



Innovation
that excites

Πωλήσεις ΚΛΕΙΣΙΜΟ



ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΡΙΣΙΜΗ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ;

Έχοντας πείσει τον πελάτη ότι η συμφωνία είναι κατάλληλη για αυτόν, μια επαγγελματική και γρήγορη διαδικασία κλεισίματος θα διασφαλίσει ότι η πώληση δεν θα χαθεί στο τελευταίο στάδιο.



Η διαδικασία κλεισίματος ενός οχήματος EV έχει δύο πτυχές:

- Την υπογραφή της σύμβασης EV
- Την οριστικοποίηση του πακέτου EMO που έχει επιλεγεί από τον πελάτη

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Ήπια πίεση για την πώληση
- Να αισθάνεται ότι έχει τον έλεγχο
- Τα έγγραφα να είναι επαγγελματικά και αποτελεσματικά ταξινομημένα
- Διαβεβαίωση ότι έλαβε τη σωστή απόφαση
- Να μην παραμένει μόνος του για μεγάλα χρονικά διαστήματα
- Να αισθάνεται ότι η συνεργασία του εκτιμάται
- Να κατανοεί τι θα επακολουθήσει μετά την καταχώριση της παραγγελίας
- Να γνωρίζει τι αναμένεται από αυτόν
- Να ενημερώνεται για την πρόοδο της παράδοσης του οχήματός του

ΚΛΕΙΣΙΜΟ - Η ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΧΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ... ΣΧΕΔΟΝ

Μια κοινή παρανόηση είναι ότι η υπογραφή της παραγγελίας είναι το πιο συναρπαστικό μέρος της διαδικασίας πώλησης για τον πελάτη. Μπορεί να είναι η πιο συναρπαστική στιγμή για το σύμβουλο πωλήσεων αλλά ο πελάτης μπορεί να διατηρεί ακόμη αμφιβολίες - μπορώ πραγματικά να αντεπεξέλθω σε αυτό; - είναι αυτό πραγματικά το σωστό αυτοκίνητο για μένα; - και υπάρχει ακόμα χρόνος για να μετανιώσει ο αγοραστής.

Για το λόγο αυτό, είναι ζωτικής σημασίας από τη στιγμή που ο πελάτης έχει πάρει την απόφασή του, η διαδικασία της οριστικοποίησης των εγγράφων να ολοκληρωθεί όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά και επαγγελματικά - τυχόν λάθη σε αυτό το στάδιο θα μπορούσαν να κάνουν τον πελάτη να επανεξετάσει την απόφασή του.

Ο πελάτης θα πρέπει πάντα να ενημερώνεται σχετικά με τον εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης, ειδικά εάν υπάρχει μεγάλος χρόνος αναμονής. Ο πελάτης θα πρέπει να αισθάνεται ότι τον φροντίζετε και ότι κάνετε ό,τι μπορείτε για να επισπεύσετε την παράδοση, εντός των λογικών δυνατοτήτων παραγωγής.

Πάνω απ' όλα, βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης απολαμβάνει την πλήρη προσοχή σας και δεν έχει κανένα λόγο να αμφιβάλλει για την ειλικρίνειά σας. Εφαρμόστε τα στοιχεία εστίασης στον πελάτη, όπως η ευγένεια και ο επαγγελματισμός, ιδιαίτερα σε αυτό το στάδιο, για να δημιουργήσετε τις καλύτερες εντυπώσεις.



Πριν από το κλείσιμο, βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης έχει ακολουθήσει την παράλληλη διαδικασία EMO και ότι το πακέτο EMO έχει επιβεβαιωθεί με τον προμηθευτή EMO, σύμφωνα με την προκαταρκτική συμφωνία.



7.1 ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Το κλείσιμο της συμφωνίας γίνεται όπου ο πελάτης αισθάνεται πιο άνετα. Το στέλεχος πωλήσεων θα πρέπει να κάθεται δίπλα, όχι απέναντι από τον πελάτη, στο χώρο παροχής συμβουλών ή στο back-office σε περίπτωση που ο πελάτης προτιμά περισσότερη εμπιστευτικότητα.

Συμπληρώστε όλα τα απαιτούμενα έγγραφα και εξηγήστε αναλυτικά κάθε έγγραφο στον πελάτη.



