



Date: 12.11.2021
 Dealer name: RU4800R_Ле-Ман (Peugeot)
 Auditor name: RU4800R
 Contact phone:
 email:

ОТЧЕТ ПО ПРОВЕДЕННОМУ АУДИТУ

1. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО И ВНУТРЕННЕГО ОФОРМЛЕНИЯ ДИЛЕРСКОГО ЦЕНТРА CITROEN							
1.1. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ОФОРМЛЕНИЯ							
№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
1.1.1.	1.1.1	Фирменная эмблема «двойной шеврон» с надписью «CITROEN». Размер и место размещения согласовываются с Отделом развития дилерской сети с учетом стандартов Группы ПСА и условий Договора дистрибуции. Элемент заказывается у централизованного поставщика.	ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ. Фото. Пункт требует разового согласования/подтверждения с Отделом развития.	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
1.1.2.	1.1.2	Цвет фасада белый (RAL 9010) или стеклянный. Для вновь открывающихся и реконструируемых ДЦ - темно-серый (RAL 7015).	ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ. фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
1.1.3.	1.1.3	Идентифицированный вход. Наклейка на стекло. Надпись белого цвета. Размер и место размещения согласовываются с Отделом развития дилерской сети с учетом стандартов Группы ПСА и условий Договора дистрибуции.	Фото. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ. Пункт требует разового согласования/подтверждения с Отделом развития.	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
1.1.4.	1.1.4	Флаги. * Группа из трёх имиджевых флагов, включая флаг Citroen Business. Размер и место размещения согласовываются с Отделом развития дилерской сети с учетом стандартов Группы ПСА и условий Договора дистрибуции.	Фото. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ. Отсутствие флагов может быть принято только в случае предоставления официального отказа государственных структур в согласовании установки. Пункт требует разового согласования/подтверждения с Отделом развития.	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
1.1.5.	1.1.5	Уличный тотем. Элемент заказывается у централизованного поставщика.	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.1.6.	1.1.6	Наличие оформленной парковки для клиентов – разметка, таблички, указатели.	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.1.7.	1.1.7	Наличие уличной экспозиции В2В - разметка, обклейка автомобилей.	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.1.8.	1.1.8	Отдельный вход в шоу-рум (для мультибрендовых салонов).	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.2. СТАНДАРТЫ ВНУТРЕННЕГО ОФОРМЛЕНИЯ							
№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий

1.2.1.	1.2.1	Шоу-рум выделен под Марку, минимум 4 машиноместа (мин 150м2).	Фото (3-4шт), план шоу-рума ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
1.2.2.	1.2.2	Фирменные прайсхолдеры (мин 4 шт). Элементы заказываются у централизованного поставщика.	Фото. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
1.2.3.	1.2.3	Напольная плитка Voyage Gris / NOVO CERAM или аналог, согласованный с Отделом развития дилерской сети с учетом стандартов Группы ПСА и условий Договора дистрибуции. Допускается плитка предыдущих стандартов (PIETRA LAVICA EIFFEL GRÈS – dark/medium shade).	Фото. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ. Пункт требует разового согласования/подтверждения с Отделом развития.	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
1.2.4.	1.2.4	Стены окрашены в фирменные цвета: белый (RAL 9003), серый (RAL 7015), оранжевый (Pantone 172 EC) или голубой (Pantone 310 EC).	Фото. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ.	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
1.2.5.	1.2.5	Кресла для посетителей рядом с рабочими местами коммерческих консультантов. Элементы заказываются у централизованного поставщика.	Фото ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ.	Директор ДЦ Региональный менеджер Дилер	Не зачтено	1 +/-	
1.2.6.	1.2.6	Новые стенды для размещения POS материалов. Элементы заказываются у централизованного поставщика.	Фото ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ	Директор ДЦ Региональный менеджер Дилер	Не зачтено	1 +/-	
1.2.7.	1.2.7	Отделение шоу-рума стенами, перегородками (для мультибрендовых салонов).	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.2.8.	1.2.8	Оформление шоу-рума – крупноформатные постеры.	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.2.9.	1.2.9	Наличие зоны ожидания для клиентов в шоу-руме (допускается общая зона ожидания для мультибрендовых салонов).	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.2.10.	1.2.10	Рабочее место продавца – стол и кресла для посетителей в соответствии с цветами и стилем бренда (белые столы, кресла разноцветные).	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.2.11.	1.2.11	Наличие оформленной зоны выдачи нового автомобиля (в том числе интегрированной в шоу-руме) – стол, кресла, тумба для хранения чехлов, цвет стен, постер на стене (допускается общая зона выдачи для мультибрендовых салонов).	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
1.2.12.	1.2.12	Наличие стеллажа для аксессуаров в зоне ожидания или приемки в сервис.	ФОТО	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	

