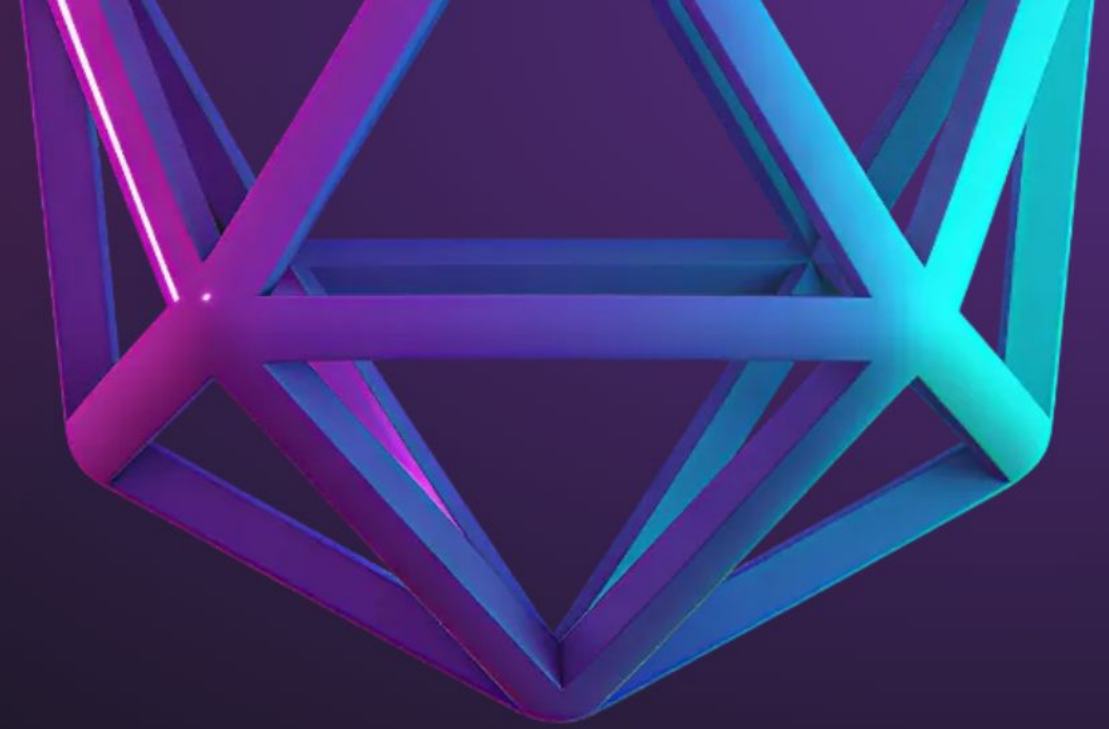
ЦИФРОВОЙ ГАРАЖ



Что уже работает в реальных дилерских центрах

AI в автопродажах

ЦИФРОВОЙ ГАРАЖ · 12.11.2026 · РОМАН СПИЦЫН

ЦИФРОВОЙ ГАРАЖ | СПИКЕР

Роман Спицын

15 лет в продажах

11 лет в автобизнесе

- Выстраивал продажи в Авто.ру, Яндекс Недвижимости и крупных автосалонах, в том числе в Саудовской Аравии и Казахстане
- Приглашённый преподаватель ВШЭ



