

**Bilhandels Erfagruppe
SERVICEAFTALER**



Agenda

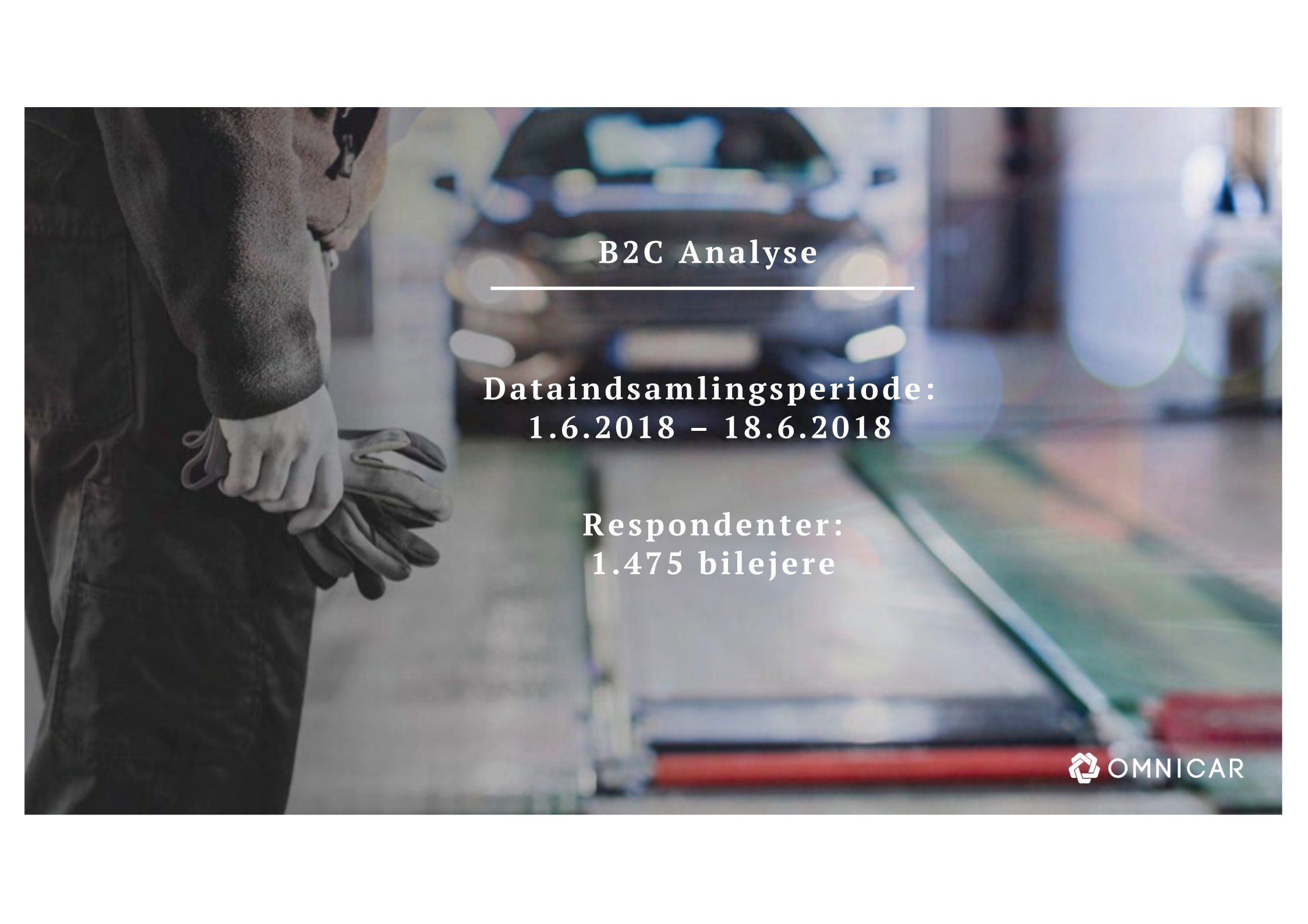
- OMNICAR A/S
- Kundeanalyse
- Hvorfor serviceaftaler?
- Eksempel - serviceaftaleprodukter
- Eksempel - serviceaftalemarkedsføring

