ОЛЕГ МОСЕЕВ

ДИЛЕР БУДУЩЕГО 2.0

КОМАНДНАЯ ДИАГНОСТИКА

Практический инструмент собственника

ЧТО ВНУТРИ

- Сценарий командной встречи
- 18 практик Дилера будущего 2.0
- Оценка дилерского центра
- Оценка СТО дилера
- Выявляем слабые и сильные стороны
- Тайминг изменений

ПО ТРАКТАТУ «ДИЛЕР БУДУЩЕГО 2.0»

Олег Мосеев · 2026

ГАЙД ДЛЯ МОДЕРАТОРА

Командная встреча с зачётным листом «Дилер будущего 2.0»

Один час — план изменений

Что это

Командная встреча, на которой руководители направлений независимо оценивают компанию по 18 практикам Дилера будущего 2.0, сравнивают взгляд внутри команды и выбирают 2–3 приоритета на квартал.

Для кого

Собственник, CEO/генеральный директор, руководители направлений: продажи новых · продажи АСП · сервис · F&I/финпродукты · клиентский сервис/CRM · маркетинг · IT. Оптимально 6–10 человек. Если больше — разбейте на две группы и проведите параллельно.

Как использовать

1. Распечатайте Манифест и 18 практик Дилера будущего 2.0 в формате A0 и повесьте на стене – это стенд для встреч и постоянное напоминание команде.
2. Распечатайте зачётный лист «Дилер будущего 2.0» по экземпляру для участника встречи.
3. Организуйте и проведите 60-минутную встречу по прилагаемому сценарию.
4. После встречи заполните Радар Дилера будущего 2.0. Распечатайте и повесьте рядом с Манифестом.
5. Распечатайте 3 задачи на ближайший квартал и повесьте рядом с радаром.

Что получите через 60 минут

- ✓ увидите реальные разрывы в восприятии команды
- ✓ найдёте 2–3 главные точки роста
- ✓ перестанете спорить «по ощущениям»
- ✓ получите план изменений на квартал

ТАЙМИНГ ВСТРЕЧИ — 60 МИНУТ

0:00 — 0:05 · ОТКРЫТИЕ (5 мин)

Модератор говорит три вещи: зачем сегодня здесь, правило заполнения, что будет после встречи. Никаких разговоров про оценки до конца.

0:05 — 0:20 · ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАПОЛНЕНИЕ (15 мин)

Каждый получает лист и заполняет молча. Если ставит 4, то необходим как минимум 1 конкретный пример / 1 доказательство, если ставит 5, то 3 примера или доказательства. Это самоконтроль от завышенных оценок.

0:20 — 0:25 · СБОР И ПОДСЧЁТ (5 мин)

Соберите листы. Перепишите оценки на флипчарт в матрицу: практика — Иван — Анна — Сергей — … — Среднее — Разброс. Считайте две вещи: среднее и разброс (max – min).

0:25 — 0:45 · ОБСУЖДЕНИЕ ТОП-3 РАЗРЫВОВ (20 мин)

Не обсуждайте по всем 18. Выберите три пункта с максимальным разбросом мнений — там скрыты слепые зоны команды. По каждому: 7 минут по структуре — минимум, максимум, что видим по-разному, фиксируем разрыв.

0:45 — 0:55 · 2–3 ДЕЙСТВИЯ НА КВАРТАЛ (10 мин)

По каждому действию — три ответа: что делаем (конкретно и измеримо), кто отвечает (одно имя), что меняется в недельной отчётности (как поймём, что двигаемся).

0:55 — 1:00 · ЗАКРЫТИЕ (5 мин)

Дата следующей встречи (через 3 мес). Кто хранит листы. Одно слово от каждого — «какое чувство после этого часа». Слушаете, не комментируете, закрываете.

ПОСЛЕ ВСТРЕЧИ — ЗА 24 ЧАСА

1. **Сводный пост в чат команды.**
   Средние оценки + три действия + сроки + ответственные. Без интерпретаций. Только факты.
2. **Радар-дашборд.**
   Закрасьте свои значения на нём. Распечатайте, повесьте в переговорной рядом с манифестом. Команда видит исходную точку каждый день.
3. **Поставьте напоминание на 60 дней.**
   Промежуточный чек по трём действиям. На 30 минут, без полного перезаполнения.

