

WZMACNIANIE CX POPRZEZ BUDOWANIE DOŚWIADCZENIA PRACOWNIKA NA PRZYKŁADZIE MARKI CUPRA



Tomasz Wróbel
Andrzej Trutkowski

JEST DOBRZE A MOŻE JEDNAK ŹŁE...?

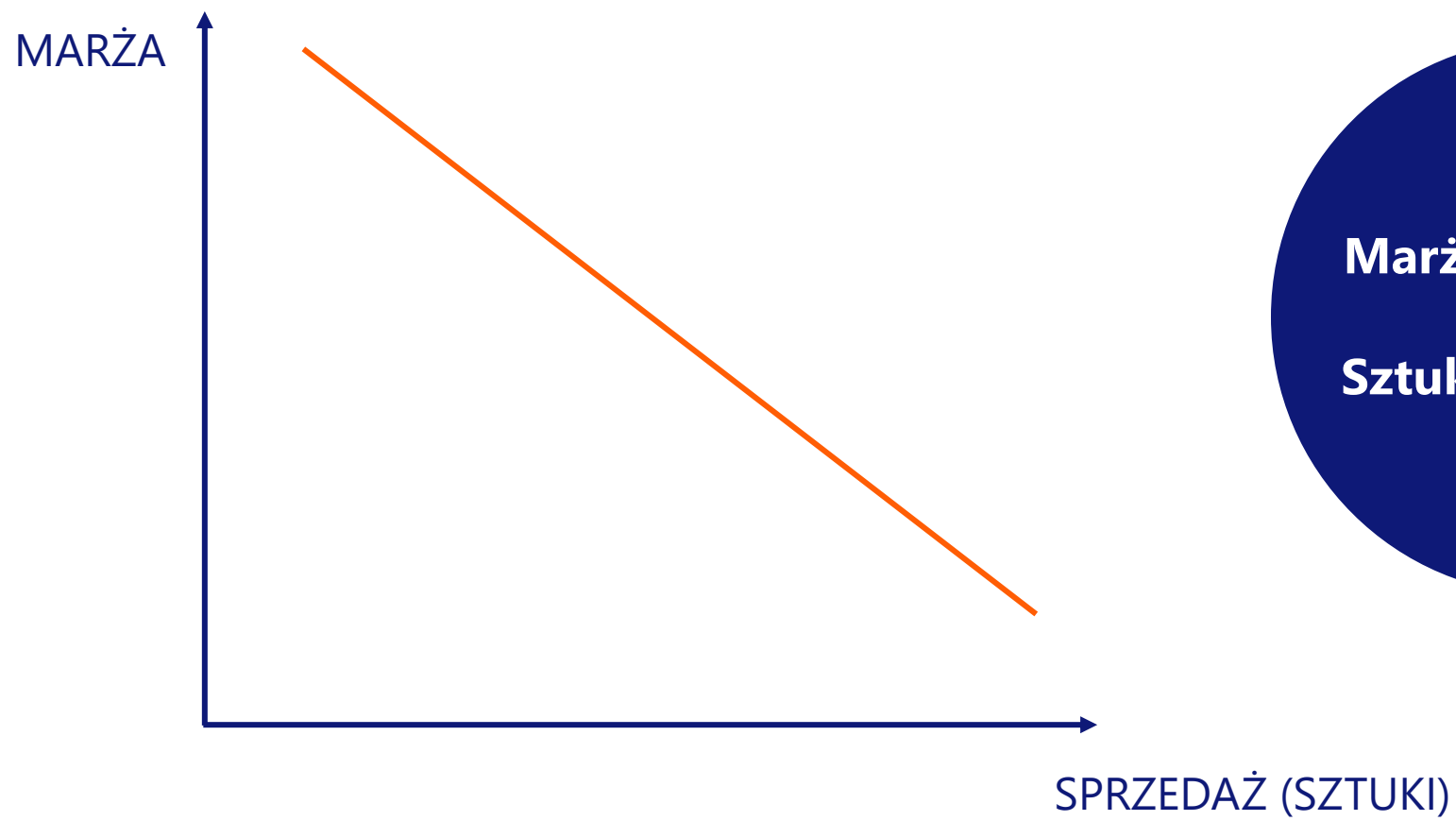


Rynek rośnie –
wraca dostępność



Rynek Klienta
czyli
walka o sprzedaż

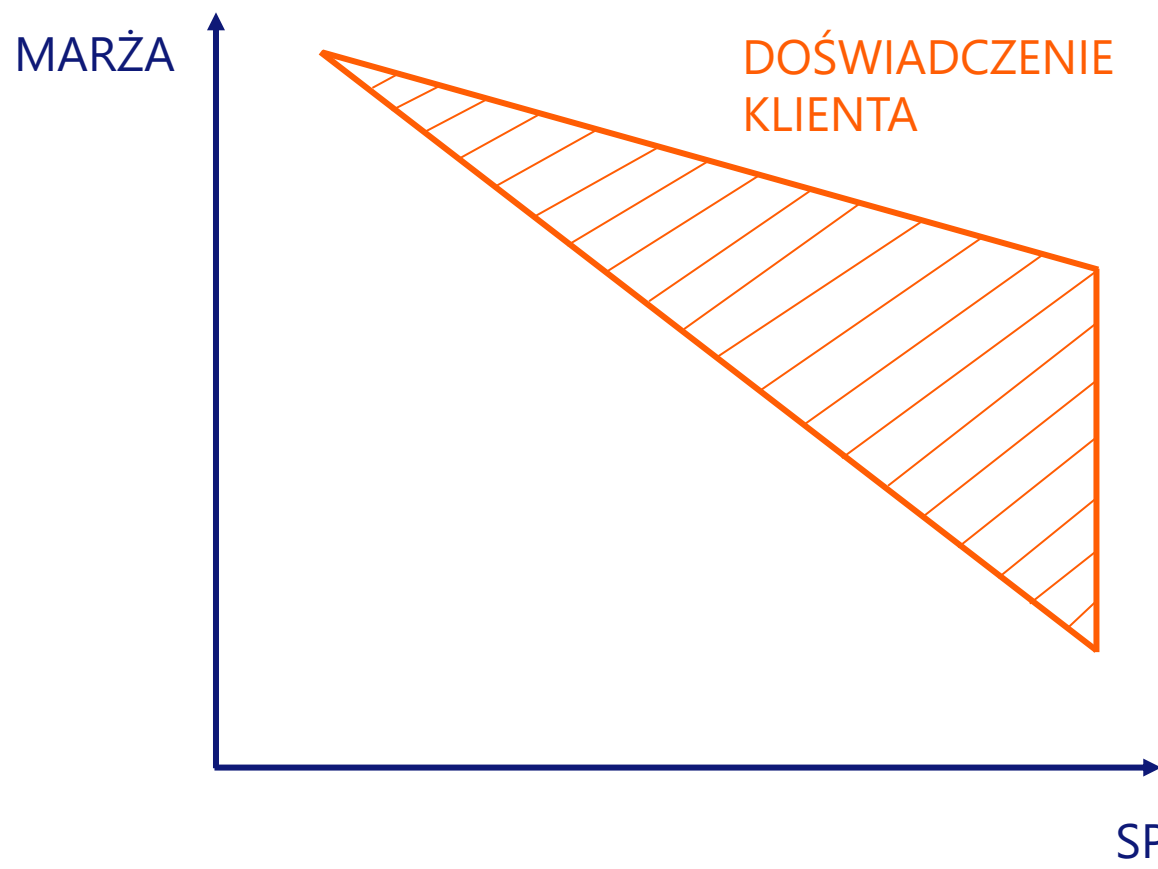
DYLEMAT



Marża czy sztuki?

Sztuki czy marża?

Doświadczenie Klienta [CX]



**Doświadczenie
Klienta
+
Sztuki
=
Wyższa marża**





DOŚWIADCZENIE PRACOWNIKA

Masz na nie wpływ!

