

ASE

Ponad **30 lat doświadczenia** w motoryzacji

1993 Początek pracy w dziale części

Cały czas związany z branżą dealerską

Różne stanowiska w wielu markach

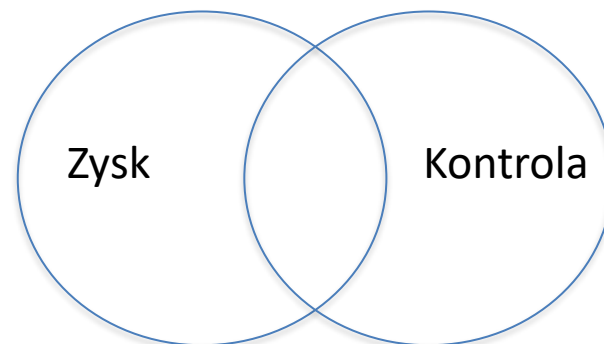


2003 11 lat pracy u producenta na wielu stanowiskach

2014 początek pracy w ASE

- Koncentracja na doskonaleniu procesów poprzez zarządzanie ludźmi
- Prelegent na konferencjach motoryzacyjnych na całym świecie
- Stała współpraca z kilkoma wybranymi partnerami
- Doskonalenie procesów biznesowych i rozwój kompetencji zarządczych

2 kluczowe obszary na których każdy dealer powinien się skupić:



- Samochody używane
- Serwis

Pod TWOJĄ kontrolą bardziej niż jakiegokolwiek inne

● Gdzie jej szukać?



Zysk z posprzedaży i działu aut używanych pokrywa wszystkie ogólne koszty działalności

Mniejsza zależność od wahań rynku samochodów nowych



● Czy to szansa?



- W każdym kraju jest miejsce na sprzedaż starszych i tańszych aut
- Ktoś na tym zarabia
- Ktoś zarabia na autach które Ty odsprzedajesz dalej
- Czemu nie powinieneś zarabiać na nich Ty?
- Przy niewiele większych kosztach działu, generujesz dodatkowy przychód



- Zwroty klientów
- Wyższe koszty przygotowania
- Nadszarpnięcie opinii
- Rozmycie obszaru zainteresowania osób zarządzających
- Niskie zwroty z inwestycji
- Niewłaściwe wykorzystanie przestrzeni na placu

● Co Cię wyróżnia?



- Reputacja na lokalnym rynku
- Zaufanie klientów
- Marka potwierdzająca Twą wiarygodność
- Łatwy dostęp do aut



● Jak to wygląda w większości dealerstw w UK ?



- Auta używane premium
 - Demówki
 - Auta kupione okazjnie od importera
 - Zwroty z wynajmu długoterminowego (wybrane)
- “Starsze” auta używane – jeśli jest miejsce na placu

- Wymaga to sporo czasu
- Nie zaczynaj, dopóki nie jesteś do tego przekonany
- Skupienie na sprzedaży proaktywnej i układaniu właściwych procesów
- Z pewnością musi to być OSOBNY DZIAŁ
- Czy masz wystarczające zasoby kadry zarządzającej?
- Zarządzanie stokiem jest kluczowe – nie możesz tego robić tylko gdy masz czas

Zacznij od marki własnej, marki którą klient zna
Pomaga wypełnić luki produktowe i cenowe w ofercie

Trade In – kluczowy dla startu
Buy in – kluczowy dla zysku

● Jakie są kroki?



- Planowanie
- Kupowanie
- Zarządzanie stokiem
- Sprzedaż

Najlepsi sprzedawcy aut używanych,
to często najlepsi sprzedawcy aut nowych!



Co musisz zapewnić ?

- Miejsce na placu
- Miejsce w Internecie

Sprzedajesz zarówno online jak i w dealerstwie.

Tradycyjny plac NIE przeszedł do historii!

Zachęcaj do Trade-In ów

- Zakupy od innych dealerów
- Kupowanie jest tak samo ważne jak sprzedawanie
- Czego chcesz, a co możesz pozyskać?
- Jaki jest Twój idealny profil stoku?

Właściwe kupowanie to podstawowa różnica
pomiędzy dobrymi, a świetnymi!

Sprzedawcy aut używanych
VS
Sprzedawcy aut nowych i używanych

Co musisz wiedzieć ?