Τα ερωτήματα που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων πρέπει να συμπληρώνονται πλήρως και να καταγράφονται κατάλληλα.

Ζητήστε από τον πελάτη να υπογράψει τη φόρμα παραγγελίας και τα υπόλοιπα έγγραφα και λάβετε μια προκαταβολή.

Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης:

- Υπογράφει το έγγραφο μίσθωσης μπαταρίας (κατά περίπτωση)
- Εγγράφεται για το Ενημερωτικό Δελτίο EV
- Οριστικοποιεί το πακέτο Electro-Mobility Operator (EMO), σύμφωνα με τις τοπικές παραμέτρους





7.2 ΒΕΒΑΙΩΘΕΙΤΕ ΟΤΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΚΑΤΑΛΑΒΑΙΝΕΙ ΤΙ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΕΚΕΙΝΟΝ

Ένας σημαντικός παράγοντας που μπορεί να διαταράξει την παράδοση του νέου οχήματος στον πελάτη είναι η έλλειψη κατανόησης του τι οφείλει ο ίδιος να πράξει.

Εξηγήστε στον πελάτη το **πακέτο καλωσορίσματος** (εάν υπάρχει) με τις δύο του ενότητες:



1. Ενέργειες που πρέπει να γίνουν πριν από την παραλαβή του οχήματός σας:

- Ασφάλιση για το νέο όχημα
- Πληρωμή
- Στοιχεία / έγγραφα που πρέπει να φέρετε μαζί σας την ημέρα της παραλαβής
- Σε περίπτωση ανταλλαγής του υπάρχοντος οχήματός σας

2. Πληροφορίες προϊόντος

- Εγγύηση
- Επέκταση εγγύησης
- Ασφάλιση Nissan
- Οδική βοήθεια Nissan
- Τα πλάνα σέρβις
- Αξεσουάρ
- Ρωτήστε αν ο πελάτης έχει τον αριθμό VIN

ΝΑ ΘΥΜΑΣΤΕ: Εξηγήστε στον πελάτη τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να επωφεληθεί από την υπηρεσία YOU+NISSAN, τις υπηρεσίες και τα πλεονεκτήματά της, καθώς και ότι την εγγραφή θα την κάνετε από κοινού (εφόσον είναι τεχνικά εφικτό), κατά τη διάρκεια της παράδοσης του οχήματος, χρησιμοποιώντας τον αριθμό VIN του αυτοκινήτου του.

Προτείνετε στον πελάτη να κατεβάσει την εφαρμογή YOU + NISSAN στο smartphone του (αν διαθέτει), πριν από την παράδοση του οχήματος.



Zero Emission

Θα πρέπει να εξηγήσετε τη διαδικασία εγγραφής στην ιστοσελίδα και να βεβαιωθείτε ότι οι πελάτες γνωρίζουν ότι πρέπει να προσκομίσουν τον αριθμό ID και τον κωδικό πρόσβασης κατά την παράδοση.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Εάν ο πελάτης δεν έχει ήδη εκκινήσει την παράλληλη διαδικασία εγκατάστασης EMO (Electro- Mobility Operator), τώρα είναι η ώρα να τον διαβεβαιώσετε ότι θα είστε δίπλα του σε κάθε βήμα της διαδικασίας, λέγοντάς του ωστόσο ότι θα πρέπει να συνεργαστεί απευθείας με τον τοπικό προμηθευτή EMO ώστε να κανονίσει την αξιολόγηση της οικίας του, να καθορίσει ποιο πακέτο ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες του, κ.λπ.

a : Πακέτο καλωσορίσματος

7.3 ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ

Ευχαριστήστε τον πελάτη για την παραγγελία του και συνοδεύστε τον στο αυτοκίνητό του (προσφέροντας μια ομπρέλα για την προστασία του σε περίπτωση βροχής).



Ευχαριστήρια επιστολή (βλ. «Οδηγίες» για ένα υπόδειγμα επιστολής) θα πρέπει να αποστέλλεται σε όλους τους πελάτες, προς επίδειξη ευγένειας και επαγγελματισμού.

Επικοινωνήστε με τον προμηθευτή Electro-Mobility Operator (EMO) και επιβεβαιώστε την ολοκλήρωση της υπογραφής της σύμβασης για το πακέτο EMO (κατά περίπτωση).