ROTACJA PRACOWNIKÓW

22%

średnia
w Polsce*

24%

średnia dla
handlowców*

30%

szacowana średnia
dla handlowców
Automotive

35%

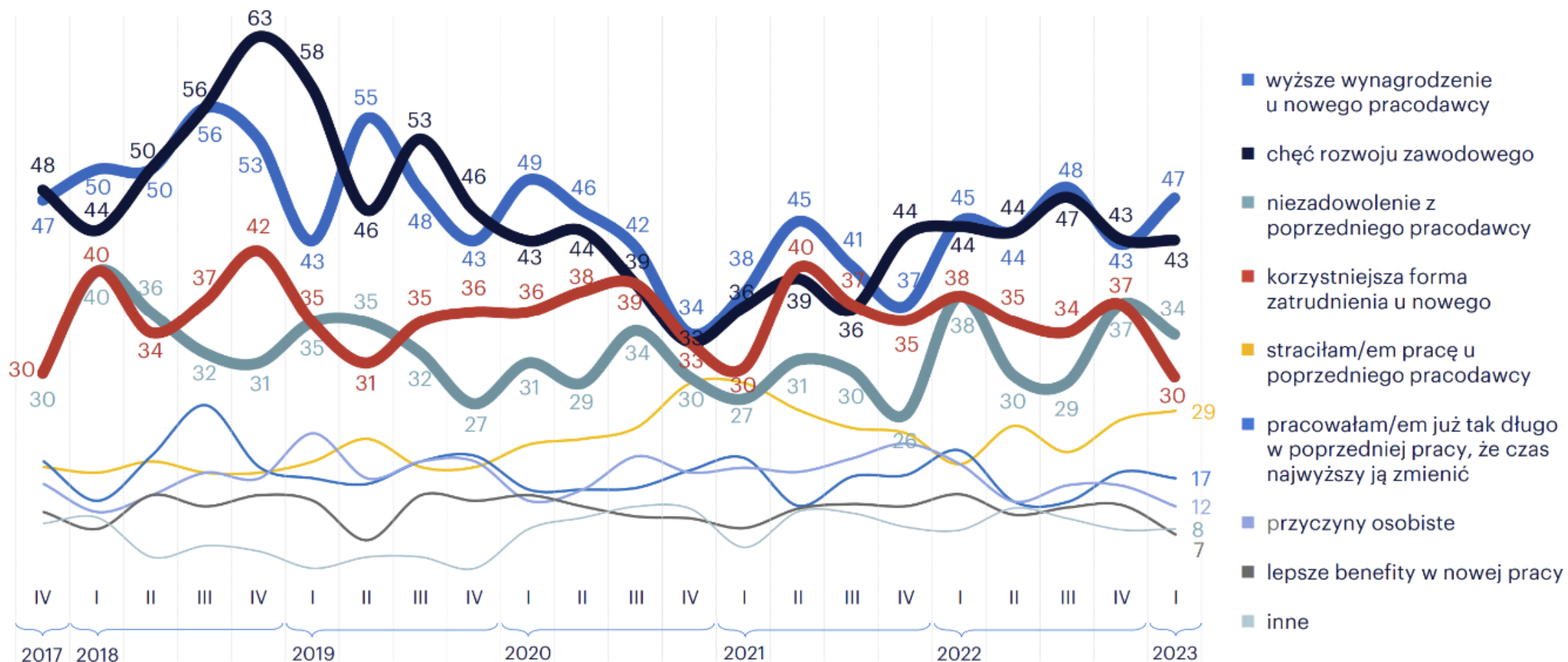
średnia dla
grupy 20-29 lat*

+20%

zmiany stanowiska
u pracodawcy*

*| Monitor Rynku Pracy. Q1 2023 Badania cykliczne Randstad

POWODY ROTACJI PRACOWNIKÓW



*| Monitor Rynku Pracy. Q1 2023 Badania cykliczne Randstad

POWODY NIEZADOWOLENIA?

**Dojazd: o jeden
przystanek bliżej**

**Oczekiwana
przerwa na trening
siłowy
od 13.00 do 14.00**

**Za „sztywny”
dress code u
innego Dealera**



**Zatrudniamy ludzi z powodu
ich wiedzy i umiejętności,
a zwalniamy
z powodu tego jakimi ludźmi są.**

ROZPOZNAJESZ ICH?



DLACZEGO ICH ODRZUCONO?



10
centymetrów



30
groszy

Koszt nieudanej rektutacji

5943 zł
brutto

3
miesiące

Koszty nieudanej rekrutacji

5943 zł
brutto

3
miesiące

?

Ile na tym straciłeś?

91 896 zł

