

BLIŻEJ, SZYBCIEJ, ŁATWIEJ

Amerykańskie sposoby na utrzymanie klienta w ASO



Bartosz Czerwiński

getCarmen.com



New Audi Inventory in Littleton | Audi Denver

Search our inventory...

🔍

431 Vehicles

☰

🗖

Sort by ▾

- Vehicle Status +
- Year +
- Model +
- Trim +
- Fuel Type +
- Body Style +
- Price +
- Exterior Color +
- Interior Color +
- Interior Material +
- Transmission +
- Drive Line +
- Packages +
- Features +



*View key offer details

<

>

⏸



2023 Audi Q7 45 Premium SUV

Pricing	Info	Specials
Total MSRP ⓘ Dealer Sets Actual Price		\$67,775
Dealer Handling		\$799
Dealer Price		\$68,574

Confirm Availability

Personalize My Payment

Get Today's Price

☐ Compare

More Details >



2023 Audi Q8 Premium SUV

Pricing	Info	Specials
Total MSRP ⓘ Dealer Sets Actual Price		\$75,285
Dealer Handling		\$799
Dealer Price		\$76,084

Confirm Availability

Personalize My Payment

Get Today's Price

☐ Compare

More Details >



360° WalkAround

2023 Audi Q8 Premium SUV

Pricing	Info	Specials
Total MSRP ⓘ Dealer Sets Actual Price		\$77,360
Dealer Handling		\$799
Dealer Price		\$78,159

Confirm Availability

Personalize My Payment

Get Today's Price

☐ Compare

More Details >

New 2023 Audi Q8
WA1A/BF1XPD017452 | #AUPD017452

Sales Price
\$75,285

BROWSE VEHICLES

FINANCE \$1,364-\$1,374

Term60 months

Down Payment\$7,528

APR6.49%

Taxes\$6,089

Total Fees\$826

DEAL DETAILS

60 MINS SAVED ⓘ1 / 12

👤

✉

💬

🖨

🛒²

SELECT VEHICLE >

PAYMENTS

ENTER YOUR ZIP CODE ✓ >

TRADE-IN >

CREDIT >

CONFIGURE ✓ >

PROTECTION PRODUCTS >

CREDIT APPLICATION >

WHAT'S NEXT >

SAVE TIME

APPOINTMENT >

DOCUMENTS >

REVIEW >

Configure Available Rebates (8) NEXT >

LEASE

FINANCE

CASH

Monthly Payment\$1,364-\$1,374 ⓘ

Down Payment\$ 7528

7528

Term

60 months

72 months

Your Credit

740

Include Taxes ☒

Available Rebates

\$5,000

Q7/Q8 55 Premium Trim Customer Credit

Customers may be eligible for customer credit with purchase or lease. Program eligibility based on credit approval; not all customers will qualify. Residency restrictions apply.

AUTO APPLIED

\$4,500

Custom Offer Reactivation Bonus

Targeted participants receive private offer(s) generated by automotiveMastermind, which can be redeemed when leasing or purchasing an eligible vehicle. Customers targeted through this specific automotiveMastermind campaign bought out their lease in the prior 12 - 24 months. Only customers named on the Audi Custom Offer letter are eligible. This offer is transferable within the customers immediate household. Email/direct mail must be retained by dealer.

☐

\$1,500

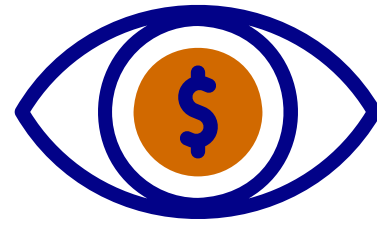
Audi Mobility Subsidy

Audi is pleased to announce that we are continuing the Mobility Assistance Program for handicap hand controls that are installed on any qualifying Audi model. We will also consider other types of handicap assists (or other approved handicap assistance devices.) to anyone who purchases or leases a new Audi or CPO Audi vehicle. All exception requests from dealers should be made directly to mobilityassistance@audi.com

☐

< BACK

NEXT >



**Wielokrotnie zmienialiśmy sposób
prowadzenia biznesu, kiedy
wymagali tego nasi klienci.**

Nowa waluta



Pieniądz



Czas



Wygoda

*W tej branży można być liderem,
można być naśladowcą
albo zostać rozjechanym.*

Lee Iacocca



Dlaczego klienci odchodzą od ASO?



