

РОЛЬФ | FLEET

**КЛИЕНТСКИЙ
СЕРВИС**



В основе философии РОЛЬФ лежит стремление к совершенству в каждой детали взаимодействия с клиентом. Развитие клиентского сервиса является приоритетным направлением, позволяющим обеспечить максимальное удовлетворение потребностей и создать интегрированную среду для получения всех услуг, связанных с владением автомобилем.

Особенности клиентского сервиса РОЛЬФ

○ Единство опыта

РОЛЬФ сопровождает клиента на каждом этапе его взаимодействия с Компанией, начиная с момента выбора автомобиля и заканчивая его последующей продажей.

○ Инновационные решения

Компания активно внедряет передовые каналы коммуникации и цифровые сервисы, стремясь к постоянному улучшению клиентского опыта.

○ Интегрированная среда

РОЛЬФ предоставляет клиентам полный спектр необходимых услуг, охватывающих все аспекты владения автомобилем.

○ Оптимизация времени

Компания стремится максимально перевести процесс получения услуг в онлайн-формат для удобства клиентов.

○ Фокус на потребностях

РОЛЬФ ориентируется на реальные потребности клиентов, предлагая практичные и востребованные решения.

○ Оперативность разработки

Компания обеспечивает быструю разработку и внедрение новых продуктов и услуг.

○ Адаптивность

РОЛЬФ непрерывно совершенствует свои сервисы, учитывая изменяющиеся запросы и предпочтения клиентов.

○ Стратегическое сотрудничество

Компания развивает партнёрские отношения с ключевыми игроками рынка, включая банки, страховые компании и автопроизводителей.

○ Учёт мнения клиентов

РОЛЬФ придаёт большое значение обратной связи от клиентов, используя её для улучшения качества обслуживания.

Система клиентского сервиса

- Высокие стандарты качества обслуживания.
- Персональный подход и клиентоориентированность.
- Соответствие ценностям Компании.
- Соответствие требованиям дистрибьюторов и производителей.
- Инновационные решения.

”

Стремясь к безупречному клиентскому опыту, РОЛЬФ тщательно регламентирует каждый аспект взаимодействия, начиная с оформления дилерских центров и заканчивая послепродажным сопровождением. Компания активно внедряет передовые мировые стандарты авторетейла, зачастую выступая первопроходцем на российском рынке.

О КОМПАНИИ РОЛЬФ

РОЛЬФ, успешно развивая новые направления бизнеса и оптимизируя операционные процессы, сохраняет устойчивость, делая акцент на диверсификацию портфеля брендов, развитие цифровой экосистемы и повышение эффективности.

