



**Программа для
путешествующих за рулем
«АВТОВОЯЖ»**



Повестка

- ✓ Предпосылки к разработке и запуску продаж
- ✓ Параметры программы «Автоволяж» и клиентская документация
- ✓ Модель продаж в зависимости от категории клиента
- ✓ Вопросы по продукту и процессу





Соглашения

- Активное участие в процессе
- Один микрофон в эфире
- Обратная связь голосом или в чате



**В чем уникальность
предложения?...**



Наполнение программы



Если Клиент планирует или задумывался о путешествии на своем автомобиле и даже если он уже бывал в таких путешествиях, данная программа поможет качественно подготовиться всем участникам поездки, подготовить автомобиль получить полноценную техническую поддержку во время поездки, поскольку в рамках программы АВТОВОЯЖ Клиент получает следующие услуги:



- 1. Прохождение интерактивных видео-уроков с тестированием и поддержкой инструктора (в зависимости от тарифа) для планирующих автопутешествие;**
- 2. Получение профессиональных консультаций по подготовке автомобиля к дальнейшей поездке, ПДД разных регионов и стран, получению международных водительских прав;**
- 3. Полная **техническая поддержка 24/7** и оперативная помощь в решении вопросов в дороге:**
 - ✓ Консультации по вопросам эксплуатации и устранению возникших неисправностей автомобиля, помощь по вопросам автоматике
 - ✓ Выезд аварийного комиссара
 - ✓ Эвакуация автомобиля с места ДТП или поломки
 - ✓ Мелкий ремонт на месте, запуск двигателя, замена колес, подвоз топлива
 - ✓ Предоставление подменного автомобиля, оформление проездных документов для возвращения домой



Обучающий курс «Подготовка путешествующих за рулем»

Чему научится пользователь:

- Повысит водительское мастерство и научится грамотно управлять автомобилем в любых условиях, на любых дорогах;
- Узнает принципы защитного и контраварийного вождения, которые необходимы для обеспечения защиты водителя и пассажиров;
- Научится безопасно вести себя на трассе, взаимодействовать с водителями других автотранспортных средств.

Провайдер:

Школа водительского мастерства «АСпорт» - партнера
АВТОЭКСПРЕСС





Варианты наполнения курса



Экспресс

1. Доступ к видеокурсу в течение 2 (двух) месяцев с даты приобретения сертификата.
2. Видеоуроки и тестовые задания.
3. Самостоятельно обучение.

Базовый

1. Доступ к видеокурсу в течение 6 (шести) месяцев с даты приобретения сертификата.
2. Видеоуроки и тестовые задания.
3. Самостоятельно обучение + полноценная поддержка инструктора в чате в рабочее время.

Полный

1. Доступ к видеокурсу в течение 6 (шести) месяцев с даты приобретения.
2. Видеоуроки и тестовые задания.
3. Самостоятельно обучение + полноценная поддержка инструктора круглосуточно в чате и по телефону.

Подробнее о партнере

Автомобильная академия «АСпорт» работает с **1988 года** под руководством Гуленкова Евгения — профессионального гонщика, мастера спорта, победителя Спартакиады народов СССР по авторалли, многократного Чемпиона СССР и России по автоспорту, призера этапа Чемпионата Европы по ралли-рейдам.

Направления подготовки:

- ✓ Безопасное вождение
- ✓ Контраварийная подготовка
- ✓ Экстремальное вождение
- ✓ Повышение квалификации профессиональных водителей

Клиенты:





Общие условия в части тех. поддержки

Параметры программы

Какие авто берем на обслуживание	Легковые авто массой до 3,5 тонн
Срок действия сертификата	1 год\2 года\3 года на выбор
Лимит по обращениям за тех. поддержкой	Количество обращений в период действия Сертификата – не ограничено, но по одному обращению в течение одних календарных суток каждая из услуг оказывается один раз («Техническая консультации» и «организации мед. помощи при ДТП» – без ограничений)
Кто имеет право воспользоваться	Клиент в отношении себя и близких родственников (возможно поручение Компании оказания услуги конкретному близкому родственнику).
Порядок действий при наступлении необходимости использования услуг	В случае необходимости использования абонентских услуг просьба обращаться по телефону: 8-800-234-95-06* либо по телефону горячей линии ООО «Автоэкспресс»: 8-800-500-70-70 (бесплатно). *Партнер–исполнитель по Договору ООО «Русский АвтоМотоКлуб».
Покрытие по тех. поддержке	Города России в черте и на расстоянии до 100 км от административных границ городов + по тарифам «Стандарт+» и «Комфорт» - Европейское покрытие. По услуге «аварийный комиссар – до 50 км.