**SUCCESS IS
TEMPORARY
LOYALTY IS
FOREVER**



- Grundlagt: 2016
- Softwarehus
- København
- 30 ansatte





B2C Analyse

Dataindsamlingsperiode:
1.6.2018 – 18.6.2018

Respondenter:
1.475 bilejere

Analyse Danmark A/S

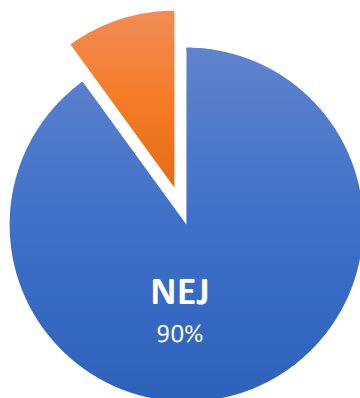
har ringet til dine kunder... (1.500 bilejere)



ANALYSE
DANMARK

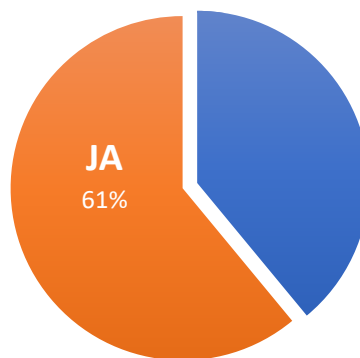


Har du serviceaftale på din bil?



Er du interesseret i at tegne en serviceaftale på din bil?

(uden reparation)



Af de adspurgte i alderen 18 - 49 år var 56% *meget* interesseret i at tegne en serviceaftale

Blev du tilbudt en serviceaftale ved sidste værkstedsbesøg?