с **1991** года

РОЛЬФ остаётся флагманом
русского авторитейла



СЕГОДНЯ РОЛЬФ – ЭТО

23

локации

68

шоурумов

3

мегаполла автомобилей
с пробегом

Более
36

брендов

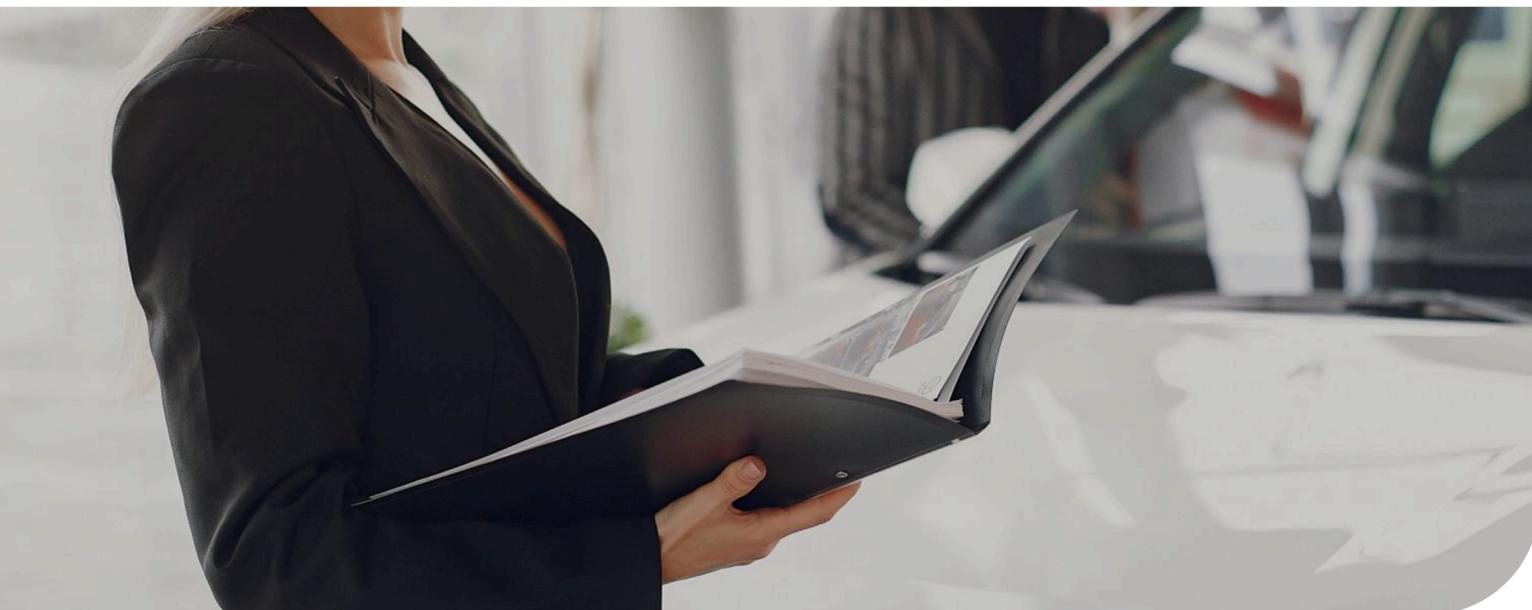
Более
111

сервисных
станций

900

сервисных постов





БИЗНЕС-МОДЕЛЬ РОЛЬФ

объединяет четыре основных сегмента бизнеса Компании:



ЭКОСИСТЕМА РОЛЬФ

- | | | |
|--|--|---|
|  <p>01 ПОМОЩЬ НА ДОРОГАХ
РОЛЬФ</p> |  <p>02 ЗАПЧАСТИ И АКСЕССУАРЫ
РОЛЬФ</p> |  <p>03 ТЮНИНГ И ДЕТЕЙЛИНГ
РОЛЬФ</p> |
|  <p>04 ВЕЛО-МОТО-КВАДРО
РОЛЬФ</p> |  <p>05 ЭЛЕКТРО
РОЛЬФ</p> |  <p>06 АВТОГАРАНТ
РОЛЬФ</p> |
|  <p>07 ТАКСИ И АВТО В АРЕНДУ
РОЛЬФ</p> |  <p>08 ИТ-КОМПАНИЯ
РОЛЬФ</p> |  <p>09 ВЫЕЗДНОЙ СЕРВИС
РОЛЬФ</p> |
|  <p>10 ГАРАНТИЯ
РОЛЬФ</p> |  <p>11 КОМИССИЯ
РОЛЬФ</p> |  <p>12 РЕГИОНЫ
РОЛЬФ</p> |
|  <p>13 ЗАКАЗ
РОЛЬФ</p> |  <p>14 МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ
РОЛЬФ</p> |  <p>15 ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
РОЛЬФ</p> |


 Новые виды бизнеса формируют экосистему, которая позволяет клиентам получать больше услуг мобильности и способствует устойчивости прибыльности Компании при любой конъюнктуре рынка.



ГЕОГРАФИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

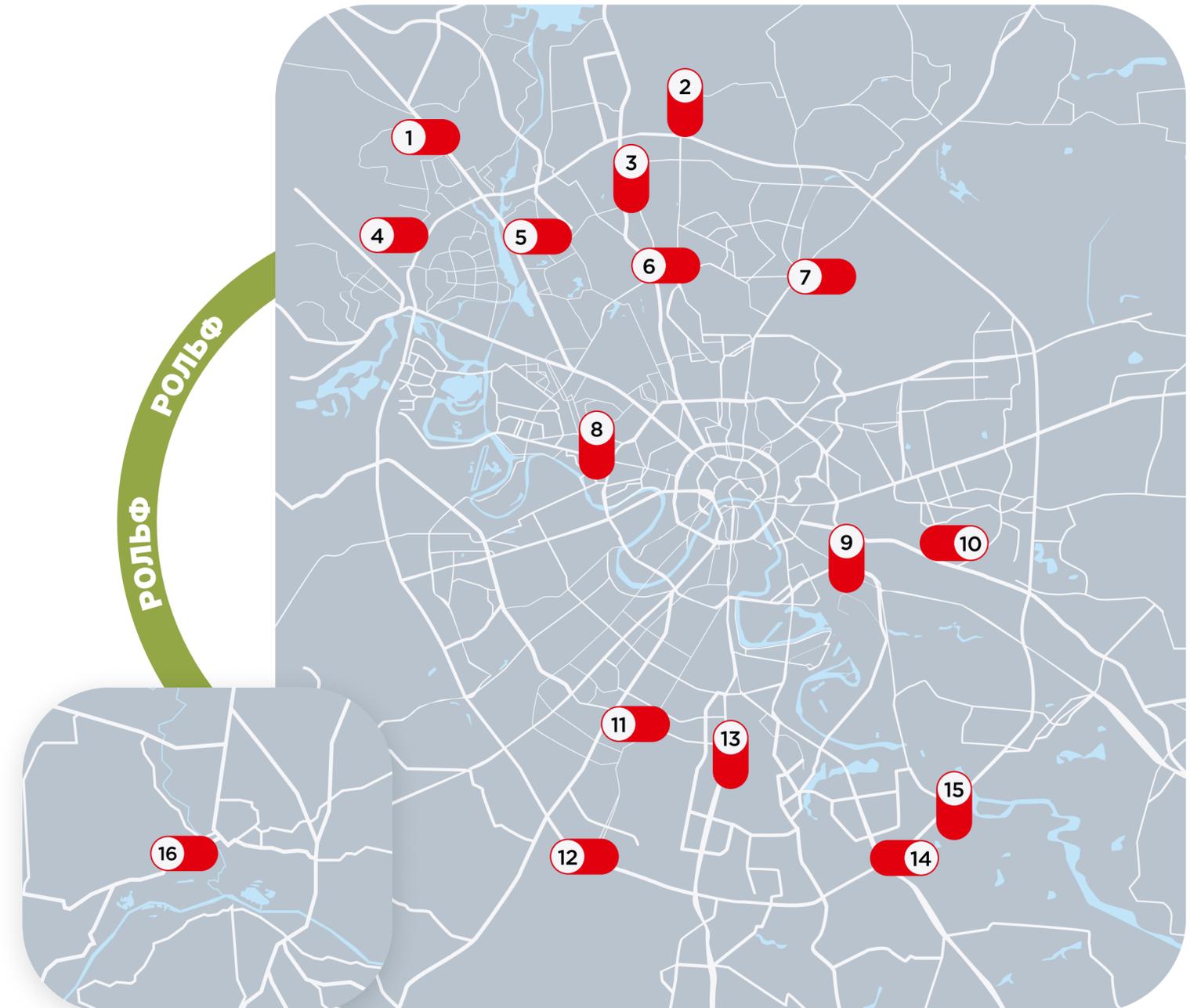
МОСКВА

- 1 РОЛЬФ Химки
МО, г. Химки, Ленинградский проспект,
вл. 21
- 2 РОЛЬФ Вешки
Москва, 85 км МКАД, внешняя сторона
- 3 РОЛЬФ Дмитровка
Москва, Дмитровское шоссе, дом 107-
Д
- 4 РОЛЬФ Северо-Запад
Москва, МКАД, 71-й км, 16, стр. 2
- 5 Ауди Центр Север
Москва, Ленинградское шоссе, 63Б
- 6 РОЛЬФ Алтуфьево
Москва, Алтуфьевское шоссе, д.31,
корп. 1
- 7 РОЛЬФ Сити
Москва, Ярославское шоссе, 31
- 8 РОЛЬФ Центр
Москва, 2-й Магистральный тупик, 5А
- 9 РОЛЬФ Волгоградский
Москва, Остаповский проезд вл. 4

- 10 РОЛЬФ Восток
Москва, Рязанский проспект, д. 24,
корпус 3
- 11 РОЛЬФ Юг
Москва, ул. Обручева, д.27, корп.1
- 12 РОЛЬФ Ясенево
Москва, 40-й км МКАД (внешняя
сторона), вл.1, стр.2
- 13 Звезда Столицы Варшавка
Москва, Варшавское ш., 127
- 14 Звезда Столицы Каширка
Москва, посёлок Развилка, вл17
- 15 РОЛЬФ Юго-Восток
Москва, МКАД, 27-й км, вл. 9

