

Jak efektywnie zaprojektować usługi posprzedażowe?

**Absorbacja serwisowa powyżej 95%,
jako najlepsza polisa ubezpieczeniowa dealera**



Piotr Berzyński, Inchcape Polska



COVID

**Zerwane
łańcuchy
dostaw**

Inflacja

**Wojna
w Ukrainie**

CZAS PEŁEN NIEPEWNOŚCI

Dla kogo ostatnie lata
były wyzwaniem?

Kto chce mieć polisę
bezpieczeństwa na
wypadek kolejnego kryzysu?

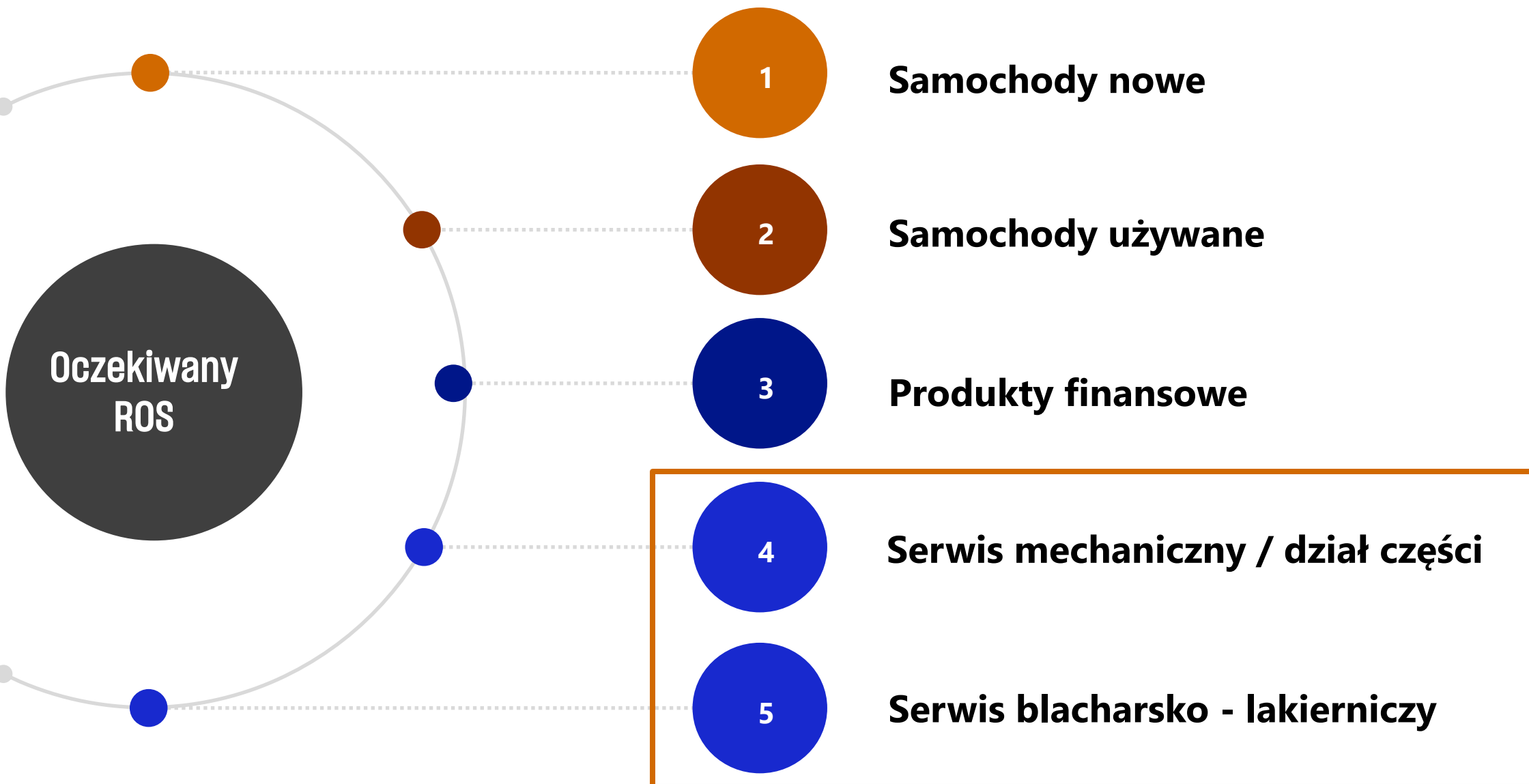


Polisa – definicja

„Polisa ubezpieczeniowa jest umową pomiędzy ubezpieczającym a ubezpieczycielem. W zamian za **opłacenie składki**, ubezpieczyciel oferuje **ochronę finansową** lub **zwrot kosztów w przypadku utraty lub uszkodzenia**”



5 filarów ubezpieczenia dealera



Klient może wstrzymać
się z zakupem?

Klient może wstrzymać
się z serwisem?

A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. The laptop screen displays a line graph with a red bar. The entire image is covered with a blue overlay. In the background, there are office supplies including a pen, a stapler, and a paper clip. A document with a table is also visible.

Serwis jest ważny.

Na pewno?

Kto jest najlepszym
doradcą?

Kiedy była(e)m na
konferencji
dealerskiej?

Czy rozwiązywała(e)m
reklamację z uwagi na
opóźnienie w wydaniu?

Na pewno?

Kto jest najlepszym
doradcą
serwisowym?

Kiedy była(e)m na
konferencji
aftersalesowej?