Źródła pozyskiwania

- Trade In
- Zakupy
- Średni koszt przygotowania auta
- Koszt przygotowania auta a szacowana cena sprzedaży

- To nie są nowe samochody
- Ustal standardy
 - Opony powinny mieć minimum 4 mm
 - Hamulce – powinny wytrzymać 6 miesięcy zakładając normalne użytkowanie
 - Wygląd zewnętrzny – wszystkie uszkodzenia jasno przedstawione i zaakceptowane przez klienta
 - Serwis – co najmniej 6 miesięcy przed następną zalecaną wizytą serwisową
 - Przegląd techniczny – wykonany tuż przed sprzedażą
 - Gwarancja dodatkowa (6 miesięcy) z opcją przedłużenia

● Ile samochodów powinienem kupować?



Optymalny wolumen stoku	40
Wolumen sprzedaży	35
Mniej przewidywalny trade in	15
Uzupełniany odpowiednią liczbą zakupów	20



To kwestia decydująca o powodzeniu lub porażce

- Modele / segmenty
- Rodzaje silnika
- Wiek
- Przedziały cenowe
- Przystępność cenowa

● Profilowanie stoku to klucz



		Price Point (euros)						
Car	Fuel	<3000	<5000	<7500	<8000	<9000	<10000	<12500
Small Car	Petrol							
	Diesel							
	Hybrid							
	Electric							
Medium car	Petrol							
	Diesel							
	Hybrid							
	Electric							
Large Car	Petrol							
	Diesel							
	Hybrid							
	Electric							
SUV	Petrol							
	Diesel							
	Hybrid							
	Electric							

3 najważniejsze KPI

- Rotacja stokiem (w skali roku)
- Zwrot z inwestycji
- Całkowite koszty operacyjne

Ilość dni na stoku

Najważniejszy wskaźnik w dziale

Dlaczego?

KPD

- Właściwie stosowane procesy kontroli stoku
- Rezultaty podzielony wg typów stoku
- Właściwe zarządzanie
- Brak emocji!



Co trzeba robić?

- Wprowadź procesy kontroli stoku
- Jasne decyzje zakup / sprzedaż
- Profilowanie stoku
- Błyskawiczne przygotowanie – błyskawiczne wydanie
- System wynagrodzeń gdzie kluczem jest szybki obrót stokiem
- Codzienne przeglądy placu
- Codzienna analiza statystyk internetowych
- Feedback od klientów
- Plan biznesowy oparty na szybkiej rotacji
- Tablice wynikowe
- Kupuj auta za gotówkę

Zwrot z inwestycji

Czy inwestujemy mądrze?

Dlaczego?

KPD

- Rotacja
- Mierzona konkretnymi modelami i segmentami
- Właściwie rozumiana i interpretowana



Co trzeba robić?

- Patrz na auta jak na pieniądze nie jak na auta
- ROI to główna miara sukcesu
- Szybko naprawiaj błędy
- Rectify Mistakes Quickly
- Ponownie inwestuj zyski
- Planuj stok na podstawie posiadanej gotówki
- Skupiaj się na 25% najdroższych samochodach
- Średnia wartość auta ma tu mniejsze znaczenie
- Tablice wynikowe
- Myśl jak inwestor

Wydatki jako % zysku brutto

Kluczowy czynnik wpływu na bezpośredni zysk działu sprzedaży

Dlaczego?

KPD

- Solidny biznesplan
- Kontrola zakupów
- Efektywne zarządzanie sprzedażą
- Analiza działań marketingowych

