



Mercedes-Benz

ООО «Орион»

официальный дилер «Мерседес-Бенц»

22 года компания «Орион» на правах официального дилера успешно представляет легендарную марку «Мерседес-Бенц» в Красноярске и Красноярском крае. Наш дилерский центр зарекомендовал себя на автомобильном рынке в сегменте премиум-класса, как надежный, ответственный партнер, предоставляющий полный спектр услуг по продаже и обслуживанию автомобилей «Мерседес-Бенц». Компания «Орион» появилась на Красноярском рынке 3 мая 1996 года, получив статус официального дилера «Мерседес-Бенц». В 1998 году открылся первый автосалон на 7 автомобилей.

Компания «Орион» помимо представления своим клиентам всей линейки легковых автомобилей марки «Мерседес-Бенц», так же занимается продажей легковых, малотоннажных и грузовых автомобилей. Так же клиенты дилерского центра имеют возможность получить полный комплекс услуг по современному сервисному, диагностическому и послепродажному обслуживанию, ремонтные работы. Приобрести автомобиль с помощью услуги Trade-In.

На территории ДЦ «Орион» осуществляется полный спектр финансовых услуг:

- кредитные программы по приобретению автомобилей;
- услуги по страхованию автомобилей;
- лизинг.

Команда компании «Орион» - это исключительно высококвалифицированные, сертифицированные опытные специалисты, на регулярной основе проходящие обучение, повышение квалификации. Наш клиент всегда может с уверенностью положиться на нас, начиная с момента выбора и заканчивая техническим обслуживанием, диагностикой и ремонтными работами.

Наша компания на протяжении многих лет входит в Топ-10 ведущих дилерских центров России по ключевым показателям и является образцом успешной и современной компании премиум-класса.

Проблема:

Негативное восприятие сервиса официального дилера «Орион»  
Дорогое обслуживание у официального дилера «Орион»  
Отток послегарантийных автомобилей

Задачи:

Как увеличить лояльность к сервису?  
Как увеличить машино-заезды в неактивный период

Бюджет: 500 000 рублей.

Период проведения кампании: 1 год.

[www.mercedes-orion.ru](http://www.mercedes-orion.ru)





Mercedes-Benz

ООО «Орион»  
официальный дилер «Мерседес-Бенц»

В ходе решения кейса нужно проработать следующее:

1. Продвижение официального сервиса и оригинальных запасных частей
2. Клиенты, которые уезжают в «серые» гаражи
3. «Серые» гаражи имеют преимущество в цене

Задачи в рамках кейса

Разработать комплексную коммуникационную кампанию, сочетающую стандартные технологии и новые инструменты для продвижения официального сервиса для постгарантийных автомобилей.

Для качественного решения кейса необходимо предложить интересные информационные поводы, способные обеспечить бесплатное паблисити, а также разработать концепции нестандартных мероприятий, которые были бы органично вписаны в кампанию.

Нужно учесть, что целью кампании должно быть увеличение машинозаездов тем самым расширение заказ-наряда.

Целевая аудитория

Возраст 30 – 45 лет.

Уровень дохода Потребители с высоким и средним уровнем дохода.

Род занятий Умственный труд: собственники бизнеса, назначенные руководители бизнеса, руководители среднего звена, офисные работники.

Ключевые месседжи коммуникационной кампании:

1) наличие обученного персонала - весь персонал сервиса, начиная от механиков и заканчивая сервисными консультантами ежегодно проходит процедуру повышения квалификации в учебном центре Мерседес Бенц Россия, получая знания по новым моделям и системам автомобиля. Именно эти люди участвуют в процессе обслуживания и ремонта Вашего автомобиля, их знания и компетенции напрямую влияют на качество выполненных работ. Кроме того Вы можете быть уверены в том, что мы не только проработаем все вопросы сегодняшнего визита, но и на основании нашего опыта дадим рекомендации по использованию автомобиля на будущее чтобы минимизировать Ваши затраты на сервис.

660125, г. Красноярск, ул. 9 Мая, 2 г.  
Телефон +7 (391) 274-95-00  
Факс +7 (391) 274-95-25  
e-mail: mercedes@orion-atc.ru  
www.mercedes-orion.ru





Mercedes-Benz

ООО «Орион»

официальный дилер «Мерседес-Бенц»

2) наличие необходимого перечня специального инструмента – в своем распоряжении мы имеем список всего необходимого перечня специального инструмента для ремонта автомобилей марки «Мерседес Бенц». Кроме того, в этот список каждый год добавляются новые позиции и наше предприятие своевременно приобретает их.

3) наличие самой актуальной технической информации по ремонту – наше предприятие имеет круглосуточный доступ к документации, регламентирующей ремонт автомобилей «Мерседес Бенц». Это значит, что любые работы проводятся в строгом соответствии с требованиями завода изготовителя. Мы готовы работать даже с самыми сложно диагностируемыми неисправностями, при необходимости привлекая службу технической поддержки. Это значит, что Вы сможете сэкономить время и деньги на ремонте обратившись к нам, а не пытаясь найти неисправность, посещая ряд сторонних, не специализированных СТО.

4) 2 года гарантии на оригинальные запасные части приобретенные у дилера – приобретая запасные части и аксессуары в нашем дилерском центре после 1 января 2018 года Вы получаете 2 года гарантии при условии соблюдения требований по установке купленной за рамной части и эксплуатации автомобиля. Завод изготовитель пошел на этот шаг в доказательство исключительной надежности продукции под брендом «Мерседес-Бенц». Ведь оригинальная запасная часть отличается от "дублера" не только наличием соответствующего штампа, но и прохождением более строгого контроля качества при изготовлении.

5) пост гарантийный сервисный пакет – дополнительное покрытие расходов на ремонт автомобиля за пределами гарантийного срока.

Постгарантийный сервисный пакет «Мерседес-Бенц» включен в стоимость автомобиля и, соответственно, не требует дополнительной оплаты. В него входят работы и запасные части необходимые при ремонте и/или замене основных компонентов и агрегатов автомобиля (двигатель, коробка передач, раздаточная коробка, редукторы переднего и заднего мостов, трансмиссионные валы), и действует с окончания основной гарантии в течение 24 месяцев без ограничения пробега в отношении автомобилей, произведенных с 01.12.2016 и имеющих код DZ9 или Z1DZ9N (для а/м G-класса). Этот инструмент позволит Вам сэкономить существенную сумму денег за пределами гарантийного срока Вашего автомобиля.

6) Сервисный сертификат. Этот инструмент позволяет зафиксировать стоимость ТО на несколько лет вперед и получать абсолютно качественное обслуживание несмотря на инфляцию, изменения курса рубля к евро и американскому доллару. Это предложение охватывает автовладельцев с различным уровнем потребностей и возможностей. Например, с 2017 года у клиента есть возможность приобретения Сервисного Сертификата даже не на гарантийный автомобиль «Мерседес-Бенц» возрастом до 7 лет с даты первой регистрации. Проводя анализ стоимости услуг для таких автомобилей мы с уверенностью можем сказать, что Вы можете экономить не менее 15% при каждом заезде на техническое обслуживание.

ООО «Орион»  
660125, г. Красноярск, ул. 9 Мая, 2 г.  
Телефон +7 (391) 274-95-00  
Факс +7 (391) 274-95-25  
e-mail: mercedes@orion-atc.ru  
www.mercedes-orion.ru