Czy rozwiązywała(e)m
reklamację z uwagi na
opóźnienie w wydaniu
samochodu **po
serwisie?**

moto g¹⁰



ABONAMENT
+
SMARTFON

50 zł
MIESIĘCZNIE
~~65 zł~~



Kup na **play.pl** lub w **salonach Play**

W PLAY PŁACISZ MNIEJ

5G

PLAY

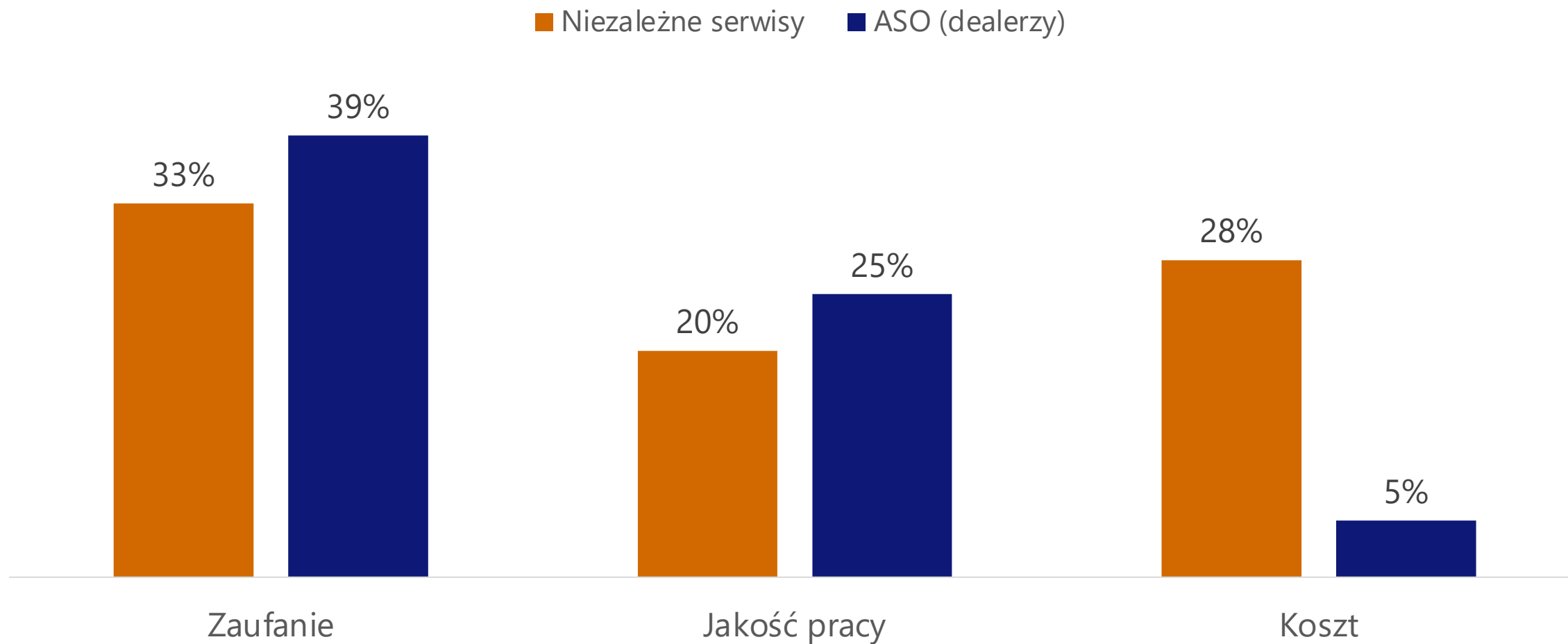
Promowany abonament i smartfon nie obsługują 5G. 5G dostępne w wybranych miastach. Szczegóły na www.play.pl



Jak przyciągnąć i utrzymać klienta?

Najpierw trzeba go zrozumieć.

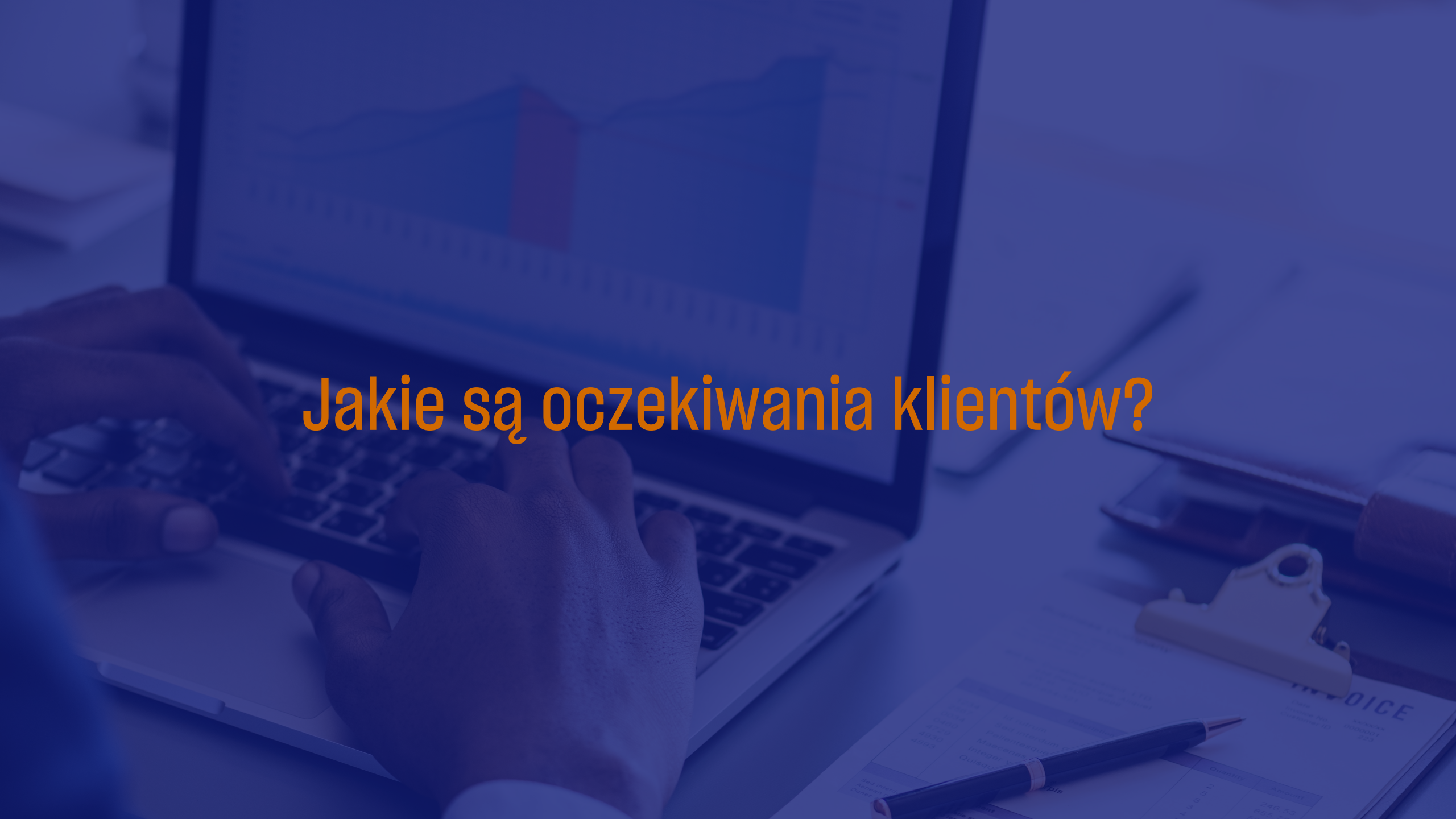
Jakie są kryteria wyboru serwisu?