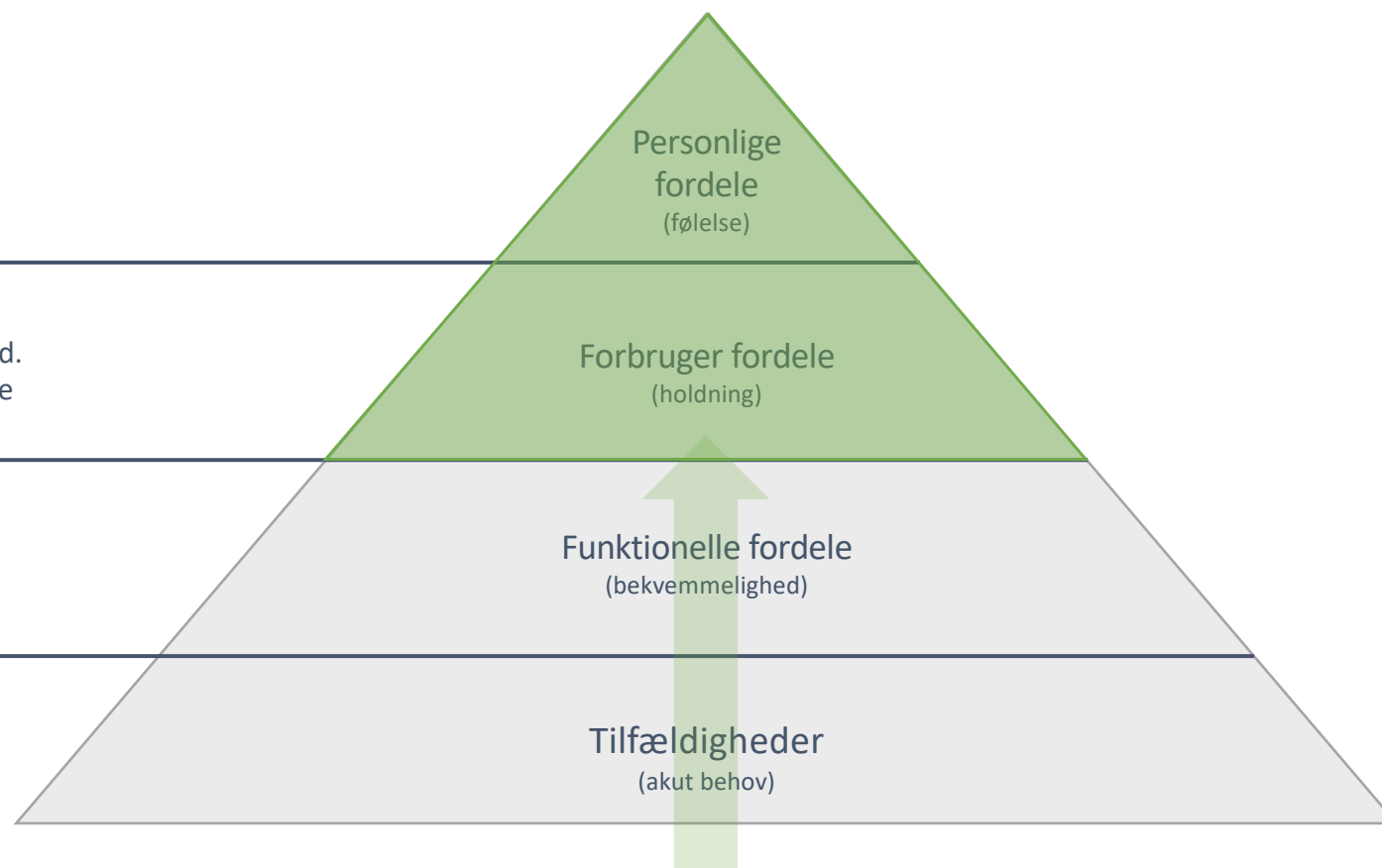


Personlige relationer til personale og ejer
Venskabeligt kundeforhold

God service, tilfreds med kvaliteten, føler tryghed.
Din betjening og produkt har høj værdi og fordele

Pris, beliggenhed og øvrige praktiske fordele
(eks. Lånebil, god WIFI i venterum, god kaffe)

Lejlighedsvis visit, behov "her og nu" behov
(mandag morgen-kunden)



Nye og potentielle kunder
Kunder du ikke har mødt (endnu)

Serviceaftale-elementer



Kunders behov



Ingen / lille risiko



Driftssikkert



Priskorrekt



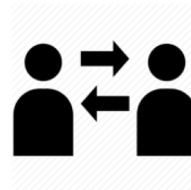
Fleksibilitet



Teknisk korrekt



Kundebetingelser
Handelsbetingelser
Persondatalovgivning



God forståelse
Let at markedsføre



Nemt og hurtigt

Hvorfor serviceaftaler?



- Øger virksomhedens værdi



- Turbo til gensalg og mersalg



- Mindre markedsføring
- Mindre administration



- Spar tid
- Øget effektivitet



- Bedre arbejdsklima
- Øger kundetilfredsheden

Antallet af serviceaftaler er *vigtig* for virksomhedens goodwill og bidrager til en højere værdiansættelse.

Undersøgelser viser, at kunder med serviceaftale er 21% mere tilfredse med deres værksted og har en bedre værkstedsoplevelse sammenlignet med kunder uden serviceaftale.

Sandsynligheden for at sælge ny eller brugt bil til en kunde med serviceaftale er meget højere. Forhandler kan tilgå kunden tæt på serviceaftalens udløb, hvor købsmotivationen er størst.

Serviceaftalekunder har tit en oplevelse af besparelser ved værkstedsbesøg og har derfor større lyst til at købe øvrige produkter (dæk, rustbeskyttelse og klargøringer m.v.)

Serviceaftalekunder kræver ikke virksomhedens tid til tilbudsregninger eller fakturaopkrævninger. Med Omnica SAM er administrationen endnu mindre.

