

Внеплановый техосмотр

"Имеешь Право" номер 25 от 03.07.2006

ИМЕЕШЬ ПРАВО



«ИП» продолжает уникальную акцию «Таинственный покупатель». Вместе с агентством Nextep мы исследуем качество сервиса в различных московских компаниях. Недавно мы проверили 10 популярных столичных автосалонов, и теперь рассказываем, насколько комфортно в каждом из них может почувствовать себя потенциальный клиент

Зародившаяся в 1970-х годах в США технология Mystery Shopper (что в переводе и означает «таинственный покупатель») в последнее время становится все популярнее в России. Под видом самых обычных клиентов предприятия сферы услуг посещают специальные люди, обученные отмечать преимущества и недостатки той или иной компании и фиксировать все свои наблюдения. При помощи таких таинственных покупателей **ИП** может выяснить, насколько умеют дорожить клиентами столичные компании.

В №18 от 15 мая и №21 от 5 июня мы рассказали о проверках сервиса в продуктовых сетях и банках. На этот раз **ИП** предлагает вам заглянуть в автосалоны Москвы. Для проверки мы выбрали 10 компаний, продающих относительно недорогие иномарки: «Автомир», «Автокей», «Инком-авто», «Независимость», «Рольф», техцентр «Кунцево», Genser, Gema, Major-Auto и Musa Motors. Всего наши агенты посетили 45 дилерских центров. Каждый «таинственный покупатель» (ТП), согласно сценарию, интересовался машиной, стоящей не больше \$20 тыс. в базовой комплектации.

Опросник, предложенный нашим агентам, состоял из 10 блоков: звонок в дилерский центр, путь к автосалону, работа сотрудников на ресепшн, первичный контакт с продавцом-консультантом, выявление потребностей клиента, представление автомобиля, организация консультации, завершение контакта, внешний вид и дисциплина сотрудников.

Оценки ТП (каждый аспект оценивался по шкале в 100 баллов) и их комментарии позволили составить рейтинг умения автосалонов быть ближе к людям.

Позвони мне, позвони

Вооружившись телефоном, ТП начали оценивать сервис еще до посещения автосалона. Наши агентов интересовали пять вопросов: легко ли дозвониться до салона; насколько доброжелателен секретарь; способен ли он понятно объяснить, как

добраться; сообщают ли график работы салона; благодарит ли за звонок.

Четыре дилерских центра - «Инком-авто», «Рольф», Major-Auto и «Автомир» - набрали больше 70 баллов.

Предварительный разговор с секретарями «Инком-авто» и «Рольфа» оставил наилучшее впечатление у наших агентов: ни разу общение не было неприятным для звонившего.

По словам ТП, позвонив в салон «Инком-авто», он получил «очень полную консультацию (10 минут). Рассказали все об интересующей модели, о рекламных акциях, салоне, комплектации, ценах, гарантии».

Вот еще один отзыв: «Как только я назвала модель, молодой человек стал рассказывать, в каких комплектациях она есть, сколько стоит. Рассказывал быстро, ясно и понятно».

Понравились ТП и телефонные консультанты «Рольфа». «Приятное общение и доброжелательность оператора оставили приятное ощущение комфорта и надежды, что в салоне также меня будут рады видеть», - рассказывает один из ТП.

«Крепкими середняками» оказались «Независимость» (67 баллов), «Автокей» и Musa Motors (по 63 балла). Общение с их сотрудниками не вызвало у ТП ни положительных, ни отрицательных эмоций. А вот Genser, техцентр «Кунцево» и Gema оказались не на высоте: по этому параметру они получили меньше 60 баллов.

Звонившие в салоны Gema, к примеру, часто жаловались на не слишком вежливое обращение: «Трубку взяла девушка и не представилась. После моего вопроса подтвердила, что это автосалон. Я сказал, какая машина меня интересует, в ответ - тишина. Я думал, отключилась связь, а оказалось, меня просто переводили в отдел продаж».

А потенциальным клиентам техцентра «Кунцево» непросто даже дозвониться до дилерского центра. «Отвратительная связь, дозвонилась с 28-го раза, - комментирует один из ТП. - Оператор плохо слышит: вместо «Тойоты» соединил с «Форд-центром». Это подтверждает и другой ТП: «Дозвониться было сложно, соединяли вечность, пришлось ждать, пока соединят с продавцом (минут 8-10). Оператор отвлекался на другие звонки, осталось впечатление, что у них и без меня хватает клиентов».