47%



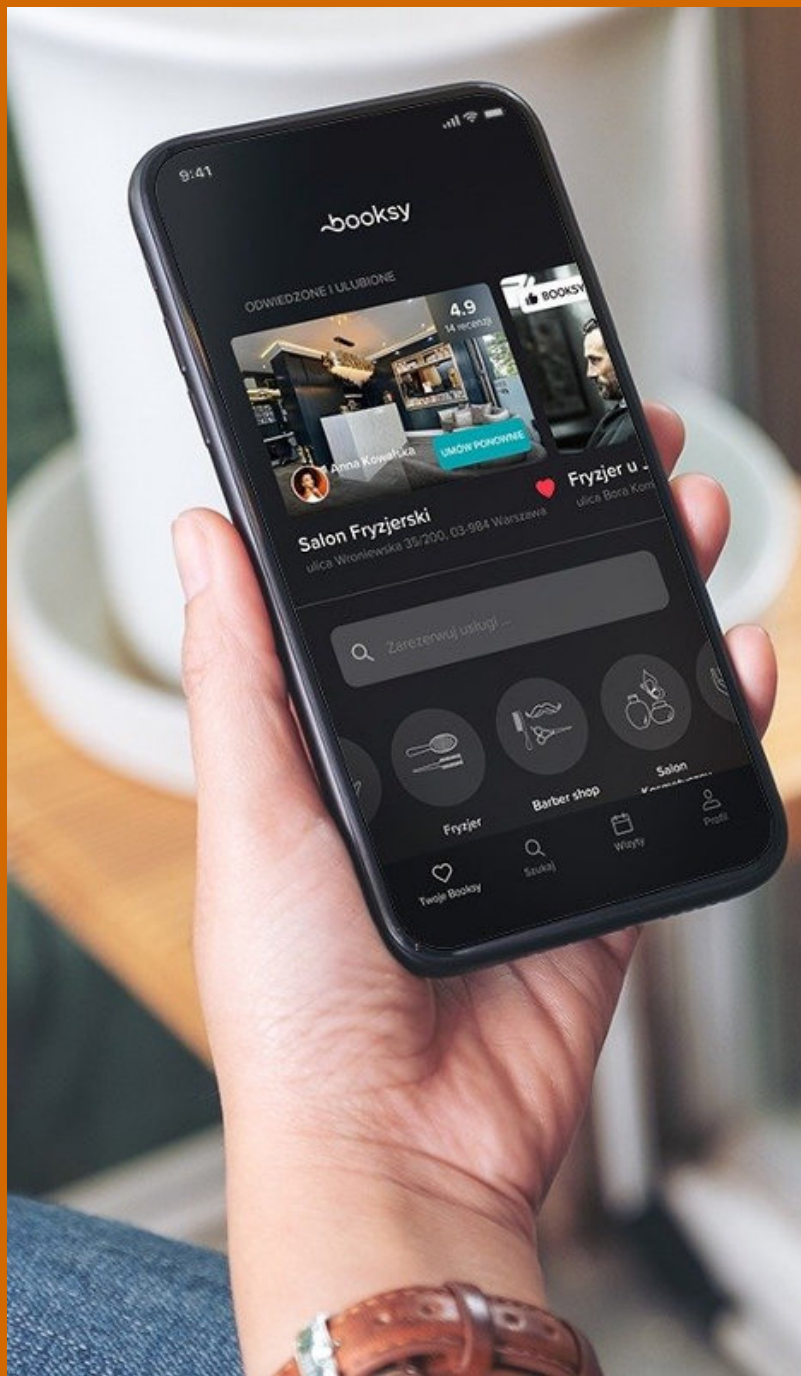
klientów jest w stanie zmienić markę samochodu,
jeśli dealer i ASO nie spełni ich oczekiwań

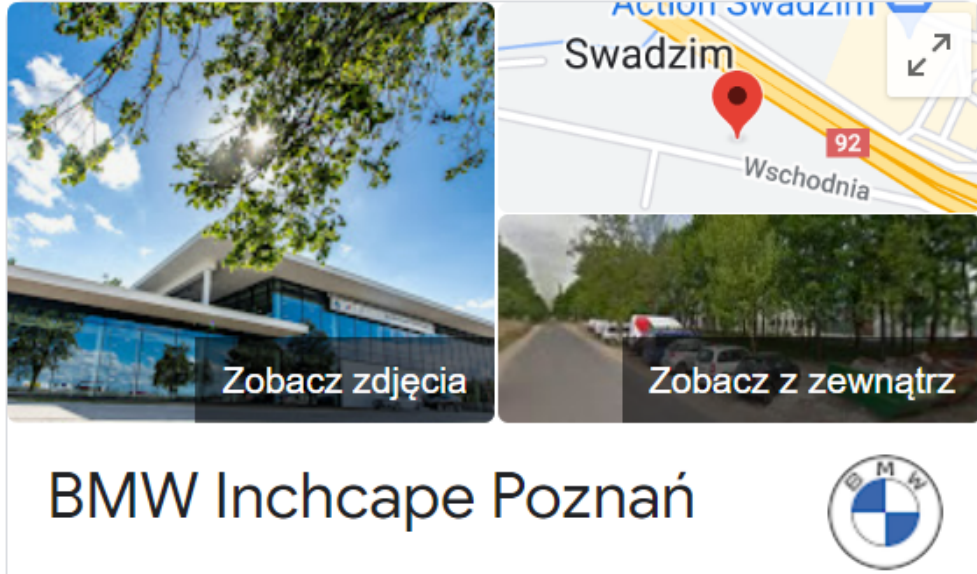


Jakie są oczekiwania klientów?

