



RENAULT
Passion for life

Гид по выдаче **RENAULT ARKANA**



ПЕРЕДАЧА АВТОМОБИЛЯ ARKANA КЛИЕНТУ

Процесс



Передача автомобиля является важным событием для клиента. Это момент, когда клиент впервые видит свой новый автомобиль. Для создания устойчивой связи с брендом важно организовать персонализированную торжественную передачу автомобиля клиенту.

Успешная передача автомобиля клиенту включает в себя 5 этапов:

1 Подготовка к выдаче автомобиля

Персонализация передачи автомобиля клиенту

Для персонализации передачи автомобиля клиенту вам необходимо получить определенную информацию, чтобы сделать этот момент незабываемым для клиента.

Предварительная подготовка

- Итоги проведения тест-драйва: протестированные / протестированные функции, не полностью понятые функции, интерес клиента, результаты анкеты после ТД
- Подготовка, передача и объяснение памятки по выдаче для клиента заранее
- Не менее, чем за день до выдачи напомнить Клиенту о времени выдачи и о запланированной продолжительности выдачи

Персонализация передачи автомобиля клиенту

- Ожидания или озвученные отдельно вопросы, которые надо будет объяснить
- Адрес клиента для установки в навигатор
- Убедиться, что необходимые документы готовы
- Электронная визитка готова

2 Подготовка автомобиля и создание праздничной атмосферы

Подготовка к торжественной передаче автомобиля клиенту

- Убедитесь, что автомобиль прошел процедуру подготовки к выдаче: настроен Renault Start (при наличии), лампа уровня топлива не горит, все аксессуары установлены, аккумулятор заряжен (проверьте чек о зарядке)
- Заполните карту качества поставки и при необходимости сертификат выходного контроля качества
- Накройте автомобиль защитным чехлом по завершении процедуры Flash AVES
- Установите индивидуальную приветственную табличку рядом с автомобилем.

3 Первая встреча клиента с его новым автомобилем

Клиент получает первое впечатление об автомобиле.

Клиент находится рядом с продавцом-консультантом при знакомстве со своим будущим автомобилем. Это первое знакомство клиента со своим автомобилем. «Ваш автомобиль ждет вас в зоне выдачи».

Начните выдачу с демонстрации системы дистанционного запуска под чехлом. Если а/м без системы RES, то, подходя к автомобилю, с клиентом, включите ходовые огни, когда машина находится под чехлом, демонстрируя эффектную приветственную световую подпись.

4 Передача автомобиля клиенту (подробности на стр. 2)

Уточните у клиента, располагает ли он тем временем, о котором вы договаривались при назначении встречи. В зависимости от того, сколько времени есть у клиента и от того, что ему уже известно об автомобиле, постройте свою презентацию.

Обязательно подключите телефон клиента, покажите возможности мультимедийной системы



Краткий формат	Стандартный формат
Передача автомобиля клиенту с презентацией основных функций 25 минут	Стандартный процесс передачи автомобиля клиенту 45 минут (при необходимости предложите клиенту протестировать функции в ходе тест-драйва)

5 Завершение процесса передачи автомобиля клиенту

Передайте клиенту следующую информацию:

- Гарантийные условия, а также условия и регламент технического обслуживания.
- Краткое руководство, руководство по эксплуатации автомобиля и справочные материалы и ссылки (Renault.ru, MY Renault, перешлите клиенту ссылки на видео-ролики), которые содержат полезную информацию об автомобиле и его эксплуатации.
- Памятку по послепродажному обслуживанию и перешлите электронную визитку с контактами. Убедитесь в получении.