Niewygodna



**Percepcja
wysokich cen**



**Bardzo słaba
komunikacja**

Max Zanan, IDDS Group
NADA 2015

 Dla wygody klienta

Szybciej

Quick Lane

Blżej

Mobilny mechanik



Stawki mechaników w USA



\$38-55

Mechanik liniowy
A/B



\$20-30

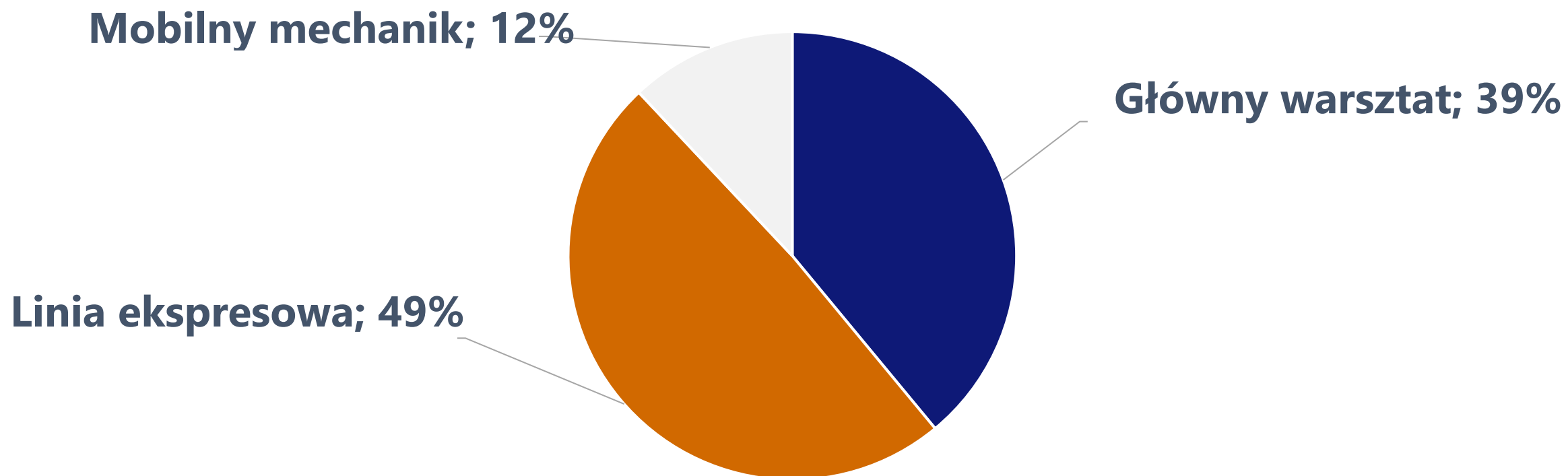
Mechanik mobilny
B/C

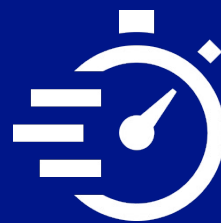


\$18-22

Mechanik ekspresowy
C

Zlecenia naprawy - sierpień 2023





Quick Lane – Linia Ekspresowa

Szybciej

PODEJŚCIE STANDARDOWE

Wymiana oleju
Filtry
Wycieraczki
Żarówki
Opony

Następny!

PODEJŚCIE STANDARDOWE

Wymiana oleju
Filtry
Wycieraczki
Żarówki
Opony

PODEJŚCIE NIESTANDARDOWE

+ Wymiana hamulców
+ Wymiana płynów

...

+ INSPEKCJA
+ WIDEO
+ ODKUP

Zespół 2 mechaników linii ekspresowej



„Suchy”



„Mokry”