Har virksomheden tegnet mange serviceaftaler, vil behovet for markedsføring reduceres (kunderne kommer alligevel).

Serviceaftalekunder kræver mindre tid i modtagelsen og behøver ikke tilbud inden værkstedsbesøg.

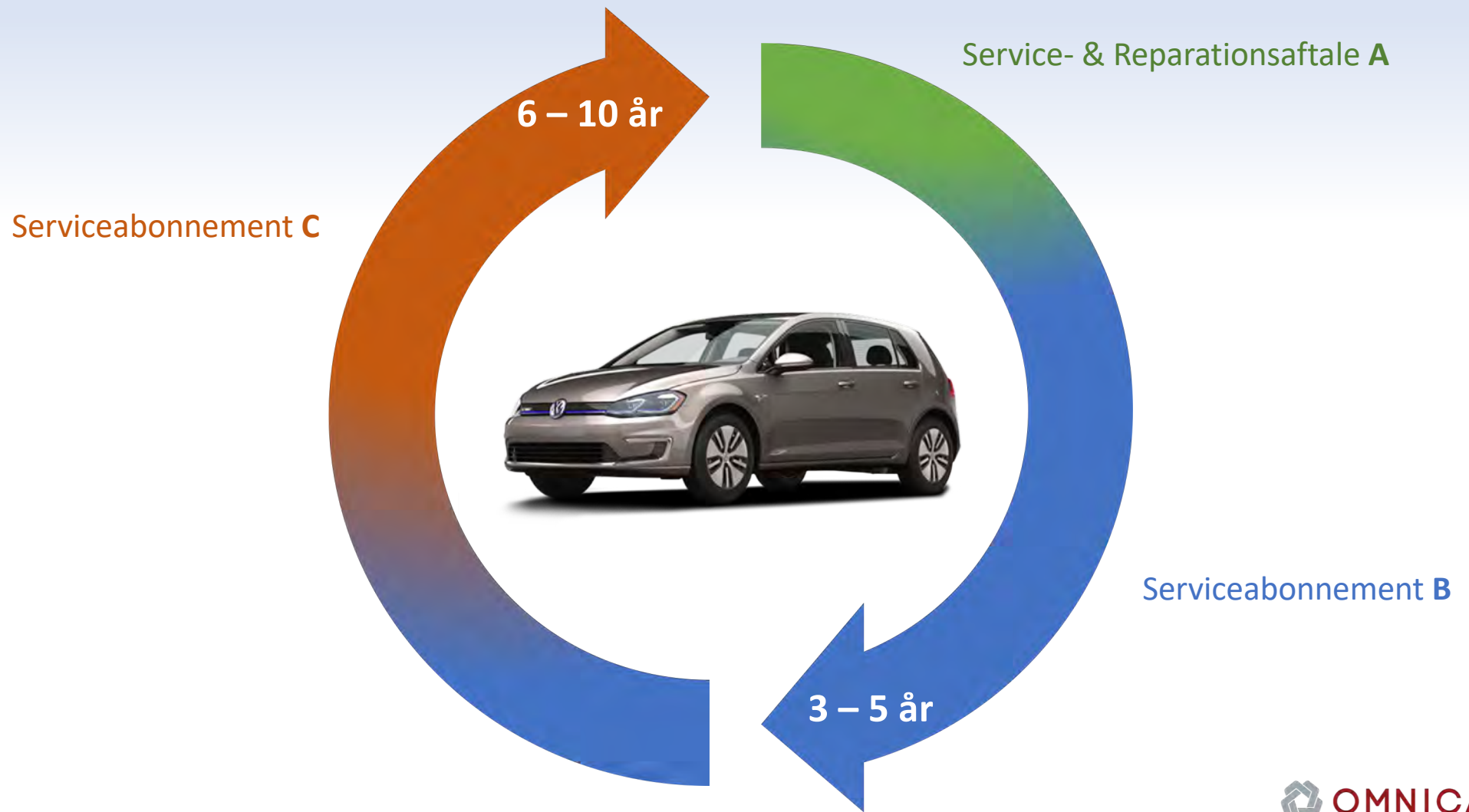
Kunden skal sjældent kontaktes ved uforudsigelige reparationer.