Спросите у клиента, нуждается ли он в дополнительной информации

Познакомьте клиента с Мастером-приёмщиком

ПЕРЕДАЧА АВТОМОБИЛЯ КЛИЕНТУ

В 5 ЭТАПОВ

1 Передняя часть автомобиля и моторный отсек

- ■ Регистрационный знак, VIN-номер
- ■ График регламентного обслуживания и дата первого технического обслуживания
- ■ Открывание/закрывание капота
- ■ Проверка уровней рабочих жидкостей
- ■ Дневные ходовые огни

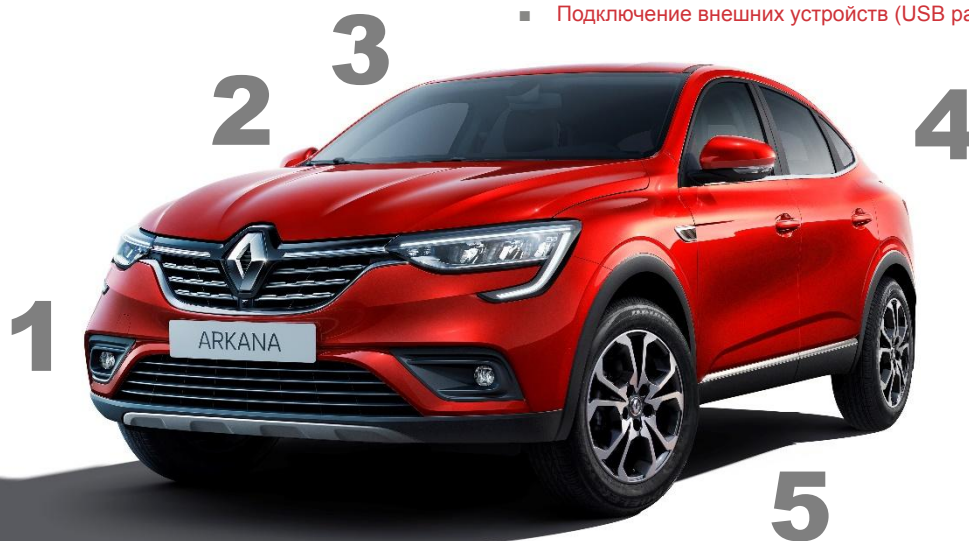
- Передача автомобиля клиенту с презентацией основных функций (20 мин.)

- Стандартный процесс передачи автомобиля клиенту (45 мин.)

■ См. раздел «Характерные особенности». Для получения подробных сведений обратитесь к руководству по эксплуатации автомобиля.

2 Страна переднего пассажира

- ■ Ключ-карта: запираение/отпираение дверей
- ■ Деактивация подушки безопасности переднего пассажира
- ■ Световые сигнализаторы непристегнутого ремня безопасности водителя и/или переднего пассажира, отключенной подушки безопасности переднего пассажира
- ■ Регулировки переднего пассажирского сиденья (ручные настройки, обогрев сиденья)
- ■ Вещевые отделения
- ■ Подключение внешних устройств (USB разъемы)



3 Задние сиденья

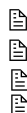
- ■ Безопасность детей (система креплений Isofix)
- ■ Безопасность детей (функция блокировки задних дверей от открывания изнутри автомобиля)
- ■ Складывание задних сидений
- ■ Подключение внешних устройств (USB разъемы)
- ■ Регулировка подголовников
- ■ Система кондиционирования воздуха/обогрева (сопла обдува ног пассажира)
- ■ Подогрев сидений

4 Задняя часть автомобиля

- ■ Открывание лючка заливной горловины топливного бака
- ■ Место хранения запасного колеса
- ■ Открывание/закрывание задней подъемной двери и оборудование багажного отделения
- ■ Компоновка багажного отделения: дополнительный органайзер

5 Место водителя

- ■ Рычаг переключения передач / рычаг селектора
- ■ Стояночный тормоз (система помощи при трогании на подъеме)
- ■ Активация / центральная блокировка замков дверей во время движения
- ■ Безопасность детей (блокировка электрических стеклоподъемников задних дверей)
- ■ Ремни безопасности
- ■ Индикаторы включения освещения, предупреждения о снижении давления воздуха в шинах и т. д. на комбинации приборов
- ■ Бортовой компьютер: инициализация системы давления в шинах
- ■ Ограничитель скорости и круиз-контроль
- ■ Мультимедийная система: EASY LINK, основные функции разделов + сопряжение телефона клиента
- ■ Эра-глонасс



- Табличка с информацией о предписанном давлении воздуха в шинах
- Регулировки сиденья (ручные настройки, подогрев сиденья), электропривод наружных зеркал заднего вида
- Подогрев рулевого колеса

