



Innovation
that excites

Πωλήσεις

ΟΔΗΓΗΣΗ ΕΠΙΔΕΙΞΗΣ

5

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΖΩΤΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ Η ΟΔΗΓΗΣΗ ΕΠΙΔΕΙΞΗΣ;

Η οδήγηση επίδειξης είναι το κρίσιμο βήμα στη διαδικασία πωλήσεων, εκεί όπου ο πελάτης τυπικά λαμβάνει την απόφαση να αγοράσει το αυτοκίνητο. Μπορεί να είναι πεπεισμένος κατά το 90% εκ των προτέρων, η εμπειρία της οδήγησης ωστόσο είναι εκείνη που θα ανατρέψει την ισορροπία - είτε προς τη μία είτε προς την άλλη πλευρά.

Ως εκ τούτου, η οδήγηση επίδειξης θα πρέπει να προσφέρεται συστηματικά.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η έλλειψη σωστής προετοιμασίας ώστε να εξασφαλιστεί μια αξέχαστη εμπειρία για τον πελάτη, μπορεί ουσιαστικά να αποτρέψει μια πιθανή πώληση. Ομοίως, ο ανεπαρκής χρόνος για οδήγηση μπορεί να αποτελεί μεγάλο μειονέκτημα για τον πελάτη.



Αποτελεί μια βασική ευκαιρία πώλησης για κάθε αυτοκίνητο, για ένα EV όμως είναι εντελώς μοναδική, συνεπώς θα πρέπει να δίνετε επαρκή χρόνο στον πελάτη προκειμένου να βιώσει τη διαφορά ... είναι διαφορετικό από οποιοδήποτε άλλο αυτοκίνητο!

Παρακαλούμε σημειώσετε ότι η πολιτική της Nissan αναφέρεται στο συνδυασμό του στόλου των οχημάτων επίδειξης και εξυπηρέτησης.

Βασικά σημεία που πρέπει να θυμάστε:

- Το 15% των πελατών εκφράζει δυσaráσκεια για την οδήγηση επίδειξης
- Το 70% εξ αυτών αναφέρουν ως λόγο τη «διάρκεια της οδήγησης επίδειξης»

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Μια άνετη οδήγηση επίδειξης
- Μια οδήγηση χωρίς άγχος
- Μια διαδρομή που ανταποκρίνεται στις οδηγικές του απαιτήσεις
- Χρόνο ώστε να αξιολογήσει πλήρως το όχημα
- Την ευκαιρία να λάβει μια τεκμηριωμένη απόφαση για την αγορά
- Να αντιμετωπίζεται με ευγένεια και επαγγελματισμό

5.1 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΟΔΗΓΗΣΗΣ ΕΠΙΔΕΙΞΗΣ

Ο διευθυντής πωλήσεων θα πρέπει να ορίζει με σαφήνεια έναν αριθμό διαδρομών, επιτρέποντας σε όλα τα μοντέλα να παρουσιάζονται όσο το δυνατόν καλύτερα, με μεγαλύτερες διαδρομές που επιτρέπουν στον πελάτη να βιώσει την οδήγηση του οχήματος με υψηλότερες ταχύτητες, ιδιαίτερα στην περίπτωση όπου η συνήθης χρήση του οχήματος περιλαμβάνει οδήγηση σε αυτοκινητόδρομο.

Προετοιμάστε μια φιλική για οχήματα EV διαδρομή δοκιμής με δυναμική οδική συμπεριφορά που αναδεικνύει τα συγκεκριμένα πλεονεκτήματα ενός οχήματος EV (π.χ. την άνεση χάρη στην εξαιρετικά ήσυχη οδήγηση και τους πολύ χαμηλούς κραδασμούς, τον αξιοσημείωτο χειρισμό χάρη στο χαμηλό κέντρο βάρους, την άμεση επιτάχυνση που διευκολύνει την είσοδο στον αυτοκινητόδρομο) και προγραμματίστε την στο σύστημα πλοήγησης.

Η ομάδα πωλήσεων πρέπει να συμμετέχει στην επιλογή της διαδρομής και να ενθαρρύνεται να επισημαίνει προσωρινές καταστάσεις, π.χ. έργα οδοποιίας που μπορεί να καθιστούν μια διαδρομή ακατάλληλη.

