



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

КОНФИДЕНЦИАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

(пожалуйста, заполняйте разборчиво)

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

ФИО: _____

Организация: _____

Адрес: _____

Телефон (рабочий или домашний): _____

Телефон мобильный: _____

E-mail: _____

Факс: _____

Интернет-сайт (если есть): _____

Сколько лет Вы занимаетесь текущим бизнесом: _____

Сколько партнеров в Вашем бизнесе: _____



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

Ответьте пожалуйста на эти вопросы

#1) Сколько стратегий продаж Вы используете?

- Одну
- 2-4
- 5 и более

#2) Сколько новых перспективных стратегий продаж Вы протестировали за последние 12 месяцев?

- Ни одной
- Одну
- 2-4
- 5 и более

#3) Отслеживаете ли Вы ключевые индикаторы прибыли?

- Нет
- Не все
- Большинство
- Да, отслеживаю все

#4) Сколько задокументированных способов привлечения клиентов с помощью реферальной системы (сарафанное радио) в данный момент реализованы и успешно используются в вашем бизнесе?

- Ни одного
- Один
- 2-5
- 6 и более

#5) Планируете ли Вы маркетинг стратегически (на дальнюю перспективу) или тактически (для сиюминутных нужд)?

- Тактически
- Стратегически
- Вообще не занимаюсь маркетингом

#6) Есть ли у Вас сильное УТП которое выделяет Вас из толпы конкурентов и доносит до потенциальной клиентуры выгоды от обращения к Вам?

- Нет
- Да (укажите его _____)

#7) Известно ли Вам значение индикатора пожизненной ценности клиента и причины по которым клиенты перестают к Вам приезжать?

- Нет
- Частично
- Да, знаю и то и другое



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#8) Есть ли у Вас работающая методика по сокращению ухода клиентов или возврату неактивных клиентов?

- Нет
- Да

#9) Есть ли у Вас база данных о клиентах и потенциальных клиентах, которая содержит полную информацию, начиная от имен, контактных данных, частоты визитов, по выполненным\невыполненным работам, купленным\не купленным товарам, рекламному источнику, объему прошлых покупок, типу покупательских привычек и т.д.?

- Нет
- Частично
- Да, есть вся информация

#10) Используете ли Вы информацию указанную выше для таргетирования различных категорий потенциальных\текущих клиентов, для применения различных методов продаж этим группам и для разделения предлагаемых услуг для каждой группы?

- Нет
- Да

#11) Знаете ли Вы в точности откуда приходят все (или по крайней мере большинство) ваших клиентов и как стимулировать большее количество людей из этого источника обслуживаться у Вас?

- Нет
- Да, это _____

#12) Знаете ли Вы каков Ваш самый большой неиспользуемый источник роста клиентской базы и как его разработать?

- Нет
- Да, это _____

#13) Приходят ли к Вам через сарафанное радио по меньшей мере 30% новых клиентов?

- Нет
- Да

#14) Среднее число рефералов, которые приходят к Вам за месяц растет или снижается?

- Снижается
- Растет

#15) Есть ли у Вас работающая система по сбору клиентских отзывов и созданию историй успешного ремонта клиентов у Вас?

- Нет
- Да



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#16) Если «Да», то сколько клиентских отзывов и историй у Вас есть?

- 1-5
- 6-10
- 11-20
- 21 и более

#17) Используете ли Вы отзывы клиентов в Вашей рекламе, маркетинговых материалах и продажах?

- Нет
- Иногда
- Да, всегда

#18) Есть ли в Вашем городе уважаемые и имеющие вес организации, которые могут и готовы Вас хорошо откомендовать?

- Нет
- Да

#19) Сколько рекомендательных писем у Вас есть?

- Ни одного
- 1-3
- 4-9
- 10 и более

#20) Есть ли у Вас система или программа, которая обеспечивает постоянное получение новых, весомых рекомендаций?