Item	Quantity	Amount
Apple	10	240.00
Banana	5	85.00
Orange	3	45.00
Pineapple	2	30.00
Watermelon	1	15.00

Item	Quantity	Amount
Apple	10	240.00
Banana	5	85.00
Orange	3	45.00
Pineapple	2	30.00
Watermelon	1	15.00



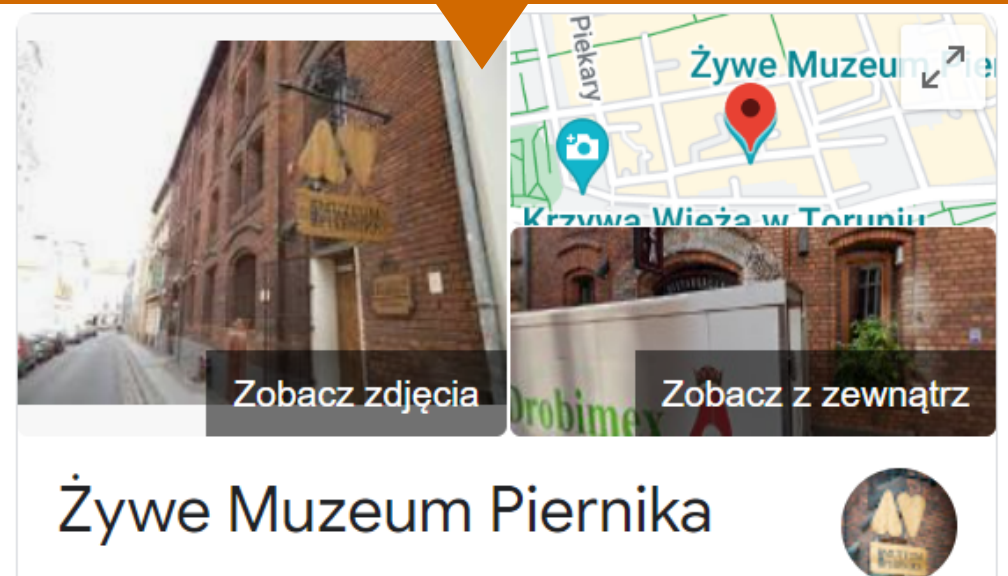


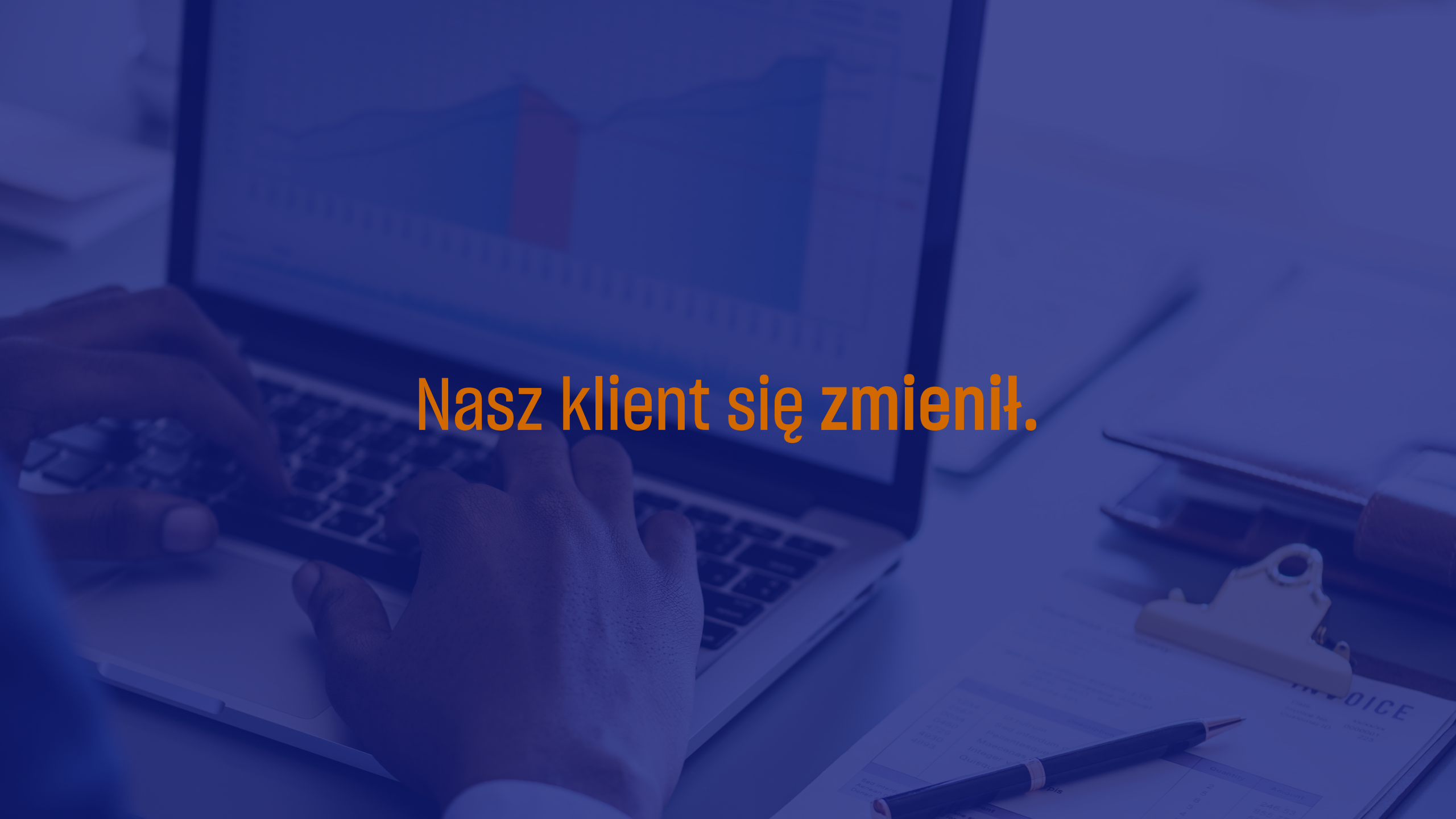
4.8

1 072 opinie

4.8

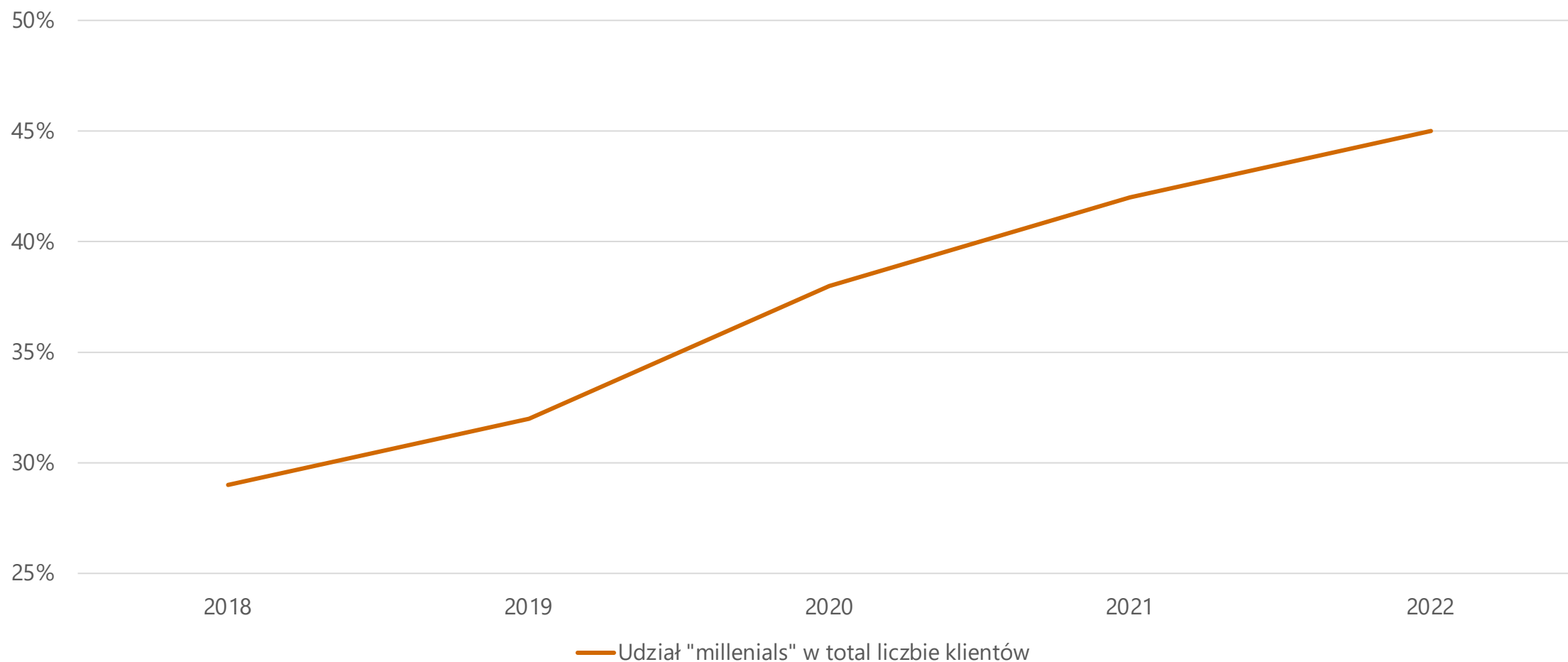
10 268 opinii

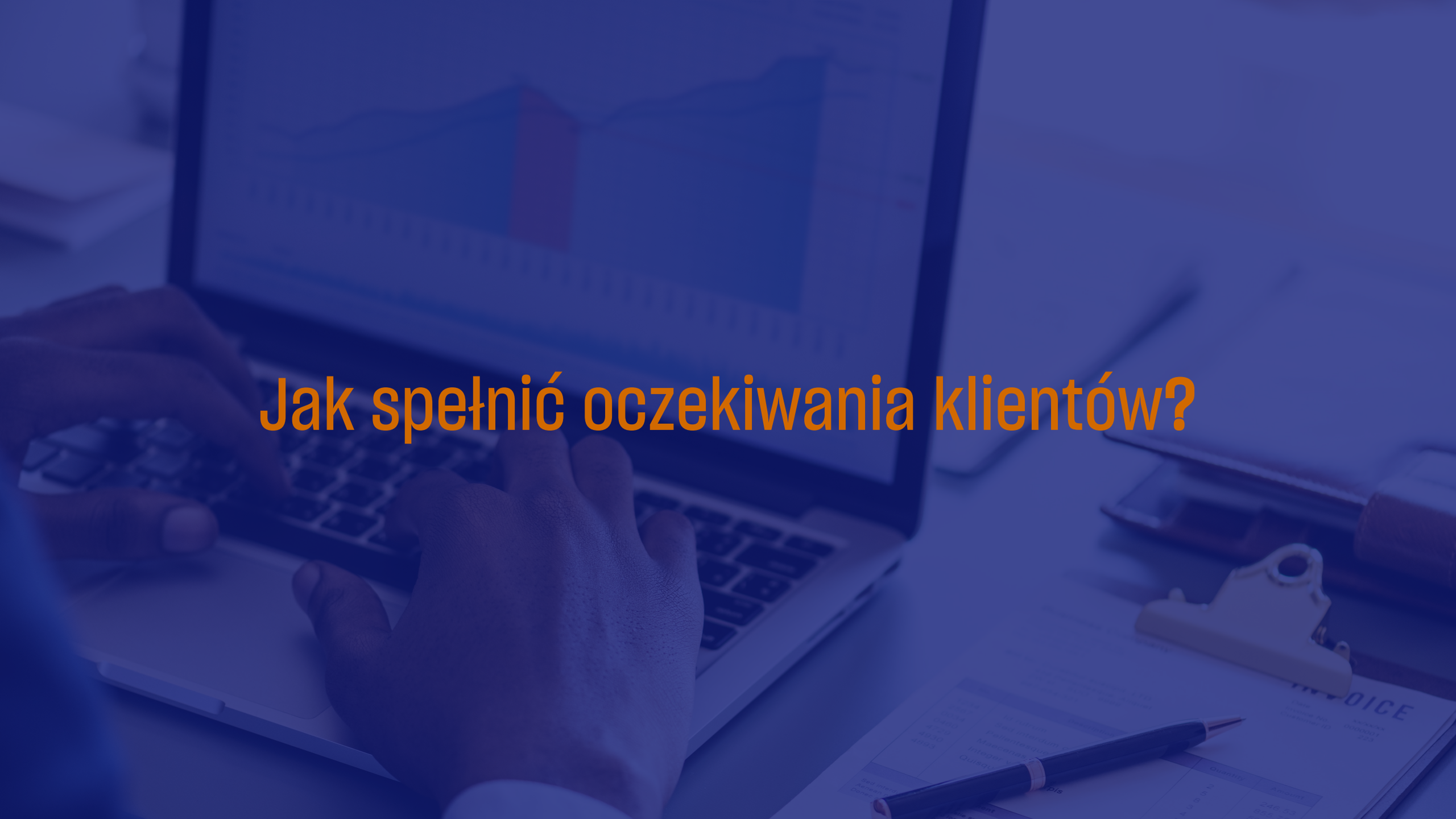