Για κάθε διαδρομή πρέπει να αναπτυχθούν σενάρια που αναδεικνύουν τα πλεονεκτήματα για κάθε μοντέλο σε σχέση με τη διαδρομή και να συνδυάζονται με αναφορές στις ειδικές ανάγκες που διαπιστώθηκαν κατά τη διαδικασία της αξιολόγησης.

Τα σενάρια θα πρέπει να ελέγχονται τακτικά και να καθοδηγούνται από το διευθυντή πωλήσεων.

Επιλέξτε ένα όχημα που να προσεγγίζει, αν όχι να ταιριάζει απόλυτα, στις αναγνωρισμένες ανάγκες και επιθυμίες του πελάτη.

Ελέγξτε τη διαθεσιμότητα του αυτοκινήτου επίδειξης και βεβαιωθείτε ότι επιλέξατε ένα χρονικό διάστημα κατάλληλο για μια απολαυστική διαδρομή, αποφύγετε δηλαδή τις ώρες αιχμής.

Επιβεβαιώστε το ραντεβού (ημέρα, ημερομηνία, ώρα, όνομα στελέχους πωλήσεων) από την κάρτα, την επιστολή, το e-mail ή το μήνυμα.

Βεβαιωθείτε ότι το όχημα επίδειξης είναι σε άριστη κατάσταση και έτοιμο για την οδήγηση:

- Απολύτως καθαρό
- Ανεφοδιασμένο / Πλήρως φορτισμένο (μπαταρία φορτισμένη αν πρόκειται για μεταχειρισμένο αυτοκίνητο)
- Τα προσωπικά αντικείμενα έχουν αφαιρεθεί
- Τα κλειδιά είναι διαθέσιμα
- Διαθέτει άδεια κυκλοφορίας
- Στην περίπτωση των μεταχειρισμένων αυτοκινήτων, το όχημα πρέπει να είναι το πραγματικό όχημα προς πώληση και όχι κάποιο αντίστοιχο.
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε προγραμματίσει ένα διάστημα μεταξύ 45 λεπτών και μίας ώρας για την οδήγηση επίδειξης, ώστε ο πελάτης να μπορεί να βιώσει τα πολλά πλεονεκτήματα έναντι των οχημάτων με κινητήρα εσωτερικής καύσης (ICE).



5.2 ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Επιλέξτε τη διαδρομή εκ των προτέρων μαζί με τον πελάτη:

Η διαδρομή θα πρέπει να καλύπτει το είδος οδήγησης που απαιτείται από τον πελάτη με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες και τις επιθυμίες που διαπιστώθηκαν κατά τη διαδικασία αξιολόγησης και να αναδεικνύει τις ειδικές ικανότητες οδήγησης του μοντέλου.

Συνήθως, η διαδρομή θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Αστικές συνθήκες οδήγησης (συμπεριλαμβανομένης της στάθμευσης του αυτοκινήτου)
- Αυτοκινητόδρομο
- Ευθείς δρόμους για επιτάχυνση
- Δρόμους με στροφές για τη συμπεριφορά και την πρόσφυση
- Σαμαράκια ταχύτητας και ανώμαλες επιφάνειες για 4WD

Επιβεβαιώστε την εγκυρότητα της άδειας οδήγησης του πελάτη πριν από την αναχώρηση.

Επίσης, μια καλή πρακτική είναι να ζητήσετε από τον πελάτη να υπογράψει ένα κατάλληλα διατυπωμένο έγγραφο κράτησης οδήγησης επίδειξης που να αναφέρει το χρόνο αναχώρησης και το χρόνο επιστροφής, ώστε να αποφεύγεται ο κίνδυνος προστίμων.

Περιγράψτε τη διαδρομή στον πελάτη και ρωτήστε αν πληροί τις απαιτήσεις του και, σε αντίθετη περίπτωση, τροποποιήστε την αναλόγως.

Εξηγήστε στον πελάτη ότι θα επιδείξετε το όχημα οδηγώντας ο ίδιος για το πρώτο τμήμα της διαδρομής και στη συνέχεια παραδώστε του το όχημα ώστε να οδηγήσει για το υπόλοιπο τμήμα της διαδρομής. Αυτό σας δίνει τη δυνατότητα να επιδείξετε τα χειριστήρια και τα βασικά χαρακτηριστικά κατά την οδήγηση και να αναδείξετε τα χαρακτηριστικά επιδόσεων και χειρισμού ενώ κάθεστε δίπλα του.