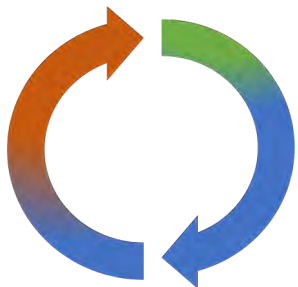
Har kunden tilkøbt hjulskift og opbevaring i serviceaftalen, kan indkaldelse ske før travl sæsonstart. Det giver samtidig en bedre oplevelse for kunden.

Serviceaftalekunder skaber færre konflikter takket være kundens oplevelse af besparelser og budgetsikkerhed. Resultatet er gladere kunder og sjovere kundeserviceopgaver.

Serviceaftaler kan være afgørende for virksomhedens økonomi i nedgangsperioder.

Tegn aftaler i opgang, høst resultaterne i nedgang...





SERVICEAFTALER

GRUNDSERVICE EFTER BILENS SERVICEINTERVALLER

Udskiftning af motorolie og oliefilter

SIKKERHEDSKONTROL

Fx. bremses, lys, styretøj, forrude, sprinklersystem, dækmønster m.fl.

SPRINKLERVÆSKE VED SERVICEBESØG

10% RABAT PÅ VÆRKSTEDET

ORIGINALT SERVICEEFTERSYN EFTER FABRIKKENS ANBEFALDINGER

Eks. tændrør, brændstoffilter, pollenfilter, luftfilter, bremsevæske m.a.

REPARATION / UDSKIFTNING AF MEKANISKE- OG SLID-DELE

Fx. bremses, styretøjsdele, kobling m.a.

TOPUP AF MOTORVÆSKER MELLEM SERVICEBESØG

Fx Sprinkler, motorolie, bremsevæske, AdBlue, kølervæske

VISKERBLADE OG PÆRER MELLEM SERVICEBESØG

Serviceabonnement C	Serviceabonnement B	Service- & reparationsaftale A
+	+	+
+	+	+
+	+	+
+	+	+
	+	+
		+
		+
		+