- 1 Wartość wynagrodzenia brutto pracodawcy na danym stanowisku pracy oraz liczbę miesięcy przepracowanych przez pracownika na tym stanowisku.
- 2 Koszty administracyjne związane z odejściem pracownika.
- 3 Poniesione już wcześniej koszty rekrutacji odchodzącego pracownika.
- 4 Koszty rekrutacji mającej zapełnić wakat powstały w wyniku odejścia.
- 5 Koszty przygotowania stanowiska pracy.
- 6 Koszty badań lekarskich.

7

Koszty szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych.

8

Koszty czasu poświęconego już przez innych pracowników na wdrożenie pracownika, który odchodzi.

9

Koszty czasu, który zostanie poświęcony przez innych pracowników na wdrożenie nowej osoby.

10

Koszty obniżonej wydajności pracowników w okresie wdrożenia.

11

Koszty nadgodzin pracowników, którzy zastępują odchodzącą osobę.

12

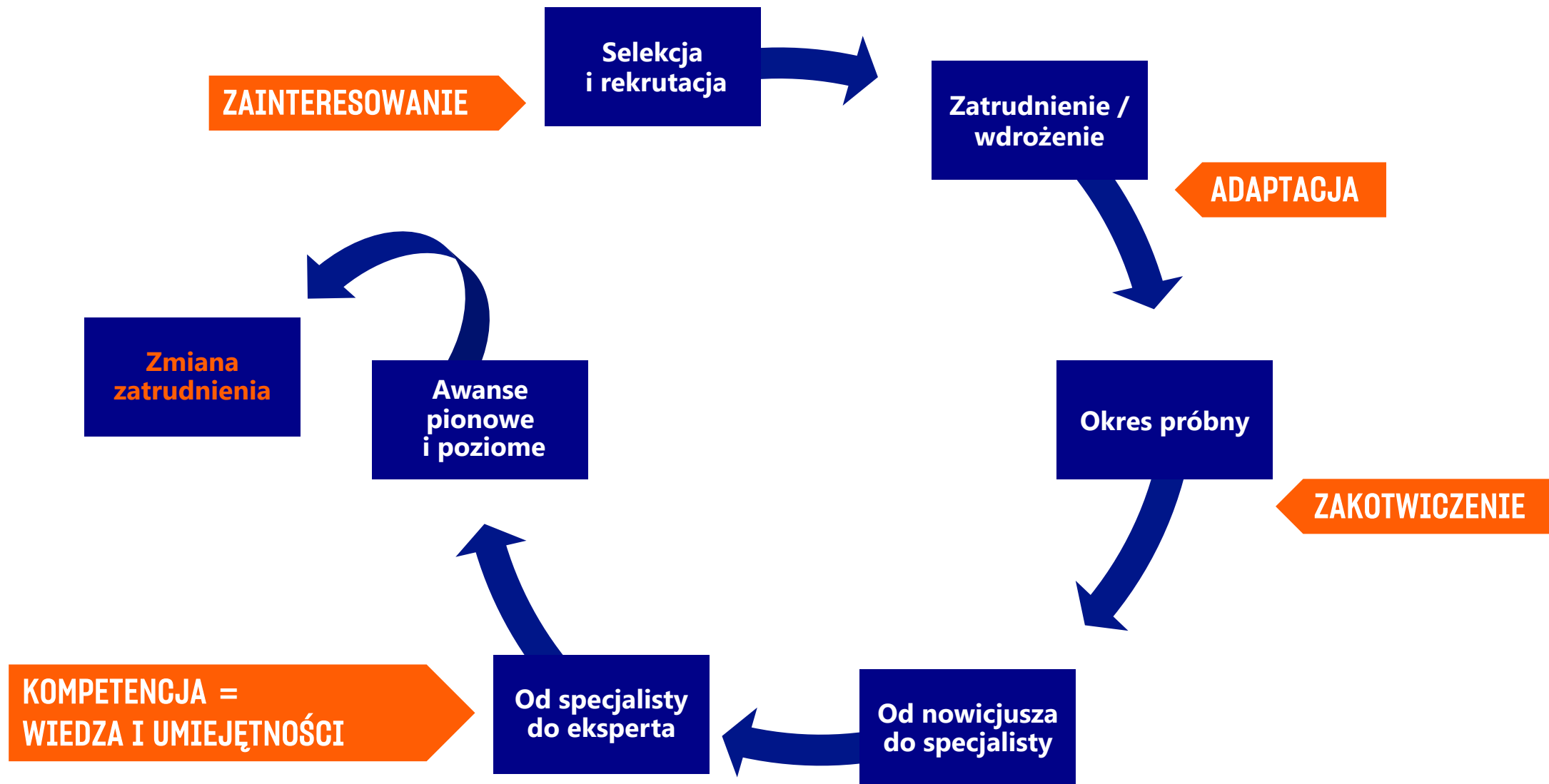
Koszty utraconych korzyści biznesowych w czasie, kiedy stanowisko jest nieobsadzone.