Nasz klient się zmienił.

Udział millenialsów wśród klientów automotive



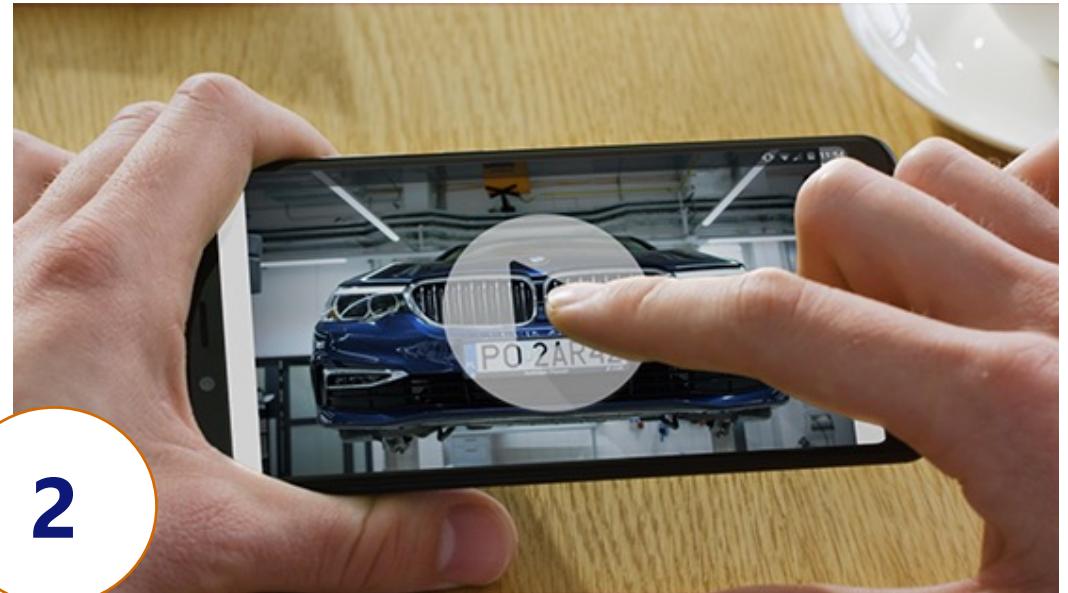
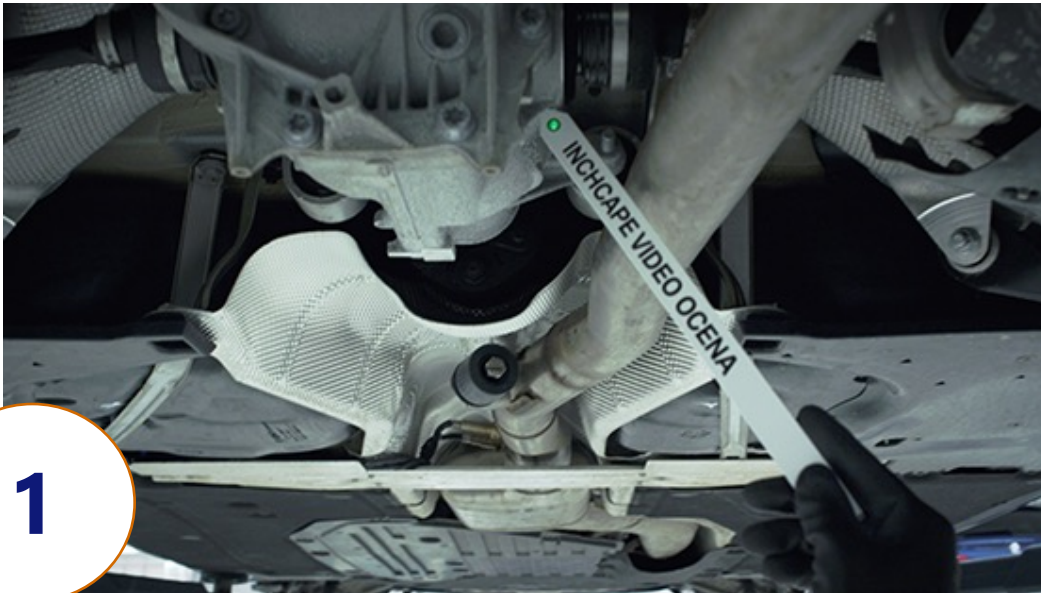


Jak spełnić oczekiwania klientów?