01

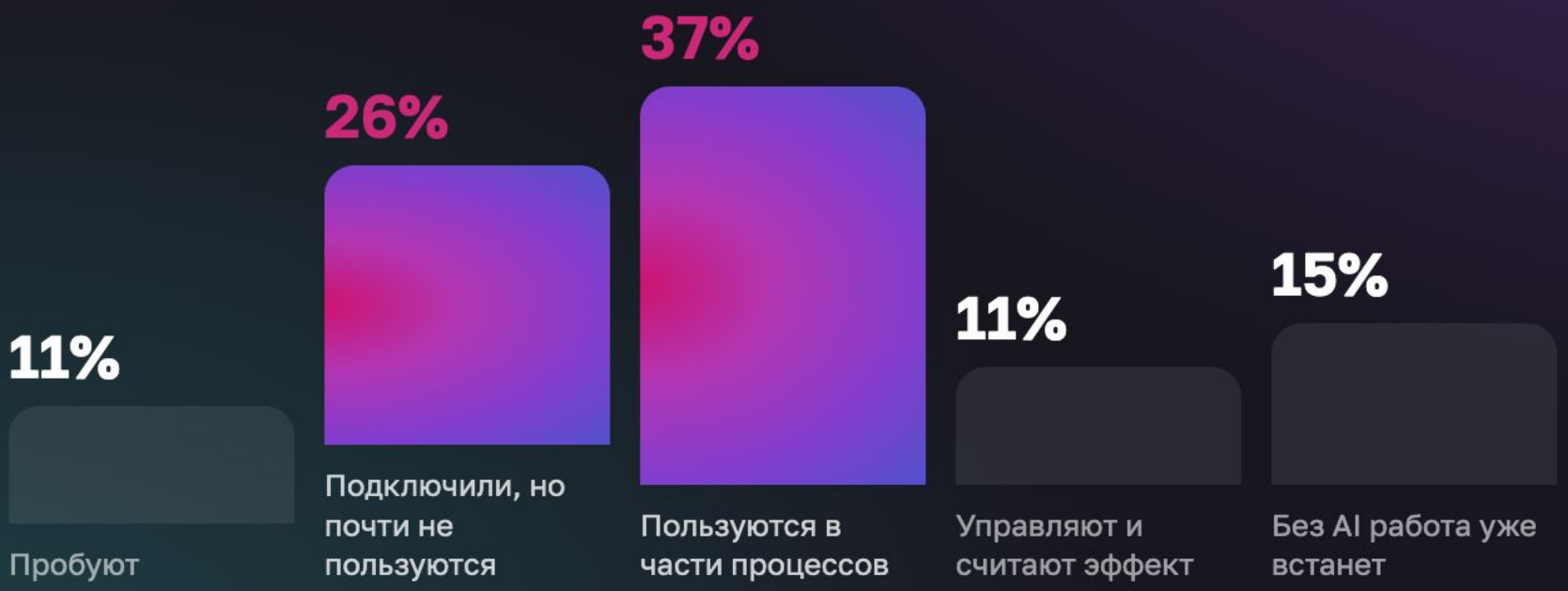
Рынок и AI

Кто сегодня с нами

Напишите в чат: откуда вы и чем занимаетесь?

- Маркетинг
- Дистрибьютор или импортёр
- Руководитель сети
- Продажи
- Другое

Купить AI легко. Сделать, чтобы он работал, трудно



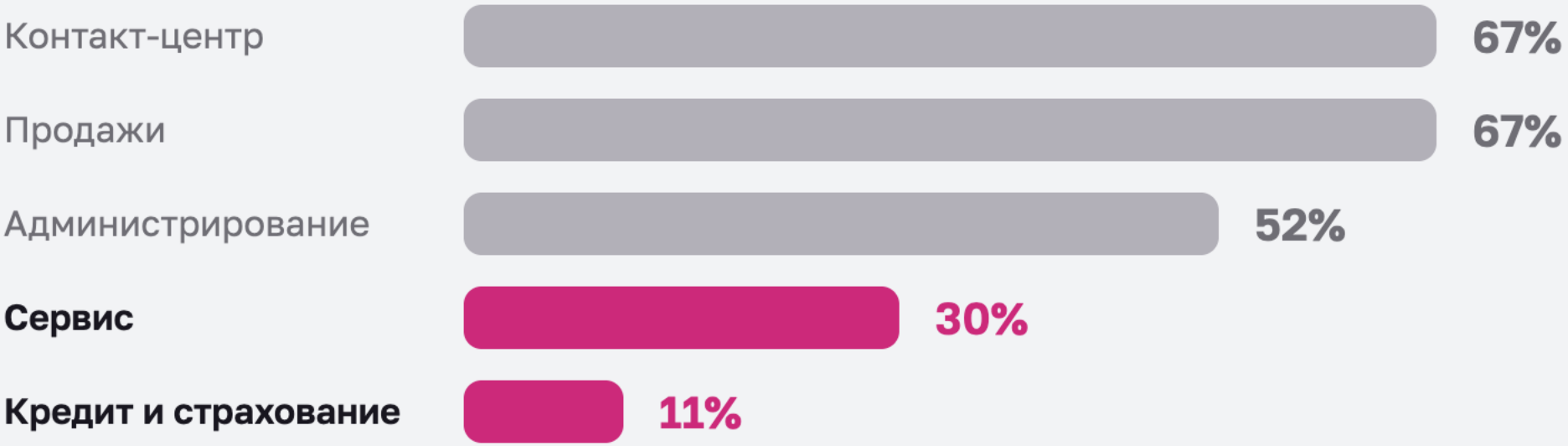
2 из 3

дилеров застряли в середине

AI куплен, но работает неглубоко

Опрос 27 дилерских групп, август–сентябрь 2026

AI ставят туда, где эффект виден в первую неделю



Сервис и финансы: самые денежные процессы почти не тронуты

Опрос 27 дилерских групп, август–сентябрь 2026

Два вопроса, на которые у рынка нет ответа

63%

закрывают без сотрудника меньше 10% обращений или не знают эту долю

59%

не могут назвать сумму эффекта от AI за квартал



13 из 27 групп не знают ответа ни на один из двух вопросов

Опрос 27 дилерских групп, август–сентябрь 2026

Что показывают дилеры в США

31%

конверсия вместо 16–22%: единые данные о клиенте и AI-коучинг менеджеров

+76%

продаж при росте лидов всего на 19%: перестроили контакт-центр

×2,4

больше продаж: AI и персональное видео для клиента

×15

вырос за год трафик с AI-платформ, например ChatGPT

Доклады конференции Digital Dealer 2026 (Детройт, 22–23.09.2026), цифры компаний-докладчиков

02

Клиент сегодня

Покупатель автомобиля в 2026 году

Клиент выбирает не только автомобиль, но и того, кто ответил первым



23:10

Пишет в мессенджер

23:15

Спрашивает ChatGPT, где купить

Утро

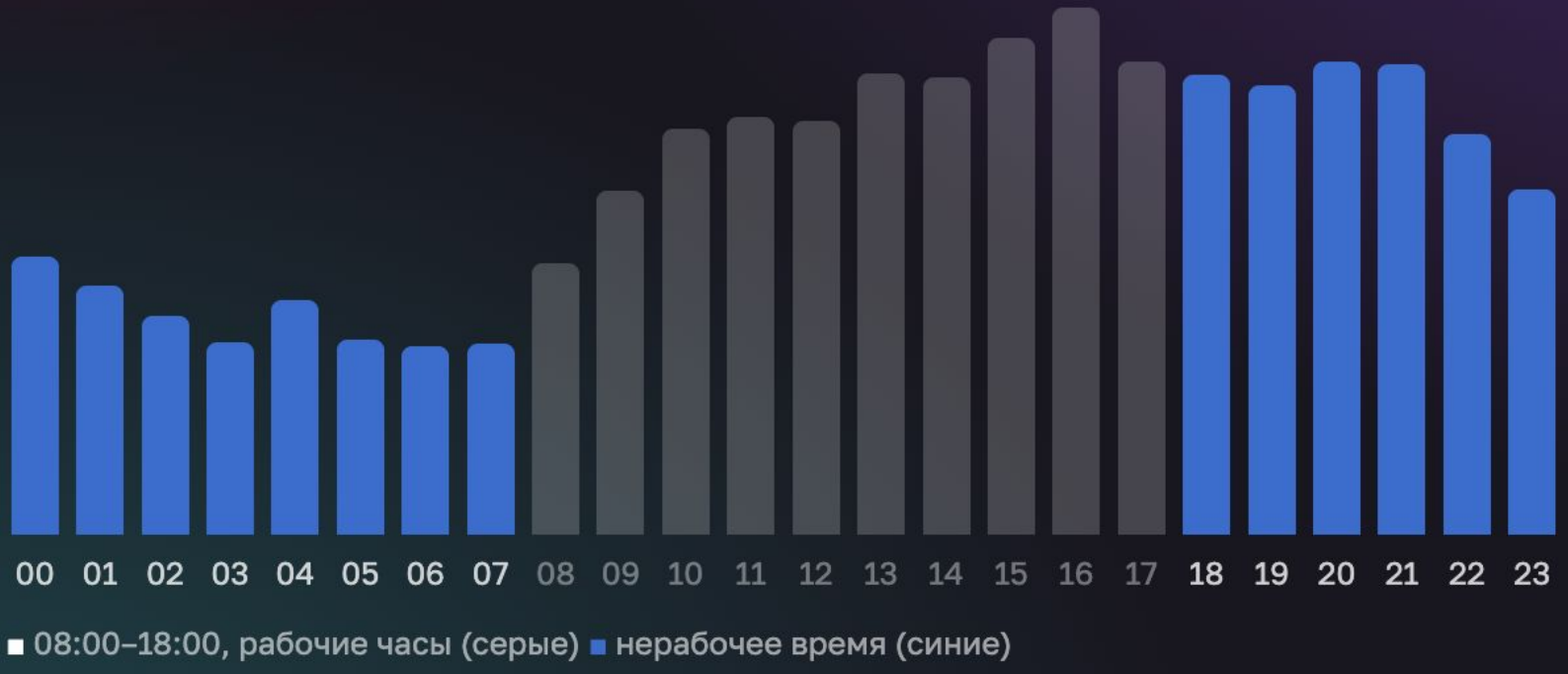
Сравнивает 5 дилеров

День

Едет на тест-драйв к тому, кто ответил первым

Выигрывает не самый дешёвый дилер, а тот, кто ответил первым и не забыл клиента

Каждое второе обращение приходит вне рабочего времени



50%
вне 08:00–18:00

38%
вне 09:00–21:00

20%
с полуночи до 08:00

По данным salesteq.com: 73 306 разговоров, дилерская группа в Саудовской Аравии, 90 дней до 15.08.2026

03

Первый ответ

Первый ответ за секунды, 24/7, на языке клиента

Сайт

Отвечает AI

Мессенджеры

Отвечает AI

Социальные сети

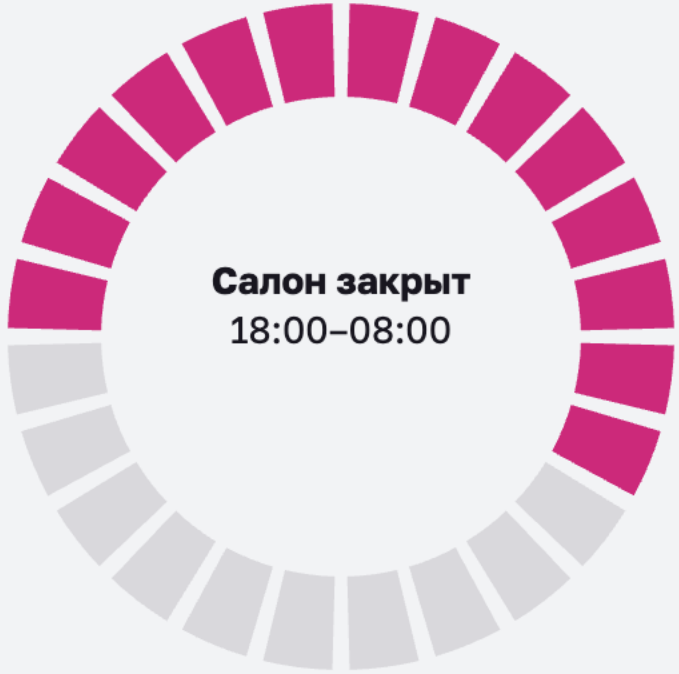
Отвечает AI

Телефон

Отвечает AI

- Первое касание больше не зависит от графика смены
- Знает модели, наличие, цены и акции
- Отвечает за секунды, 24/7, на языке клиента
- Сложный вопрос передаёт менеджеру вместе с историей

Ночью пишут не случайные люди, а покупатели



01:12 «Есть в наличии белый кроссовер? Какая цена?»

23:47 «Можно записаться на тест-драйв в субботу?»

02:30 «Сколько стоит ТО на 60 000 км?»

00:05 «Возьмёте мою машину в трейд-ин?»

AI не забывает написать

44%

клиентов отвечают, когда AI пишет им повторно

День 0
Отвечает сразу

День 1
«Удалось посмотреть комплектации?»

День 3
Тест-драйв в удобное время

День 7
Последний контакт, без давления

Менеджер забывает. AI не забывает

По данным salesteq.com: 1 266 клиентов, 554 ответили в течение 7 дней, дилерская группа в Саудовской Аравии, 30 дней до 24.09.2026

AI сам заполняет CRM

Менеджер не тратит время на ввод

«Хочу Tucson полный привод, бюджет 3 млн»

«Есть Camry 2018, возьмёте в зачёт?»

«Рассматриваю кредит, куплю в течение месяца»

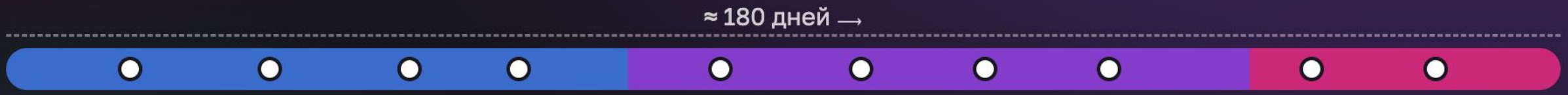


КАРТОЧКА ЛИДА

Модель	**Tucson, полный привод**
Бюджет	**3 млн**
Трейд-ин	**Camry 2018**
Кредит	**да**
Когда купит	**в течение месяца**
Источник	**сайт, 23:40**

AI оценивает каждого клиента от 0 до 100

Менеджеры работают только с горячими клиентами



Холодные 0–40

AI ведёт сам

Тёплые 40–80

AI прогревает

Горячие 80+

звонит менеджер

От первой мысли о покупке до покупки проходит около 180 дней. Всё это время AI рядом с клиентом

180 дней: оценка по рынку

AI сам зовёт менеджера, когда клиент готов

НОВАЯ ЗАДАЧА · 14:32

Клиент готов к тест-драйву

РЕЗЮМЕ

Tucson, полный привод, трейд-ин Camry 2018

ЧТО УЖЕ ЗНАЕТ

комплектации, наличие, цену трейд-ин

ЧТО ПРЕДЛОЖИТЬ

тест-драйв в субботу, расчёт кредита

86

из 100: пора звать менеджера

Менеджер начинает разговор не с нуля

04

Сервис

Три точки роста в сервисе



Подошёл срок ТО

Клиенты, которых можно записать уже сейчас

Не пришли на запись

Были записаны, но не приехали

Ушли подумать

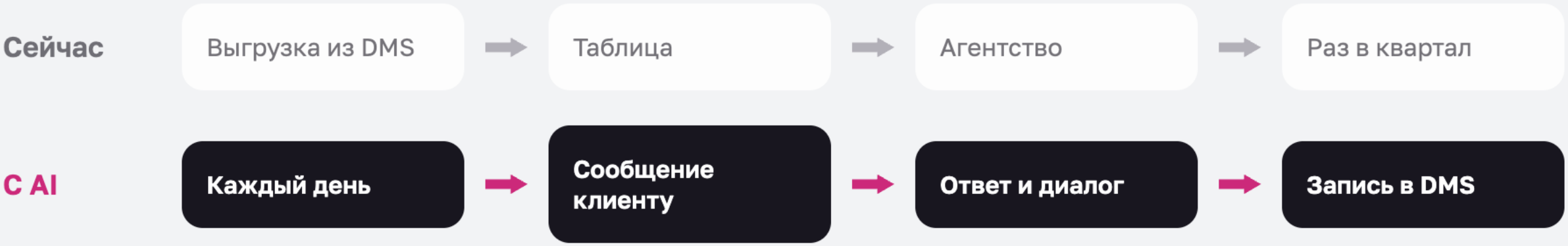
Обращались, но так и не записались

70%

дилерских групп не используют AI в сервисе

Опрос 27 дилерских групп, август–сентябрь 2026

Сервис каждый день, а не раз в квартал



Клиент отвечает, AI продолжает разговор и **сам записывает в DMS**

05

Голосовой агент

AI-продавец это не только переписка



Исходящие звонки: большая точка роста

Звонок, на который у менеджеров нет времени, теперь делается всегда

Простой агент и команда агентов

Линейный агент



Работает по одному сценарию, теряется на неожиданном вопросе

Команда агентов



Главный агент зовёт помощников и отвечает как опытный менеджер

→ **Отлично работает на продаже премиальных авто**

Что может голосовой агент

- Подтвердить запись
- Пригласить на тест-драйв
- Выкуп: обсудить цену
- Предложить комиссию
- Напомнить о ТО
- Вернуть потерянного клиента
- Собрать оценку после покупки
- Перенести визит

Агент знает клиента до звонка

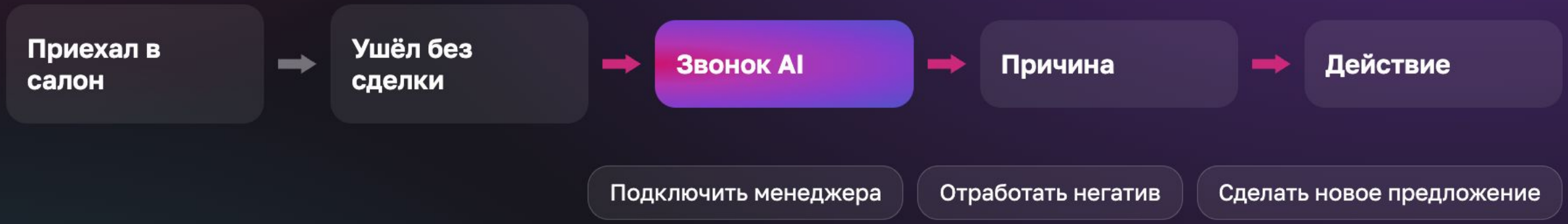
- **12.08** — Спрашивал о Tucson в мессенджере
- **14.08** — Тест-драйв, понравился салон
- **20.08** — Менеджер: ждёт расчёт кредита
- **Сегодня** — Звонок AI с готовым расчётом

Чем дороже автомобиль и больше город, тем требовательнее клиент

Клиент не повторяет одно и то же дважды

Звонок тем, кто ушёл без сделки

Узнайте, почему клиент ушёл, пока он не купил у соседа



AI собирает обратную связь у каждого, кто ушёл без сделки, и находит причину

Голос и текст в одном пространстве



- Голосовой и текстовый агенты знают одну историю клиента
- Клиента доводят до сделки разными каналами, без потерь между ними

Каким должен быть голосовой агент

- Говорит естественно, как живой человек
- Сам записывает всё в CRM
- Помнит историю общения
- Может продолжить разговор текстом

ПРИМЕР РЕАЛЬНОГО ЗВОНКА · 0:20



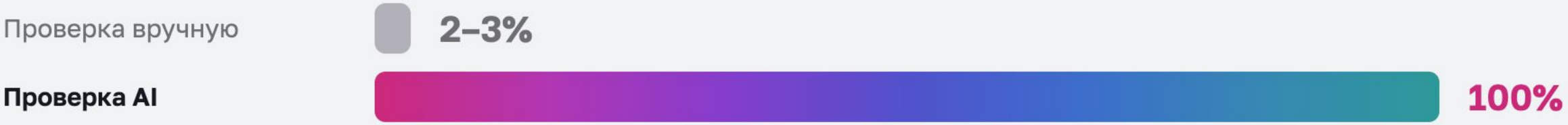
0:20

06

Контроль качества

Каждый звонок менеджера проверен

Раньше проверяли 2–3% звонков. AI проверяет все



3 136
звонков проверено за 2,5 недели

642
подробные оценки по стандарту бренда

10
консультантов с личным профилем для обучения

AI находит: не предложил тест-драйв · не взял контакт · нарушил стандарт бренда

По данным salesteq.com: дилерская группа в Саудовской Аравии, 29.07–15.08.2026

AI подсказывает прямо во время звонка

• ИДЁТ ЗВОНОК · РАСШИФРОВКА

КЛИЕНТ

«А какой расход у гибрида по городу?»