- Нет
- Да

#21) Есть ли у Вас на данный момент стратегические альянсы или партнерские отношения с другими бизнесами?

- Нет
- Да

#22) Если «Да», то с каким количеством партнерских бизнесов на текущий момент Вы проводите совместные рекламные кампании и обмениваетесь клиентами?

- Одним
- 2-5
- 6-10
- 10 и более

#23) Добавляете ли Вы все возможные рекомендации (например от бизнесов-партнеров, от ассоциаций, публикации о Вас в прессе) в Ваш маркетинговый пакет раз в квартал?

- Нет
- Да



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#24) Если «Да», сколько в среднем Вы их добавляете каждый квартал?

- 1
- 2-3
- 4-9
- 10 и более

#25) Тестируете ли Вы на постоянной основе Ваши рекламные заголовки или их эквиваленты (например, первое предложение в презентациях, ответах на входящие телефонные звонки, телемаркетинговых скриптах и т.д.)?

- Нет
- Да

#26) Если «Да», то сколько различных заголовков или их эквивалентов Вы успешно протестировали за последние 12 месяцев?

- 1
- 2-9
- 10-20
- 21 и более

#27) Есть ли у Вас рабочая follow-up система, которая обрабатывает потенциальных клиентов и одноразовых клиентов?

- Нет
- Да

#28) Как часто Вы или Ваши сотрудники намеренно контактируете с текущими клиентам по телефону, почте, электронной почте или вживую?

- Никогда
- Раз в полгода
- Раз в квартал
- Чаше, чем раз в квартал

#29) Знаете ли Вы максимально допустимую стоимость привлечения потенциального клиента и\или нового клиента и если «Да», то вкладываете ли Вы в привлечение клиентов суммы близкие к этой стоимости?

- Нет
- Да

#30) Есть ли у Вас backend услуги? (продолжаете ли Вы повторно продавать клиентам ваши базовые услуги, такие как текущий ремонт и ТО, или Вы добавляете в цикл продаж новые услуги и сервисы, такие как установка допоборудования, предпродажная подготовка и пр.)

- Нет
- Да



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#31) Если «Да», то сколько различных backend услуг Вы предлагаете клиентам?

- 1-2
- 3-9
- 10 и более

#32) Как часто Вы проводите целый рабочий день за разработкой маркетинговых стратегий и тактик для Вашего бизнеса?

- Никогда
- Раз в полгода
- Раз в квартал
- Чаше

#33) Есть ли у Вас работающая эффективная система поиска и найма персонала?

- Нет
- Да

#34) Используете ли Вы способы снижения клиентских рисков для увеличения продаж и отстройки от конкурентов?

- Нет
- Да

#35) Если «Да», то сколько различных способов уменьшить риски клиентов Вы протестировали?

- Ни одного
- 1
- 2-4
- 5 и более

#36) Какие из этих ключевых маркетинговых компонентов Вы постоянно тестируете?

- Никакие
- Только заголовки
- Заголовки, Предложения
- Заголовки, Предложения, Гарантии

#37) Даете ли Вы бонусы (вещественные и невещественные) в качестве поощрения за немедленный ответ на Ваши рекламные предложения?

- Нет
- Да

#38) Какую разницу выявили ваши тесты в итоговых результатах\отклике?

- Менее 10% улучшения
- 11-30%
- 31-50%
- 51-99%
- 100% (удвоение) и выше



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#39) Даете ли Вы интервью, комментарии к материалам или выступаете в качестве эксперта по авторемонту на постоянной основе в местных СМИ?

- Нет
- Да

#40) Используете ли Вы результаты этой деятельности в виде вырезок или подборок как часть Вашего маркетинга?

- Нет
- Да

#41) Пишете ли Вы статьи или другие материалы для повышения статуса экспертности Вашего автосервиса в глазах потенциальных клиентов?

- Нет
- Да

#42) Есть ли у Вас база контактов потенциальных клиентов с информацией необходимой для почтовых рассылок, e-mail рассылок и телемаркетинга?