Suchy Mechanik

Na górze

- > Światła
- > Akumulatory
- > Opony + rotacja
- > Filtry

**Checklista
wielopunktowa**

Mokry Mechanik

Na dole

- > Olej
- > Filtr oleju

Wideo

Przykład: wymiana oleju - 25 min

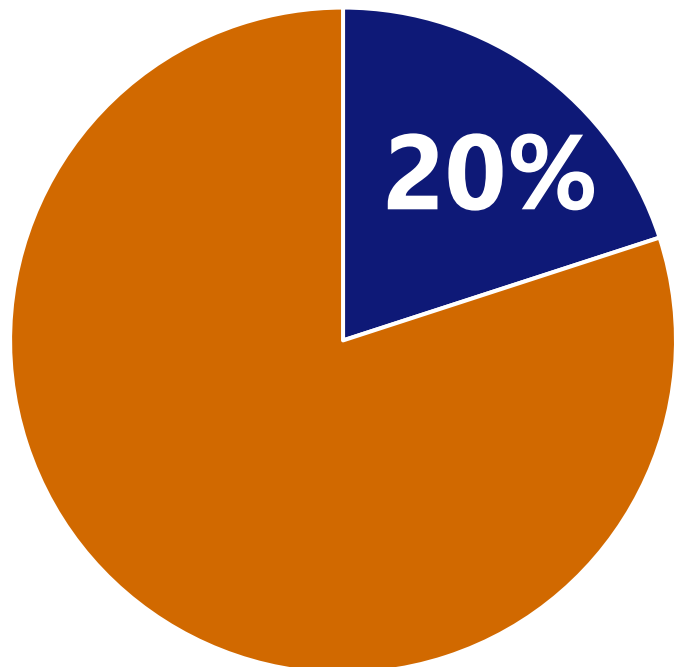
**Inspekcja + wycena + wideo
(10 min)**



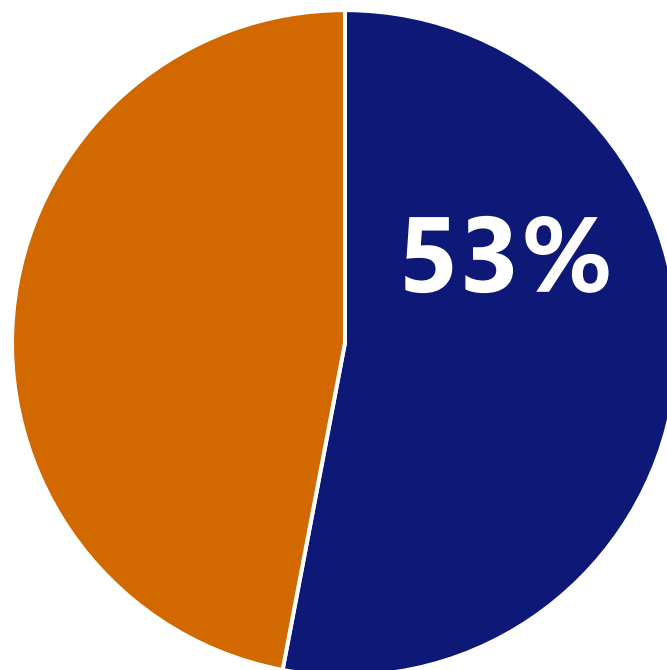
**Decyzja klienta
średnio 8 min**

Po 37 minutach prawdopodobieństwo dosprzedaży spada do 10%!

Optymalna konfiguracja dosprzedaży



Średnia ilość
samochodów z linii
ekspresowej
migrujących do
głównego warsztatu



Średnia ilość
rekomendowanych
rozszerzeń
aprobowanych przez
klientów

Marki popularne

+ \$125

Marki luksusowe

+ \$260

średnio na
zlecenie naprawy

Sekret szybkich wycen?

- 1. Family pricing**
- 2. Automatyzacja procesu**
- 3. Trening doradców i mechaników**

Mechanik > Klient > Mechanik 8 min

Mechanik > Części > Doradca > Klient > Doradca > Mechanik

45 min

Klucz do sprawnej linii ekspresowej?



**Efektywne planowanie serwisu
oparte o czas pracy mechaników.**



Nie ilość wizyt na głowę doradcy.

Today Week Month Other period

Shop appointment efficiency

48

Hours available

63.9

Hours invoiced

6.2

Expected upsell

146%

Efficiency

Appointments

27

Total

33%⁹

Made by

Bookings

Today Tomorrow This week All

All hours

2.4/48.0h

Main Shop

35.1/30.0h

Express Lane

17.3/18.0h

All appointments



Bill Atkins

5/6

Kenn Hooker

6/6

Bill

Joseph Sanchez Mar... 1/6



07:30 AM



Michael Allen
2017 Audi Q7



6

Kyle Andes

Customer



07:30 AM

Theresa
Roberts
Golfcart
2018 Audi Q7



10

Bill Atkins

Adrian Caswell
SVC





Dodatkowe 4 godziny

Czy linia ekspresowa jest opłacalna?