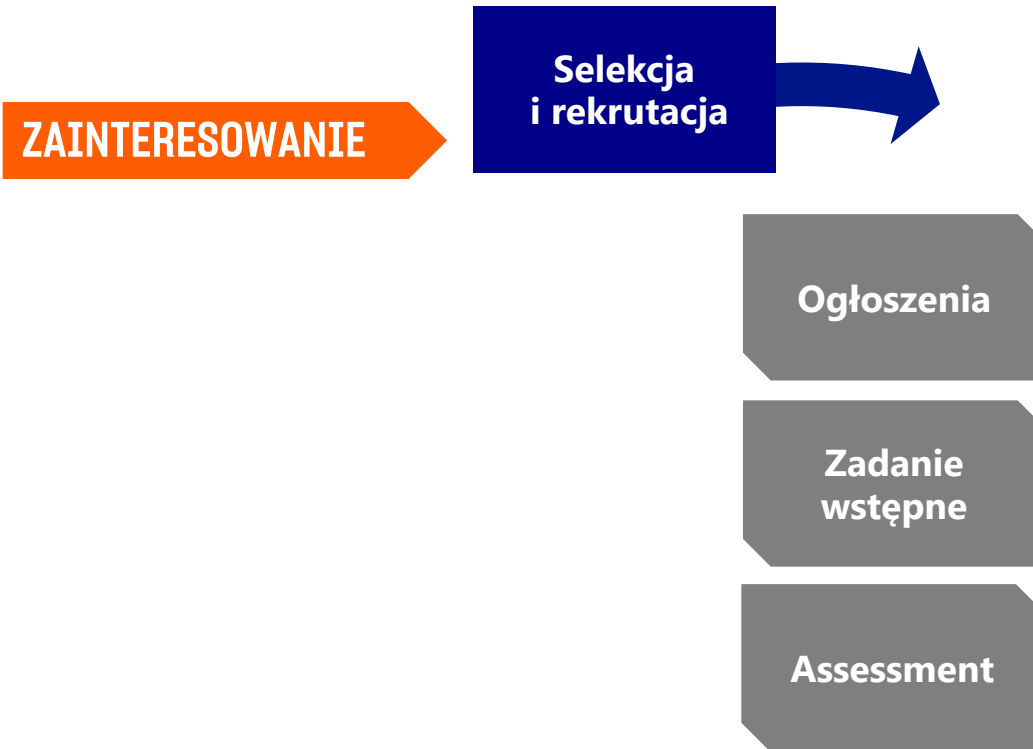
JAKI MA BYĆ CUPRA MASTER?

wspólne wytyczne: globalne, ścisłe, decydujące
oraz takie same metody weryfikacji

„CYKL ŻYCIA” PRACOWNIKA



REKRUTACJA



OGŁOSZENIE

Czy starczy Ci odwagi
by dołączyć do zespołu CUPRA?

Szukamy proaktywnych,
odważnych,
non-konformistów

Szukamy kogoś, kto jest w stanie
pracować popołudniami
i w soboty...



Czy starczy Ci odwagi, aby dołączyć do zespołu CUPRA w salonie "nazwa salonu"?

CHCĘ DOŁĄCZYĆ



Czy jesteś zdeterminowany w dążeniu do celu?