Путевой лист

Прежде чем выбрать машину в салоне, до него еще нужно добраться. Поэтому следующим критерием стал «путь к автосалону». Здесь ТП оценивали удобство поиска и въезда на территорию. Легче всего найти оказалось дилерские центры «Инкомавто», «Кунцево», Genser и MajorAuto: они набрали по 94 балла.

Не всегда продуман проезд к салонам «Автомира» (81 балл). Например, один из ТП посетовал на то, что «по телефону абсолютно неправильно рассказали, как добраться, из-за этого крутились минут 40, плюс неудобный подъезд по узкой дороге». Худшие оценки (69 баллов) получили Musa Motors и «Автокей».

Заходите, гости дорогие

После того как ТП входили в салон, они должны были обратить внимание на то, как сотрудники принимают клиента в зоне ресепшн и насколько они настроены на контакт с ним.

В этой номинации выявился безусловный лидер - «Инком-авто». Работу его персонала на ресепшн ТП оценили на 70 баллов. Сотрудники «Инком-авто» не только здороваются и улыбаются посетителям чаще всех, но и интересуются целью визита и объясняют, что делать дальше, в трех случаях из четырех.

К примеру, один из ТП оставил об «Инком-авто» такой отзыв: «Как только я вошел в салон, сотрудники ресепшн сразу обратили на меня внимание. Секретарь встала из-за стойки и спросила, какой автомобиль меня интересует. Это было очень приятно. На лице - приятная улыбка, ощущалось желание помочь».

Следом за «Инком-авто» идут пять компаний, получивших примерно одинаковые баллы- от 45 до 49. Это «Автомир», Major-Auto, «Независимость», «Рольф» и Genser. В них бывали «проколы». Так, один из ТП, посетив салон «Автомира», рассказал, что «автомобиль пришлось посмотреть самому, ко мне никто не подошел». А в одном из салонов Major-Auto «сотрудница ресепшн, даже не поздоровавшись, с измученным видом кивнула на менеджера, к которому я могу обратиться».

Самое тягостное впечатление оставил ресепшн компаний Musa Motors и Gema - 21 и 15 баллов соответственно. Столь низкие оценки объясняются тем, что ТП часто не находили сотрудников у стойки; ни в одном из этих салонов наши агенты не услышали приветствия от секретарей.

Вот что один из ТП, к примеру, рассказал о салоне Musa Motors: «Зоны ресепшн нет. Все менеджеры сидят за одним столом, что неудобно. Дилерский центр находится в подвале, где кроме автосалона находится много различных фирм». А клиент салона Gema столкнулся с другой проблемой: «На ресепшн была лишь секретарь, уткнувшаяся носом в бумаги. Я специально подошел к стойке и стоял около нее. Ноль внимания. Было неприятно».

Полный контакт

После секретарей наши агенты познакомились с продавцами-консультантами. По правилам хорошего тона продавец в автосалоне должен проявить внимание к потенциальному покупателю, поприветствовать его, представиться, поинтересоваться, чем он может быть полезен. То, как умело продавцы налаживали контакт с клиентами, и оценивали наши агенты.

Безоговорочную победу одержали консультанты «Рольфа», набравшие 83 балла, опередив идущих следом сотрудников MajorAuto на 16 пунктов. Тройку лидеров замкнул «Инком-авто» с 63 баллами, остальные безнадежно отстали.

Высокую оценку «Рольфу» может подтвердить такой комментарий: «Сотрудник салона сразу представился, спросил, как зовут меня и моего спутника, и поинтересовался, какая машина нас интересует. Затем сразу же начал консультацию».

Аутсайдерами стали Musa Motors (37 баллов), Gema (33) и техцентр «Кунцево» (32). Три раза из четырех ТП пришлось искать консультантов самим: никто не обращал на них внимания.

«Консультант сидел один за столом и занимался своими делами,- рассказывает один из ТП о посещении салона Musa Motors.- Я минут пять ходил около автомобиля, но он не подошел. Пришлось подойти самому и представиться, тогда он взял ключ, открыл машину, пригласил сесть и ушел. Я был предоставлен сам себе».

С похожей проблемой столкнулись ТП и в салоне Gema: «Когда я пришла, сидел один консультант с парой клиентов. Я походила вокруг машины - ко мне никто не подошел. Когда я спросила у консультанта, кто мне может помочь, он сказал: «Я, когда освобожусь». Я ждала еще больше 30 минут, но не дождалась».

Плохое впечатление осталось и от техцентра «Кунцево». «Вошел и не знаешь, что делать дальше, помощи не дождешься,- говорит один из ТП.- Минут через десять я понял, что ко мне никто не подойдет, и пошел искать кого-нибудь. Мне указали на молодого человека. Он увлеченно играл на своем смартфоне, и мне пришлось отвлечь его от этого своими вопросами».

