

| Поиск компании | Переход на сайт компании | Поиск авто | Выбор конкретного авто | Заполнение данных водителя, оплата, подтверждение | Получение авто | Сдача авто и отзыв | Дополнительные комментарии |
|---|--|--|---|---|---|--|--|
| <p>Действия</p> <p>Клиент гуглит «Аренда авто»</p> | <p>Действия</p> <p>На сайте сразу правильно отображается геопоиск, имя и валюта.</p> <p>Клиент сканирует главную страницу, приобретает глазом по основной информации о сервисе, чтобы в целом ощутить его надежность.</p> | <p>Действия</p> <p>Клиент возвращается в начало сайта к форме поиска авто.</p> <p>Видит место желаемого получения авто (страна, город, место, даты аренды, место сдачи авто, выбирает возраст водителя).</p> <p>Указывает возраст необходимо потому, что некоторые компании взимают определенные суммы за молодых или пожилых водителей. И эта сумма, если она есть, должна отображаться в карточке определенного авто.</p> <p>Далее ему открывается список машин, попадающих под его запрос.</p> | <p>Действия</p> <p>При переходе на каждый шаг бронирования верху страницы клиент видит индикатор с отображением процесса. То есть: 1. Поиск+Результаты, 2. Выбор+Оплата, 3. Данные+Оплата, 4. Подтверждение.</p> <p>Клиент выбирает конкретную машину.</p> <p>Открывается страничка с карточкой авто. Здесь дублируется вся информация с предыдущей странички, поэтому есть возможность еще раз просмотреть стоимость, комплектацию, условия страхования, аренды, сумму депозита.</p> | <p>Действия</p> <p>Клиент видит по индикатору отображения процесса, что перешел на этап оформления аренды.</p> <p>Видит карточку с общими данными заказа: - период аренды и стоимость за сутки, - данные о депозите, - общая стоимость.</p> <p>Нижне вносит свои ФИО, почту, телефон.</p> <p>Еще ниже — форма для оплаты картой, куда также вносит свои данные и данные карты.</p> | <p>Действия</p> <p>В соответствии с тем, где клиент забронировал получение авто, он приезжает в это место в назначенный день и час.</p> <p>Его встречает представитель компании. Оформляет документы.</p> <p>Затем идут к машине, осматривают её на предмет повреждений кузова. Затем передают ключи клиенту.</p> | <p>Действия</p> <p>В соответствии с тем, где клиент забронировал сдачу авто, он приезжает в назначенный день и час.</p> <p>Его встречает представитель компании. Проверяет машину и забывает ключи.</p> <p>Если все в порядке, в течение нескольких дней разбюджетуют депозит.</p> <p>Представитель проит клиента оставить отзыв о работе на сайте.</p> | <p>Идея</p> <p>- добавить возможность управлять своим бронированием без создания аккаунта и регистрации</p> |
| <p>Что важно</p> <p>—</p> | <p>Что важно</p> <p>На главной странице важно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - откликаться с какими поставщиками сотрудничает сервис; - обозначить преимущества сервиса; - опубликовать отзывы. <p>- показывать общие условия аренды. Например, какие нужны документы, какой должен быть возраст водителя, какие водительские права, размер депозита и т.д.,</p> <ul style="list-style-type: none"> - добавлять мессенджеры для мгновенной связи с оператором — но надо подумать о необходимости. | <p>Что важно</p> <p>Возможность оптимизировать машины: - по типу - по стоимости (от большей к меньшей или наоборот); - по рейтингу.</p> <p>В карточках авто должна быть необходимая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цена за сутки и общая за выбранный период, - комплектация авто, - условия аренды: возраст водителя и его документы, депозит, страховка, условия по топливу и пробегу, условия отмены брони, - что включено в стоимость аренды, - условия оплаты: сразу или нужна предоплата. Или оплата на месте при получении авто, - возможность отправить конкретное предложение себе на почту, чтобы вернуться к нему позже. | <p>Что важно</p> <p>Возможность добавить деп. оплат.</p> <p>Также, как навитигатор: депозит кредитно или бустер, виды страховок, дополнительный водитель.</p> <p>Показывать полностью все детали заказа и условия: - цена за сутки и общая за выбранный период, - комплектация авто, <ul style="list-style-type: none"> - условия аренды: возраст водителя и его документы, депозит, страховка, условия по топливу и пробегу, условия отмены брони, - что включено в стоимость аренды, - условия оплаты: сразу или нужна предоплата. Или оплата на месте при получении авто. </p> | <p>Что важно</p> <p>Клиент должен получать на почту подтверждение бронирования, то есть ваучер. Там должны быть прописаны все детали заказа и отложенная сумма.</p> | <p>Что важно</p> <p>На месте все быстро оформить, отдать все документы, провести инструктаж куда везти если что-то случится, отдать авто.</p> | <p>Что важно</p> <p>Так же быстро все проверить и оформить, как и при получении авто.</p> <p>Не забыть попросить отзыв.</p> | |