DAĆ WYBÓR

**CO OFERUJEMY W
INCHCAPE?**

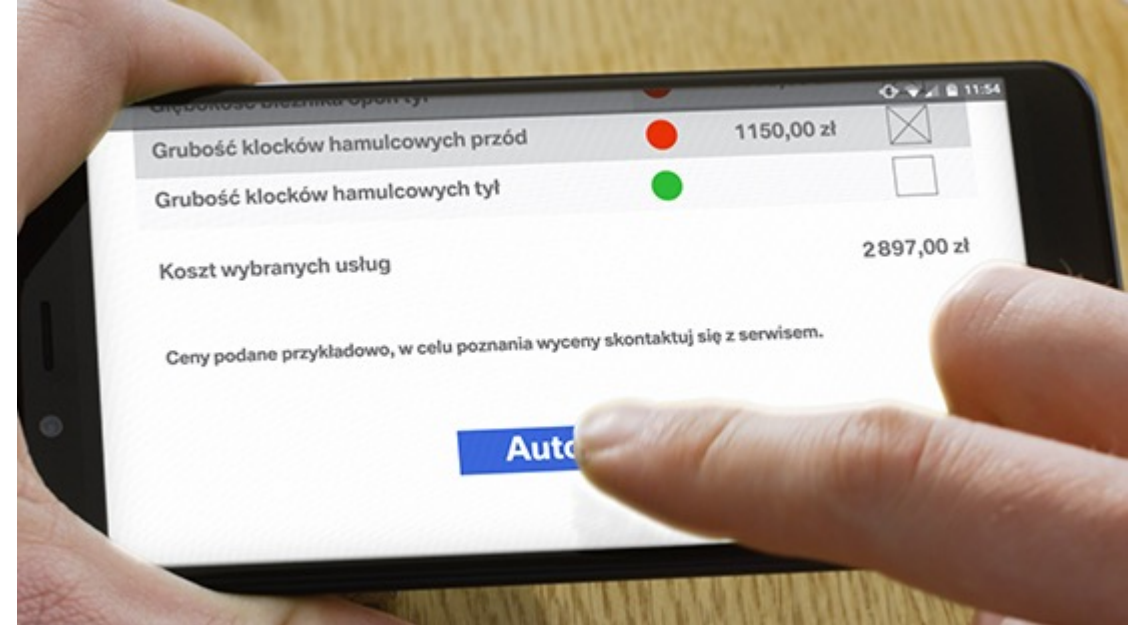
CitNow: Inchcape Video Ocena



Dlaczego to działa?



Realizacja video przez mechanika
opiekującego się pojazdem



Wysyłka video i wyceny
oraz akceptacja kosztów i zakresu
naprawy przed rozpoczęciem usługi

Co nam to daje?



Transparentność
usług
NPS: avg. +9

Uproszczenie akceptacji

Upselling
avg. +0,5 RBH

Umówienia online



Aplikacja mobilna
myBMW



Aplikacja na stronie
internetowej



Booksy
(pierwsze ASO w Polsce)

Jakie są korzyści dla klientów?

Wybór

Jakie są korzyści dla nas?

**-8% połączeń z infolinią
(mniejsze koszty)**

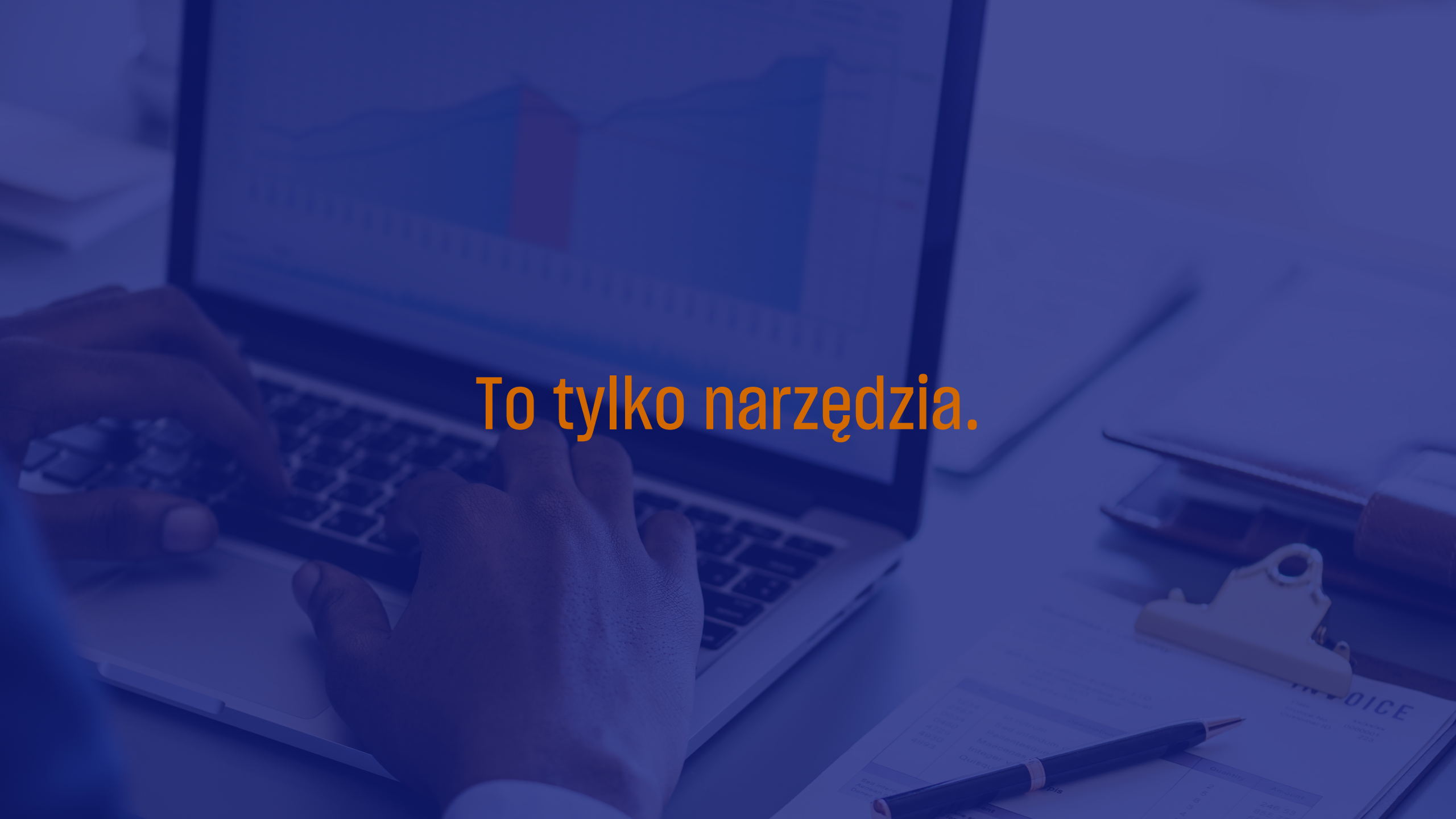


- Najbardziej innowacyjne rozwiązanie w Polsce w momencie wdrożenia.
- Możliwość przyjęcia do serwisu 24/7
- Zdalny check-in z domu

Postawiliśmy w każdym oddziale...