Подробнее о партнере



Русский АвтоМотоКлуб (PAMK) – основан в России в 2010 году. PAMK является дочерней компанией ARC Europe SA. ARC Europe объединяют более 40 автоклубов в различных странах, и является лидером оказания услуг технической помощи в Европе. В 2009 г. компания ARC Europe SA провела исследование качества оказания услуг помощи на дорогах в России, после чего было принято решение открыть дочернюю компанию в РФ.

О клубе:

- 36% - доля на рынке услуг помощи на дорогах;
- 40 млн. входящих звонков ежегодно;
- Более 7000 собственных автомобилей техпомощи;
- Более 2200 собственных и 2500 партнерских эвакуаторов;
- Более 90% успешных ремонтов на месте.
- Собственная служба технической помощи запущена в Москве и Санкт-Петербурге, Казани, Екатеринбурге. Автомобили технической помощи PAMK (PAMK-мобили) отвечают самым высоким европейским требованиям.



Тарифы по программе

**Стоимость
программы
АВТОВОЯЖ
для клиентов**



	Экспресс	Стандарт	Стандарт+	Комфорт
1 год	15 000	30 000	39 000	54 000
2 года	20 000	35 000	47 000	62 000
3 года	25 000	40 000	56 000	71 000

Цена тарифа складывается из **стоимости единовременно оказанных услуг и услуг, оказываемых в течение всего срока действия сертификата (Приложение №1 к оферте).**

Порядок расторжения:

Клиент вправе в любое время досрочно отказаться от Договора с Компанией, направив Компании письменное заявление об отказе от Договора по адресу места нахождения Компании. Срок рассмотрения - не более 7 (семи) рабочих дней. При отказе от Договора Клиент не вправе требовать перерасчета стоимости оказанной Услуги и Услуги, приходящейся на период до отказа от Договора, поскольку право затребовать от Компании исполнения у Клиента в указанный период сохранялось. В свою очередь, Клиенту подлежит возврату стоимость Услуги, приходящихся на период после отказа Клиента от Договора. Стоимость единовременно оказанных услуг не возвращается.



Тарифные планы

		Экспресс	Стандарт	Стандарт +	Комфорт
<i>Услуги, оказываемые в течение срока действия сертификата</i>		<i>5 000 / 10 000 / 15 000 руб.</i>	<i>5 000 / 10 000 / 15 000 руб.</i>	<i>9 000 / 17 000 / 26 000 руб.</i>	<i>9 000 / 17 000 / 26 000 руб.</i>
1	Европейское покрытие	нет	нет	да	да
2	Технические консультации по телефону	да	да	да	да
3	Эвакуация при ДТП и поломке	да	да	да	да
4	Запуск двигателя	да	да	да	да
5	Замена поврежденных колес	да	да	да	да
6	Подвоз топлива	да	да	да	да
7	Вскрытие автомобиля	да	да	да	да
8	Мелкий ремонт на месте	да	да	да	да
9	Аварийный комиссар	да	да	да	да
10	Поиск автомобиля и доставка клиента до штрафстоянки	да	да	да	да
11	Медицинская помощь при ДТП в России	да	да	да	да
12	Подменный автомобиль на время ремонта	да	да	да	да
13	Возвращение домой после ДТП	да	да	да	да
<i>Услуги, оказываемые одновременно</i>		<i>10 000 руб.</i>	<i>25 000 руб.</i>	<i>30 000 руб.</i>	<i>45 000 руб.</i>
1	Курс повышения водительского мастерства "Подготовка путешествующих за рулем"	Экспресс-курс - Доступ 2 месяца - Видеоуроки и тест-задания - Самостоятельное обучение	Базовый курс - Доступ 6 месяцев - Видеоуроки и тест-задания - Самостоятельное обучение + поддержка инструктора в чате (в рабочее время)	Базовый курс - Доступ 6 месяцев - Видеоуроки и тест-задания - Самостоятельное обучение + поддержка инструктора в чате (в рабочее время)	Полный курс - Доступ бессрочный - Видеоуроки и тест-задания - Самостоятельное обучение + поддержка инструктора в чате и по телефону (круглосуточно)
2	Письменная рекомендация о подготовке к автомобильному путешествию	да	да	да	да
3	Письменная консультация по эксплуатации Транспортного средства	нет	нет	да	да
4	Письменная консультация по порядку оформления международных водительских прав	нет	нет	да	да



Подробнее о технической поддержке. Перечень услуг

Услуга «Эвакуация авто при ДТП/поломке»

Эвакуация Автомобиля с места ДТП/поломки на станцию технического обслуживания и ремонта автомобилей (либо место парковки) указанную Клиентом.