- Нет
- Да

#43) Знаете ли Вы Ваш возврат инвестиций с генерации потенциальных клиентов, конверсии потенциальных клиентов в клиентов и/или продаж текущим клиентам?

- Нет
- Да

#44) Есть ли у Вас способ постоянно пополнять e-mail лист ваших клиентов и потенциальных клиентов?

- Нет
- Да

#45) Как часто Вы рассылаете качественные e-mail, которые приносят пользу Вашим клиентам и потенциальным клиентам?

- Никогда
- Непостоянно
- Раз в квартал
- Ежемесячно или чаще

#46) Являются ли письма в Ваших e-mail рассылках обучающими\создающими ощущение контакта, а не просто саморекламой?

- Нет
- Да

#47) Есть ли у Вас собственный интернет-сайт построенный по моим принципам директ-маркетинга для автосервиса?

- Нет
- Да



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#48) Занимаетесь ли Вы поисковой оптимизацией сайта, чтобы он позволял Вам получать больше потенциальных клиентов и превращать их в клиентов?

- Нет
- Да

#49) Сколько источников новых клиентов у Вас есть?

- 2
- 3-5
- 6-8
- 9 и более

#50) Есть ли у Вас четко обозначенный лист потенциальных бизнесов-партнеров (бизнесов, которые уже имеют устоявшиеся отношения с вашей целевой клиентурой, или новых бизнесов, которым выгодно партнерство с вами)

- Нет
- Да

#51) Если «Да», то сколько потенциальных бизнесов-партнеров (с полной контактной информацией) находится в Вашем листе?

- 1-5
- 6-10
- 11-20
- 21-50
- 51 и более

#52) Проходили ли Ваши сотрудники, которые общаются с клиентами, специальные тренинги по продажам?

- Нет
- Да

#53) Если «Да», то как часто Вы отправляете их повышать квалификацию в этих приносящих прибыль навыках?

- Никогда после первого раза
- Раз в год
- Раз в полгода
- Ежемесячно

#54) Сколько конкурентных преимуществ Вы создали для вашего бизнеса?

- Ни одного
- Одно
- 2-5
- 6 и более



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#55) Есть ли у Вас способы привлечь новых клиентов с выходом на breakeven и делать реальную прибыль на последующих продажах?

- Нет
- Да

#56) Если «Да», то сколько таких способов Вы используете?

- Один
- 2-3
- 4 и более

#57) Обучаете ли Вы своих клиентов и потенциальных клиентов на постоянной основе?

- Нет
- Да

#58) Сколько списков потенциальных клиентов Вы нашли и использовали для того чтобы таргетировать наиболее перспективных потенциальных клиентов?

- Ни одного
- Один
- 2-5
- 6-10
- 11 и более

#59) Считаете ли Вы, что Ваш маркетинг на самом деле дает потенциальным клиентам предложения, от которых им сложно отказаться?

- Нет
- Да

#60) Если «Нет», то сколько способов Вы можете придумать прямо сейчас, для того чтобы усилить Вашу привлекательность в глазах потенциальных клиентов и повысить эффективность продаж, рекламы и промо-акций?

- Один
- 2-5
- 6-10
- Больше 10

#61) Как много дополнительных услуг/товаров Вы обычно предлагаете Вашим клиентам?

- Ни одной
- Одну
- 2-5
- 6 и более



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#62) Предлагаете ли Вы своим клиентам более дорогие варианты услуг/товаров, (включая пакетные услуги) для увеличения среднего чека?

- Нет
- Да

#63) Если «Нет», то сколько таких возможностей Вы можете придумать прямо сейчас?

- Ни одной
- Одну
- 2-5
- 6 и более

#64) Организуете ли Вы партнерства с другими бизнесами, чтобы продавать ИХ продукты и сервисы ВАШИМ клиентам?