| <p>Проблемы</p> <p>Орфографические или стилистические ошибки в описании сайта в результатах выдачи</p> | <p>Проблемы</p> <p>Клиент не может найти общие условия аренды, отзывы</p> <p>Не всегда доступным языком описаны детали страхования.</p> <p>Мало отзывов. — но это вопрос времени</p> | <p>Проблемы</p> <p>Нет видео или мало живых фото машин или видео-обзоров.</p> <p>Если пригласить какое-то предложение и клиент хочет вернуться к нему позже, его можно отправить на почту. И, чтобы сделать предложение, заполнить форму из 4-х полей: имя, фамилия, номер телефона, почта. Служим видео данных.</p> <p>Сервисы или компании сидят в один класс совершенно разные по габаритам машины.</p> <p>Чтобы забронировать авто, нужно звонить и что-то уточнить. Например, размер депозита.</p> <p>На сайте не всегда есть фильтр автоматомеханики, дизель/бензин</p> <p>Нет полной информации об условиях аренды.</p> | <p>Проблемы</p> <p>Раскиданная по сайту информация по условиям аренды.</p> | <p>Проблемы</p> <p>Депозит — блокируется большая сумма на карте. Чтобы вернуть залог, требуется 2-3 недели с момента, общее с представителями компании.</p> <p>Непонятно, где именно забирать авто.</p> <p>Например, если это терминал какого-то аэропорта, то необходимо указывать более конкретное место.</p> | <p>Проблемы</p> <p>По факту, не всегда состояние автомобиля соответствует заявленному на сайте.</p> <p>На месте компания предлагает другую машину отличную от забронированной.</p> <p>Технические проблемы с самим авто.</p> <p>Сложные коммуникации с теплодвигателем: вся время куда-то перепрыгивает, просит послать. — в процессе аренды.</p> <p>В офисе персонал недружелюбный, невнимательный к клиенту нет.</p> <p>Очень долгое оформление документов.</p> <p>Авто без бензина. В таком случае, приходится срочно искать заправки.</p> <p>Авто на закрытой парковке без возможности выехать оттуда.</p> | <p>Проблемы</p> <p>—</p> | |
| <p>Идея</p> <p>—</p> | <p>Идея</p> <p>Отзывы и информация с общими условиями аренды можно выделить отдельными пунктами в меню.</p> <p>В отзывах показывать дату их написания, чтобы люди понимали актуальность информации.</p> <p>Предложить забронировать авто не только онлайн, но и по телефону — можно рассмотреть, как опцию</p> <p>Чтобы быстро добраться сразу страницы наверх, надо сделать в левом углу правым нижним углу кнопку «Наверх».</p> <p>Добавить инфу в виде советов, как найти оптимальное предложение по аренде авто:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Бронировать заранее 2. Обращайте внимание на отзывы 3. Понимать про депозит 4. Узнайте толкование популярку и ограничений по пробегу | <p>Идея</p> <p>Отправлять в каждой карточке рейтинг соответствующего авто с возможностью посмотреть отзывы о нем — если это возможно описать технически</p> <p>В карточках авто сделать всплывающее подзаголовок-расшифровку, там, где это необходимо, чтобы клиент не уходил со страницы сразу получить ответы на вопросы о страховых покрытиях, условиях отмены, условиях по топливу. И таким образом, не будем перегружать карточку избыточной, но важной информацией.</p> <p>Чтобы отправить конкретное предложение себе на почту, достаточно ввести имя и адрес почты.</p> | <p>Идея</p> <p>Информация по условиям аренды должна быть в одном месте — карточке авто.</p> <p>Наличие всплывающих подсказок или добавление в карточку вкладки «Детали» — всё об авто, и «Важная информация» — всё об условиях бронирования.</p> | <p>Идея</p> <p>В подтверждении указывать точное расположение офиса или точки, откуда клиент должен забрать авто.</p> <p>Или, в особых случаях, представитель компании должен связаться с клиентом и дополнительно обсудить место получения авто.</p> | <p>Идея</p> <p>Все вышеперечисленные вопросы необходимо обсуждать с руководством компании, сдающих авто в аренду</p> | <p>Идея</p> <p>Дополнительно клиентам давать карточку на сумму 5-10%, (необходимо обсуждать с руководством) на следующую аренду. И тут же говорить про отзыв — на карточке указать адрес сайта.</p> | |