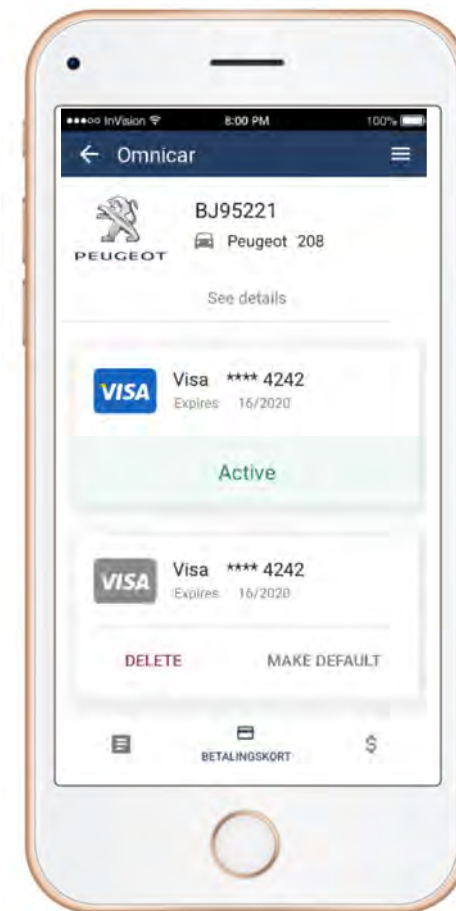
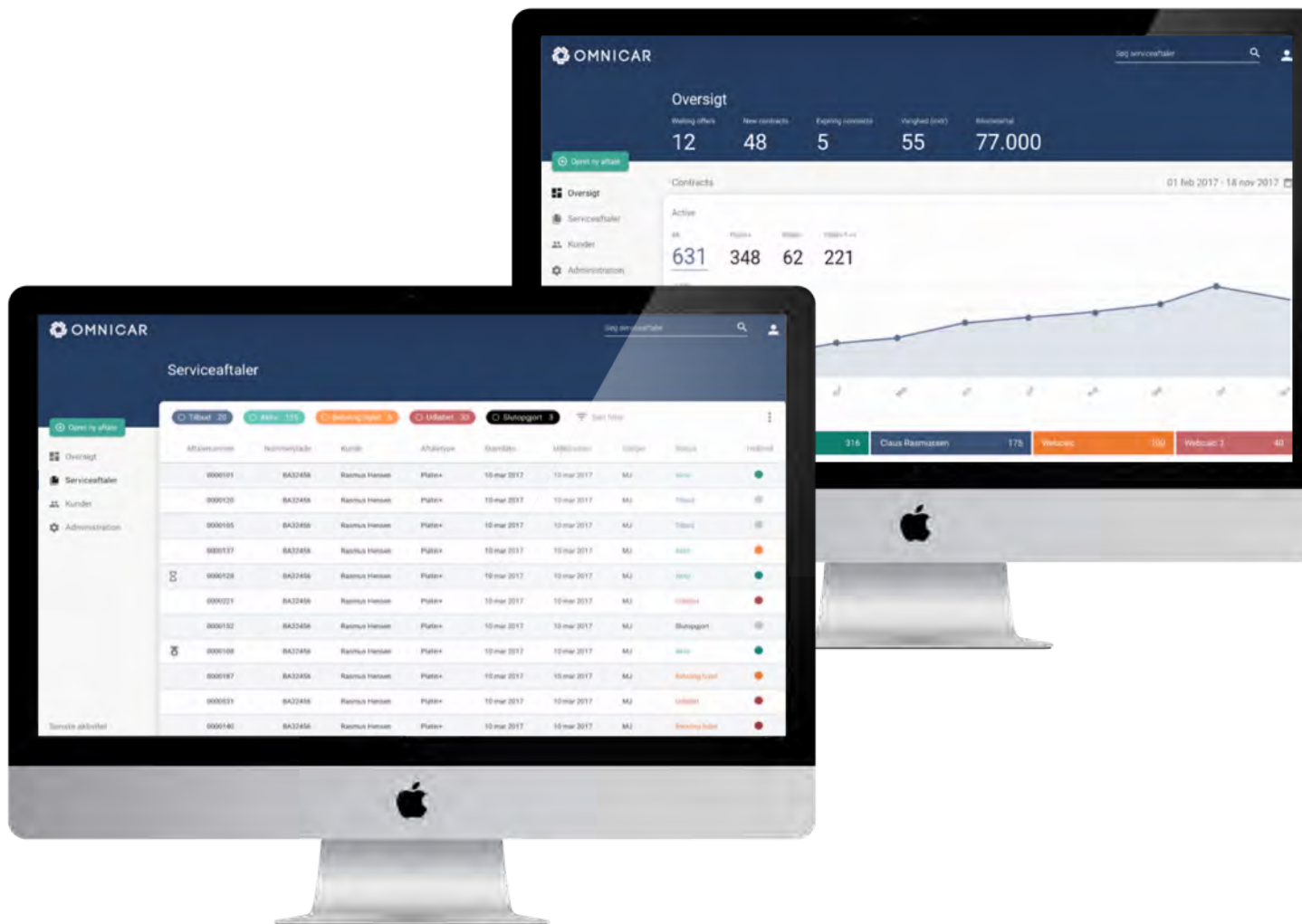