Niższe koszty
osobowe



Powtarzalne czynności =
szybkość = wysoka marża

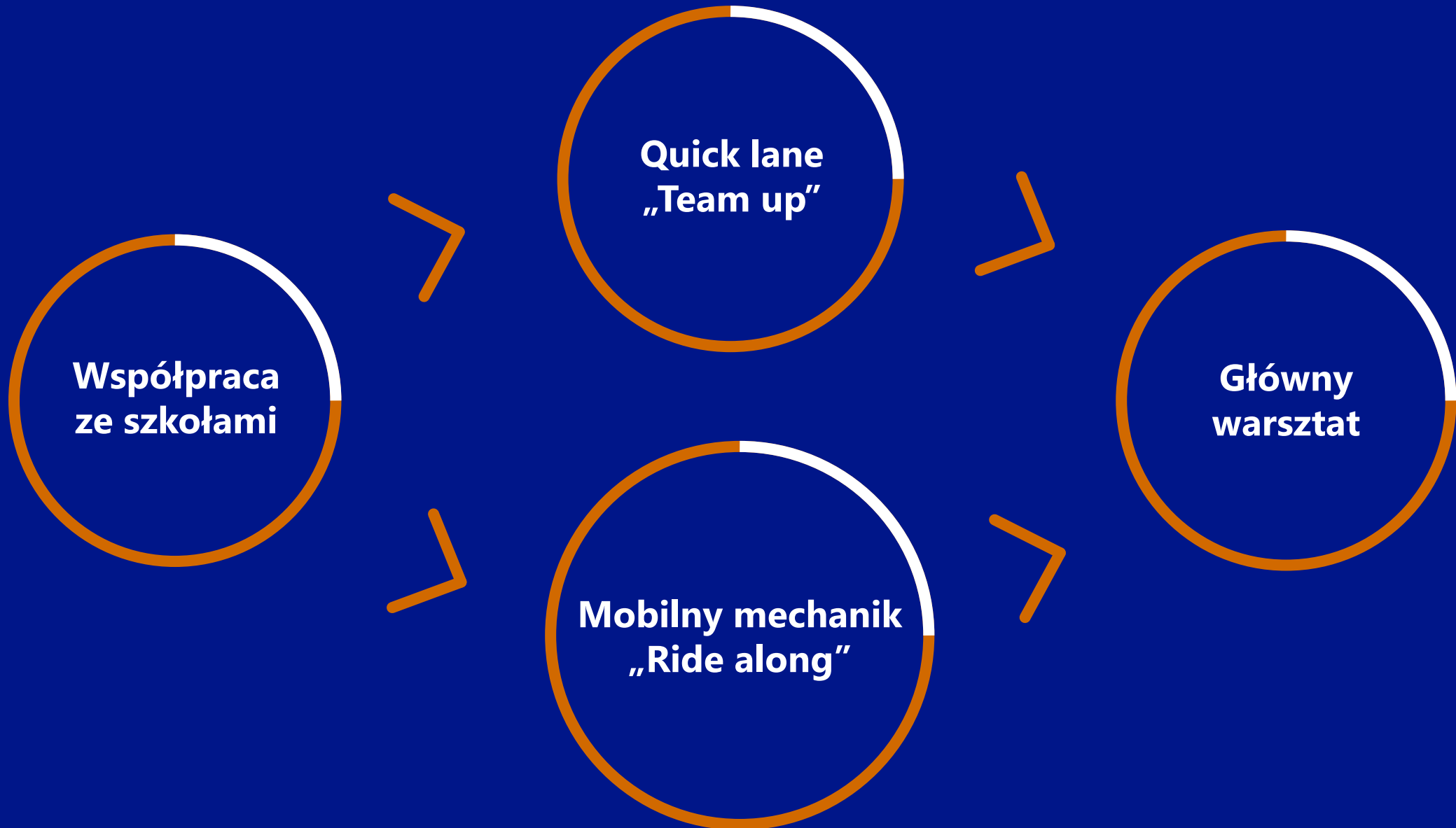


Dłużej otwarty
warsztat



Rozwój / szkolenie własnych
mechaników

Progresywna ścieżka kariery mechaników





Mobilny Mechanik Wygodniej

Service Reception

Mercedes-Benz

 **MOBILE SERVICE**
by Walter's Mercedes-Benz of Riverside

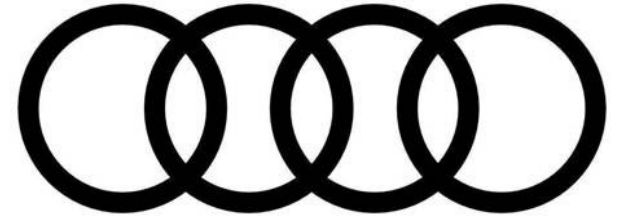


OUR TECHNICIANS. YOUR LOCATION.

walter's
Mercedes-Benz
of Riverside
3213 Adams/Auto Center Dr.
Riverside, CA 92504



The next big thing?



...

The next big thing?