Этап 5 Место водителя

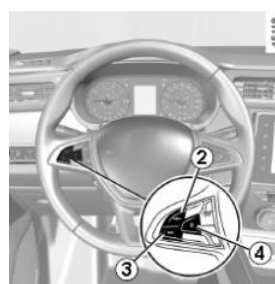
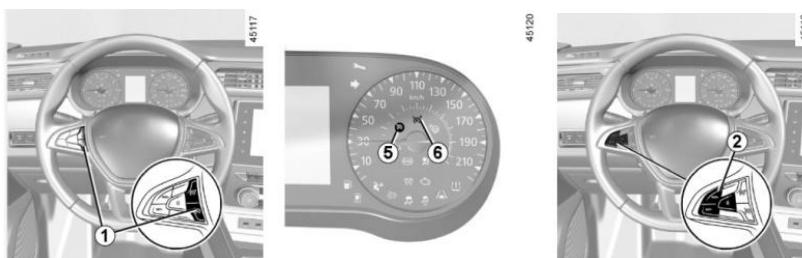


Система круиз-контроля

Дополнительный контроль над автомобилем для соблюдения скоростного режима и повышения комфорта вождения

Принцип работы

Система круиз-контроля поддерживает скорость движения автомобиля на постоянном уровне (заданная стабилизируемая скорость).



Функции системы круиз-контроля

1. Главный выключатель
2. Вызов из памяти сохраненной стабилизируемой скорости и увеличение заданной стабилизируемой скорости (**RES/+**)
3. Активация режима движения с заданной скоростью, сохранение и уменьшение заданной стабилизируемой скорости (**SET/-**)
4. Режим ожидания функции с сохранением в памяти заданной стабилизируемой скорости (**0**)

Активация/деактивация функции

Нажмите выключатель (1) с символом . Сигнализатор (6) загорится зеленым цветом и на комбинации приборов отобразится сообщение CRUISE («Режим круиз-контроля») с прочерками, указывая на то, что функция круиз-контроля включена и ожидает задания стабилизируемой скорости. Нажмите переключатель (3) (**SET/-**) для активации функции и сохранения текущей скорости. Вместо прочерков отобразится значение стабилизируемой скорости. Функция поддержания заданной скорости активируется, когда отобразится сообщение CRUISE («Режим круиз-контроля») и загорится зеленым цветом сигнализатор (5) в дополнение к сигнализатору (6) . Отрегулируйте стабилизируемую скорость, последовательно нажимая переключатель (2) (**RES/+**) для увеличения скорости или переключатель (3) (**SET/-**) для уменьшения скорости.

Перевод системы круиз-контроля в режим ожидания/деактивация системы

Функция переходит в режим ожидания при нажатии выключателя (4), педали тормоза или сцепления или при переводе рычага селектора в положение нейтрали (автомобили с автоматической коробкой передач). Значение заданной стабилизируемой скорости сохраняется в памяти и в зависимости от варианта исполнения автомобиля на комбинации приборов появляется сообщение **MEM** («Сохранено в памяти»). Для деактивации функции нажмите выключатель (1). Зеленые сигналы торы и погаснут.

Проинформируйте клиента о том, что эти функции относятся к системам помощи водителю и ни при каких обстоятельствах не отменяют необходимость соблюдения водителем действующего ограничения скоростного режима, сохранения бдительности и ответственного управления автомобилем.

Этап 5 Место водителя



Интеллектуальный полный привод



Технология, предназначенная для помощи водителю при движении по поверхностям с низким коэффициентом сцепления

Объясните действие различных режимов полного привода и их взаимосвязь с селектором (1).

Также укажите на то, что при скорости движения более 80 км/ч независимо от выбранного режима система автоматически переключается в режим «AUTO».



Режим «2WD»

При этом положении обеспечиваются оптимальные тяговые характеристики в нормальных дорожных условиях: при сухой или сырой погоде, слабом снеге и т. д.

Режим «AUTO»

В этом положении обеспечиваются оптимальные тяговые характеристики при движении по грязи, песку, опавшим листьям и т. д.

Режим «LOCK»

Крутящий момент распределяется между передней и задней осью в соотношении 50/50. Режим позволяет двигаться со скоростью до 80 км/ч, что позволяет уверенно преодолевать даже продолжительные препятствия.

