

## Największe przekrety sprzedawców samochodów

29 marca 2013  
Flota Auto Biznes

Flota **Auto** Biznes



fot. Getty Images

Nie od dzisiaj wiadomo, że na każdym rynku między kupującymi a sprzedającymi toczy się swego rodzaju "gra". Jako sprzedawca samochodów musiałem się odnaleźć w tej smutnej aczkolwiek bardzo trudnej rzeczywistości: Co zrobi sprzedawca, by oszukać klienta i jeszcze otrzymać za to podziękowanie?

### Zamiana ról

Kiedy klient zdecyduje się na dany model, wyposażenie i kolor, składa zamówienie. Jednak nim podejmie decyzję, często myśli, porównuje i analizuje wszystko. Trwa to nawet i kilka tygodni.

Do momentu wypowiedzenia sakramentalnego "Tak" i podpisania zamówienia, najbardziej niecierpliwą osobą pozostaje nierzadko zwodzony na różne strony sprzedawca. Jednak moment zawarcia umowy zmienia klienta z postaci pytającej w osobę żądającą, a zarazem... ofiarę. Wtedy każdy dzień jest na wagę złota. Oczywiście sprzedawca nie ma żadnego wpływu na czas realizacji dostawy, lecz przy podpisaniu dokumentów staje pod taką presją, że czasem byle tylko dobić targu obieca termin odbioru pojazdu całkowicie nierealny.

[Kupno auta - na co uważać?](#) (zdjęcia: 10)



### Porysowane drzwi

Po upływie ustalonego czasu, wymyśla się wiarygodną historię i podaje powód spóźnienia. Moją ulubioną był porysowany samochód. Dzwoniłem do klienta i mówiłem, że na parkingu importera osoba odpowiedzialna za kontrolę jakości zauważyła porysowane drzwi. W związku z tym nie mogę sprzedać takiego samochodu, ani tym bardziej zataić to i polakierować, gdyż byłbym nieuczciwy.

Informowałem, że trzeba zamówić nowy samochód do produkcji i znów będzie trwało to długo, jednak specjalnie dla klienta udało mi się "poruszyć niebo i ziemię" i fabryka wyprodukuje go szybciej np. za dwa tygodnie. Nabywca był bardzo zadowolony, mimo, że przecież nie odebrał auta w terminie w jakim mu na początku obiecałem. W jego mniemaniu byłem uczciwym sprzedawcą, bo przecież uczciwie poinformowałem o porysowanych drzwiach, a przecież tyle czyta się w prasie na temat przypadkowych samochodów sprzedawanych jako nowe przez dealerów. Mało tego, specjalnie dla niego przyspieszyłem produkcję w fabryce.

## 10 (nie)zbędnych gadżetów samochodowych (zdjęcia: 10)

**50 procent za rysę**

Prawdziwy problem pojawiał się, gdy auto faktycznie przyjeżdżało porysowane. Kiedy stało się to podczas transportu do dealera, procedura była jasna. Klient był informowany, dostawał stosowny upust i warsztat lakierował samochód za zgodą nabywcy. Wszystkie formalności zostały spisane na odpowiednich formularzach i rozwiązywanie kłopotów następowało sprawnie i możliwie szybko.

W dodatku dealer nie ponosił kosztów związanych z naprawą, gdyż rozliczał się z importerem. Jednak kiedy rysa, bądź wgniecenie powstało już na parkingu dealera, należało sprawę zachować w tajemnicy. Zdarzało się to dosyć regularnie i wychodziło na jaw najczęściej tuż przed wydaniem samochodu klientowi. Sprawcą tych nieszczęsnych rys byli zwykle pracownicy serwisu, którzy wykonywali przeglądy zerowe. Naturalnie w obawie przed konsekwencjami nie przyznawali się do tego, a wada ujawniała się kilka godzin przed wydaniem, kiedy to handlowiec dokonywał ostatecznych oględzin samochodu.

**Internetowa giełda samochodów**

Jest dla mnie w pełni zrozumiałe, że klient powinien zostać o tym poinformowany. Niestety, niektórzy nabywcy po ujawnieniu usterki żądali rabatów na poziomie 30-50 procent wartości samochodu. Za jedną rysę! Przy jednocyfrowej marży stanowiłoby to wręcz niewyobrażalną stratę dla dealera. Handlowiec dzwonił więc do klienta i przekładał termin odbioru na kolejny dzień pod pretekstem choroby pracownika serwisu, który nie może wykonać przeglądu zerowego lub innym z równie wiarygodnym wytłumaczeniem. Auto w tym czasie lakierowano i klient wyjeżdżał zadowolony, nie zdając sobie sprawy z zaistniałych komplikacji.

**Wymarzony rabat**

Mechanizmy rabatów, upustów, cen i marż są bardzo skomplikowane. Nabywcy nie mają o nich bladego pojęcia, co z reguły przekłada się na niekorzyść sprzedawcy, bo ulgi jakie może on oferować często nie spełniają oczekiwań kupujących. Ale bywają wyjątki. Jeden z moich największych klientów, podczas rozpoczynania współpracy, w obawie przed zmianą cen (w momencie podpisywania umowy ulgi w kwocie do zapłaty były dość niewielkie) zarządził gwarancji w umowie, aby zawsze obowiązywała go cena niższa o 15 procent od oficjalnej wartości cennikowej. Podjąłem to ryzyko i podpisałem umowę. Kiedy zamawiał kolejne samochody, upust jaki obowiązywał (a duże i oficjalne rabaty udzielane są nie przez dealerów, lecz importerów) był znacznie wyższy niż owe 15 procent od ceny z cennika.