Чего изволите?

Следующий этап - выяснение потребностей ТП. «Аудиторы» оценивали активность консультантов, их заинтересованность в том, чтобы понять клиента и предложить то, что нужно.

Стоит отметить, что никто не набрал здесь больше 62 баллов. Это объясняется тем, что обычно консультанты сами

рассчитывают на активность клиента, ждут вопросов, не предлагают вариантов, что расценивается как равнодушие.

Впрочем, в «Рольфе», занявшем первое место, было меньше проблем, чем в других компаниях.

«Консультант объяснил, что именно мне нужно,- рассказывает ТП.- Он задавал уточняющие вопросы, чтобы полностью выяснить мои потребности. Чтобы рассчитать общую сумму, он подсказывал, какие есть опции».

Хуже всех оказались салоны Musa Motors (22 балла). «Продавцу мои потребности были до лампочки. Он просто не отвечал на вопросы, а давал прайслист», - возмущается один из ТП. «Консультант неохотно общался со мной, на вопросы отвечал односложно, дополнительной информации не предоставлял. Он не хотел меня обслуживать и не скрывал этого», - досадует другой.

Товар лицом

Затем наступала самая важная стадия: презентация автомобиля. ТП интересовали и личные качества сотрудников (компетентность, внимательность, вежливость, терпеливость), и организация консультации (полнота, понятность, время).

В этой номинации первым также оказался «Рольф» (57 баллов). «Сначала мы стояли у машины, затем присели за стол-консультант предложила посмотреть комплектации и рассчитать цену,- рассказывает один из ТП.- Очень важно, что она с самого начала демонстрировала максимальную заинтересованность во мне, была любезной и доброжелательной».

Преодолеть рубеж в 50 очков больше не удалось никому. Еще три компании набрали больше 40 баллов: «Инком-авто» (48), «Автокей» (47) и «Автомир» (41).

Неудачно построены консультации в Musa Motors: больше всего претензий было предъявлено к ее салонам. Итог - «рекордные» 13 очков. Например, девушка-ТП пожаловалась на неучтываемое обращение в одном из салонов Musa Motors: «Продавец-консультант сидел за столом, так и не предложил присесть мне». Еще один ТП рассказал о Musa Motors так: «Консультация была малоинформативной, шла быстро. Сотрудник явно торопился, игнорировал некоторые вопросы и вообще неохотно вел разговор».

Кстати, общая проблема всех автосалонов - у персонала возникают трудности с предоставлением каталогов и прайс-листов на дополнительное оборудование.

Разговор окончен

Кроме самого контакта важно и его завершение: то, как были подведены итоги встречи, состоялся ли обмен координатами, насколько вежливо прощался с ТП консультант. Сотрудники «Рольфа» и Major-Auto старались больше, чем остальные, поэтому ТП оценили их усилия в 65 и 61 балл соответственно - лучшие оценки. Консультанты «Рольфа», кстати, чаще всего благодарили и давали позитивные комментарии («Будем рады вас видеть снова», «Было очень приятно пообщаться»). А вот в «Автокее» вежливостью не отличились- слов признательности за визит ТП так и не услышали.

Персонал тех автосалонов, которые оказались на последних местах, делал одни и те же ошибки.

В особенности это относится к сотрудникам Musa Motors (лишь 19 баллов). Например, консультанты не подводят итоги, и контакт остается незавершенным. Еще одна ошибка - нет личной связи с клиентом: продавцы не дают свои координаты, не договариваются о встрече.

Итоги первенства

Суммировав все показатели, мы пришли к выводу, что комфортнее всего ТП чувствовали себя в дилерских центрах «Рольфа», набравшего 70 баллов. Преодолеть планку в 60 баллов сумели еще два дилера: «Инком-авто» и Major-Auto (65

и 62 балла).

Немного не дотянули до пьедестала «Автомир» (58 баллов) и «Автокей» (57 баллов). Вместе с Genser (55 баллов) и «Независимостью» (52 балла) эти компании заслужили звания «крепких, неуступчивых середняков».

К техцентру «Кунцево», Gema и Musa Motors ТП предъявляли больше всего претензий, и они по справедливости оказались на дне таблицы. «Кунцево» и Gema - 51 балл, Musa Motors - 43.

С другой стороны, покупка автомобиля - это всегда такая радость, что мелкие неприятности быстро забываются. Но только при условии, что вас не разочарует сама машина. А вот насколько выгодно приобретать и содержать автомобиль той или иной популярной модели, **ИП** расскажет в другом расследовании.