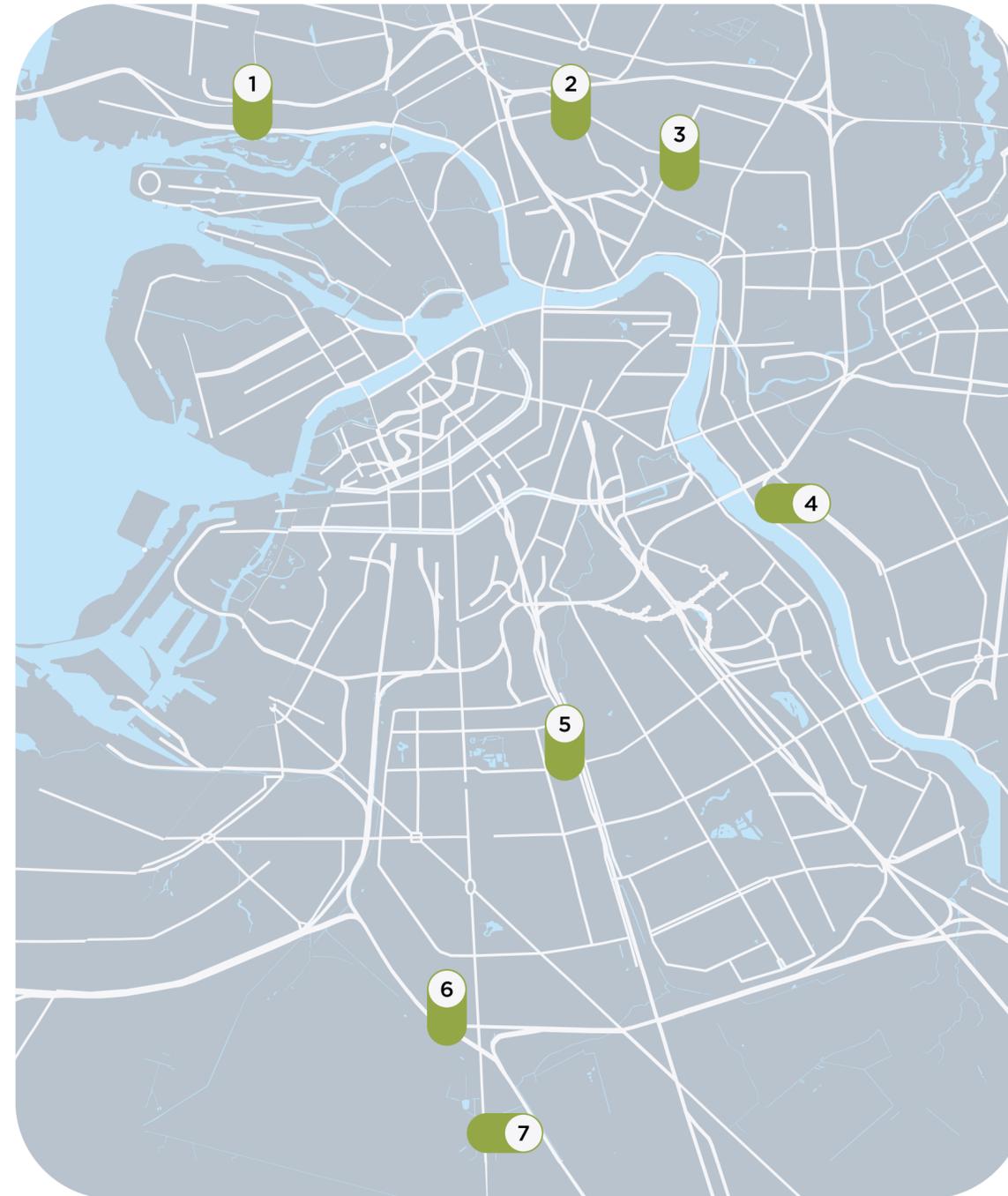
МО, СЕРПУХОВ

- 16 РОЛЬФ Серпухов
МО, г. Серпухов
деревня Борисово, 111



САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

- 1 **РОЛЬФ Лахта**
Санкт-Петербург,
Стародеревенская ул.3
- 2 **РОЛЬФ Автопрайм**
Санкт-Петербург, Полюстровский
проспект, д. 68А
- 3 **РОЛЬФ Полюстрово**
Санкт-Петербург, Полюстровский
проспект, д. 79
- 4 **РОЛЬФ Октябрьская**
Санкт-Петербург, Октябрьская наб.,
д.8
- 5 **РОЛЬФ Витебский**
Санкт-Петербург, Витебский
проспект, д. 17, корп. 6
- 6 **РОЛЬФ Пулково**
Санкт-Петербург, ул. Стартовая
дом 4 лит. А
- 7 **РОЛЬФ Аэропорт**
Санкт-Петербург, Пулковское
шоссе 43 к.1



РОЛЬФ

РОЛЬФ

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

РОЛЬФ FLEET

Подразделение РОЛЬФ Fleet работает с компаниями всех форм собственности. В каждом из дилерских центров РОЛЬФ представлен отдел по работе с корпоративными клиентами.