Jednak skoro w umowie zostało zapisane 15 procent rabatu, a klient był z tego zadowolony i nie śledził na bieżąco rabatów – dostawał to co uzgodnił. Dla mnie oznaczało to sprzedaż z większą marżą niż "pełna obowiązująca". Gdyby osoba fizyczna przyszła kupić jeden samochód, dostałaby większy upust i zapewne wynegocjowała jeszcze jakieś dodatki, które obniżyłyby marżę. A tak, klient zamawiający kilkanaście samochodów zapłacił za nie dużo więcej niż wynosiła oficjalna cena detaliczna uwzględniająca obowiązujący i aktualny rabat. To też przykład jak słabymi negocjatorami mogą być osoby nie znające realiów rynku motoryzacyjnego. Między innymi dlatego wiele przedsiębiorstw zatrudnia wykwalifikowaną i doświadczoną kadrę fleet managerów, celem nie dopuszczenia do takich sytuacji. Dlatego flotowcom drżącym o likwidację swojego stanowiska szczerze polecam niniejszy fragment, naturalnie z dedykacją dla szefa.

**Zobacz także - Jak dobrze kupić używany samochód?**

### Dwie oferty

Kolejną pułapkę stanowi sprzedaż drogich kredytów i leasingów. Im większa prowizja z umowy, tym więcej zarabia dealer i sprzedawca, który tę umowę zawiera. Jeśli klient nie porównywał ofert finansowania lub za wszelką cenę nie chciał korzystać z usług swojego banku, tylko wszystko zamierzał załatwić u dealera, sprzedawca porównywał oferty za niego. Ponieważ firmy sprzedające nowe samochody współpracują najczęściej z kilkoma instytucjami finansowymi, handlowcy mają kalkulatory kredytowe/leasingowe każdego z banków.

W takim kalkulatorze można ustalać wysokość prowizji, a co za tym idzie ostateczny koszt oferty. Aby pokazać klientowi jak bardzo dba się o jego interesy, proponowałem porównanie dwóch ofert z banków „zaprzyjaźnionych“ z nami. Tłumaczyłem, że nie mam wpływu na wysokość oprocentowania, a temat prowizji zawsze został przemilczany. Po obliczeniach nabywca dostawał dwie symulacje, gdzie zawsze jedna była zauważalnie tańsza od drugiej. Wybór więc nie pozostawiał wątpliwości. Jaki był więc mój interes? Bardzo prosto mogę to wytłumaczyć. Pierwsza oferta kosztowała dużo, druga... bardzo dużo. W każdym innym banku klient dostałby ofertę tańszą.

### Rajd „demówką“

Jeżeli środki finansowe nie pozwalały klientowi na zakup całkiem nowego samochodu, proponowałem auto demonstracyjne. Samochody do jazd próbnych sprzedawano po pół roku eksploatacji lub po przekroczeniu przebiegu ośmiu tysięcy kilometrów. Cena w porównaniu do nowego egzemplarza była niższa o 10-15 procent. Klientowi tłumaczyło się, że jest to auto jak nowe, z minimalnym przebiegiem, a przecież każdy pracownik dba o tego typu mienie jak o swoje. Potem zapraszałem klienta na jazdę próbną, podczas której cały czas dawałem wskazówki, żeby nie jeździć szybko po dziurach, łagodnie zmieniać biegi i delikatnie przyspieszać dopóki silnik się nie nagrzej. Wtedy klient faktycznie czuł jak bardzo zadbane jest to auto.

To piękna opowieść, a teraz coś na temat faktycznego użytkowania tego typu samochodów. Na początku mojej pracy sam dbałem o pojazdy i prowadząc osobiście, starałem się jeździć jak najbardziej optymalnie, zaś kiedy prowadzili klienci, również zwracałem im uwagę jeśli nieodpowiednio użytkowali auto. Jednak kiedy mój pracodawca zaczął mnie „wyzyskiwać“, w ramach cichego protestu urządziłem sobie bardzo dynamiczne jazdy „demówkami“. Gaz wciśnięty do końca, sprawdzanie jakie maksymalne obroty silnik jest w stanie osiągnąć, szybka jazda po dziurach, to stanowiło codzienność. Nie martwiłem się o stan turbosprężarki, kiedy na dużym mrozie tuż po uruchomieniu silnika, ruszałem i korzystałem ze stu procent możliwości silnika.

### Życzenia dla wroga

Jadąc autostradą 200 km/h i zatrzymując się na stacji benzynowej nie czekałem ani sekundy, aby schłodzić układ doładowania. Kiedy jechałem na jazdę próbną z klientem, nie protestowałem kiedy prowadził w podobnym stylu. Skoro chciał przetestować samochód, pozwalałem na wszystko aby szansa sprzedaży była większa. Z obserwacji i rozmów z innymi sprzedawcami, wnioskuję, że większość z nich jeździła autami testowymi podobnie.

Tak więc opowiadanie klientom jak dobre i zadbane są to samochody, nie było prawdą. Mimo małego przebiegu, samochody eksploatowano bardzo brutalnie. Dlatego zakup auta testowego poleciłbym prywatnie tylko mojemu najgorszemu wrogowi.

*Marcin Malinowski*

*Autor jest byłym pracownikiem kilku dealerstw flotowych*

Artykuł pochodzi z Flota Auto Biznes

[« powrót](#)

[drukuj](#)