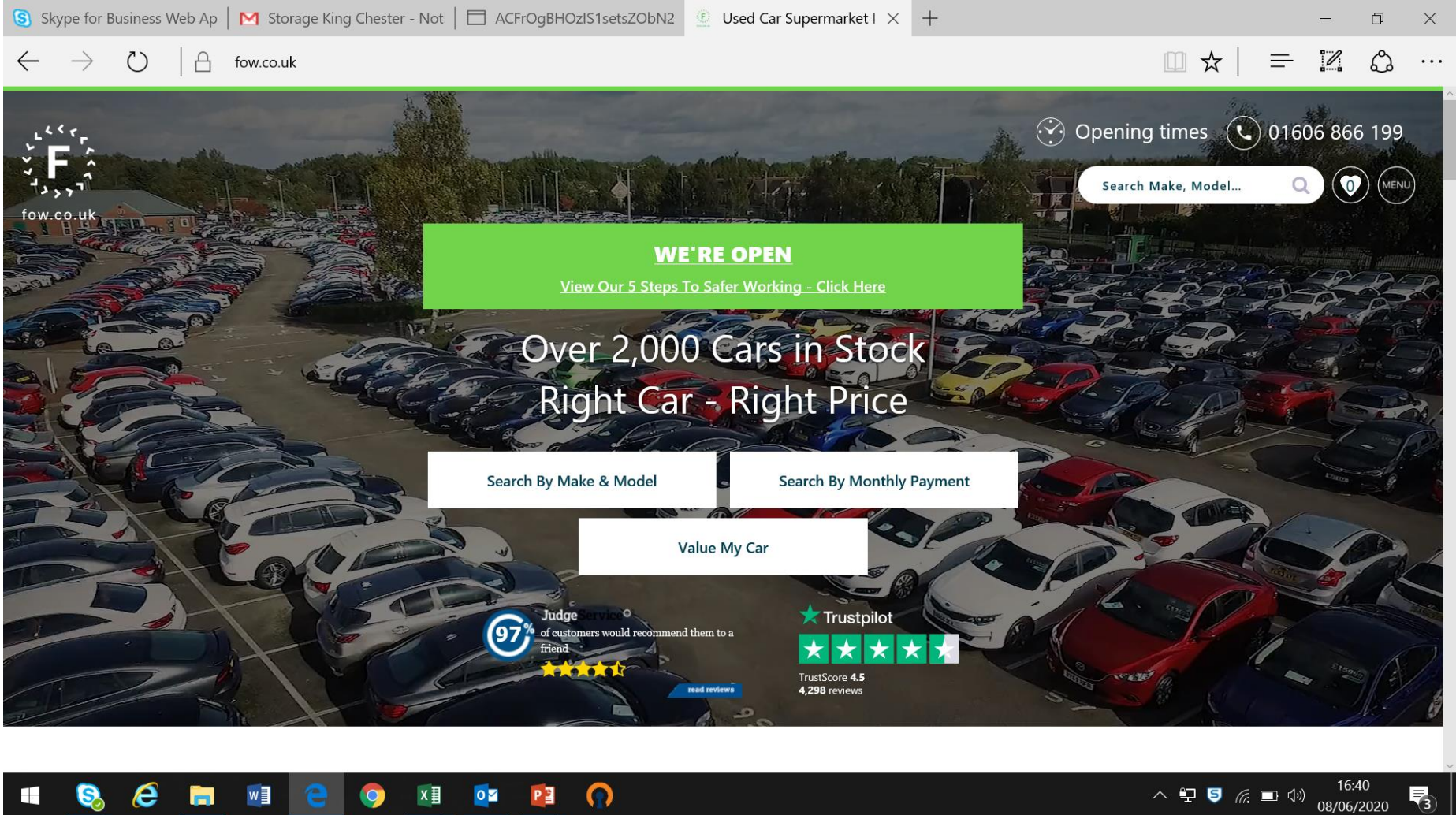


Co trzeba robić?

- Codzienne skupienie na wydatkach działowych
- Ustalony i zbalansowany model prowizyjny
- Plan marketingowy „Dziel, rządź i powtórz”
- Proaktywne podejście do stałych klientów
- Aktywne wykorzystanie aut demonstracyjnych
- Brak wydatków „inne” – każdy opisany
- Pilnuj kosztów!
- Comiesięczne księgowo spotkania podsumowujące

- Stok – 2.5 miliona Euro
- 225 aut na stoku (SIV 11,000)
- Roczna sprzedaż 1350 aut
- Zysk brutto 1.5 miliona euro
- Zysk brutto na samochód 1,100 euro / auto
- Stosunek wydatków do zysku brutto 80%
(3200 euro dziennie)
- Zysk netto 300 000 euro

- “Miękkie otwarcie”
- Cyfrowe drzwi do salonu



Skype for Business Web Ap | Storage King Chester - Noti | ACFrOgBH0zIS1setsZObN2 | Used Car Supermarket | × +

fow.co.uk

Opening times 01606 866 199

Search Make, Model...