Развитие взаимовыгодных партнерских отношений с клиентами является для нас приоритетом. РОЛЬФ Fleet уже много лет специализируется на оказании полного цикла услуг для корпоративных клиентов – от подбора и продажи автомобилей (новых и с пробегом), дополнительного оборудования с максимальной выгодой для Вашего бизнеса и разработки программ технического обслуживания (включая услугу «Единый счёт» по региональному сервису) до обмена автомобилей или их выкупа.

За многие годы был накоплен существенный опыт по процедурам, регулируемым Федеральным законом о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Нам доверяют свои автопарки фармацевтические, табачные, энергетические компании, сотовые операторы, транспортно-логистические компании, каршеринг, таксопарки и маркетплейсы.

УСЛУГИ ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ:

- Подбор и продажа автомобилей
- Продажа и установка дополнительного оборудования
- Лизинг и операционная аренда
- Страхование
- Постановка на учет в ГИБДД
- Тест-драйв
- Логистика
- Техническое обслуживание и ремонт, диагностика
- Продажа запасных частей
- ГТО, услуга проверки автомобилей
- Услуга «Единый счёт»
- Брендинг автомобилей
- Выкуп автопарков, в том числе в регионах РФ
- Постановка автомобилей на комиссию
- Электронный документооборот (ЭДО)
- Тендеры и электронные торги, государственные закупки



ПРОДАЖА АВТОМОБИЛЕЙ

Компания РОЛЬФ, являясь ориентиром для многих представителей авторитейла в России, разрабатывает и предлагает готовые решения в b2b сегменте. Мы осуществляем полный спектр по продажам как легковых автомобилей, так и легкий коммерческий транспорт.

Сотрудничество РОЛЬФ с кузовопроизводителями позволяет переоборудовать любой тип автомобиля для Вашего бизнеса и обслужить автомобили на площадках в Москве, Серпухове и Санкт-Петербурге.

В нашем портфеле более 35 автомобильных марок, включая официально представленных брендов и автомобилей поставляемых параллельным импортом. На все автомобили распространяется гарантия.

РОЛЬФ поддерживает гарантию завода производителя



Гарантия «РОЛЬФ» 2 года + 1 год сервисной поддержки



Гарантия «РОЛЬФ» 2 года на автомобили с пробегом



СТРАХОВАНИЕ

СТРАХОВАНИЕ ОТ РОЛЬФ ФИНАНС

- Эксклюзивные условия на КАСКО - это выгодно
- Ремонт в РОЛЬФ с гарантией и запчасти в наличии
- Изготовление и замена ключей и замков дверей а/м при утрате
- Независимая гарантия на шины и диски:
 - ремонт или замена шины/диска, если невозможно продолжать движение на а/м
 - замена установленной на а/м шины/диска при утрате
 - эвакуация а/м в шиномонтаж либо в ДЦ ГК РОЛЬФ
 - проведение шиномонтажных работ

ЛИЗИНГ

Обладая высокой компетенцией РОЛЬФ Fleet подберет наилучшие условия для Вас, основываясь на опыте сотрудничества с топ-50 компаниями-партнерами лидерами лизинговой отрасли.



Льготные программы, субсидии



Лизинг для юридических и физических лиц



Покупка в лизинг: новые и автомобили с пробегом



Операционная аренда



Персональный менеджер

РОЛЬФ РОЛЬФ РОЛЬФ

РОЛЬФ АВТОГАРАНТ

РОЛЬФ Автогарант» - комплексная проверка любого автомобиля более чем по 100 параметрам, проверку юридической чистоты автомобиля, подготовку договора купли-продажи и контроль проведения сделки. Данный сервис обеспечивает клиентам прозрачность и безопасность сделки, а также гарантирует честность и качество выполненных работ.