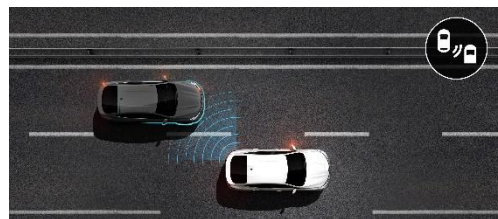


Проинформируйте клиента о том, что эта функция помогает водителю обеспечить безопасность вождения при движении по рыхлому грунту и пересеченной местности, но не отменяет необходимость осторожного управления автомобилем с учетом климатических и дорожных условий.

Система контроля слепых зон

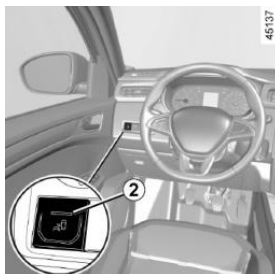
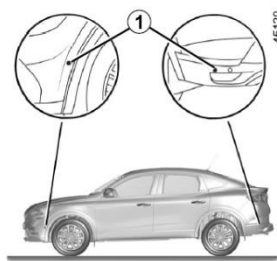
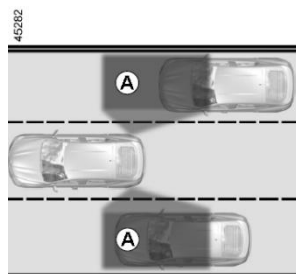


Безопасность превыше всего!



ПРИНЦИП РАБОТЫ

Эта система уведомляет водителя о том, что в пределах зоны обнаружения (A) датчиков (1), установленных с обеих сторон переднего и заднего бамперов, движется транспортное средство. Когда автомобиль движется со скоростью от 30 до 140 км/ч, система предупреждает водителя о том, что в пределах слепой зоны обнаружено транспортное средство. Покажите клиенту, как активировать/деактивировать эту функцию нажатием выключателя (2). Система активируется, и на комбинации приборов отображается сообщение **Контроль слепой зоны включен** («Система контроля слепых зон активирована»). При повторном нажатии выключателя система деактивируется, и на комбинации приборов отображается сообщение **Контроль слепой зоны отключен** («Система контроля слепых зон деактивирована»).



Проинформируйте клиента о том, что на каждом наружном зеркале заднего вида имеется индикатор (3).



ПРИМЕЧАНИЕ. При запуске двигателя система возвращается в состояние, в котором она находилась до выключения двигателя. Индикатор (3) мигнет три раза, указывая на то, что функция активирована.

Зона обнаружения системы соответствует стандартной ширине полосы движения. На узких дорогах система может обнаруживать транспортные средства, движущиеся по встречной полосе.

Этап 5 Место водителя



Система помощи при парковке

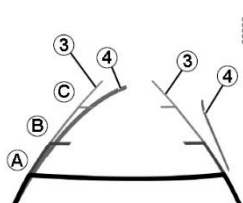
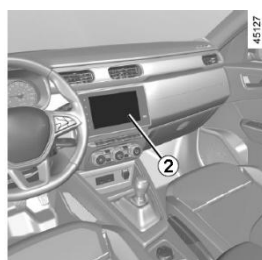
Простые действия для удачной парковки

Контроль дистанции при парковке (обнаружение препятствий)

Продемонстрируйте клиенту, что при включенной передаче заднего хода водитель уведомляется о наличии объектов, находящихся близко к заднему бамперу с помощью звукового сигнала, передаваемого ультразвуковыми датчиками, вмонтированными в задний бампер автомобиля. Частота звукового сигнала увеличивается по мере приближения к препятствию, а когда препятствие оказывается на расстоянии менее 40 см от автомобиля, звуковой сигнал становится непрерывным.

Камера заднего вида

Попросите клиента выполнить маневры на автомобиле на улице, чтобы он смог понять принцип работы функции на практике. Продемонстрируйте клиенту, что при включении передачи заднего хода камера (1), расположенная на двери багажного отделения, передает изображение пространства сзади автомобиля на экран мультимедийной системы (2). На изображении наложены две линии дистанции (3) (неподвижные) и две направляющие линии (4) (подвижные). Подвижные направляющие линии показывают траекторию движения автомобиля, неподвижные линии дистанции показывают расстояние от края заднего бампера. Объясните клиенту, что при достижении красной зоны он должен остановить автомобиль в определенном месте, ориентируясь по изображению бампера.