CUPRA to nie tylko marka samochodowa, lecz nowy sposób interpretacji sportowego charakteru. Dostarcza niepowtarzalnych wrażeń z jazdy, które są progresywne, nowoczesne i dedykowane prawdziwym entuzjastom samochodów z całego świata.

A my szukamy naszego kolejnego CUPRA Mastera. Twoja rola będzie bardzo ważna. Będziesz tworzyć niepowtarzalne i indywidualne doświadczenia skierowane do wszystkich naszych klientów — zarówno w kanałach tradycyjnych, jak i cyfrowych.

Jeśli masz w sobie odwagę, pasjonujesz się samochodami, masz umiejętności cyfrowe i komunikacyjne, możesz stać się jednym lub jedną z nas. Witamy w zespole!



CUPRA Master. Ta praca nie jest typowa.

CUPRA to styl życia i sposób myślenia. Dlatego szukamy ludzi o innym nastawieniu, odważnych, ale jednocześnie z proaktywnym podejściem do życia. Non-konformista o doskonałych umiejętnościach komunikacyjnych.

Aby zostać „CUPRA Masterem”, potrzebujesz udokumentowanego doświadczenia w zakresie obsługi klienta. Ponadto, bardzo ważne jest Twoje autentyczne zainteresowanie motoryzacją i mobilnością, ponieważ będziesz punktem kontaktu z naszymi klientami, starannie budującym długotrwałe relacje.

CUPRA Master to zaangażowana osoba o niewyczerpanym potencjale. Dlatego potrzebujemy kogoś z elastycznym podejściem do środowiska pracy, kto jest skłonny pracować wieczorami oraz w weekendy. Kogoś, kto będzie dostępny, gdy klient znajdzie się w potrzebie, choć nasz standardowy tydzień roboczy trwa od poniedziałku do soboty. Szukamy kogoś na pełny etat.

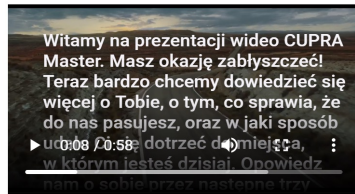


ZADANIA WSTĘPNE A MOTYWACJA

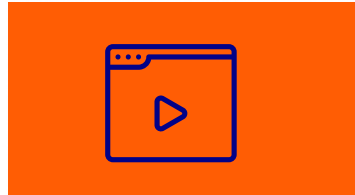
Other Assessment Results

Rozmowa wideo CUPRA

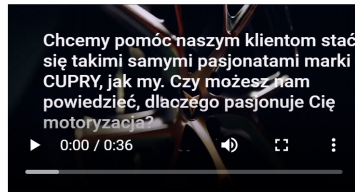
Question #1: Text



Answer #1: Text



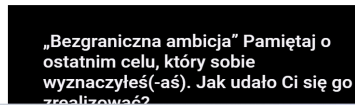
Question #2: Text



Answer #2: Text



Question #3: Text



Answer #3: Text



mail



wideo/foto



krótka analiza

ASSESSMENT - badanie całodzinne



1

Prezentacja auta



2

Zadanie zespołowe



3

Publikacja social media i reagowanie



4

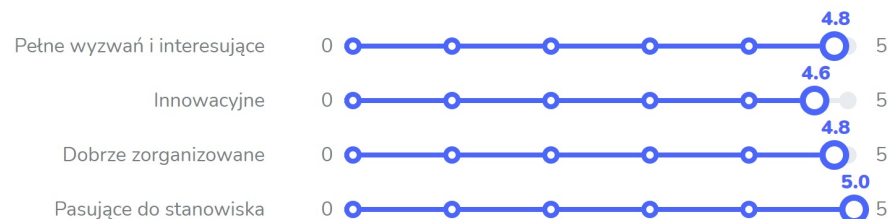
Dwie scenki sprzedażowe

CO NA TO KANDYDACI?



2. Oceń poszczególne kategorie w skali 1 do 5, gdzie 1- to bardzo źle, 3- średnio, a 5 - bardzo dobrze. Z Twojego punktu widzenia ćwiczenia były:

5 participants



3. Oceń poszczególne kategorie w skali 1 do 5, gdzie 1- to bardzo źle, 3- średnio, a 5 - bardzo dobrze. Sposób w jaki traktowali mnie prowadzący (Assessorzy)...

5 participants



4. Oceń w skali 1 do 5, gdzie 1- to bardzo źle, 3- średnio, a 5 - bardzo dobrze.

5 participants



5. Dodatkowe informacje jakie chcesz nam przekazać: informacje zwrotne, uwagi, pomysły?

Bardzo ciekawe doświadczenie, pozwalające wyciągnąć wiele wniosków. Pokazuje obszary, nad którymi trzeba jeszcze popracować pomimo dużego doświadczenia, a także udoskonalić te, które są naszym atutem

Dużo cennych uwag na przyszłość.

Assesment był świetny! Bardzo doceniam pracę, zadania osób oceniających moją kompetencje. Uważam, że dobrze czasami jest posłuchać o swoich wadach i zaletach. Daje to dużo do myślenia i pokazuje nad jakim obszarem siebie trzeba jeszcze popracować.