- Продукт-конструктор. Клиент сам выбирает необходимые опции без переплаты за ненужные и знает полную стоимость услуг заранее

- Проверка легитимности продавца

- Клиент получает точную информацию об автомобиле и его продавце, подтверждённую экспертами РОЛЬФ

- Все необходимые услуги предоставляются специалистами высокого класса на удобной офлайн-площадке

- РОЛЬФ гарантирует полный возврат стоимости в случае неудовлетворённости услугой

- Продлённая гарантия до 5 лет

- Сервис, финансовые и страховые продукты и другие доп. услуги

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ

Преимущества сервисного обслуживания в РОЛЬФ Fleet:

- Выделенные сервисные посты для корпоративных парков



- Широкий ассортимент запасных частей в наличии



- Диагностическое оборудование и специальный инструмент



- Услуга «Единый счёт»



- Услуга доставки автомобилей на сервисные станции РОЛЬФ



- Отдельная охраняемая парковка



- Отдел удаленного урегулирования убытков



- Кузовной ремонт в сжатые сроки



- Электронный документооборот или доставка документов в офис



- Установка спутниковых систем



- Проведение обслуживания в день обращения с минимальным сроком нахождения автомобиля в сервисе



- Шиномонтаж и межсезонное хранение колес



В РОЛЬФ СЕРВИС обслуживание и ремонт любой сложности

- Ремонт двигателя, трансмиссии и ходовой части
- Диагностика автомобилей
- Замена масла и фильтров
- Установка дополнительного оборудования
- Детейлинг и тюнинг
- Ремонт термо-будок и рефрижераторов
- Ремонт электрики и электроники
- Покраска и ремонт кузова
- Брендирование
- Чистка и мойка автомобиля

ВЫЕЗДНОЙ СЕРВИС

РОЛЬФ. ВЫЕЗДНОЙ СЕРВИС



В 2024 году Компания расширила спектр услуг послепродажного обслуживания, запустив выездной сервис в Москве и Санкт-Петербурге. Для обеспечения оперативности и доступности услуг сформирован парк из восьми специализированных автомобилей. Выездной сервис РОЛЬФ функционирует в круглосуточном режиме, что позволяет оперативно реагировать на запросы клиентов и обеспечивать непрерывность обслуживания.

УСЛУГИ ВЫЕЗДНОГО СЕРВИСА:

- Бесплатная консультация в случае поломки или ДТП;
- Компьютерная диагностика;
- Мелкий слесарный ремонт;
- Ремонт/замена колеса;
- Запуск двигателя;
- Подвоз топлива (10 л);
- Замена масла;
- Шиномонтаж;
- Заправка кондиционера



ВЫЕЗДНОЙ СЕРВИС

ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

РОЛЬФ обладает высокой экспертизой и опытом закупки и продажи запасных частей с 1991 года. 200+ поставщиков обеспечивают наличие запасных частей на складах общей площадью более 32 000 кв. метров.