1.2.13.	1.2.13	Оформление приемки в сервис - столы и кресла для посетителей в соответствии с цветом и стилем бренда (белые стойки/столы, кресла серые или черные) (допускается общая зона приемки в сервис для мультибрендовых салонов).	Фото	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	
---------	--------	---	------	---	------------	--------	--

2. СТАНДАРТЫ МАРКЕТИНГОВОЙ КОММУНИКАЦИИ ДИСТРИБУТОРА

№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
2.1.	2.1	Соблюдение Дистрибутором условий Политики по маркетингу.	ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
2.2.	2.2	Интернет-сайт Дистрибутора должен быть организован в соответствии со стандартами, описанными в Политике по маркетингу: <ul style="list-style-type: none"> • Доменное имя сайта Дистрибутора • Структура сайта Дистрибутора • Использование форм-заявок Марки • Требования к дизайну: <ul style="list-style-type: none"> • структура страницы сайта • использование цветовой гаммы • использование шрифтов • размещение графических элементов, включая лого • Регулярное обновление сайта в части: <ul style="list-style-type: none"> • коммуникации • прайс-листов • кредитных и лизинговых программ • дисклэмеров 	Скриншот. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
2.3.	2.3	Соблюдение стандартов обработки заявок в системе GDO: указание финального статуса "Сделка совершена" и VIN-номера в случае продаж автомобиля по процессу, описанному в Политике по маркетингу.	Отчет из системы GDO. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
2.4.	2.4	Наличие на интернет-сайте Дистрибутора трех модулей: 1) Модуль 1 «Онлайн-витрина «Автомобили в наличии» 2) Модуль 2 «Онлайн бронирования с пред- или полной оплатой» 3) Модуль 3 «Дистанционное согласование сделки»	Скриншот и предоставление соотв. документации	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	0 Очки	

3. ТРЕБОВАНИЯ ПОЛИТИКИ ПАРКА ДЕМОНСТРАЦИОННЫХ И ПОДМЕННЫХ АВТОМОБИЛЕЙ

№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
3.1.	3.1	Дистрибутор выполняет требования политики демонстрационных автомобилей.	Фото. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ	Директор ДЦ Региональный менеджер Дилер	Не зачтено	1 +/-	
3.2.	3.2	Дистрибутор выполняет требования политики подменных автомобилей.	Фото. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРЕМИИ	Директор ДЦ Региональный менеджер Дилер	Не зачтено	1 +/-	

4. ОПЕРАЦИОННЫЕ СТАНДАРТЫ ПО ПРОДАЖАМ НОВЫХ АВТОМОБИЛЕЙ

4.1. ОБРАБОТКА ИНТЕРНЕТ ЗАПРОСОВ

№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
4.1.1.	4.1.1	Ответ на запрос по Интернету дается не позднее 30 мин с момента получения и контролируется руководителем	Фото Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	

4.1.2.	4.1.2	Продавец фиксирует и отслеживает все контакты с клиентом в CRM дилера	Фото Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.1.3.	4.1.3	Продавец всегда предлагает клиенту посетить дилерский центр и высылает коммерческое предложение по стандарту бренда (согласовано с Рег.менеджером)	Фото. Обязательно для получения премии.	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	

4.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕСТ-ДРАЙВА

№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
4.2.1.	4.2.1	Парковка автомобилей для ТД соответствует требованиям: видна разметка и знаки, флаги содержатся в хорошем состоянии (если есть)	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.2.2.	4.2.2	Автомобили для ТД соответствует требованиям: - автомобили заправлены топливом (индикатор низкого уровня топлива не активен); - автомобили чистые (снаружи и внутри); - автомобили технически исправны, не имеют внешних дефектов (вмятин или царапин); - в автомобилях нет личных вещей, мусора и т.п.; - резина соответствует сезону.	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.2.3.	4.2.3	Существует расписание тест-драйвов (журнал записи) в электронном виде (эксель/CRM)	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.2.4.	4.2.4	Ключи авто для ТД четко обозначены, их хранение упорядочено	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.2.5.	4.2.5	В ДЦ утверждено не менее 2 маршрутов тест-драйва (короткий и длинный)	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.2.6.	4.2.6	На каждый автомобиль имеется «комплект для тест-драйва» (Набор автомобилиста, Регистрационные документы и действующая страховка)	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	