5.3 ΟΔΗΓΕΙ ΤΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Το στέλεχος πωλήσεων οδηγεί πρώτος

- Τα οχήματα επίδειξης θα πρέπει να παρουσιάζονται σε περίοπτη θέση και να είναι πάντα «έτοιμα για οδήγηση».
- Προσκαλέστε τον πελάτη να μπει στο αυτοκίνητο μπροστά από την αντιπροσωπεία (όχι στο συνεργείο, για παράδειγμα).
- Συνομιλήστε με όσους συμμετέχουν στη λήψη της απόφασης όσο περισσότερο μπορείτε:
 - Εάν είναι παρών / παρούσα, ο / η σύζυγος του πελάτη, ρωτήστε αν προτιμά να καθίσει στη θέση του συνοδηγού ή στο πίσω κάθισμα.
 - Αν ο πελάτης έχει μαζί του παιδιά, προτείνετε να καθίσουν στο πίσω κάθισμα ή εκμεταλλευθείτε την ευκαιρία να τοποθετήσετε ένα παιδικό κάθισμα για να δείξετε πόσο εύκολο είναι. Μπορείτε ακόμη, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα, να τα αφήσετε να «δοκιμάσουν» ένα παιδικό κάθισμα της Nissan.
 - Κατά τη διάρκεια της οδήγησης επίδειξης, συνομιλείτε με όλα τα παρόντα άτομα χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες υποβάθρου που συγκεντρώθηκαν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης.
- Κατά την οδήγηση χρησιμοποιήστε την ευκαιρία προκειμένου να τονίσετε τα ακόλουθα:
 - Ευκολία χειρισμού
 - Άνεση
 - Ηχομόνωση
 - Ορατότητα
 - Αντικλεπτική ασφάλεια
 - Ασφάλεια
 - Ευστάθεια
 - Επιτάχυνση
 - Ισχύ πέδησης
 - Οποιοδήποτε άλλο ειδικό χαρακτηριστικό δίνεται από τη Nissan σχετικά με το μοντέλο.
 - Nissan Connect με την υποστήριξη της CARWINGS, οθόνη πολλαπλών ενδείξεων, ταμπλό, σύστημα πλοήγησης, ενημερώσεις σε πραγματικό χρόνο για τους πλησιέστερους σταθμούς φόρτισης.



- Υπενθυμίστε ότι τα οχήματα EV διαθέτουν μόνο αυτόματο κιβώτιο ταχυτήτων.
- Αφήστε το σύστημα ψυχαγωγίας του αυτοκινήτου (In-Car Entertainment - ICE) απενεργοποιημένο κατά τη διάρκεια της οδήγησης, καθώς αυτό θα αποσπάσει την προσοχή του πελάτη από την οδηγική εμπειρία.
- Προσφερθείτε να το επιδείξετε πριν ή μετά την οδήγηση, εάν είναι απαραίτητο.
- Αποφύγετε να συζητήσετε τη τιμή του αυτοκινήτου με τον πελάτη.
- Εάν ερωτηθείτε, εξηγήστε ότι αυτό γίνεται για την αποφυγή περισπασμών και ότι είναι καλύτερο να συζητήσετε επιστρέφοντας στην αντιπροσωπεία, αφού ο πελάτης έχει αξιολογήσει πλήρως το αυτοκίνητο.
- Αναφερθείτε στο αυτοκίνητο ως «το αυτοκίνητό σας», όταν απευθύνεστε στον πελάτη.
- Χρησιμοποιήστε την ευκαιρία ώστε να επισημάνετε τις επιδόσεις, το χειρισμό και άλλα χαρακτηριστικά του οχήματος.
- Εκμεταλλευτείτε κάθε ευκαιρία για να συμφωνήσετε αναφορικά με τα πλεονεκτήματα του αυτοκινήτου, όταν ο πελάτης τα αναγνωρίζει.
- Επισημάνετε τους τρόπους διαχείρισης της αυτονομίας οδήγησης ενός οχήματος EV (λειτουργία Eco, ενδεικτικό απόστασης που απομένει μέχρι το άδειασμα, προσβάσιμος χώρος στην οθόνη, ενδεικτικό οικολογικής οδήγησης).



5.4 ΟΔΗΓΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ

Παραδώστε στον πελάτη

- Παραδώστε σε κατάλληλη και ασφαλή θέση.
- Αφαιρέστε τα κλειδιά (υπάρχει πάντοτε η πιθανότητα κλοπής).
- Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης είναι σε θέση να οδηγήσει το όχημα με ασφάλεια και άνεση (π.χ. δείξτε του πώς να ρυθμίσει το κάθισμα του οδηγού, το τιμόνι και τους καθρέφτες).
- Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης κατανοεί τα χειριστήρια.
- Εξηγήστε ότι θα τον αφήσετε να οδηγήσει χωρίς να μιλάτε, εκτός και αν έχει κάποια ερώτηση.
- Δώστε στον πελάτη τις απαραίτητες οδηγίες σχετικά τη διαδρομή και επισημάνετε τις κάμερες ταχύτητας και άλλους κινδύνους κατά την οδήγηση. Ρωτήστε το συνοδό του οδηγού αν θα ήθελε να οδηγήσει.
- Αν είναι δυνατόν, δώστε οδηγίες στον πελάτη να παρκάρει δίπλα στο αυτοκίνητό του κατά την επιστροφή στην αντιπροσωπεία.
- **Επισημάνετε ότι ο πελάτης έχει τον πλήρη έλεγχο της αυτονομίας οδήγησης του αυτοκινήτου. Η φιλική προς το περιβάλλον οδήγηση, η λειτουργία του κλιματισμού, κ.λπ. έχουν άμεσο αντίκτυπο. Ένα όχημα EV είναι εξοπλισμένο με πολλά εργαλεία που βοηθούν στην παρακολούθηση και τη διαχείρισή τους.**





5.6 ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΔΗΓΗΣΗ ΕΠΙΔΕΙΞΗΣ

Ρωτήστε τον πελάτη αν είχε αρκετό χρόνο για να βιώσει την εμπειρία του οχήματος και των χαρακτηριστικών του και ζητήστε του να εκφράσει την άποψή του αναφορικά με την εμπειρία οδήγησης.

Εντοπίστε τυχόν προβληματισμούς του πελάτη και επισημάνετε τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη που συζητήθηκαν κατά την παρουσίαση του προϊόντος αφού ο πελάτης έχει οδηγήσει το όχημα.

Επιβεβαιώστε ότι ο πελάτης είναι πεπεισμένος ότι το όχημα πληροί τις ανάγκες του.

- Εξωτερική σχεδίαση
- Ορατότητα
- Ευκολία οδήγησης
- Σχεδιασμός εσωτερικού
- Ασφάλεια
- Ισχύς κινητήρα
- Σχεδιασμός του ταμπλό
- Δυνατότητα επιτάχυνσης
- Χωρητικότητα χώρου αποσκευών
- Ισχύ πέδησης
- Ευρυχωρία
- Ευστάθεια
- Οδηγική άνεση
- Ηχομόνωση
- Ποιότητα σε σχέση με την τιμή
- Άνεση καθισμάτων
- Ποιότητα υλικών
- Ασφαλής, αξιόπιστη, εύκολη φόρτιση



Η **φόρμα εντυπώσεων οδήγησης επίδειξης** είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για τη λήψη ανατροφοδότησης από τον πελάτη.

Χρησιμοποιείται ως τυπικό μέρος κάθε οδήγησης επίδειξης και διαβεβαιώνει τους πελάτες ότι το όχημα πληροί τις απαιτήσεις τους.

Σε περίπτωση που το όχημα δεν ικανοποίησε κάθε απαίτηση, δίνεται το έναυσμα για περαιτέρω συζήτηση πριν ο πελάτης αναχωρήσει χωρίς να προβεί σε αγορά.

ΝΑ ΘΥΜΑΣΤΕ: Να επικοινωνείτε ξανά με τους πελάτες που έφυγαν από την αντιπροσωπεία χωρίς να αγοράσουν και να προσπαθείτε να διαπιστώσετε το λόγο που τους απέτρεψε από την αγορά.

Προχωρήστε σε ένα δοκιμαστικό κλείσιμο της συμφωνίας.

Εάν ο πελάτης είναι πεπεισμένος ότι το όχημα που του επιδείχθηκε ικανοποιεί τις ανάγκες του.

