

WE IMPROVE EVERY ELEMENT OF DEALERSHIP STATIONS



Poniższym tekstem chcemy nawiązać do naszego poprzedniego artykułu „Używane samochody klas Premium” skupiając się na naszym kliencie, u którego wprowadzamy program CPO - „Certified Pre-owned vehicles”.

Główne programy sprzedaży pojazdów używanych w segmencie Premium istniejące na naszym rynku to:

BMW – BMW Premium Selection

AUDI – Audi Select Plus

Volvo – Volvo Selekt

Mercedes – Mercedes-Benz Certified Pre Owned– Samochody Używane

http://bepractice.pl/?page_id=445

Z racji współpracy z naszym klientem od 2 lat w ramach implementacji programu CertifiedPre-Owned jako firma Business Practice mieliśmy okazję pracować we wszystkich regionach Polski, które niewątpliwie różnią się w obszarze sprzedaży pojazdów używanych.

Z racji specyfiki jak i ze względu na uwarunkowania historyczne należy podkreślić rolę 3 województw dominujących w imporcie samochodów używanych co przekłada się

automatycznie na strukturę sprzedaży jak i wysoką konkurencyjność osiągając sprzedaż kolejno 12,4 tyś w Mazowieckim, 12,3 tyś w Wielkopolskim i 9,9 tyś w Śląskim.

W ogólnym zestawieniu sprzedaży używanych samochodów marek Premium to 73,3 tyś w całej Polsce. (Źródło. IBRM Samar)

Z powyższego powodu chcieliśmy w tym krótkim opracowaniu skupić się na początek na największym województwie, mazowieckim.

Warszawa jest stolicą najbardziej rozwiniętego gospodarczo rejonu w Polsce. Stolica kraju wraz z województwem znacznie góruje nad resztą kraju pod względem ilości stacji dealerskich a także wielkości skupionego biznesu. Ilością 282 autoryzowanych stacji dealerskich przewyższa województwo śląskie. 151 stacji dealerskich jest zlokalizowanych w granicach administracyjnych Warszawy co nie do końca oddaje charakterystykę rynku – kolejne kilkadziesiąt punktów sprzedaży znajduje się w ramach aglomeracji warszawskiej aktywnie uczestnicząc w walce o klientów z Warszawy, a także o ich używane samochody.

Mercedes-Benz implementując w roku 2018 program certyfikowanych samochodów używanych – CertifiedPre-owned zapewnia nas o swojej wiarygodności i profesjonalizmie w 11 poniższych obietnicach.

Już na wstępie chcemy zwrócić szczególną uwagę 1 podpunkt gdzie oferta gwarancyjna obejmuje okres nawet do 36 miesięcy.



1.1 WARRANTY Gwarancja.

Odpowiedzialność za sprzedany towar jest zagwarantowana konsumentowi ustawowo a podstawowy okres ochrony wynosi 2 lata i może być ograniczony za zgodą konsumenta w niektórych okolicznościach. Gwarancja oferowana w programie CPO należy do najdłuższych na rynku polskim, oferowana na 12, 24 lub 36 miesięcy wpływa na podniesienie atrakcyjności marki Mercedes-Benz. Przedmiotowa gwarancja, wg programu CPO jest obowiązkowa a jej cena musi być ujęta w cenie samochodu.



MAINTENANCE

1.2 **Gwarancja jakości.**

W ramach programu CPO klient powinien otrzymać samochód sprawdzony i przygotowany na minimum 3000km a ważność przeglądu serwisowego została określona na minimum 3 miesiące.



TEST DRIVE

1.3 **Jazda testowa.**

Jazda testowa leży u podstaw dobrych praktyk związanych z prezentacją samochodu potencjalnemu nabywcy, właściwie przeprowadzona jest kluczowym elementem prezentacji pojazdu prowadzącym do zamknięcia transakcji. Podczas jazdy testowej doradca prezentuje najważniejsze elementy samochodu w oparciu o wcześniejsze badanie potrzeb Klienta.