Услуга «Запуск двигателя»

Проведение мероприятий по запуску двигателя Транспортного средства, в том числе не менее чем от одного внешнего источника.

Услуга «Замена поврежденных колес»

Направление автомобиля Технической помощи для организации замены колес Автомобиля Клиента

Услуга «Подвоз топлива»

Направление автомобиль технической помощи, для организации подвоза к Автомобилю Клиента топлива в объеме до 20 (двадцати) литров необходимой Клиенту марки.

Услуга «Вскрытие двери автомобиля»

В случае оставления Клиентом комплекта ключей от Автомобиля в салоне закрытого Автомобиля Исполнитель организует выезд к месту нахождения авто специалиста технической помощи.

Услуга «Возвращение домой после ДТП»

При нахождении Клиента более чем в 200 км от места жительства, Клиенту могут предоставляться билеты для проезда домой (лимит до 20 000 руб.)

Услуга «Технические консультации» по вопросам:

- эксплуатация автомобиля;
- устранение неисправностей.

Услуга «Аварийный комиссар»

Оперативный выезд аварийного комиссара на место ДТП и помощь Клиенту в оформлении документов на месте ДТП.

Услуга «Предоставление подменного Автомобиля»

Подменный автомобиль предоставляется на срок до 2 суток. Исполнитель вправе ограничить ежедневный пробег подменного автомобиля.

Услуга «Мелкий ремонт Автомобиля на месте»

Выезд к месту нахождения Автомобиля Клиента специалиста технической помощи для проведения мероприятий по замене предохранителей/лампочек/аккумулятора.



Подробнее о технической поддержке. Перечень услуг

Организация медицинской помощи при ДТП в России

В случае обращения (не позднее суток с момента свершения данного ДТП) Клиента (либо его представителя) Контакт-центр организует в пределах лимита 100 000,00 (Сто тысяч) рублей 00 копеек на каждого из них, оказание круглосуточной помощи медицинского характера, а именно:

- услуг по медицинской транспортировке.
- оплату медицинских, хирургических и больничных расходов, за медицинские услуги и медицинские препараты, предоставленные Клиенту и/или вышеупомянутым лицам лицензированным лечебным учреждением по медицинскому предписанию, необходимость в которых у Клиента и/или вышеупомянутых лиц появилась в результате лечения последствий данного ДТП;
- репатриация тела Клиента и/или вышеупомянутых лиц в случае смерти в результате ДТП (включая расходы на вскрытие, гроб, требуемый для перевозки, а также перевозку тела к месту постоянного жительства до смерти).

Услуга «Информирование Клиента о месте нахождения принудительно эвакуированного Автомобиля и доставка Клиента до штрафстоянки».

Если Автомобиль Клиента по указанию полиции был принудительно эвакуирован на другое место стоянки и Клиенту, после его обращения в органы полиции, не была предоставлена информация о новом месте нахождения Автомобиля, Клиент будет оказано содействие в уточнении места нахождения Автомобиля. Услуга может быть оказана одновременно с услугой Транспортировка водителя (такси). Такси вызывается Исполнителем самостоятельно после обращения Клиента к Исполнителю. Лимит на одно Событие 2 000,00 (Две тысячи) рублей 00 копеек.



Подробнее о технической поддержке. Перечень услуг

Европейское покрытие

Предусматривает возможность обращения за следующими услугами на территории стран, указанных в Приложении 3 к оферте :

- ✓ Эвакуации с места дорожно-транспортного происшествия (ДТП) /поломки» или Услугами технической помощи
- ✓ Запуск двигателя Автомобиля
- ✓ Замена поврежденных колес Автомобиля
- ✓ Подвоз топлива
- ✓ Вскрытие двери Автомобиля

Данные услуги бесплатно оказываются на территории стран (согласно Приложению №3 к Правилам) на расстоянии до 50 (Пятидесяти) км от места поломки или ДТП.