- Нет
- Да

#65) Проводите ли Вы различные мероприятия вроде обучающих семинаров для автовладельцев, годовщин вашего бизнеса, специальных закрытых мероприятий для клиентов и т.д.?

- Нет
- Да

#66) Делаете ли Вы конкретные шаги по улучшению первого впечатления клиентов от посещения Вашего сервиса, чтобы они приезжали к Вам снова и снова?

- Нет
- Да

#67) Общаетесь ли ВЫ лично с Вашими клиентами на регулярной основе, чтобы изучить их желания и потребности, чтобы на основе этого выстраивать с ними отношения?

- Нет
- Да

#68) Посещаете ли Вы конкурентов на регулярной основе, чтобы посмотреть, что они делают не так как Вы или что они такого делают, чего Вы не делаете?

- Нет
- Да

#69) Есть около 20-30 ключевых точек, которые могут ускорить рост вашего бизнеса и увеличить прибыль. Сколько из них Вы знаете?

- Ни одной
- 1-5
- 6-10
- 11-20
- Более 20



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#70) Есть ли у Вас законченный и описанный на бумаге маркетинговый план с пошаговой разбивкой, которому Вы неукоснительно следуете?

- Нет
- Да

#71) Если «Да», измеряете ли Вы регулярно результаты применения каждой части этого плана, корректируете, меняете и повышаете ли эффективность тактик, в случае если результаты падают или НЕ достигаются поставленные цели?

- Нет
- Иногда
- Да, всегда

#72) Есть ли у Вас рабочая система e-mail маркетинга, которую Вы постоянно используете для контакта с клиентами и потенциальными клиентами?

- Нет
- Да

#73) Изучаете ли Вы опыт других бизнесов, чтобы применить его у себя?

- Нет
- Да

#74) Если «Да», то насколько регулярно Вы тестируете новые заимствованные методы и стратегии и сравниваете полученные результаты с текущими методами и стратегиями?

- Непостоянно
- Раз в квартал
- Ежемесячно или чаще

#75) Ваш маркетинг и реклама фокусируются на свойствах и характеристиках или на выгодах для клиента?

- На характеристиках
- На выгодах

#76) Знаете ли Вы 5 главных причин, по которым люди НЕ становятся Вашими клиентами?

- Нет
- Да

#77) Есть ли у Вас эффективный способ преодолеть эти пять точек сопротивления?

- Нет
- Да

#78) Можете ли Вы рассказать о миссии вашего бизнеса в одном абзаце текста?

- Нет
- Да



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

#79) Знаете ли Вы все доступные вашему бизнесу маркетинговые активы (материальные и нематериальные)?

- Нет
- Да

#80) Как часто Вы находите время изучить новые способы увеличить продажи, увеличить эффективность маркетинга и/или способы отстройки от конкурентов?

- Никогда
- Раз в год
- Раз в полгода
- Постоянно

#81) Используете ли Вы мою трехшаговую формулу повышения прибыли автосервиса и если да, то сколько из ее 24 основных методов повышения дохода Вы применяете?

- Ни одного
- Очень мало
- Около трети
- Большинство

#82) Применяете ли Вы стратегии отстройки от конкурентов и нишевания во всех случаях, когда Вы даете рекламу, продаете услуги, и общаетесь с клиентами и потенциальными клиентами?

- Нет
- Иногда
- Да, постоянно

#83) Можете ли Вы четко обозначить словами самую большую маркетинговую проблему в вашем бизнесе?

- Нет
- Не уверен
- Да, абсолютно точно это _____

#84) Знаете ли Вы самые слабые и неэффективные места в маркетинге вашего бизнеса, например конверсия потенциальных клиентов, реферальная система, удержание текущих клиентов и т.д.?

- Нет
- Да, это _____

#85) Знаете ли Вы, где лежит самая большая возможность для роста вашего бизнеса?