Объясните клиенту, как использовать линии дистанции.

Неподвижные линии дистанции с разным цветовым обозначением отрезков **A**, **B** и **C**, указывающим расстояние сзади автомобиля:

A (красный цвет): примерно 30 см от автомобиля

B (желтый цвет): примерно 70 см от автомобиля

C (зеленый цвет): примерно 150 см от автомобиля

Подвижные направляющие линии (4), отображаемые синим цветом на экране мультимедийной системы (2), показывают траекторию движения автомобиля в соответствии с положением рулевого колеса.

Активация и деактивация камеры заднего вида

На экране мультимедийной системы (2) выберите Vehicle («Автомобиль») > Settings («Настройки») > Parking aids («Система помощи при парковке») > Reversing camera («Камера заднего вида»).

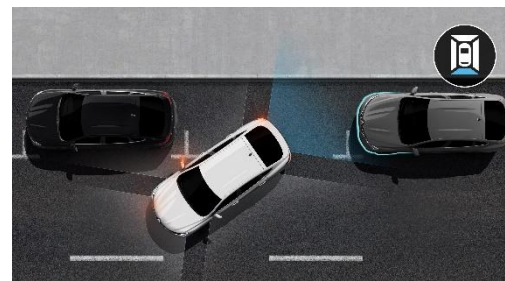
Активируйте или деактивируйте камеру заднего вида и подтвердите настройку. Настройки изображения с камеры можно изменять в меню (яркость, контрастность и т. д.).

Система камер кругового обзора

Инновационная система, позволяющая визуально контролировать обстановку вокруг автомобиля. Покажите клиенту, где расположены четыре камеры, обеспечивающие полный визуальный контроль пространства вокруг автомобиля: на переднем бампере, наружных зеркалах заднего вида и двери багажного отделения.

Доступные изображения

- Вид сбоку передней части автомобиля: изображение пространства рядом и перед колесами со стороны водителя либо переднего пассажира
- Вид спереди: изображение пространства перед автомобилем
- Вид сзади: изображение пространства сзади автомобиля



Функционирование

- Нажмите кнопку **CAMERA** («Камера»), чтобы активировать систему кругового обзора.
- Отобразятся вид спереди и вид сверху.
- При следующем нажатии кнопки **CAMERA** («Камера») экран вида сбоку с пассажирской стороны переключается на вид спереди. При следующем нажатии кнопки система кругового обзора деактивируется.
- Для переключения экрана вида сбоку с водительской стороны с вида спереди на вид сзади и наоборот используйте рычаг переключения передач/рычаг селектора.
- Когда рычаг переключения передач/рычаг селектора выведен из положения **R** (задний ход) и скорость движения автомобиля превышает 10 км/ч, экран системы кругового обзора переключается на экран аудиосистемы или системы навигации.



Проинформируйте клиента о том, что перечисленные функции помогают водителю управлять автомобилем, но не отменяют необходимость сохранения бдительности и ответственного управления автомобилем.

Этап 5 Место водителя



Мультимедийная система EASY LINK Подробная информация о функциях

 Простая в использовании инновационная навигационная система

Автомобиль Arkana оснащен мультимедийной системой EASY LINK, в состав которой входят магнитола, USB-разъем, гнезда для подключения внешних устройств и функция Bluetooth® для сопряжения телефона или потокового воспроизведения музыки.

Познакомьте клиента с основными функциями мультимедийной и навигационной систем. Покажите клиенту разделы меню.

Навигация

- Объясните клиенту содержание разделов меню навигационной системы.
- Помогите клиенту запрограммировать пункт назначения и сохранить его в «Избранном».
- Объясните, как пользоваться функцией голосового управления.