Zero Emission

Βεβαιωθείτε ότι κρατάτε τακτική επαφή με τον πελάτη μέχρι την παράδοση του οχήματος, ενημερώνοντας τον για τυχόν αλλαγές στην ημερομηνία παράδοσης και κρατώντας ενήμερο τον εαυτό σας για την εγκατάσταση του Electro-Mobility Operator (EMO).



a : Ευχαριστήρια επιστολή



ΠΡΕΠΕΙ

- Να συμπληρώνετε τα έγγραφα γρήγορα και αποτελεσματικά
- Να εξηγείτε στον πελάτη τι απαιτείται από αυτόν
- Να μεριμνάτε για την ενημέρωση του πελάτη σχετικά με την ημερομηνία παράδοσης
- Να ευχαριστείτε τον πελάτη για τη συνεργασία του



ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ

- Να αφήνετε τον πελάτη χωρίς προσοχή για μεγάλα χρονικά διαστήματα

ΟΔΗΓΙΕΣ & ΦΟΡΜΕΣ



ΟΔΗΓΙΕΣ

Ευχαριστήρια επιστολή

Πού χρησιμοποιείται;

Μια επίσημη επιστολή προς τον πελάτη ευχαριστώντας τον για την αγορά.



ΦΟΡΜΕΣ

Πακέτο καλωσορίσματος (εάν υπάρχει)

Πού χρησιμοποιείται;

Παρέχει στον πελάτη σημαντικές πληροφορίες σχετικά με την αγορά του.



Innovation
that excites

Πωλήσεις

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Κλείσιμο



ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ: **SE** = ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | **Adm** = ΒΟΗΘΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



SE



Tablet /
laptop/DMS



Φόρμα
παραγγελίας



Πακέτο
καλωσορί-
σματος



Tablet/
laptop

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Ο πελάτης θα πρέπει πάντα να ενημερώνεται σχετικά με τον εκτιμώμενο χρόνο παράδοσης, ειδικά εάν υπάρχει μεγάλος χρόνος αναμονής. Ο πελάτης θα πρέπει να αισθάνεται ότι θα τον φροντίσετε και ότι θα κάνετε ό,τι μπορείτε για να επισπεύσετε την παράδοση, εντός των λογικών δυνατοτήτων παραγωγής. Πάνω απ' όλα, βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης απολαμβάνει την πλήρη προσοχή σας και δεν έχει κανένα λόγο να αμφιβάλει για την ειλικρίνειά σας. Εφαρμόστε τα στοιχεία εστίασης στον πελάτη, όπως η ευγένεια και ο επαγγελματισμός, ιδιαίτερα σε αυτό το στάδιο, για να δημιουργήσετε τις καλύτερες εντυπώσεις.

Συμπληρώστε όλα τα απαιτούμενα έγγραφα και εξηγήστε αναλυτικά κάθε έγγραφο στον πελάτη.

Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης καταλαβαίνει τι απαιτείται από εκείνον.

Ζητήστε από τον πελάτη να υπογράψει τη φόρμα παραγγελίας και τα υπόλοιπα έγγραφα και λάβετε μια προκαταβολή.

Εξηγήστε στον πελάτη το πακέτο καλωσορίσματος (εάν υπάρχει) με τις δύο του ενότητες:

1. Ενέργειες που πρέπει να γίνουν πριν από την παραλαβή του οχήματός σας:

- Ασφάλιση για το νέο όχημα
- Πληρωμή
- Στοιχεία / έγγραφα που πρέπει να φέρετε μαζί σας την ημέρα της παραλαβής σε περίπτωση ανταλλαγής του υπάρχοντος οχήματός σας

2. Πληροφορίες προϊόντος:

- Εγγύηση
- Επέκταση εγγύησης
- Ασφάλιση Nissan
- Οδική βοήθεια Nissan
- Τα πλάνα σέρβις
- Αξεσουάρ
- Ρωτήστε αν ο πελάτης έχει τον αριθμό VIN

SETablet/
laptopAdmΕυχαριστήρια
επιστολήSE**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

Θυμηθείτε να εξηγήσετε στον πελάτη τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να επωφεληθεί από την υπηρεσία YOU+NISSAN, τις υπηρεσίες και τα πλεονεκτήματά της, καθώς και ότι την εγγραφή θα την κάνετε από κοινού (εφόσον είναι τεχνικά εφικτό), κατά τη διάρκεια της παράδοσης, χρησιμοποιώντας τον αριθμό VIN του αυτοκινήτου του. Προτείνετε στον πελάτη να κατεβάσει την εφαρμογή YOU + NISSAN στο smartphone του (αν διαθέτει), πριν από την παράδοση του οχήματος.