REKOMENDACJE?

Proste zadania praktyczne

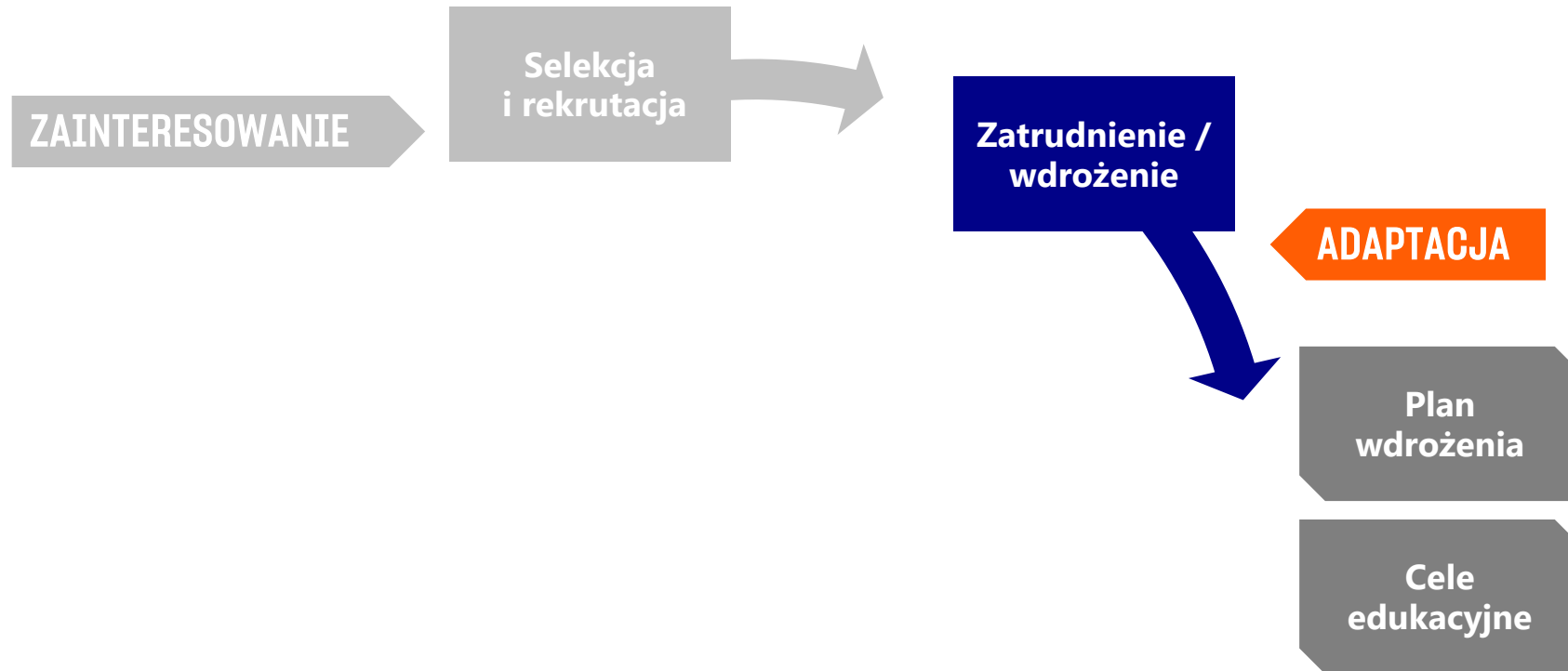
Takie same dla każdego

Obserwuj zachowania

Porównaj z oczekiwaniem

Bardziej
trafne
rekrutacje

MOMENT PRAWDY



ONBOARDING. 15 dni – 15 zadań

WPROWADZENIE CODZIENNE SZKOLENIE QUIZ - POJEDYNEK TABLICE WYNIKÓW



Zapraszamy na

ONBOARDING CUPRA

Andrzej, witaj w CUPRA Tribe / w Plemieniu CUPRA.
W tym programie szkoleniowym prześlemy Ci wiedzę i doświadczenie, które pozwolą Ci rozpocząć karierę w CUPRA.

TWÓJ PROGRAM DZIENNY

					75%		67%		50%
Temat 3 czw., 7 kwi		Temat 4 pt., 8 kwi		Temat 5 pon., 11 kwi		Temat 6 wt., 12 kwi		Temat 7 śr., 13 kwi	



JAZDY PRÓBNE I KONFIGUROWANIE OFERTY

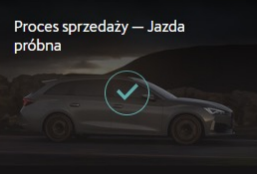
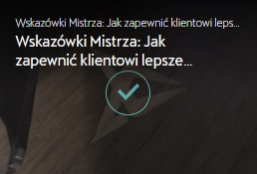
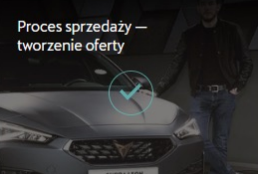
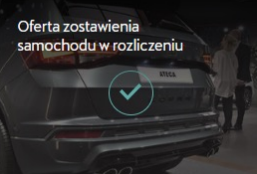
Jazda próbna to kluczowy moment w Podróży Klienta. To doskonała okazja, aby pokazać Klientowi, w jaki sposób CUPRA odpowiada na jego potrzeby, a także tego, jak wyglądałaby codzienna eksploatacja.