- Нет
- Да, это _____

Также, приложите к анкете брошюры, маркетинговые материалы и любые другие документы, описывающие Ваш бизнес



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

РЕКЛАМА И PR

Опишите рекламные каналы, которые Вы используете для привлечения клиентов (только один вариант ответа на каждый вопрос)

Почтовые рассылки (Direct Mail)

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Факсовые рассылки

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

E-mail рассылки (По собственному листу клиентов)

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Телемаркетинг (Обзвон клиентов по телефону)

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Собственный интернет-сайт

- Есть, приносит _____ новых клиентов в месяц
- Есть, приносит клиентов, но сколько точно я не знаю
- Есть, но клиентов с него почти нет
- Отсутствует

Интернет реклама

- Использую, приносит _____ новых клиентов в месяц
- Использую, приносит клиентов, но сколько точно я не знаю
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не использовал

Реклама через местные газеты и журналы

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

Реклама через специализированные газеты и журналы

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Реклама через центральные газеты и журналы

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Реклама на местных радиостанциях

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Реклама на центральных радиостанциях

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Реклама на местном ТВ

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Реклама на центральном ТВ

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

PR в специализированных изданиях

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

PR в центральных изданиях

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Своя газета или журнал

- Постоянно
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Партнерские мероприятия (Joint Ventures)

- Постоянно, с периодичностью _____
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Личные контакты и связи

- Постоянно
- Иногда
- Пробовал, остался недоволен результатом
- Никогда не пробовал

Сколько маркетинговых стратегий или систем Вы постоянно используете для поиска новых клиентов: _____

Сколько стратегий или систем Вы используете для стимуляции продаж текущим клиентам: _____

Сколько стратегий или систем Вы используете для стимуляции сарафанного радио (реферальная система): _____



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

ЦЕЛИ В БИЗНЕСЕ

Опишите 5 самых важных целей, которые Вы поставили перед собой в Вашем бизнесе:

#1: _____

#2: _____

#3: _____

#4: _____

#5: _____

Опишите 3 самых больших постоянных источника стресса и проблем, которые мешают Вашему бизнесу идти вперед:

#1: _____

#2: _____

#3: _____



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

ЛИЧНЫЕ ЦЕЛИ

Опишите 5 самых важных целей, которые Вы поставили перед собой:

#1: _____

#2: _____

#3: _____

#4: _____

#5: _____

Опишите 3 самых больших постоянных источника стресса и проблем, которые не дают Вам спать:

#1: _____

#2: _____

#3: _____



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

ВАШЕ ВРЕМЯ

Опишите, как Вы используете свое время в данный момент:

Количество рабочих часов в день _____

Количество рабочих часов в неделю _____

Желаемое количество рабочих часов в неделю _____

Процент продуктивного рабочего времени _____

Кол-во часов в день, которые Вы тратите на текучку _____

Кол-во часов в день, которые Вы используете на развитие бизнеса _____

Ваш отпуск (недель в году):

2005: _____

2006: _____

2007: _____

2008: _____

2009: _____

Желаемый отпуск (недель в году): _____



Автосервис - это просто

Как привлечь толпы новых клиентов и поднять прибыль СТО

+7 (812) 313-23-83 mail@doubleyourprofit.ru

ОБУЧЕНИЕ

Пять последних книг по бизнесу, автобизнесу, маркетингу и продажам, которые Вы прочитали в этом году:

#1: _____

#2: _____

#3: _____

#4: _____

#5: _____

Пять последних аудиоматериалов по бизнесу, автобизнесу, маркетингу и продажам, которые Вы прослушали в этом году:

#1: _____

#2: _____

#3: _____

#4: _____

#5: _____

Пять последних видеоматериалов по бизнесу, автобизнесу, маркетингу и продажам, которые Вы прослушали в этом году:

#1: _____

#2: _____

#3: _____

#4: _____

#5: _____

Три последних тренинга, конференции или семинара по бизнесу, автобизнесу, маркетингу и продажам, которые Вы посетили в текущем году:

#1: _____

#2: _____

#3: _____