**Dopłata
do Vana**

\$25,000

**Dopłata
do każdej
wizyty**

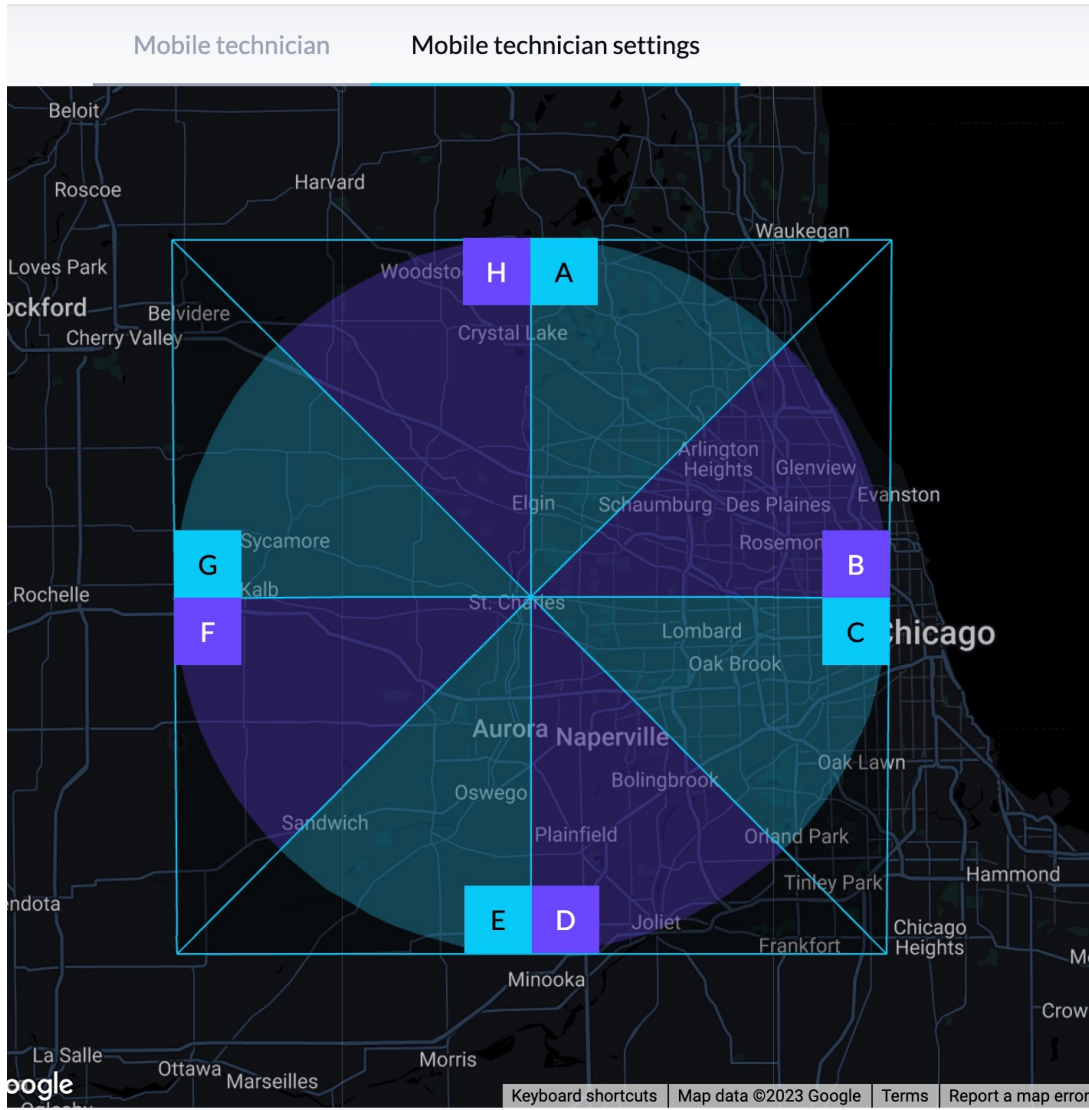
\$140

**Bonus za
każde
zlecenie**

\$140

Planowanie pracy mechaników mobilnych

Remote Service



Collapse details >

Mobile technician settings



Nunez Yair



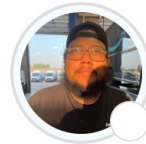
Sanchez Parra Is...



Dillon Anthony



Ferguson Tyler



Parra Justin

Service zones
Max distance 30 miles.