4.3. ОФОРМЛЕНИЕ ШОУРУМА

№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
4.3.1.	4.3.1	Шоурум содержится в чистоте и порядке: 1. Отсутствуют следы загрязнения на полу и стенах, напольная плитка без повреждений. 2. Зона отдыха для клиентов чистая, корзины для мусора пустые, в наличие актуальная пресса, мебель исправна, без загрязнений. 3. Наличие кулера с водой и стаканами, чай /кофе, наличие wi-fi	5 фото с разных ракурсов. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.3.2.	4.3.2	В шоуруме представлены актуальные POS материалы	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	

4.3.3.	4.3.3	Наличие минимум 5 разных типов аксессуаров на автомобилях в шоуруме	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.3.4.	4.3.4	Автомобили экспонируются согласно требований Марки: 1. Возле каждого автомобиля размещен прайс-холдер с актуальным прайс-листом, содержащим цену и комплектацию; 2. Автомобили открыты и находятся в режиме «шоурум» (Citroen C5 Aircross); 3. На автомобилях присутствуют подномерные таблички с названием модели (спереди и сзади); 4. Экспонируемые автомобили чистые снаружи и внутри (отсутствуют повреждения, разводы, пятна, подтеки на стеклах, внутренняя документация ДЦ, элементы транспортировочной пленки).	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	

4.4. СИСТЕМАТИЧЕСКИЙ КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА АВТОМОБИЛЯ ПЕРЕД ВЫДАЧЕЙ

№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
4.4.1.	4.4.1	Систематический контроль качества перед выдачей выполняется за 24 часа до назначенного времени выдачи нового автомобиля клиенту. При этом используется бланк Контроля качества (бланк КК) - 100% НА	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.4.2.	4.4.2	Каждую неделю руководитель отдела продаж новых автомобилей осуществляет контроль качества, как минимум, одного нового автомобиля, который уже прошел проверку и готов к выдаче (подпись РОПа на бланке КК). При выдаче менее 5 ам в мес - 100% контроль РОПа	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	

4.5. ВЫДАЧА НОВОГО АВТОМОБИЛЯ

№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
4.5.1.	4.5.1	Зона выдачи нового автомобиля соответствует стандартам (Оборудована системами отопления/вентиляции, содержится в чистоте и порядке, освещена должным образом)	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.5.2.	4.5.2	Используется чехол для автомобиля (все доступные размеры): 1. Чехол чистый, в хорошем состоянии 2. По цвету соответствует марке Citroen 3. Перед и после использования хранится в шкафу.	Три фото реальных выдач новых автомобилей в хорошем качестве: в зоне выдачи, в чехле и с читабельной идентификационной табличкой. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.5.3.	4.5.3	Используется идентификационная табличка при выдаче автомобиля	Фото. Обязательно для получения премии.	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.5.4.	4.5.4	В ДЦ есть в наличии актуальные руководства по выдаче новых автомобилей и доступны продавцам	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
4.5.5.	4.5.5	Каждый новый автомобиль выдается с "Регламентом технического обслуживания"	Фото. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	

4.6. КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ ПОСЛЕ ВЫДАЧИ НОВОГО АВТОМОБИЛЯ

№	Название	Описание пункта	Примечание	Кем проверяется	Статус	Стоимость	Комментарий
---	----------	-----------------	------------	-----------------	--------	-----------	-------------

4.6.1.	4.6.1	Контакт со всеми без исключения клиентами осуществляется в течение 5 дней с даты выдачи автомобиля (информация о контакте зафиксирована)	Скриншот. Обязательно для получения премии	Дилер Директор ДЦ Региональный менеджер	Не зачтено	1 +/-	
--------	-------	--	---	---	------------	-------	--

Общие итоги аудита по внедрению стандартов:

Уровень внедрения

0%

Зачтено из 4 операционных стандартов

0

Не зачтено из 4 операционных стандартов

4

ФИО аудитора, проводившего проверку:

ФИО подписавшего со стороны дилера:

Комментарии дилера: