



Mercedes-Benz

כשאתה מכריז שהמותג שלך הוא Unlike any other - מדובר בהצהרה מחייבת. לאחר שמרצדס בנץ יישמה את המהלך הייחודי הזה בממשקים השיווקיים של המותג, היא יזמה שינוי ארגוני שהולם את האסטרטגיה החדשה ופועל בגישה מוכוונת לקוח

בניגוד לעבר, אנשי המכירות של מרצדס בנץ יודעים כיום לספק ללקוחות פתרון מותאם ממגוון הרכבים של מרצדס בנץ, ולא רק מסוג הרכב אותו נהגו למכור. המבנה הארגוני החדש התקבל בשמחה על ידי לקוחות החברה, שכיום נפגשים רק עם נציג אחד של מרצדס בנץ, שמספק להם פתרון כולל והוליסטי. מרצדס בנץ העולמית עוקבת בעניין אחר הפעילות בישראל, שהיא Unlike any other לעומת פעילות משווקיה האחרים, ותבחן בעתיד אם להטמיע את הגישה החדשה בשווקים נוספים בעולם.

בטיחות Unlike any other

במקביל לשינוי הארגוני, מוטמעת תפיסת Unlike any other גם בעולם הבטיחות, שהיא אחד מערכי היסוד של מרצדס בנץ העולמית. במסגרת זו, מעבירה החברה בישראל השתלמויות ייחודיות בנושאי בטיחות לציי רכב גדולים בתחום רכבי העבודה. הנהגים עוברים הדרכה במקום העבודה עם דגש על אספקטים תפעוליים ובטיחותיים ברכבם החדש ועוד.

האתגר השיווקי

מרצדס בנץ הייתה צריכה לחשוב על מבנה ארגוני חדש, שיעמוד בהלימה לתפיסה השיווקית שלה: Unlike any other.

מבנה ארגוני Unlike any other

כלמוביל, משווקת מרצדס בנץ בישראל, משנה בתחילת 2010 את המבנה הארגוני שלה, שהיה מסודר עד אז על פי סוגי המכוניות שייצר היצרן (פרימיום, משאיות, מסחריות, אוטובוסים, מיניבוסים), לגישה מוכוונת לקוח, המאורגנת על פי שלושת סוגי הפתרונות להם זקוקים הלקוחות שלה: הובלה, היסעים ופרימיום (מכוניות מנהלים).

במסגרת השינוי הארגוני, חולקו לקוחות החברה לפי הצרכים שלהם: לקוחות הזקוקים לפתרונות הובלה ודרושים להם כלי רכב מסחריים ומשאיות, לקוחות הזקוקים לפתרונות בתחום היסעים כמו חברות היסעים, בעלי מוניות וכדומה, ולקוחות פרימיום המעוניינים ברכבי מנהלים יוקרתיים.

בשנים האחרונות יישמה מרצדס בנץ בישראל מהלך שיווקי תחת הסיסמה Unlike any other (להרחבה על המהלך - ראו מהדורת 2009 של ספר ה-Superbrands). המהלך יצר שינוי בתפישת מרצדס בנץ בעיני לקוחות הפרימיום של החברה, וחיזק את תדמיתו כמותג רכב המציע ביצועים, טכנולוגיה, עיצוב וביצועים יוצאי דופן.

הסביבה התחרותית

יצרני רכב בכל העולם נוהגים לארגן את פעילות השיווק והמכירות שלהם על פי סוגי המכוניות שאותן הם מייצרים. כך למשל, מותג רכב שמציע מכוניות מנהלים ורכב מסחרי, יפעיל אנשי מכירות שיעזו ללקוחות רכבים פרטיים, וזאת במקביל לאנשי מכירות שמתמחים בכלי רכב מסחריים.

