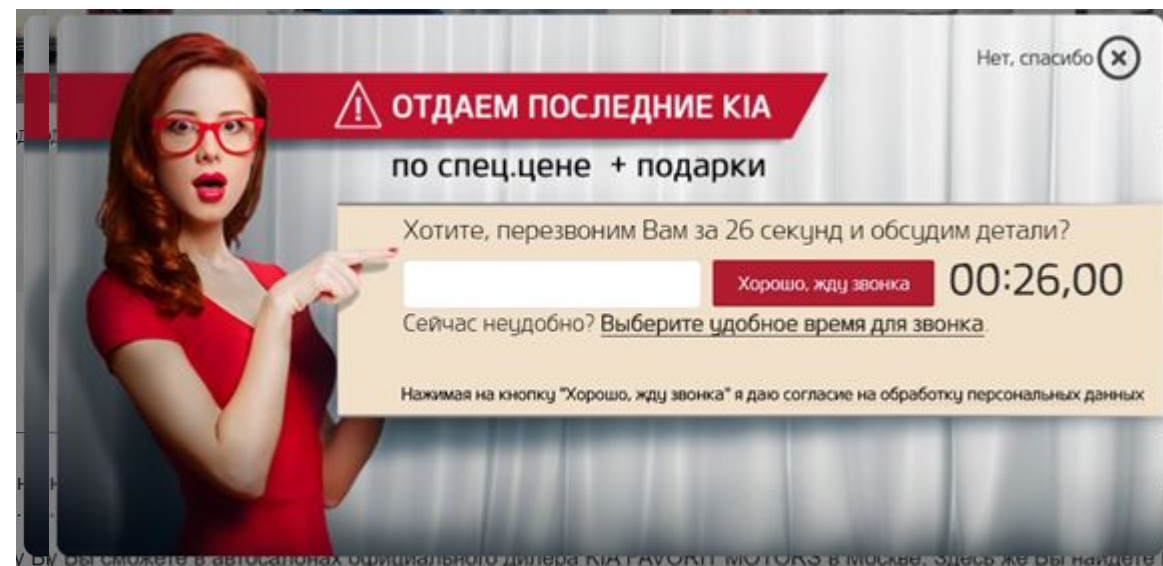
Реклама · www.autocenter-lahta.ru/ · 8 (812) 445-92-59

Ликвидация склада Kia Seltos - Только в июне

Кредит от 0% с выгодой до 224 830 р! КАСКО + комплект шин в подарок. Отправь заявку!

ПТС в наличии. Одобрение 99% Гарантия лучшей цены. Взнос 0%.

Официальный дилер · Акции и Скидки · Госпрограммы -10% · Trade-in



Реклама



Распродажа RENAULT 2020!

Только 3 дня! Грандиозная распродажа RENAULT в ПЕТРОВСКОМ! Скидки до 200 000 Р!

PETROVSKIY-SPB-RENAULT.RU >

СТОП ЦЕНА!
НОВЫЕ KIA
ПО ЦЕНАМ 2019 ГОДА!



Рекордная выгода до 310 000 руб.

Подробнее >



Максимальная выгода

Подробнее >



Вернем деньги за все проведенные ТО

Подробнее >



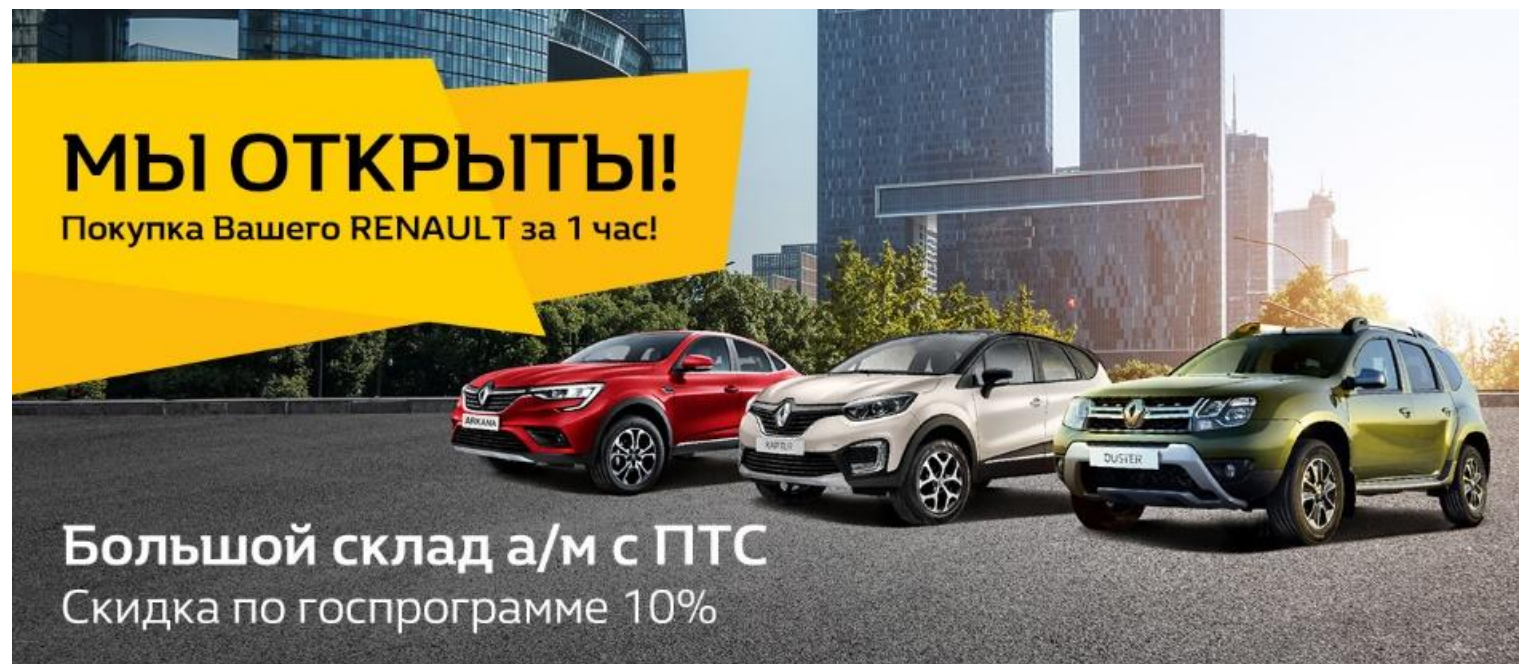
Сейчас или дороже!

Подробнее >

Проблема №2 – Маркетинг

Что делаем?

Рекламируем
скорость покупки,
наличие а/м на
складе - как
преимущество
нашей компании



Вместо
«Здравствуйте!» -

«Хорошо, что вы
зашли. У нас как раз
распродажа!»



Что делаем?

1. Ежедневные собрания

Обязательный пункт – обсуждение склада

2. «Утренняя школа» – ежедневно

Сосредотачиваемся на обязательном соблюдении этапов продаж

3. Обучение предложению продуктов и услуг, а не скидок

Эдуард Маркман
Исполнительный директор
Автопродикс Renault
+7 (905) 222-47-77