Аудиосистема

- Покажите клиенту, как выбрать радиостанцию и сохранить ее в «Избранном».
- Объясните клиенту, как осуществлять потоковое воспроизведение музыки с его смартфона (с помощью сервисов Spotify, Deezer и т. д.).
- Покажите ему, как прослушивать музыку (через USB-разъем, гнездо для подключения внешних устройств, потоковое воспроизведение через Bluetooth®). Если у клиента есть с собой USB-накопитель, предложите ему попробовать воспроизвести его любимую музыку.
- Перечислите поддерживаемые аудиоформаты.


Телефон

- Объясните клиенту содержимое разделов меню функции «Телефон».
- Помогите клиенту выполнить сопряжение его телефона.
- Объясните, как совершать звонки путем набора номера или с помощью системы голосовых команд.
- Покажите клиенту, как просматривать контакты и осуществлять доступ к избранным контактам непосредственно из системы EASY LINK.



Функция репликации смартфона

- Объясните клиенту, что при условии совместимости его смартфона он может синхронизировать его с мультимедийной системой, чтобы использовать свои любимые приложения с помощью Android Auto™, Apple Car Play™ и Яндекс.Авто™.
- Помогите клиенту выполнить синхронизацию его телефона.
- Предложите клиенту выполнить различные действия: отправка и чтение текстовых сообщений, потоковое воспроизведение музыки.

 **Условия дистанционного запуска двигателя: рычаг переключения передач в нейтральном положении, капот и все двери, включая дверь багажного отделения, закрыты.**

Информация и настройки

- Продемонстрируйте клиенту разные настройки и покажите, как выполнять персональную настройку дисплея звука, системы навигации, отображения информации на приборном щитке, виджетов на главном экране, систем помощи водителю.

Приложения и сервисы

- СИСТЕМА ЭКСТРЕННОГО ВЫЗОВА ГЛОНАСС (автоматически осуществляет вызов экстренных служб в экстренном режиме, также клиент может выполнить вызов вручную, если он является свидетелем дорожно-транспортного происшествия).
- СИСТЕМА ДИСТАНЦИОННОГО ЗАПУСКА ДВИГАТЕЛЯ

- С помощью ключа-карты:



3 секунды кнопку дистанционного запуска двигателя (5).



Внимание! Мультимедийная система и Радио продолжают работать после выключения зажигания на протяжении ~20 минут, если не заблокировать центральный замок.

- Эту функцию также можно запрограммировать в мультимедийной системе. Эта функция позволяет водителю запрограммировать

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ В РАМКАХ ПРОЦЕССА ПЕРЕДАЧИ АВТОМОБИЛЯ ARKANA КЛИЕНТУ



Через несколько недель эксплуатации автомобиля у клиента возникнут вопросы относительно конкретного оборудования и функций, а также он может столкнуться с некоторыми затруднениями.

Начните с ответов на вопросы клиента, наладьте с клиентом обратную связь, затем предоставьте необходимые рекомендации.

Ниже приведена дополнительная информация, которая поможет владельцу нового Arkana максимально полно использовать инновационные функции автомобиля и получать удовольствие от пребывания на борту.

Подсказки и советы

ВЕЩЕВЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ

В автомобиле Arkana предусмотрено несколько больших отделений для удобного хранения вещей общим объемом 20,5 л, к которым обеспечивается легкий доступ.



- Вместительный перчаточный ящик объемом 5,2 л для документов формата А4, ручек, дорожных карт и т. д.
- Два вещевых отсека объемом 2 л в панели каждой передней двери для книг, дорожных карт, банок с напитками и т. д.
- Вещевое отделение объемом 1,1 л с подстаканником в переднем подлокотнике для размещения съемной пепельницы, банок с напитками и т. д.
- Два вещевых кармана на спинках передних сидений
- Два вещевых отсека объемом 2 л в панели каждой задней двери для книг, журналов, дорожных карт и т. д.
- Центральное вещевое отделение объемом 2 л под консолью мультимедийной системы с USB-разъемом и розетками 12 В для подключения внешних устройств, мобильного телефона и т. д.
- Вещевое отделение с двумя подстаканниками и держателем для бутылок, в котором можно разместить бутылку емкостью 1,5 л или две бутылки по 0,75 л, в заднем центральном подлокотнике
- До 1,3 м³ грузового пространства в багажном отделении при сложенной спинке заднего сиденья