WE'RE OPEN
View Our 5 Steps To Safer Working - Click Here

Over 2,000 Cars in Stock
Right Car - Right Price

Search By Make & Model | Search By Monthly Payment

Value My Car

97% of customers would recommend them to a friend

Trustpilot
TrustScore 4.5
4,298 reviews

Windows taskbar: 16:40, 08/06/2020

Wyszukiwanie po samochodzie



Skype for Business Web Ap | Storage King Chester - Noti | ACFrOgBHOzIS1setsZOBN2 | Used Car Supermarket |

fow.co.uk/used/cars?sort=price%7Casc&layout=grid&make=&range=&coin=&engine_size=&min_year=&max_year=&odometer_value=&r



SEARCH MAKE, MODEL...

01606 866 199 MENU

- MAKE & MODEL
- PRICE
- AGE
- MILEAGE
- SPECIFIC FEATURES
- POPULAR SEARCHES

Filter Makes:

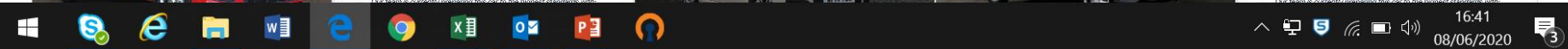
ALL A B C D F H J K L M N P R S T V

ABARTH (2) ALFA ROMEO (2) AUDI (130) BMW (155) CITROEN (24) DACIA (11) DS (13)

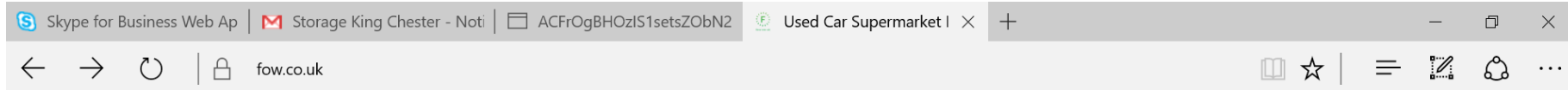
Hide Search ^

YOUR SELECTION (1608 MATCHES)

Price (Lowest) v



Wyszukiwanie po racie miesięcznej



WE HELP TO FIND THE FINANCE THAT WORKS FOR YOU

I WANT TO BORROW
Use the slider or enter your value

£ 6000

6,000 6000 20,000

- +

REPAYMENT PERIOD
Use the slider or enter your own value

36

24 36 48

- +

We calculate 36 monthly payments would be **£199.84**

Find Cars within this Payment

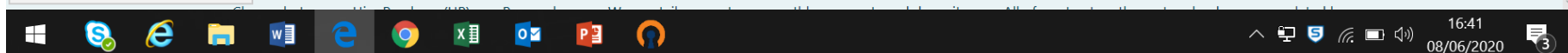
MONTHLY PAYMENT £199.84	DURATION 36 months	TOTAL AMOUNT PAYABLE £8,194.24	OPTION TO PURCHASE FEE £10.00	APR REPRESENTATIVE 12.9% APR	RATE OF INTEREST (FIXED) 12.11% PA
-----------------------------------	------------------------------	--	---	--	--

https://www.fow.co.uk/#finance-calc

2 WAYS TO FINANCE

WE WORK AROUND YOUR LIFESTYLE

FINANCE YOU CAN TRUST



Wyszukiwanie wg finansowania

Skype for Business Web Ap | Storage King Chester - Noti | ACFrOgBHOzIS1setsZOBN2 | Used Car Supermarket | +

fow.co.uk/used/cars?sort=price%7Casc&layout=grid&make=&range=&coin=&engine_size=&min_year=&max_year=&odometer_value=&

fow.co.uk

SEARCH MAKE, MODEL...