SERVICE CONTRACTS

1.4 **Kontrakt Serwisowy.**

Jest to kolejny element wprowadzony przez Importera jako obietnica związana z najwyższymi standardami marki. Promowanie regularnych planów obsługi samochodów CPO ma kilka ważnych aspektów nieoferowanych przez konkurencję - po pierwsze poprzez kontrakt serwisowy na zasadach zbliżonych lub identycznych (zależy od przebiegu, wieku itd



1.5 Trade In Gwarancja odkupu

Gwarancja odkupu dotychczasowego pojazdu klienta zainteresowanego zakupem samochodu w dealerskim programie sprzedaży samochodów używanych staje się obecnie standardem nie tylko w obszarze sprzedaży marek premium. Odkup dotychczasowego samochodu od klienta jest oczywistym elementem kompleksowej obsługi klienta mającej kluczowe znaczenie w postrzeganiu programu sprzedaży samochodów używanych a Trade in stanowi niezastąpione i najtańsze źródło pozyskania dobrych samochodów używanych z rynku.



1.6 COURTESY CAR Samochód zastępczy na czas awarii.

Rozwiązanie to jest bardzo dobrze znane z samochodów nowych. Samochody certyfikowane w ramach programu CPO posiadają rozszerzony pakiet zawierający samochód zastępczy.



1.7 GENERAL INSPECTION Ocena stanu technicznego

Ocena stanu technicznego jako jedna z najważniejszych obietnic pomaga pokazać przewagę certyfikowanego sprzedawcy samochodów Mercedes-Benz na konkurencyjnym rynku.

Ważnym założeniem oceny jest okres ważności – po 3 miesiącach, jeśli samochód nie zostanie sprzedany ocena musi być przeprowadzona ponownie. Jest to rozwiązanie konieczne, ponieważ w okresie 3 miesięcy, nawet jeśli pojazd nie był użytkowany, mogą ujawnić się usterki dyskwalifikujące z programu CPO.



1.8 Mercedes me

Mercedes me jest aplikacją oferującą właścicielom samochodów nowych oraz używanych certyfikowanych w ramach programu CPO pakiet innowacyjnych usług oraz produktów związanych z posiadaniem samochodem.



1.9 Sprawdzony przebieg pojazdu

Sprawdzony przebieg pojazdu jest, w naszych warunkach lokalnych, jednym z najważniejszych czynników podnoszących wiarygodność dealera CPO - jest on zobowiązany do sprawdzenia i zagwarantowania przebiegu samochodu. Wiąże się to z pewnym ryzykiem niemniej jednak powoduje lepszą selekcję samochodów certyfikowanych w programie.



1.10 Dedykowany pakiet usług finansowych i ubezpieczeniowych

Dedykowany pakiet usług finansowych i ubezpieczeniowych stał się standardem na polskim rynku tak, jak ma to miejsce od wielu lat w bardziej rozwiniętych w obszarze sprzedaży samochodów używanych krajach europejskich.

1.11 Road Assistance



Wszystkie samochody oferowane w ramach Mercedes-Benz CPO są poddawane szczegółowej kontroli technicznej. Tak samo jak w przypadku serwisowanych samochodów marki Mercedes-Benz również samochody używane podlegają bezpłatnemu pakietowi serwisowemu umożliwiającą szybką pomoc na drodze przez całą dobę. W razie awarii technicznej, wypadku, drobnych problemów lub aktów wandalizmu eksperci Mercedes-Benz w całej Europie zapewnią dalszą jazdę dokonując naprawy na miejscu, udostępniając samochód zastępczy czy organizując przelot samolotem. Jeśli jednak wybierze opcję oczekiwania na naprawę pojazdu, Mercedes zorganizuje pobyt w hotelu. Do dyspozycji klienta jst

ponad 3000 autoryzowanych partnerów Mercedes-Benz w 40 krajach Europy. Wystarczy zadzwonić na dedykowaną info linię, której numer jest umieszczony poniżej.

Infolinia serwisowa Mercedes-Benz: 00800 1 777 7777

Infolinia serwisowa Mercedes-AMG: 00800 264 7777