Ευχαριστήστε τον πελάτη για την παραγγελία του και συνοδεύστε τον στο αυτοκίνητό του.

Ευχαριστήρια επιστολή θα πρέπει να αποστέλλεται σε όλους τους πελάτες, προς επίδειξη ευγένειας και επαγγελματισμού.

Βεβαιωθείτε ότι κρατάτε τακτική επαφή με τον πελάτη μέχρι την παράδοση του οχήματος, ενημερώνοντας τον για τυχόν αλλαγές στην ημερομηνία παράδοσης.



ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ: SE = ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | Adm = ΒΟΗΘΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



Innovation
that excites



Παράδειγμα 1

Ημερομηνία

Τίτλος και ονοματεπώνυμο πελάτη

Διεύθυνση

Διεύθυνση

Διεύθυνση

Ταχυδρομικός κώδικας

Αγαπητέ *Τίτλος και ονοματεπώνυμο πελάτη*,

Θα ήθελα να επωφεληθώ αυτής της ευκαιρίας για να σας ευχαριστήσω για την αγορά του νέου σας οχήματος από *όνομα αντιπροσώπου*.

Προκειμένου η παράδοση του αυτοκινήτου σας να διεξαχθεί όσο το δυνατόν πιο ομαλά, παρακαλώ όπως φροντίσετε να έχουμε λάβει τα ακόλουθα έγγραφα τουλάχιστον τρεις εργάσιμες ημέρες πριν από τη συμφωνημένη ημέρα της παραλαβής.

1. Έγκυρο πιστοποιητικό ασφάλισης ή προσωρινό σήμα ασφαλιστικής κάλυψης.
2. Αντίγραφο της άδειας και πιστοποιητικό ΚΤΕΟ για το όχημα ανταλλαγής.
3. Σε περίπτωση που έχουμε αναλάβει τη χρηματοδότηση για την αγορά του αυτοκινήτου σας, χρειαζόμαστε ένα αντίγραφο της άδειας οδήγησης και ένα αποδεικτικό της διεύθυνσης κατοικίας σας, π.χ. αντίγραφο ενός λογαριασμού κοινής ωφέλειας, με ημερομηνία εντός των τελευταίων 3 μηνών, ενώ θα πρέπει επίσης να επικυρώσουμε τα έγγραφα χρηματοδότησης κανονίζοντας να υπογράψετε τα χαρτιά πριν από τον προγραμματισμό της παράδοσης.

Την ημέρα της παραλαβής, παρακαλούμε βεβαιωθείτε ότι θα φέρετε τα ακόλουθα στοιχεία σχετικά με το όχημα ανταλλαγής:

1. Βιβλιαράκι ιδιοκτήτη.
2. Βιβλίο σέρβις και αντίγραφα λογαριασμών των εργασιών σέρβις.
3. Βιβλίο εγγύησης (κατά περίπτωση)
4. Κωδικό ασφαλείας ραδιοφώνου
5. Εφεδρικό τροχό και κιτ εργαλείων.

Είμαι βέβαιος ότι θα είστε ικανοποιημένος με το νέο σας όχημα και σας εύχομαι πολλά χιλιόμετρα αυτοκίνησης χωρίς προβλήματα!

Σας διαβεβαιώνω σας ότι θα απολαμβάνετε τη μέγιστη προσοχή μας ανά πάσα στιγμή.

Με εκτίμηση,

Ονοματεπώνυμο συμβούλου πωλήσεων

Υ.Γ. Αν έχετε οποιαδήποτε ιδέα για το πώς μπορούμε να βελτιώσουμε το επίπεδο φροντίδας που προσφέρουμε στους πελάτες μας, παρακαλούμε ενημερώστε μας.



Innovation
that excites



NSSW Πωλήσεις

Πακέτο καλωσορίσματος

Φόρμα



SHIFT_

YOU + NISSAN

**MORE ATTENTIONS
MORE EXCITEMENT**