01606 866 199

Hide Search ^

YOUR SELECTION (380 MATCHES)

Price (Lowest) v

Up to £220p/m x From £170p/m x Reset



FORD ECOSPORT HATCHBACK 1.0 ECOBOOST ZETEC 5DR

2016, 26150 Miles, Petrol, 998cc, 24/03/2016, Manual, Kinetic Blue

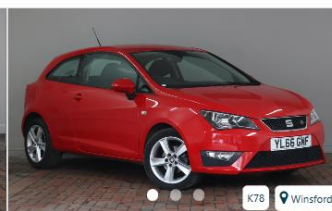
FINANCE FROM **£172**



VOLKSWAGEN GOLF DIESEL HATCHBACK 1.6 TDI 105 SE 5DR

2014, 45754 Miles, Diesel, 1598cc, 16/09/2014, Manual, Pure White

FINANCE FROM **£172**



SEAT IBIZA SPORT COUPE 1.2 TSI 90 FR TECHNOLOGY 3DR

2017, 22170 Miles, Petrol, 1197cc, 26/01/2017, Manual, Red

FINANCE FROM **£173**



JEEP RENEGADE DIESEL HATCHBACK 1.6 MULTIJET LONGITUDE 5DR

2016, 49790 Miles, Diesel, 1598cc, 24/03/2016, Manual, Black

FINANCE FROM **£174**



VAUXHALL ADAM HATCHBACK 1.4I SLAM 3DR

2017, 35330 Miles, Petrol, 1398cc, 05/09/2017, Manual, Blue

FINANCE FROM **£164**



Windows taskbar with icons for Skype, Edge, File Explorer, Word, Excel, PowerPoint, and a search icon. System tray shows network, volume, and battery icons, along with the time 16:43 and date 08/06/2020.

- Zarządzanie stokiem to KLUCZ
- Podziel swój stok na segmenty
- Cena / rodzaj płatności / wiek / kolor / etc.
- Mierz rotację w poszczególnych segmentach
- Zidentyfikuj „toksyczny” stok
- Współczynnik Trade in (wymuszony?)



● Inne szczegółowe KPI



- Inwestycja w stok w podziale na segmenty (w zł)
- Średni SIV na samochód – cały stok
- Średni SIV na samochód w segmentach
- Rotacja całego stoku
- Rotacja w podziale na segmenty
- auta czekające na przygotowanie, (w %) , (w zł)
- auta czekające na fotografie /wideo (w %) (w zł)
- auta czekające na wydanie (w %) (w zł)
- Średni czas przygotowania
- Średni współczynnik sprzedaży: wydanie (w dniach)
- Starzenie się stoku (w %) 30, 60, 90, 120 plus- cały stok
- Starzenie się stoku (w %) 30, 60, 90, 120 plus- w podziale na segmenty

● Czym jest toksyczny stok?

- Za dużo jednego modelu w porównaniu do zamówień na auta nowe
- Błąd zespołu – nie ukrywaj go!
- Przeszarzały stok
- Przesunięcie popytu
- Za dużo zamrożonych pieniędzy
- Wyciągnij wnioski!



Aktywne zarządzanie stokiem – codziennie, bez wyjątków !

Przed	Wstaw auto do warsztatu po ustaleniu zakresu prac
1 dzień	Sprawdź stan prac i stwórz pozycję „na sprzedaż” na stoku
3 dzień	Samochód powinien być wystawiony na sprzedaż i promowany w serwisach
20 dni	Przeanalizuj cenę w kontekście jazd testowych, statystyk internetowych i feedbacku handlowca
40 dni	Jak przy 20 ALE cena NA PEWNO musi zostać zmniejszona
70 dni	Przejrzenie statystyk internetowych, aktywności w social mediach, zrób samodzielną jazdę testową
90 dni	Ostatnia szansa – drastyczna obniżka ceny
110 dni	Kasacja / sprzedaż do komisji i wyciągnięcie wniosków

Zajmujemy się fachowo klientami kupującymi auta nowe.

Czas wprowadzić podobne standardy dla zapytań na auta używane.