Monday

A B C D E F G H

Wednesday

A B C D E F G H

Friday

A B C D E F G H

Sunday

Tuesday

A B C D E F G H

Thursday

A B C D E F G H

Saturday

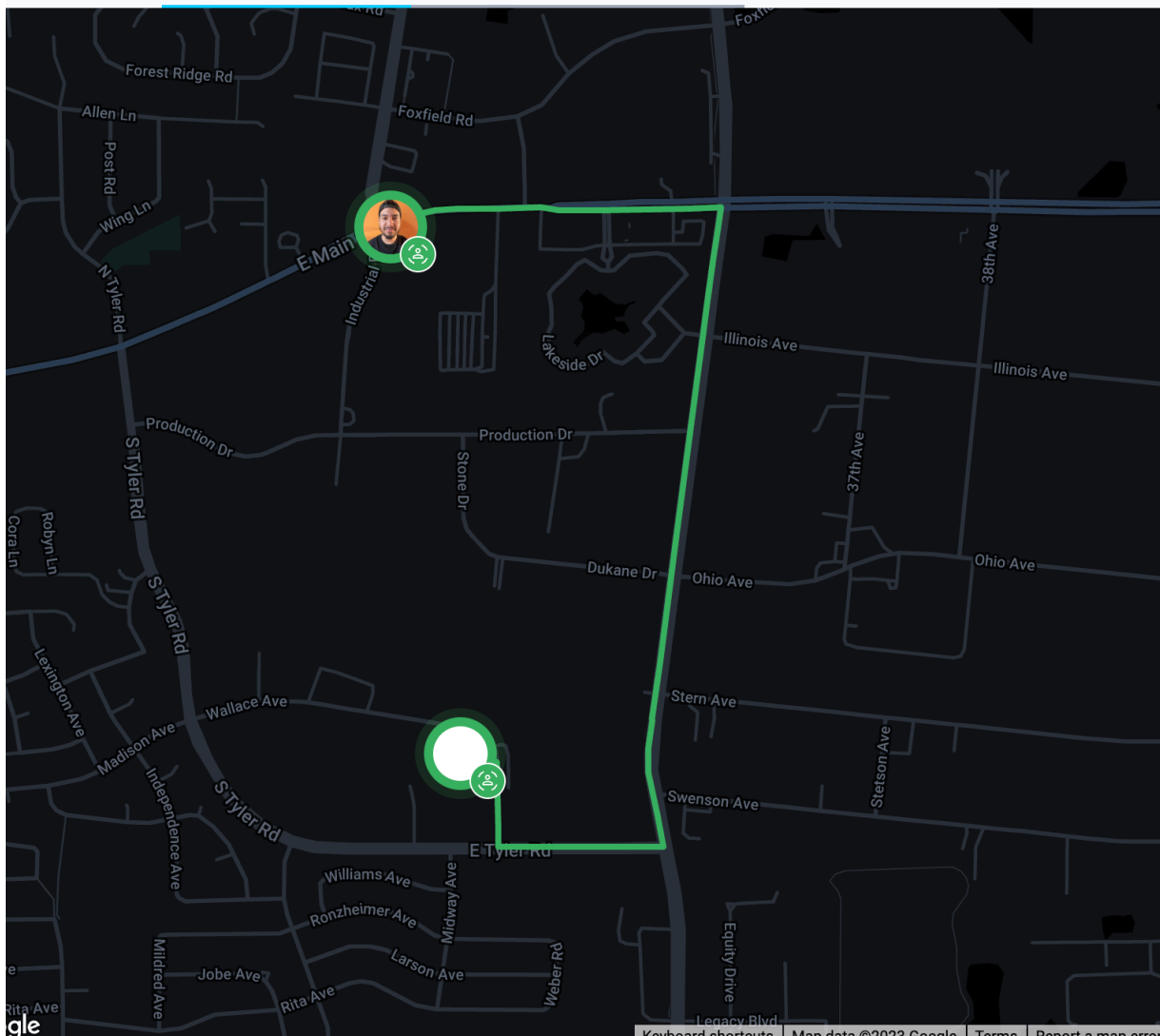
A B C D E F G H

Planowanie pracy mechaników mobilnych

Remote Service

Mobile technician

Mobile technician settings



Collapse details >

Other period | v

From 18 Sep 2023 To

Upcoming ²⁰

Completed ⁰

08:30 AM | 2023/09/18

RO: 535191

2022 Ford F-250
super duty

Danny Speranza
6306383237

370 Joseph Drive South Elgin 60177 Illinois



Technician
Nunez Yair

Distance
8.7

Edit job

11:30 AM | 2023/09/18

RO: 535231

2019 Ford F-250
super duty

Chad Carls
6302046472

1815 Wallace Avenue St. Charles 60174 Illinois



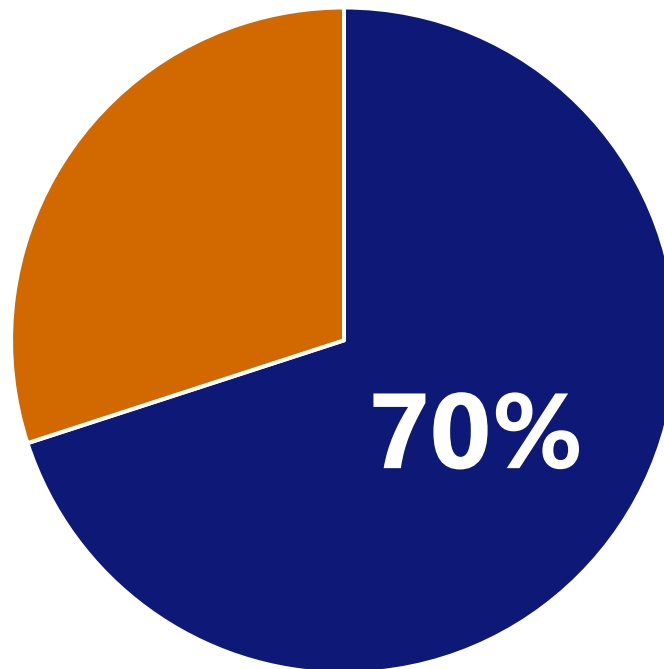
Technician
Nunez Yair

Distance
1.84

Edit job

6+ wizyt
dziennie

Gdzie są te żyły złota?



**70% akcji serwisowych (recalls)
może być zrealizowanych przez
mobilnego mechanika**

Gdzie są te żyły złota?



Floty



Wypożyczalnie



Lotniska

BOZARD



We Service Most Makes & Models

BUILT *Ford* PROUD



WE WORK WHERE YOU WORK!

Introducing Ford Mobile Service.
Call us, we'll come to you!

Call 904.592.3346
To Schedule

*Limited mileage availability. Exclusions may apply. Contact dealer for details.

WE'LL COME TO YOU!

Our Mobile Service provides customers with a convenient option to service their vehicle at home or work, while still receiving the quality and expertise from our trusted technicians using genuine parts.

Call us at **904-592-3346** to schedule your next convenient Mobile Service.



Wymiana oleju
Filtry
Hamulce
Akumulatory
Rotacja opon
Update oprogramowania
Lampy

AKCJE SERWISOWE

36

vanów na drodze!



HAWK
VOLKSWAGEN of JOLIET

**Our Service Department
Comes to You!**

At your home, office or even in a road side emergency!



Volkswagen
Mobile Service



\$60-80

Convenience fee

12%

Migracji do głównego warsztatu

96+

NPS



Jesteście jedynie ograniczeni
swoją wyobraźnią.

Dziękuję



Bartosz Czerwiński

getCarmen.com