Список стран, на территории которых действует услуга «Европейское покрытие»:

Австрия	Аландские острова	Андорра	Беларусь	Бельгия	Болгария	Босния и Герцеговина
Великобритания	Венгрия	Германия	Гибралтар	Голландия	Греция	Дания
Ирландия	Исландия	Испания	Италия	Кипр	Латвия	Литва
Лихтенштейн	Люксембург	Македония	Мальта	Молдавия	Монако	Норвегия
о. Гернси	о. Мэн	Польша	Португалия	Румыния	Сан-Марино	Сербия
Словакия	Турция	Украина	Фарерские острова	Финляндия	Хорватия	Чехия
Швейцария	Швеция	Эстония	Албания	Ватикан	Косово	Словения
Франция	Черногория	Шпицберген				



Условия, при которых клиенту не предоставляется обслуживание

Обслуживание не предоставляется в случае, если неисправность произошла по следующей причине:

- обстоятельств непреодолимой силы, определяемых в соответствии с п.3 ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- участия Автомобиля в спортивных соревнованиях или тренировочных заездах;
- повреждения перевозимым Автомобилем грузом.
- если неисправность Автомобиля произошла в то время, когда управление осуществлялось лицом, не являющимся Клиентом;
- если неисправность Автомобиля или ДТП произошло в то время, когда управление осуществлялось лицом, находящимся под действием алкогольного, наркотического и/или иного опьянения;
- если Клиент в течение 24 (двадцать четыре) часов с момента возникновения/обнаружения ДТП/поломки не обратился в Контакт-центр с просьбой об организации и оказании услуг.

Действие Правил также не распространяется на случаи причинения ущерба грузу, личным вещам и перевозимым на Автомобиле товарам, а также косвенный ущерб (потери в доходах или денежные потери), которые являются следствием данных случаев.

Как продавать продукт «Автоволяж»?



Модель продаж

Задача 1. Определить «реальность» /отношение клиента к дальним поездкам или путешествиям.

Задача 2. Продать перспективу авто путешествия как такового.

Задача 3. Продать условия продукта.

Типы клиентов

Рассмотрим возможные варианты развития событий в зависимости от отношения клиента к автопутешествиям



Активные
автопутешественники



Сомневающиеся



Противники
автопутешествий



Активные автопутешественники

Пример захода:

«Наверняка Вы ранее пользовались программами поддержки путешественников в дороге или знаете о таких программах?»

(вероятнее всего получим утвердительный ответ)

«Пользовались данными услугами?»

Если да, выясняем на каких условиях и что привлекло. Предлагаем рассмотреть наши тарифы

Если нет, выясняем причину и продаем комплексность программы и гибкие тарифные планы

«Наш продукт не просто дает возможность почувствовать себя защищённым в пути, но и подготовит Вас к различным ситуациям на дороге, за счет подробного учебного курса и памяток для подготовки авто к путешествию.

Удобные тарифные планы позволят вам самому подобрать оптимальный набор услуг, а включение стоимости в тело кредита, сделает этот платеж практически незаметным. Скажем вы подключаете тариф стандарт+ на 3 года, в этом случае стоимость в месяц составит всего 750 руб. При этом вы будете уверены в долгосрочной перспективе, что подготовлены и защищены в любом путешествии.»



Сомневающиеся

Пример захода:

«ИО клиента, вы знаете, что ваш автомобиль входит в число одних из самых активно используемых в России для авто путешествий?»

А вы рассматриваете для себя и своей семьи варианты путешествий на автомобиле? По данным ВЦИОМ и РОССТАТА сейчас более трети россиян выбирают такой формат отдыха, что скажите?»

- **Что как правило останавливает от путешествий на авто:**
- Для этого нужна особенная машина
- Это сложно
- Это дорого
- Это не интересно
- Это опасно



Сомневающиеся

- ➔ Добавляйте к любым аргументам тезисы в пользу путешествий как таковых. Помните, продать сервис для путешествий можно только тому, кто путешествиями увлечен.
- ➔ Продавайте идею авто путешествий чтобы продать продукт.
- ➔ Используйте статистику чтобы убедить клиентов путешествовать на авто.

Спасибо за внимание!