...i czekaliśmy na efekty.

A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. The laptop screen displays a line and bar chart. The entire image is covered with a semi-transparent blue overlay. In the foreground, there are financial documents, including one with the word 'INVOICE' and a table with columns for 'Quantity' and 'Amount'. A pen and a stapler are also visible on the desk.

To tylko narzędzia.



Wszystko w naszych rękach

Dlaczego to nie zadziało?

Przeniesienie logiki
z e-commerce

1

2

3

Rewizja ścieżki
klienta

Przyzwyczajanie
klientów

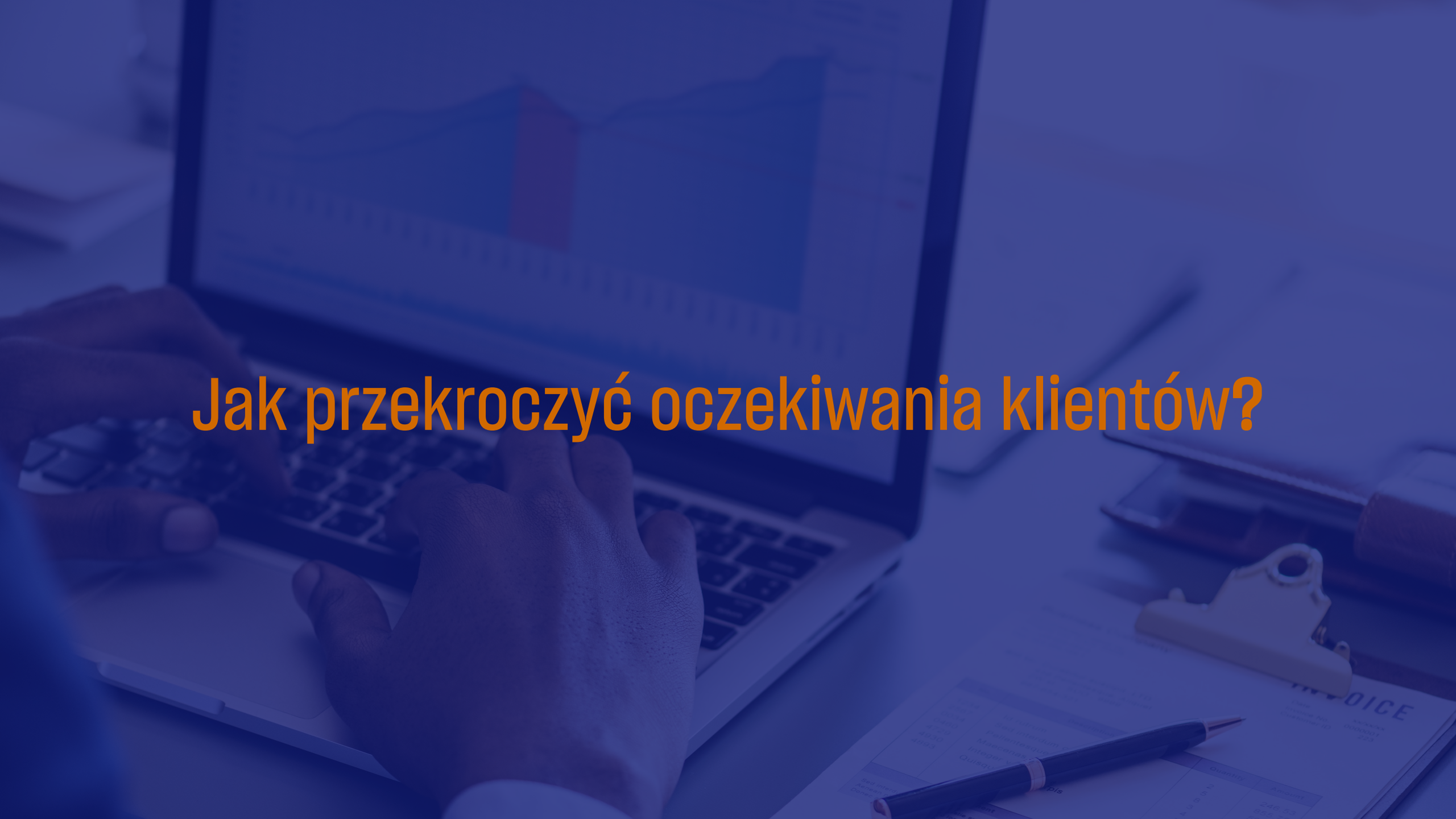
> 35%

Klientów
korzystających
z rozwiązania

Więcej czasu doradców

Mniej klientów „na godzinę”

Przyjęcie klientów 24/7



Jak przekroczyć oczekiwania klientów?

Varso Tower



Dlaczego więc w ogóle jeździć do serwisu?

Barbershop w BMW Inchcape Warszawa



A co jeśli klienci wolą personalny kontakt w salonie?

Co nam to dało?

+31%

**Klientów
w serwisie**

+48%

**Umówienia
online**

+46%

**Klientów
w ścieżce
omnichannel**

+52%

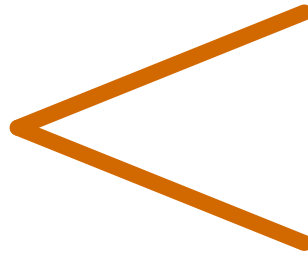
Obrotu P&A

>95% absorbcji

Dlaczego serwis to nasza polisa ubezpieczeniowa?



Suma składek



Wyplata



Nie róbcie tego!



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!



Piotr Berzyński, Inchcape Polska