МЕНЕДЖЕР

«Сейчас подскажу...»

КЛИЕНТ

«Есть ли сейчас скидка?»

ПОДСКАЗКИ AI

Расход

4,9 л на 100 км в городе

Скидка

5% до конца месяца

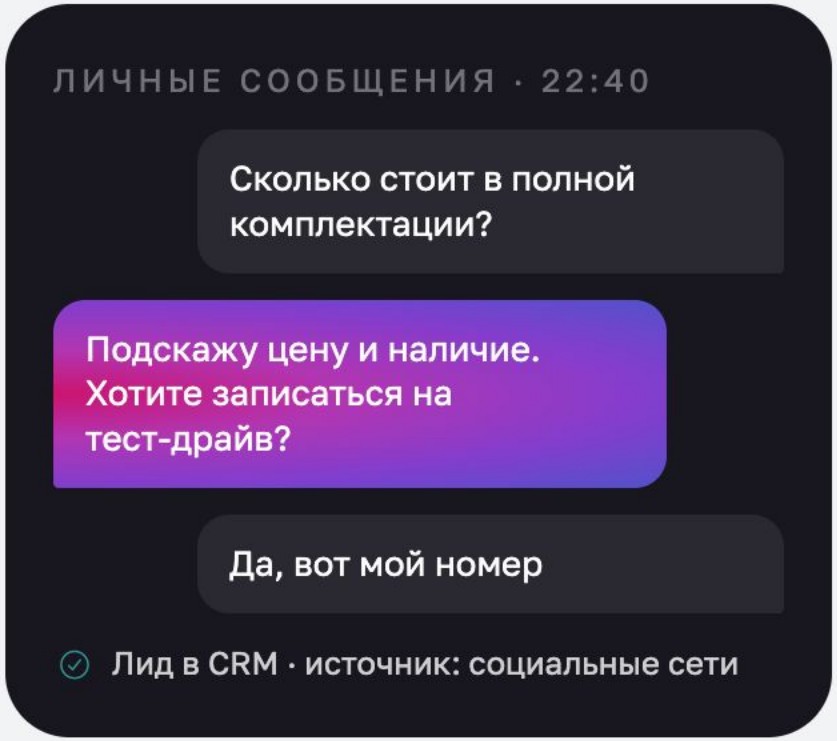
Стандарт бренда

Предложите тест-драйв

07

Маркетинг

AI консультирует клиентов в социальных сетях



Социальные сети это тоже отдел продаж

- Клиент пишет туда, где ему удобно: в социальные сети и мессенджеры
- AI отвечает так же, как на сайте: знает модели, наличие, цены и акции
- Контакт клиента сразу попадает в CRM с источником «социальные сети»

AI отвечает на комментарии

Комментарий без ответа это потерянный клиент на глазах у всех

Пост дилера: новая модель в салоне

«Цена?»	**Ответ AI · 1 мин**
«Когда в наличии?»	**Ответ AI · 1 мин**
«Долго ждал ТО, недоволен»	**Негатив · передан менеджеру**

- AI отвечает на вопросы в комментариях за минуты, днём и ночью
- Негатив сразу получает менеджер, AI не спорит с клиентом
- Для новых автомобилей это особенно важно: многие бренды требуют от дилеров отвечать в социальных сетях

Это уже работает

01 Комментарий → **02** Ответ AI → **03** Личное сообщение → **04** Лид в CRM

- AI ведёт социальные сети дилера: отвечает на комментарии и сообщения, ставит лайки, отслеживает, откуда пришёл клиент
- Одна лента для всех каналов: маркетинг видит, какой пост привёл к продаже