Сценарий-расширение: с отделом сервиса отдельно

Для сервиса берите зачётный лист отдела сервиса (стр. 10) — там 6 пунктов вместо 18, можно отработать за 40 минут.

Полезно проводить двумя слоями:

1. Сначала вся команда — общий зачётный лист на 18 пунктов.
2. Через две недели — отдел сервиса отдельно с детализированным листом. Разница в оценках по «общим» сервисным практикам и «детализированным» подскажет, где именно слепая зона.

ЧАСТЫЕ ОШИБКИ МОДЕРАТОРА

- **«Все согласны?» по каждому пункту.**
  Никогда. Это превращается в собрание по ритуальной похвале.
- **Растягивание времени.**
  Час — это час. Если не успели — выносите оставшийся пункт в отдельную встречу.
- **Решение во время встречи.**
  Решения принимаются после. На встрече — фиксируем разрыв.
- **Заполнение «всем коллективом» вслух.**
  Не работает. Только индивидуально.
- **Завышенные оценки.**
  Если вся команда поставила 4–5 — не радуйтесь. Спросите: «А почему мы тогда теряем клиентов на сервисе?» В 90% случаев оказывается, что 4 — это «у нас есть процесс», а не «он работает».

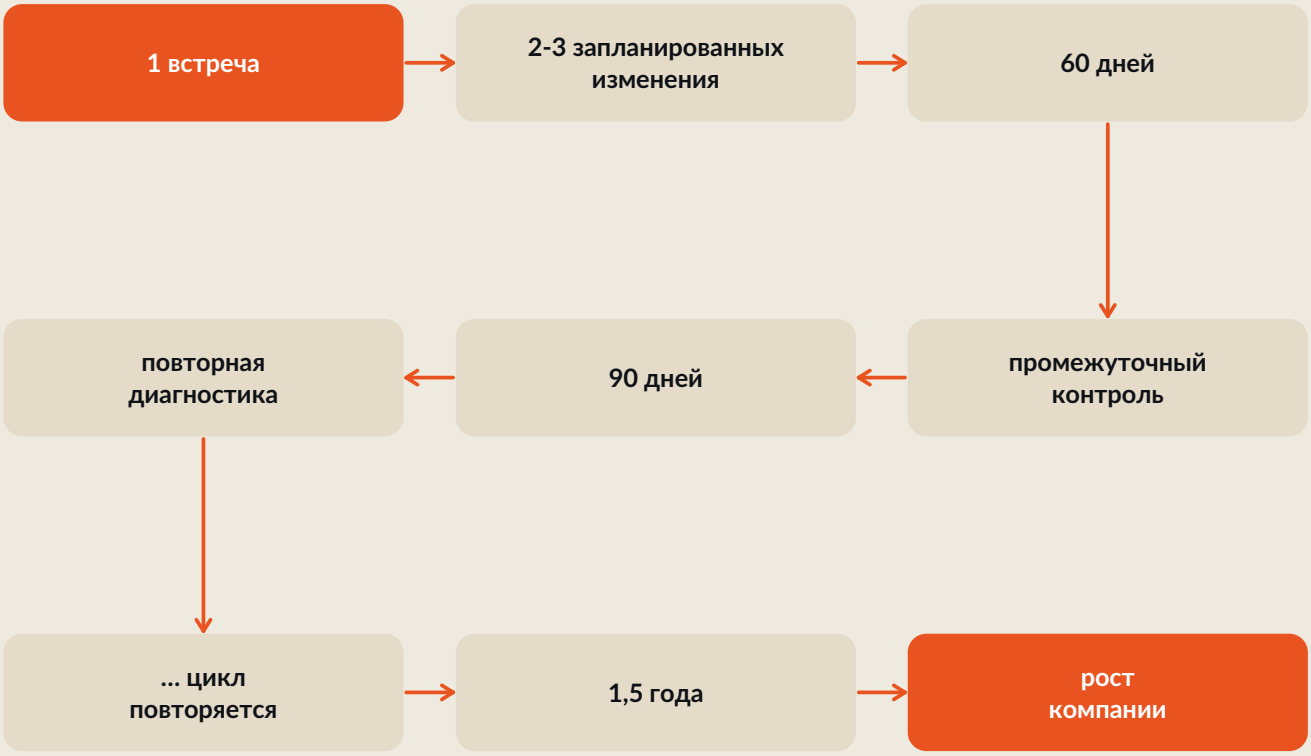
Вопросы, которые заставляют думать

- *Если бы новый собственник пришёл и спросил, по какому пункту мы реально лидеры рынка — что бы вы ответили?*
- *Если бы клиент, который ушёл от нас полгода назад, сидел за этим столом — какие три пункта он бы поставил нам ниже всех?*
- *Какой пункт мы НЕ ОБСУЖДАЕМ уже больше трёх лет, потому что неудобно?*

ЧТО В РЕЗУЛЬТАТЕ

Через 3 месяца после первой встречи у команды есть:

- два заполненных зачётных листа на каждого человека — исходная точка и следующий шаг;