Jazda próbna wymaga przygotowania w celu zapewnienia idealnego jej przebiegu, zarówno pod względem przygotowania pojazdu, jak również trasy i argumentów.

Pamiętaj, że jazda próbna pozwala wykorzystać emocjonalny stan klientów i tym samym ruszyć proces zakupu do przodu.

Oprócz jazdy próbnej, omówiona zostanie również Twoja rola w procesie zostawienia samochodu w rozliczeniu, jak również kwestie, które należy uwzględnić podczas konfiguracji oferty dla klientów.

DZISIEJSZE TREŚCI DO SAMODZIELNEJ NAUKI

 Proces sprzedaży – Jazda próbna	 Wskazówki Mistrza: Jak zapewnić klientowi lepsze...	 Proces sprzedaży – tworzenie oferty	 Oferta zostawienia samochodu w rozliczeniu
--	--	--	---

DZISIEJSZE ZADANIA

- ☐ Umów się i wykonaj jazdę próbną u jednego z konkurentów.
Czy jest to skomplikowany proces? Czy udzielone wyjaśnienia były wystarczające? Co można by było usprawnić?
- ☐ Spotkaj się z osobą odpowiedzialną za wycenę samochodu pozostawianego w rozliczeniu z waszego Dealerstwa.
Dowiedz się o celach i sposobach prowadzenia wyceny.

ZASOBY

SPRAWDŹ SIĘ W

QUIZ – POJEDYNEK

Rzuć wyzwanie kolegom, zdobywaj punkty i sprawdź swoją wiedzę.
Kliknij START poniżej, aby zagrać w Quiz - Pojedynek

REKOMENDACJE?

Opiekun wdrożenia

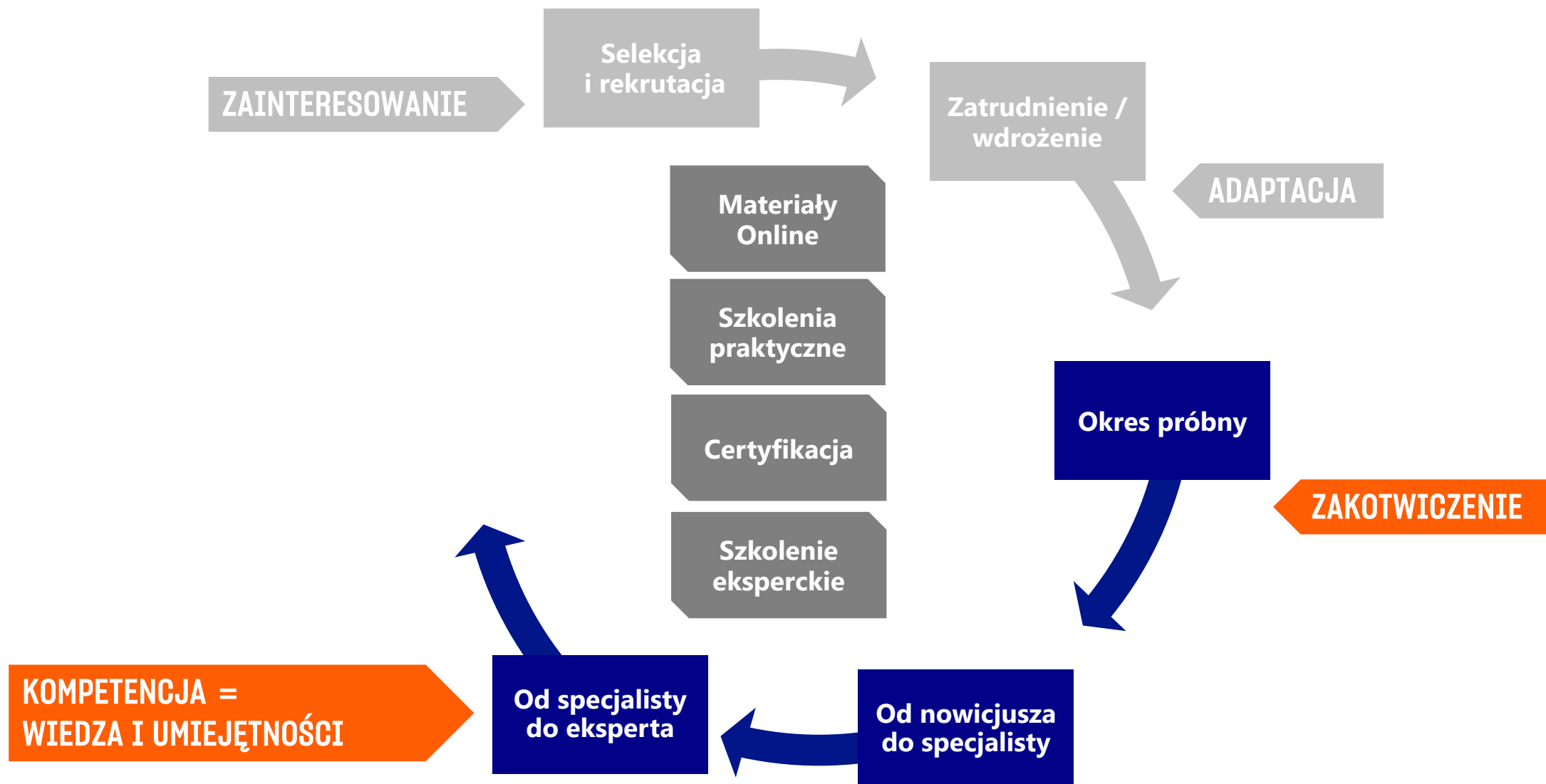
Plan dzienny na 14 dni

Postaw cele „edukacyjne”