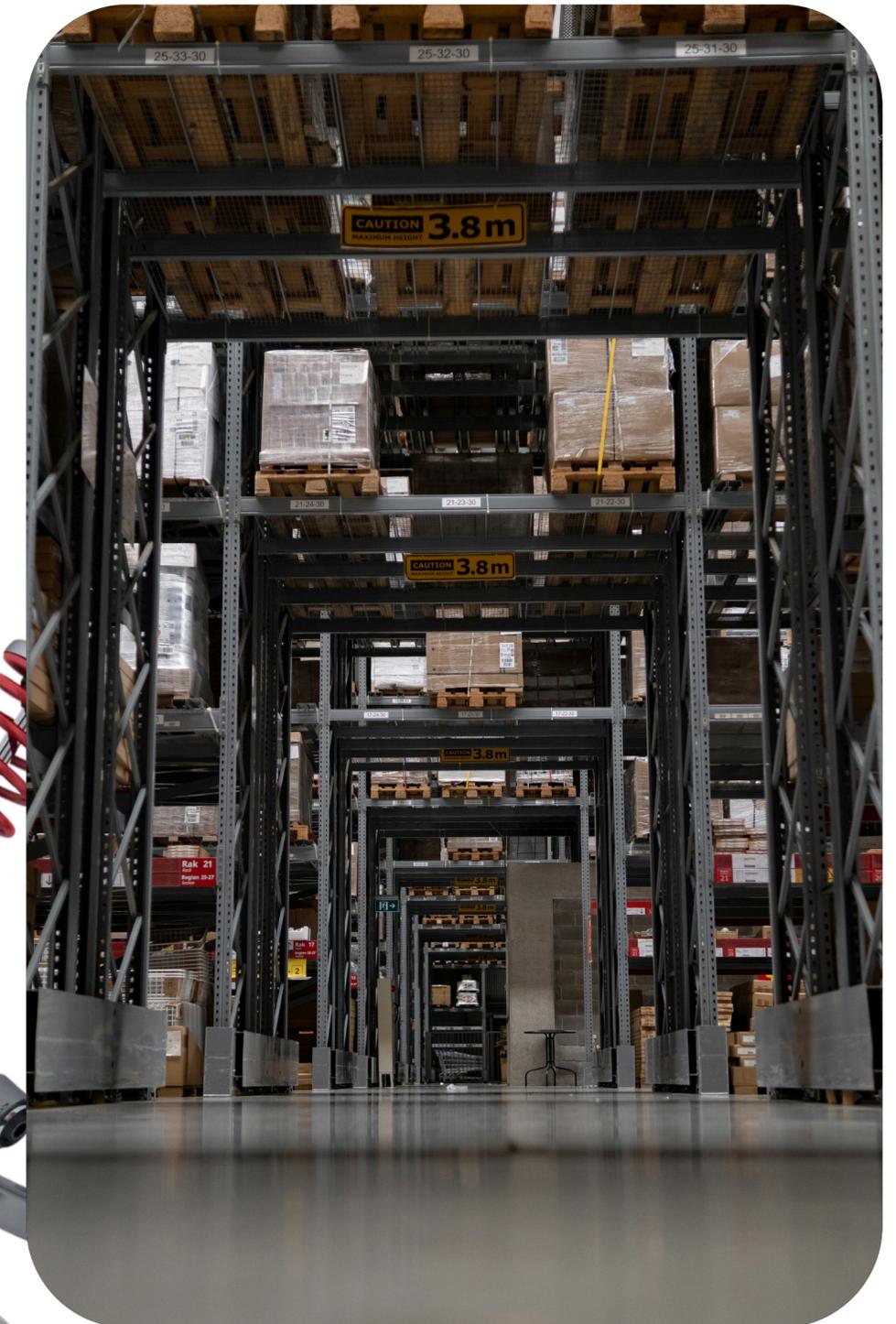
Компания РОЛЬФ с более чем тридцатилетней историей продаж, обслуживания автомобилей и поставке запасных частей, развивает обслуживание автомобилей и поставке запасных частей, развивает собственный бренд запасных частей «РОСПАРТ» и уже предлагает более тысячи наименований продукции для технического обслуживания автомобилей разных марок.

200+

поставщиков запасных частей

32 000 м²

общая площадь складов



«РОСПАРТ» — это проверенные запчасти, которые прошли лабораторные и ресурсные испытания, имеют сертификаты соответствия и сопровождаются официальной гарантией до 24 месяцев и более, в зависимости от товарных групп. Вся продукция разработана с учетом климатических и эксплуатационных особенностей российских дорог.

Ассортимент бренда «РОСПАРТ» представлен в следующих товарных группах:

- Тормозные колодки дискового и барабанного тормоза
- Датчики износа тормозных колодок
- Тормозные суппорты
- Тормозные диски и тормозные барабаны
- Фильтры (масляные, воздушные, салонные, топливные, АКПП)
- Подвеска и рулевое управление
- Система зажигания
- Щетки стеклоочистителя
- Ремни привода и комплекты ГРМ
- Технические жидкости и масла
- Датчики
- Лампы
- АКБ и многое другое.



Собственный логистический центр «РОСПАРТ» позволяет сократить время доставки, обеспечить наличие и доступность к заказу по всем товарным группам.

«РОСПАРТ» – надежные запчасти с гарантией официального дилера «РОЛЬФ».



Выбирая РОЛЬФ Fleet, Вы получаете полный комплекс услуг:

- Подбор автомобилей
- Установка дополнительного оборудования
- Подготовка автомобилей под потребности Вашего бизнеса
- Сервисное сопровождение, включая выездной сервис и услугу «Единый счёт»
- Поставка запасных частей
- Финансовые услуги
- Постановка автомобилей на учёт в ГИБДД
- Логистика
- Выкуп автомобилей

РОЛЬФ

FLEET

rolf.ru