- радар-дашборд на стене с динамикой;
- общий язык про 18 практик. Слово «Дилер будущего 2.0» больше не лозунг — это конкретный список процессов;
- два-три действительно реализованных изменения. Не двадцать.
- это и есть единица движения. Меньше — мало. Больше — не выдержит команда.



КОДЕКС ДИЛЕРА БУДУЩЕГО 2.0

10 ПРИНЦИПОВ КОМАНДЫ

принимается всем коллективом · 2026

1. **Прозрачная цена — на сайте.**
2. **Запись в сервис — в два клика.**
3. **Мы продаём, а не втюхиваем.**
4. **Клиент — не строка в CRM.**
5. **Выдача авто — это праздник.**
6. **Каждому покупателю автомобиля — презентация СТО.**
7. **Мы конкурируем с НСТО всерьёз.**
8. **ИИ — наш инструмент, не угроза.**
9. **Офлайн + онлайн = сила.**
10. **Мы — персональный консьерж клиента.**

Подписывается всей командой

ПОДПИСЬ РУКОВОДИТЕЛЯ: _____ ДАТА: __ . __ . 2026

НА ОСНОВЕ ТРАКТАТА «ДИЛЕР БУДУЩЕГО 2.0» · О. МОСЕЕВ

18 ПРАКТИК ДИЛЕРА БУДУЩЕГО 2.0

КАРТА — ОДИН КАДР

контрольный список — для собственников и СД

1 Внедряем технологии быстро

2 Знаем клиента

3 Онлайн-магазин + ИИ-поиск

4 Обработка лидов

5 Прозрачная цена

6 Оценка трейд-ин

7 Канал для неформата

8 Кредит каждому

9 Допоборудование

10 Фин. продукты без втюхивания

11 Сделка в онлайн

12 Выдача — праздник

13 Знакомство с мастером

14 Консьерж-сервис

15 Приглашения на сервис

16 Сайт сервиса

17 Пролонгация

18 Замена авто — вовремя

круг замкнулся.

ВЫЧЕРКНИТЕ ТО, ЧТО УЖЕ РАБОТАЕТ.

ОСТАЛЬНОЕ — ВАШ ПЛАН.

ЗАЧЁТНЫЙ ЛИСТ

ДИЛЕР БУДУЩЕГО 2.0 — 18 ПРАКТИК

ШКАЛА: 0 нет даже разговоров · 1 обсуждаем · 2 пробуем · 3 частично · 4 работает · 5 отлажено