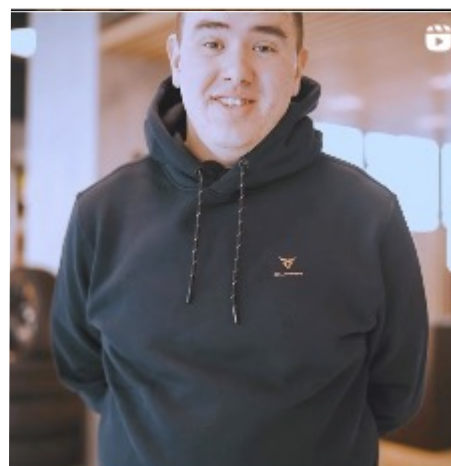
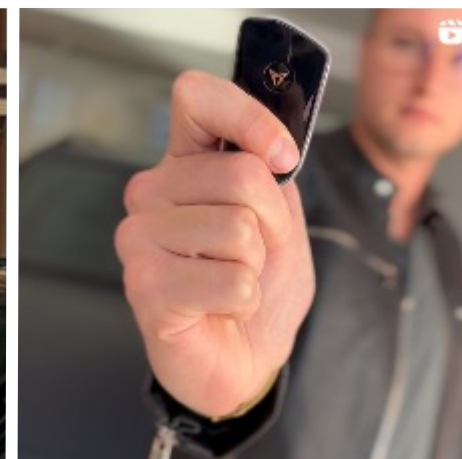
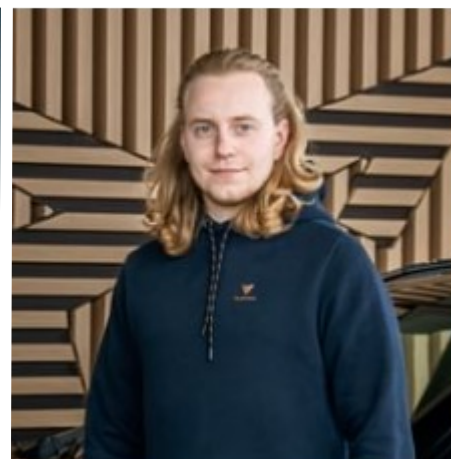
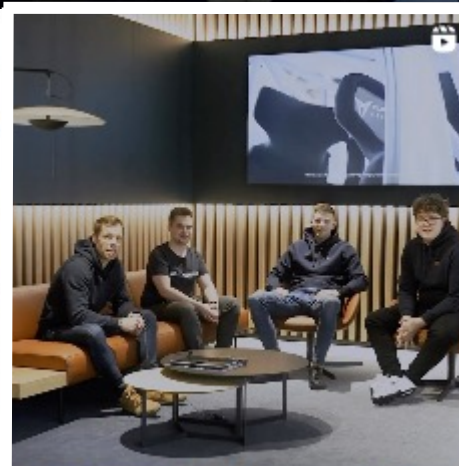
Sprawdzaj i oceniaj

Jasność
zasad
i autorytet
Kierownika

PROGRAMY ROZWOJOWE



AUTENTYCZNOŚĆ I PASJA





UMÓW SIĘ NA JAZDĘ TESTOWĄ



MACIEJ SKAWIŃSKI
VIN 128D141240GF094



SKĄD WIEMY, ŻE TO DZIAŁA?



OPINIE GOOGLE

Oceny
Google
4,9

skala: 1-5



Krzysiek Pruszyński
10 opinii

★★★★★ 8 miesięcy temu

Rewelacja! Salon, filozofia marki, cupramasterzy (polecam współpracę z Panem Bartkiem) obsługa klienta - wszystko na najwyższym poziomie! Formentor zakupiony we wrześniu i dalej zachwyca :))



Krystian Siarek
Lokalny przewodnik · 32 opinie

★★★★★ miesiąc temu

100% najlepsza obsługa i przyjęcie klienta w tym salonie. Polecam! Dziękujemy z Leosiem i pozdrawiamy :)



POZYCJA MARKI

+93%

Sprzedaż w EU
'22 vs '21



+161%

Sprzedaż w PL
Styczeń-Wrzesień
'23 vs '22

REKOMENDACJE?

Traktuj pracowników wyjątkowo.

Doceniaj ich.

Na każdym etapie rekrutacji i rozwoju –
dbaj o ich pozytywne doświadczenie.

„Dawaj” pracownikom to, co oni mają
dawać Waszym klientom.

Zaangażowani
pracownicy
angażują
Klientów



DZIĘKUJEMY