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ

Εάν ο πελάτης θέσει πρόσθετα ερωτήματα για το προϊόν:

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Εάν ο πελάτης εκφράσει νέες ανάγκες και επιθυμίες:

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



ΠΡΕΠΕΙ

- Να προσφέρετε αναψυκτικά στους πελάτες
- Να ανοίγετε την πόρτα για τον πελάτη
- Πάντα να οδηγείτε πρώτος
- Να οδηγείτε με σύνεση - δεν πρόκειται για οδήγηση «στα όρια»
- Να ακούτε τον πελάτη
- Να παραδίδετε σε ασφαλές μέρος
- Να απομακρύνετε τα κλειδιά
- Να βεβαιώνετε ότι είναι ασφαλές για τον πελάτη να οδηγήσει
- Να προσαρμόζετε την οδήγηση στις απαιτήσεις του πελάτη
- Να προχωράτε σε ένα δοκιμαστικό κλείσιμο της συμφωνίας μετά την ολοκλήρωση της οδήγησης



ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ

- Να μιλάτε ενώ ο πελάτης οδηγεί, εκτός αν θέλετε να δώσετε κάποια οδηγία ή συμβουλή κατά την οδήγηση ή να απαντήσετε σε μια ερώτηση
- Να συζητάτε για την τιμή

ΟΔΗΓΙΕΣ & ΦΟΡΜΕΣ



ΦΟΡΜΕΣ

Πού χρησιμοποιείται;

Εντυπώσεις οδήγησης επίδειξης
Φόρμα

Μια φόρμα που συμπληρώνεται μαζί με τον πελάτη μετά την ολοκλήρωση μιας δοκιμαστικής οδήγησης για τη συλλογή των σκέψεών του αναφορικά με την εμπειρία της οδήγησης επίδειξης



Innovation
that excites

Πωλήσεις

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Οδήγηση επίδειξης με συνοδεία



ΕΠΕΞΗΓΗΣΙΣ: **SE** = ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | **SM** = ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Ο SM θα πρέπει να ορίζει με σαφήνεια και να δημοσιεύει έναν αριθμό διαδρομών, επιτρέποντας σε όλα τα μοντέλα να παρουσιάζονται όσο το δυνατόν καλύτερα, με μεγαλύτερες διαδρομές που επιτρέπουν στον πελάτη να βιώσει την οδήγηση του οχήματος με υψηλότερες ταχύτητες, ιδιαίτερα στην περίπτωση όπου η συνήθης χρήση του οχήματος περιλαμβάνει οδήγηση σε αυτοκινητόδρομο.



Επιλέξτε ένα όχημα που να προσεγγίζει, αν όχι να ταιριάζει απόλυτα, στις αναγνωρισμένες ανάγκες και επιθυμίες του πελάτη.



Ελέγξτε τη διαθεσιμότητα του αυτοκινήτου επίδειξης και επιλέξτε ένα χρονικό διάστημα κατάλληλο για μια απολαυστική διαδρομή.



Βεβαιωθείτε ότι το όχημα επίδειξης είναι σε άριστη κατάσταση και έτοιμο για την οδήγηση:



Επιλέξτε εκ των προτέρων τη διαδρομή μαζί με τον πελάτη και ρωτήστε αν πληροί τις απαιτήσεις του



Επιβεβαιώστε την εγκυρότητα της άδειας οδήγησης του πελάτη πριν από την αναχώρηση και ζητήστε από τον πελάτη να υπογράψει ένα κατάλληλα διατυπωμένο έγγραφο κράτησης οδήγησης επίδειξης



Ο SE οδηγεί πρώτος. Εξηγήστε στον πελάτη ότι θα επιδείξετε το όχημα οδηγώντας ο ίδιος κατά το πρώτο τμήμα της διαδρομής και, στη συνέχεια, παραδώστε του το όχημα για την υπόλοιπη διαδρομή.



Οδηγήστε τον πελάτη στο αυτοκίνητο και προσκαλέστε τον να εισέλθει. Συνομιλήστε με όσους συμμετέχουν στη λήψη της απόφασης όσο περισσότερο μπορείτε.



Αφήστε απενεργοποιημένο το σύστημα ψυχαγωγίας του αυτοκινήτου. Προσφερθείτε να το επιδείξετε πριν ή μετά την οδήγηση, εάν είναι απαραίτητο. Αποφύγετε να συζητήσετε τη τιμή του αυτοκινήτου με τον πελάτη. Αναφερθείτε στο αυτοκίνητο ως «το αυτοκίνητό σας», όταν απευθύνεστε στον πελάτη. Χρησιμοποιήστε την ευκαιρία ώστε να επισημάνετε τις επιδόσεις, το χειρισμό και άλλα χαρακτηριστικά του οχήματος. Όταν ο πελάτης παρατηρεί κάποιο πλεονέκτημα του αυτοκινήτου, συμφωνήστε μαζί του.