обведите свою оценку по каждой строке · максимум 90 баллов

1	Внедряем технологии быстро — как основу скорости	0	1	2	3	4	5
2	Знаем клиента — общаемся непрерывно, не теряем за 3 года	0	1	2	3	4	5
3	Онлайн-магазин адаптирован под ИИ-поиск, есть ИИ-подбор	0	1	2	3	4	5
4	Обрабатываем лиды на каждом этапе — без потерь	0	1	2	3	4	5
5	Прозрачная цена на сайте — без «звоните, уточняйте»	0	1	2	3	4	5
6	Оценка трейд-ин с обоснованием — любого авто	0	1	2	3	4	5
7	Свой канал реализации неформата — не отдаём чужим	0	1	2	3	4	5
8	Финансирование почти каждому, обсуждаем открыто	0	1	2	3	4	5
9	Продаём только нужное допоборудование — без «втюхивания»	0	1	2	3	4	5
10	Финпродукты — без давления, с прицелом на пролонгацию	0	1	2	3	4	5
11	Сделка в онлайне — документы заранее, не у стойки	0	1	2	3	4	5
12	Выдача — праздник: в шоу-руме или у дома, надолго	0	1	2	3	4	5
13	Знакомим с сервис-мастером до первого ТО — видеовизитка	0	1	2	3	4	5
14	Консьерж-сервис: помощь на дороге круглый год	0	1	2	3	4	5
15	Своевременные приглашения на сервис — допродажи	0	1	2	3	4	5
16	Сайт сервиса — цены, запись с временем, чат	0	1	2	3	4	5
17	Пролонгация финпродуктов — после нетоксичной продажи	0	1	2	3	4	5
18	Вовремя предлагаем замену авто — круг замкнулся	0	1	2	3	4	5

Структурное подразделение: _____

Должность: _____ Дата: _____ Подпись: _____

ИТОГО: _____ **/ 90**

ЧТО ЭТО ЗНАЧИТ:

0–30 · Дилер 1.0. Необходимо срочно меняться!

31–60 · Дилер 1.5. Движение есть.

61–89 · Близко к Дилеру будущего 2.0.

90 · Дилер будущего 2.0. Поздравляю, вы вошли в число компаний, которые уже работают по принципам Дилера будущего 2.0.

ВЕРНУТЬ ЛИСТ МОДЕРАТОРУ ДО НАЧАЛА ОБСУЖДЕНИЯ.

ЕСЛИ СОМНЕВАЕТЕСЬ — СТАВЬТЕ НИЖЕ.

ЗАЧЁТНЫЙ ЛИСТ

ОТДЕЛ СЕРВИСА — 6 ПРАКТИК

ШКАЛА: 0 нет · 1 обсуждаем · 2 пробуем · 3 частично · 4 работает · 5 отлажено

максимум 30 баллов · отрабатывается за 40 минут

1 **Цены сервиса — на сайте**
типовые работы, узлы, ТО, расходники — открытые цены
0 1 2 3 4 5

2 **Запись с выбором даты и времени — без обязательного звонка**
клиент сам выбирает слот, видит подтверждение онлайн
0 1 2 3 4 5

3 **Удалённая консультация — чат / мессенджер / видео**
клиент задаёт вопрос мастеру до приезда; SLA до 1 часа
0 1 2 3 4 5

4 **Видеовизитка мастера — до первого ТО**
клиент знает имя и видел лицо своего мастера до проблемы
0 1 2 3 4 5

5 **Проактивные приглашения — офлайн и онлайн допродажи**
CRM напоминает; персональное предложение; не «звоните сами»
0 1 2 3 4 5

6 **Постгарантийный клиент — тоже наш клиент**
собственные бренды запчастей · экспресс · цена против НСТО
0 1 2 3 4 5

Структурное подразделение: _____

Должность: _____ Дата: _____

ИТОГО: _____ **/ 30**

ЧТО ЭТО ЗНАЧИТ:

0–10 · сервис уязвим. НСТО уже забирает клиента.
11–20 · движение есть. Топ-3 пунктов в работу.
21–29 · сильный сервис. Удерживайте уровень.
30 · эталон.

ВНУТРИ СЕРВИСА — ОБЫЧНО САМЫЕ ЗАВЫШЕННЫЕ ОЦЕНКИ.
ЕСЛИ НЕ МОЖЕТЕ ПРИВЕСТИ ПРИМЕР — СТАВЬТЕ НИЖЕ.