По данным salesteq.com: официальный дилер премиального бренда, Саудовская Аравия

AI рассказывает об акциях тем, кому они нужны

КЛИЕНТ

Подошёл срок ТО

AI пишет:

«Скидка на ТО в октябре»

КЛИЕНТ

Спрашивал про кроссовер

AI пишет:

«Спецусловия на кроссоверы»

КЛИЕНТ

Автомобилю 5 лет

AI пишет:

«Трейд-ин с выгодой»

- Не рассылка всем подряд, а нужное предложение нужному клиенту
- Клиент отвечает, и AI сразу продолжает разговор и записывает
- AI выбирает акцию по интересу и истории клиента
- Сообщения идут в темпе, который не раздражает клиента

Ваши вопросы



01 Первый ответ

02 Работа с лидом

03 Сервис

04 Голос

05 Контроль качества

06 Маркетинг

08

Результаты

Эффект AI можно считать в проданных автомобилях

36 242
разговора с клиентами

2 958
лидов

57
автомобилей продано после разговора с AI



Одна точка = 100 разговоров · розовые ≈ лиды

По данным salesteq.com: 5 работающих внедрений, 30 дней до 29.09.2026, только реальные разговоры с клиентами

Что говорят наши клиенты

70%

обращений клиентов обрабатывает AI



Люди остаются там, где они нужнее всего: сложные вопросы, переговоры, отношения с клиентом

По данным клиента: дилерская группа в Саудовской Аравии

AI для роста, а не для сокращений

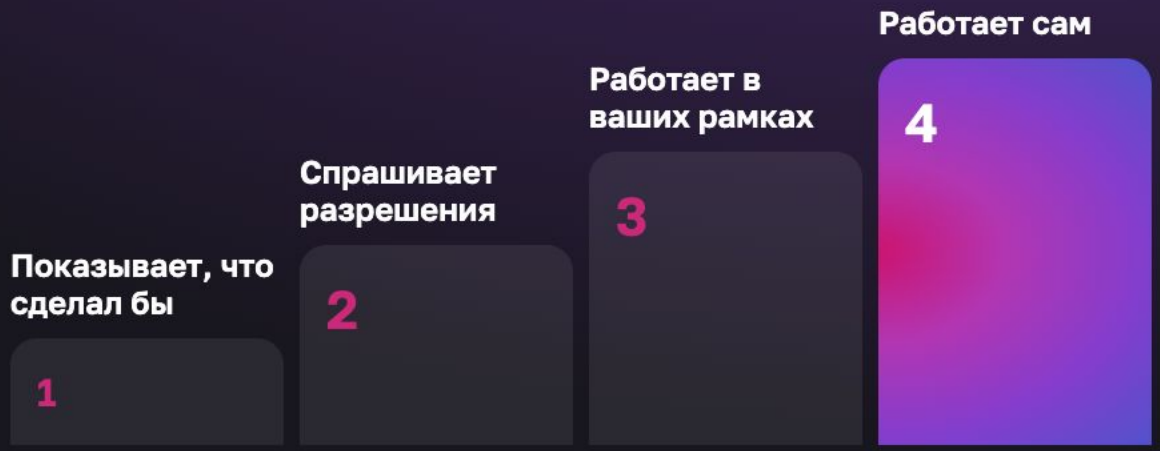
AI делает

- отвечает
- записывает
- напоминает
- звонит
- анализирует

Люди делают

- переговоры о цене
- выдача автомобиля
- отношения с постоянными клиентами

ЗАПУСК ПО ШАГАМ



IKEA: бот взял на себя 47% обращений, а 8 500 сотрудников стали дизайн-консультантами и принесли новую выручку

Три мысли, которые стоит забрать с собой

1. Считайте эффект AI в деньгах с первого дня
2. Начните с одного шага, где эффект виден сразу
3. Не забывайте про сервис и повторные продажи

ЦИФРОВОЙ ГАРАЖ



Спасибо за внимание!

Роман Спицын

Telegram: @saysroma