SM
SE



Tablet /
laptop/DMS



SE



Σύστημα /
ημερολόγιο
ραντεβού
πελατών



Φόρμα
κράτησης
οδήγησης
επίδειξης

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Παραδώστε το στον πελάτη σε μια κατάλληλη και ασφαλή θέση.
Αφαιρέστε τα κλειδιά (υπάρχει πάντοτε η πιθανότητα κλοπής).
Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης είναι σε θέση να οδηγήσει.

Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης είναι σε θέση να οδηγήσει το όχημα με ασφάλεια και άνεση.
Δείξτε του πώς να ρυθμίσει το κάθισμα του οδηγού, το τιμόνι και τους καθρέφτες.
Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης κατανοεί τα χειριστήρια.

Εξηγήστε ότι θα τον αφήσετε να οδηγήσει χωρίς να μιλάτε, εκτός και αν έχει κάποια ερώτηση. Δώστε στον πελάτη τις απαραίτητες οδηγίες σχετικά τη διαδρομή και επισημάνετε τις κάμερες ταχύτητας και άλλους κινδύνους κατά την οδήγηση. Ρωτήστε το συνοδό του οδηγού αν θα ήθελε να οδηγήσει.

Αν είναι δυνατόν, δώστε οδηγίες στον πελάτη να παρκάρει δίπλα στο αυτοκίνητό του κατά την επιστροφή στην αντιπροσωπεία.

Συζητήστε για την οδήγηση επίδειξης. Ρωτήστε τον πελάτη αν είχε αρκετό χρόνο για να βιώσει την εμπειρία του οχήματος και των χαρακτηριστικών του και ζητήστε του να εκφράσει την άποψή του. Εντοπίστε τυχόν προβληματισμούς του πελάτη και επισημάνετε τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη που συζητήθηκαν κατά την παρουσίαση του προϊόντος.

ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΤΕ ΟΤΙ ΤΟ ΟΧΗΜΑ ΚΑΛΥΠΤΕΙ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Ναι

Προχωρήστε σε ένα δοκιμαστικό κλείσιμο της συμφωνίας



ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗ
ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ

Όχι

Εάν ο πελάτης θέσει πρόσθετα ερωτήματα για το προϊόν:

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ
ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ
ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Εάν ο πελάτης εκφράσει νέες ανάγκες και επιθυμίες:
ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗΝ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Εφαρμόστε τη διαδικασία follow up για τους ΠΕΛΑΤΕΣ που έφυγαν από την αντιπροσωπεία χωρίς να αγοράσουν



SE



Φόρμα
εντυπώσεων
οδήγησης
επίδειξης



Tablet/laptop/
DMS



ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ: **SE** = ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | **SM** = ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



Φόρμα εντυπώσεων οδήγησης επίδειξης

Φόρμα



Demonstration Drive Date: _____ Sales Executive: _____

Customer Details

☐ Mr ☐ Mrs ☐ Miss ☐ Other: Surname:

Demonstration Vehicle Details

Model:

Demonstration Drive Feedback

Did the route taken on the Demonstration Drive enable you to fully evaluate the vehicle? ☐ Yes ☐ No

Was the vehicle you have driven in a clean & tidy condition? ☐ Yes ☐ No

Were you able to drive the vehicle at your own pace? ☐ Yes ☐ No

Have the features and controls of the vehicle been explained in enough detail? ☐ Yes ☐ No

Through the Demonstration Drive, have you gained confidence that the vehicle meets your needs? ☐ Yes ☐ No

Product/Vehicle Evaluation (Evaluation from 1 to 4: 1=Deficient; 2=Poor; 3=Good; 4=Excellent)

Interior and Exterior	1	2	3	4	Behaviour	1	2	3	4
Exterior Design	☐	☐	☐	☐	Visibility	☐	☐	☐	☐
Interior Design	☐	☐	☐	☐	Driving Ease	☐	☐	☐	☐
Seat Comfort	☐	☐	☐	☐	Safety	☐	☐	☐	☐
Design of the dashboard	☐	☐	☐	☐	Stability	☐	☐	☐	☐
Boot capacity	☐	☐	☐	☐	Acceleration capability	☐	☐	☐	☐
Spaciousness	☐	☐	☐	☐	Braking Power	☐	☐	☐	☐
Quality of materials	☐	☐	☐	☐	Engine Power	☐	☐	☐	☐
Soundproofing	☐	☐	☐	☐	Comfort	☐	☐	☐	☐

Comments:

[illegible]

Feedback Date: _____

Thank you for your time and feedback.