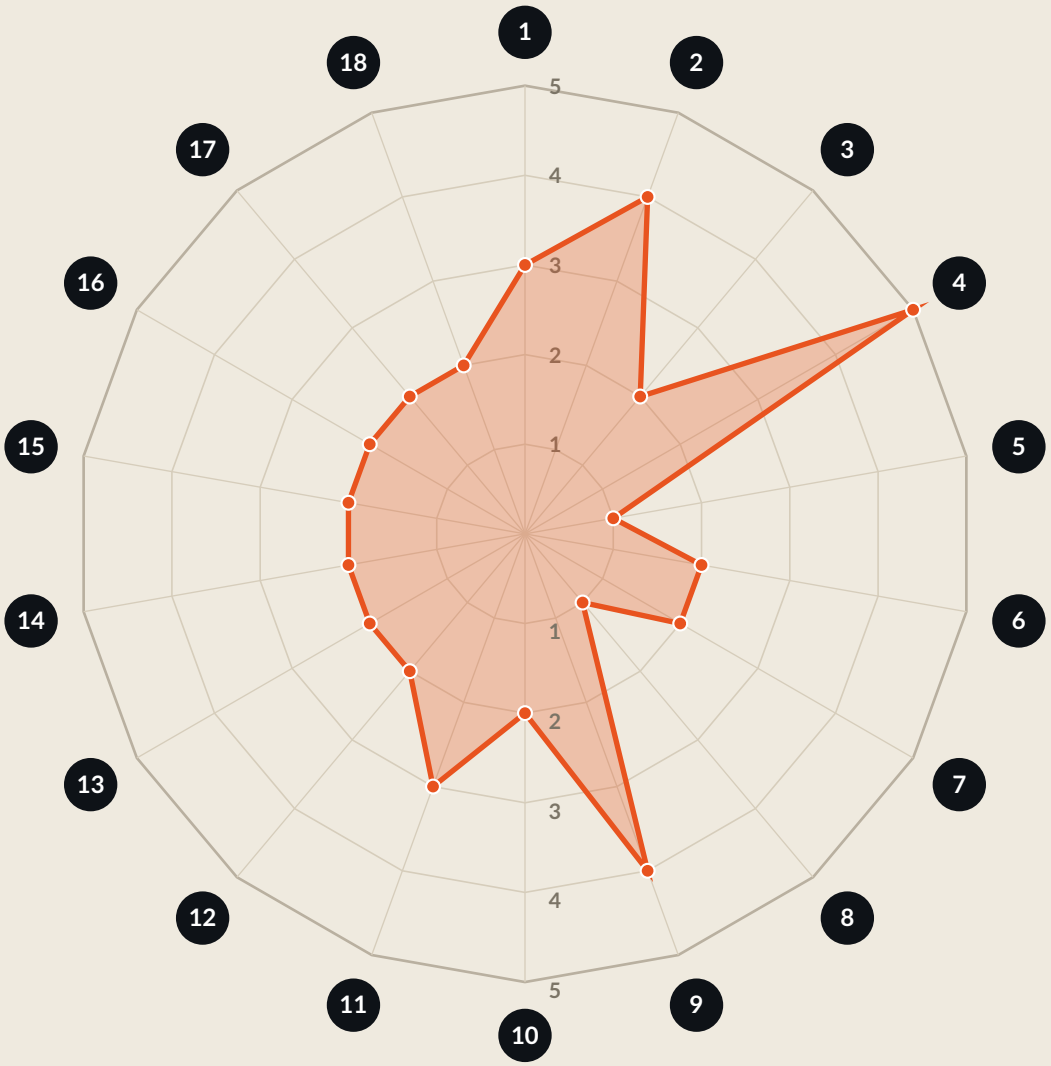
РАДАР ДИЛЕРА БУДУЩЕГО 2.0

СИЛЬНЫЕ И СЛАБЫЕ — ОДНИМ ВЗГЛЯДОМ

пример профиля

итого 43 балла · Дилер 1.5 · Движение есть

КОЛЬЦА:
1 обсуждаем · 3 частично
5 отлажено



ПРОВАЛЫ (1–2 балла):

№5 · прозрачная цена
№8 · финансирование
№13 · знакомство с мастером

→ возможно план на квартал. Помним про важность разрыва в оценках

СИЛЬНЫЕ (4–5):

№2 · знание клиента
№4 · обработка лидов
№9 · допоборудование

→ удержать, не расслабляться

**Единоразовая диагностика ничего не меняет.
Меняет только системная работа.**

Если вам необходимо сопровождение проекта трансформации, обращайтесь.

КОНТАКТЫ И МАТЕРИАЛЫ

OLEG@MOSEEV.COM

Сайт
oleg-moseev.ru

Telegram
t.me/oemoseev

MAX
max.ru/id712610543818_biz

+7 (985) 924-52-77