Lejek sprzedażowy



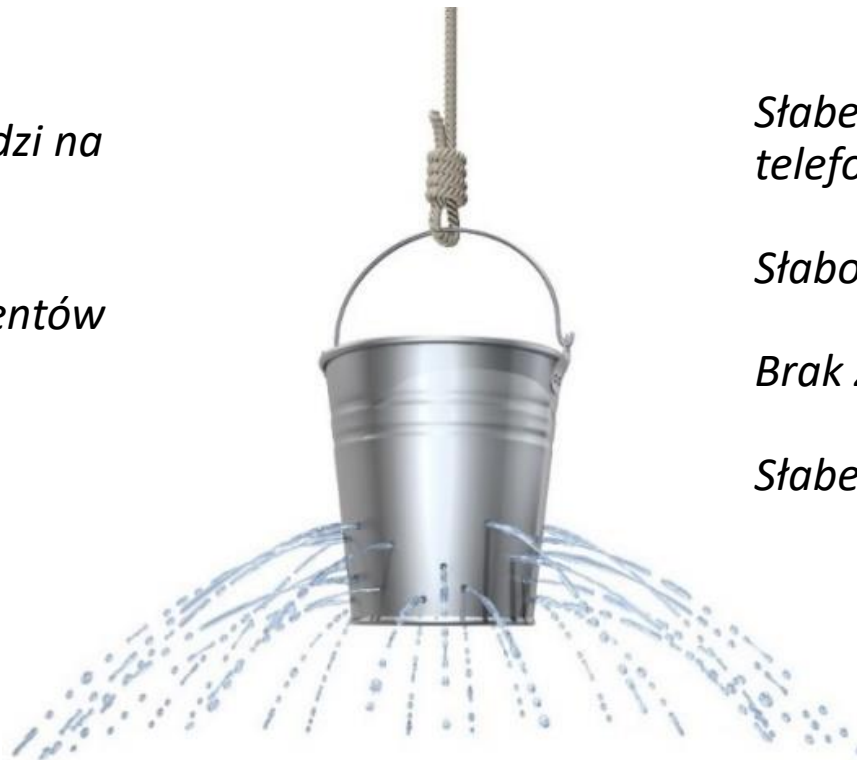
Nieodebrane telefony

Niewłaściwe odpowiedzi na maile

Słabej jakości baza klientów

Nieregularny kontakt

Słaba komunikacja



Słabe schematy rozmowy telefonicznej

Słabo wyszkolona kadra

Brak zaufania

Słabe planowanie

Jak wiele szans sprzedaży traci Twoja firma?

- Walk in'y
- Telefony przychodzące
- Zapytanie mailowe i z formularzy na stronie
- Wizyty w salonie

BYĆ REAKTYWNYM = BYĆ LENIWYM

- Sprzedaż klientom serwisowym – 24 h na kontakt
- Poprzedni kupujący – przyjazny follow-up
- Nowy klient serwisu – 24 h na kontakt – wprowadzenie i prezentacja nowego auta
- Sprzedaż auta używanego – „Wiem że Pan sprzedaje... Chce Pan kupić nowy?”
- Zakwalifikuj / Działaj
- Przeszarżałe nowe i używane auta – korzystne oferty dla precyzyjnie wybranych klientów

BYĆ PROAKTYWNYM = BYĆ PRODUKTYWNYM

- Właściwe przygotowanie – do umówionego standardu
- Niesprzedawanie jak nowego lub prawie nowego auta
- Wgniecenia i rysy podkreślone, a nie ukryte
- Gwarancja mechaniczna z jasno wyjaśnionymi ograniczeniami
- Sprzedawcy **NIE SPRZEDAJĄ** nowego samochodu!

- Czy rzeczywiście chcesz to robić?
- Czy masz wystarczająco szeroką kadrę zarządzającą by to robić?
- Czy jesteś w stanie pozyskać właściwe auta?
- Czy Twój zespół handlowy jest pełen zapału i nastawiony na sukces?
- Prowadź dział jak osobny biznes
- Odpowiednie kupowanie to klucz do sukcesu!

● CO ROBIĄ NAJLEPSI DEALERZY?

1. Znają rynek
2. Planują zakupy – kontrolują stok
3. Kupują duży % aut za gotówkę – właściwych aut!
4. Mają ustaloną marżę na każdym aucie używanym
5. Auto na ich stoku jest gotowe do sprzedaży w 3 dni
6. Prezentują je w najlepszy możliwy sposób
7. Reklamują je w sposób odpowiedni i w odpowiednich miejscach
8. Dostarczają / wydają auta w 2 dni
9. Dbają o retencję serwisową klientów którzy kupili auto używane – budują lojalność klienta
10. Kontrolują wszystkie 9 powyższych punktów



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ !

KEN CUMMING