אולם, מה קורה כאשר מותג מציע מגוון רחב מאד של מוצרים כדוגמת מכוניות מנהלים, מוניות, רכב מסחרי, מיניבוסים ואפילו אוטובוסים? במקרה כזה המשווק מפעיל מערכות מקבילות, שלעתים פונות לאותו לקוח באמצעות אנשי מכירות שונים, המתחרים זה בזה, ולא תמיד מציעים את הפתרון האופטימלי ללקוח. הדבר גורם לחוסר שביעות רצון אצל הלקוחות, לסרבול ולעתים אף לאובדן מכירות.





www.mercedes-benz.co.il

דברים שלא ידעת על מרצדס בנץ

- בשנת 1886 קרל בנץ רושם פטנט על עגלה ממונעת ובכך מיוצרת למעשה המכונית הראשונה בעולם.
- שלוש הקרניים בלוגו של מרצדס מסמלות את הרצון הראשוני של החברה לספק פתרונות תחבורתיים ביבשה, בים ובאוויר.
- כמותג, מרצדס הוא ייחודי גם במגוון הפתרונות שהוא מציע בכל תחומי הרכב החל מרכב פרטי, המשך בכלי רכב מסחריים ומשאיות וכלה באוטובוסים. אמנם המותג ידוע בזכות רכבי היוקרה שלו אולם מרצדס הינו גם יצרן האוטובוסים הגדול בעולם, ובישראל, המותג הינו הגדול ביותר בתחום רכבי העבודה.

לטיפול, במטרה לאפשר להם לחזור ולהתפרנס בתוך זמן קצר.

מרצדס בנץ גם פיתחה בישראל שירות שמאפשר לכל לקוח ללחוץ על אחד ממקשי קודן הרכב שלו ולהתחבר באופן ישיר למוקדן אנושי, שיכול לספק לו מגוון של שירותים החל מסיוע טכני לפתרון תקלות מכניות והסבר על נוריות אזהרה, דרך דיווח על עומסי תנועה והכוונה אישית-אנושית לנקודת היעד, וכלה בשירותי Concierge המאפשרים ללקוחות מרצדס בנץ להזמין דרכו מקומות במסעדה, לשלוח פרחים או לרכוש כרטיסים לסרט - בעודם נוהגים ברכבם. שרות זה הינו חדשני וראשון מסוגו בישראל.

המוקד מופעל על ידי מרצדס בנץ 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, והוא גם מספק שירות של הגעת נציגי שירות להחליף צמיג במקרה של תקר, לספק דלק במקרה הצורך, או לשלוח מונית שתביא את הנהג למקום חפצו בזמן שרכבו מטופל או לאחר תאונה.

Unlike any other חוויה

- כדי להכניס מימד אמוציונלי לתהליך המכירה ול-After Sale, יזמה מרצדס בנץ חוויות ייחודיות ללקוחותיה:
- מסירת רכב חגיגית ללקוחות של ציי רכב על ידי עיטוף הרכב בסרט ומסירתו לחברה באופן אישי על ידי מנכ"ל מרצדס.
- חלוקת ארוחת בוקר לבעלי הרכבים ב-Lunch Box אישית.
- הזמנת לקוחות במפעלי החברה בחו"ל וביקור במוזיאון המותג בגרמניה, ועוד.

Unlike any other שירות

במרצדס בנץ נוהגים להפתיע את הלקוחות עם שירותים שהם Unlike any other.

כך, למשל, בעלי מוניות מקבלים שרות יחודי ומהיר במוסכי החברה כשהם מכניסים את המונית שלהם



2010

כלמוביל עוברת מגישה מוכונת מוצר לגישה מוכונת לקוח.

2005

מהלך Unlike any other יוצא לדרך.

1963

מרצדס בנץ מושקת בישראל על ידי כלמוביל.

1926

דיימלר ובנץ מתמזגים.

1896

גוטיב דיימלר מפתח ומייצר את המשאית הראשונה שלו.

1886

קארל בנץ רושם פטנט לעגלה ממונעת בעלת שלושה גלגלים.