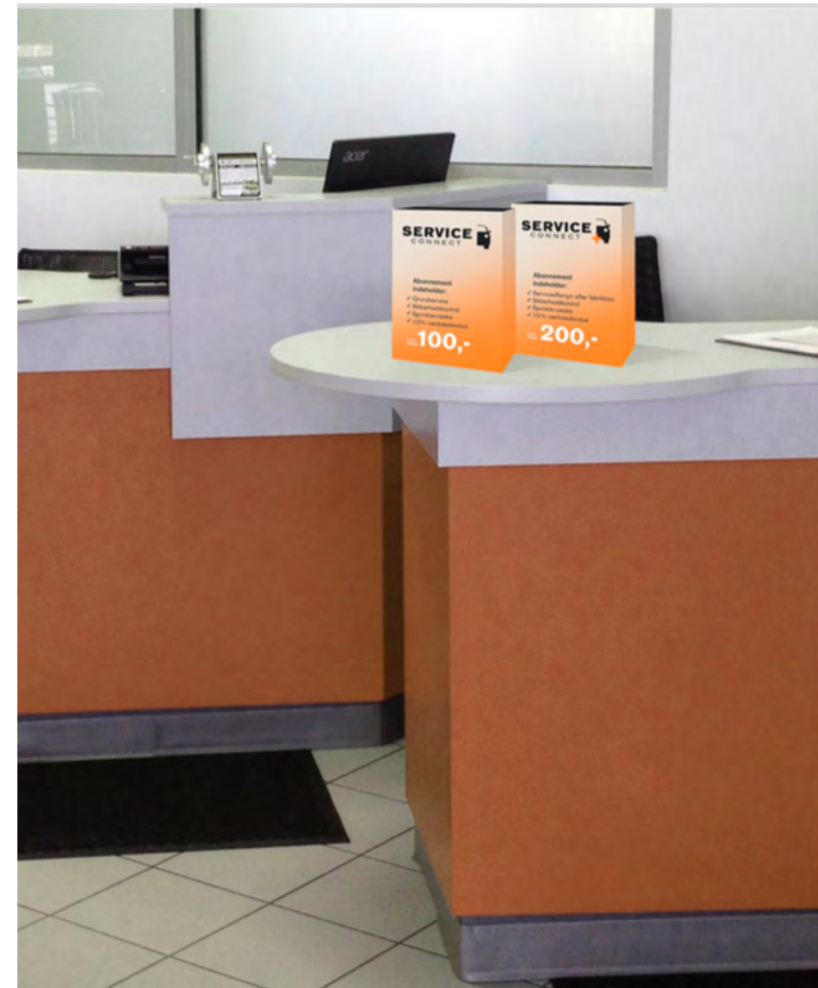
HENRIK WESSELAS GOLD	HENRIK WESSELAS PLATIN+
SERVICEABONNEMENT	SERVICE & TRYGHEDSAFTALE
Gratis oplysning af sprinklervæske mellem serviceeftersyn.	Serviceeftersyn og mekanisk vedligeholdelse af bilen i henhold til bilens servicehæfte.
Garanteret 10% rabat på alt værkstedarbejde som ikke er omfattet af serviceaftalen.	Udskiftning af pærer og viskerblade mellem serviceeftersyn.
Serviceeftersyn af bilen i henhold til bilens servicehæfte.	Opfyldning af motorolie, AdBlue, køler- og sprinklervæske mellem serviceeftersyn.
Gratis udskiftning af pærer og viskerblade mellem serviceeftersyn (ekskl. reservedele)	Reparationer som er nødvendige for, at bilen fungerer drift- og trafikskikket, herunder udskiftning af udfærdige sliddele så som bremses, styretsdele, kobling mv.
279,00 kr. / md.	478,75 kr. / md.
☐	☒

Vælg tilvalg til serviceaftalen

☐	Fri Personbil ved serviceeftersyn og Kaskokade. 30,00 kr. / md.
☒	Hjulsifte 66,25 kr. / md.
☒	Hjulopbevaring 50,00 kr. / md.
595,00 kr. / md.	
Inklusiv serviceaftale og eventuelle tilvalg	









Spørgsmål?



TAK FOR DIN TID



Rasmus Munch

Product Manager

+45 30 73 05 91

RM@OMNICAR.COM

SANKT ANNÆ PLADS 13

DK – 1250 KØBENHAVN K