



Innovation
that excites

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΖΩΤΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ ΤΟ FOLLOW UP;

Το follow up μετά από μια παράδοση είναι ένα βασικό βήμα για την οικοδόμηση της αφοσίωσης του πελάτη και προς την επόμενη πώληση, είτε στον πελάτη είτε σε φίλους ή συγγενείς. Αποδεικνύοντας ότι νοιαζόμαστε για το πόσο ικανοποιημένος έμεινε ο πελάτης με την αγορά του, κάνουμε ένα ακόμη βήμα προς την ανάπτυξη της σχέσης μας.

Εάν ο πελάτης είναι δυσαρεστημένος με οποιονδήποτε τρόπο, η αιτία που προκαλεί τη δυσαρέσκεια πρέπει να εντοπίζεται και να αντιμετωπίζεται χωρίς καθυστέρηση.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Να έχει μια συνεχή σχέση με τον αντιπρόσωπο από τον οποίο αγόρασε το όχημά του
- Ο αντιπρόσωπος να ενδιαφέρεται για την ικανοποίησή του για το νέο του όχημα
- Τυχόν προβλήματα να επιλύονται αποτελεσματικά και με επαγγελματισμό
- Ο αντιπρόσωπος να αναλαμβάνει την ευθύνη των καταγγελιών
- Αναμένει μια στάση «Τίποτα δεν είναι πολύς κόπος»



9.1 ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΚΛΗΣΗΣ



Σημείωση: Ζήτημα που αφορά το χώρο λιανικής πώλησης. Όλες οι κλήσεις / δραστηριότητες παρακολούθησης πρέπει να γίνονται από τους χώρους της διοίκησης.

Προετοιμαστείτε για την επαφή με τον πελάτη μέσω της εξοικείωσής σας με τα στοιχεία και το ιστορικό του πελάτη στο σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών της αντιπροσωπείας και βεβαιωθείτε ότι δεν υπάρχουν εκκρεμή ζητήματα που θα πρέπει να γνωρίζετε:

- Τηλεφωνήστε στον πελάτη εντός 48 ωρών από την τρίτη ημερολογιακή ημέρα μετά την παράδοση
- Για οχήματα EV, τηλεφωνήστε στον πελάτη την επόμενη ημέρα μετά την παράδοση, ώστε να βεβαιωθείτε ότι όλα είναι εντάξει και για να απαντήσετε σε τυχόν ερωτήματα.
- Χρησιμοποιήστε τις τεχνικές τηλεφωνικής επικοινωνίας που περιγράφονται στο τμήμα 1.4 της ενότητας για την προσέλκυση υποψήφιων πελατών.
- Χρησιμοποιήστε το **σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων** (βλ. «Οδηγίες») για να αναπτύξετε μια φιλική δομή τηλεφωνικής κλήσης χρησιμοποιώντας το δικό σας φυσικό στυλ. Κατ' αρχήν, η επικοινωνία περιλαμβάνει τα ακόλουθα.
- Αναφέρετε το όνομά σας, τον τίτλο σας και το όνομα της αντιπροσωπείας.
- Δηλώστε με σαφήνεια ότι αυτή είναι η κλήση παρακολούθησης που υποσχέθήκατε κατά την παράδοση και βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης έχει χρόνο να μιλήσετε.

Αν ο πελάτης μπορεί να μιλήσει:

- Ευχαριστήστε τον πελάτη για το χρόνο που αφιερώνει για να σας μιλήσει.
- Ευχαριστήστε τον πελάτη για την αγορά του οχήματος.
- Ακολουθήστε το **σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων** (βλ. «Οδηγίες» για ένα παράδειγμα). Πρώτα καθορίστε ότι ο πελάτης είναι απόλυτα ικανοποιημένος από την εμπειρία της αγοράς του οχήματος και, στη συνέχεια, προχωρήστε στις ερωτήσεις που σχετίζονται με τις «Περιοχές εστίασης», δηλαδή:
 - Το νέο σας αυτοκίνητο παραδόθηκε την ημερομηνία που σας είχαν υποσχεθεί αρχικά;
 - Εάν όχι, ρωτήστε εάν είχε ενημερωθεί σχετικά.



a : Ερωτηματολόγιο παρακολούθησης πωλήσεων

b : Σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων



- Χρησιμοποιώντας μια κλίμακα από το 1 έως το 10, με το 10 να αντιπροσωπεύει το «απόλυτα ικανοποιημένος» και το 1 το «καθόλου ικανοποιημένος», παρακαλούμε αξιολογήστε την ικανοποίησή σας όσον αφορά τις ακόλουθες πτυχές της εμπειρίας πώλησης:
 - Τις πληροφορίες που σας δόθηκαν σχετικά με το μοντέλο ή τα μοντέλα που σας ενδιέφεραν πριν από την αγορά σας.
 - Αν πραγματοποιήσατε δοκιμαστική οδήγηση στο αυτοκίνητο πριν τελικά αποφασίσετε να το αγοράσετε, πώς ήταν η δοκιμαστική οδήγηση. Εάν δεν πραγματοποιήθηκε δοκιμαστική οδήγηση, ρωτήστε γιατί.
 - Την τελική τιμή και συμφωνία που διαπραγματεύτηκε
 - Τις πληροφορίες που του δόθηκαν σχετικά με τις διαθέσιμες διαφορετικές μεθόδους χρηματοδότησης ή χρηματοδοτικής μίσθωσης
 - Την κατάσταση του αυτοκινήτου του κατά την παράδοση
 - Την παράδοση του αυτοκινήτου
 - Την ικανότητά μας να διορθώσουμε τυχόν προβλήματα ή σφάλματα
 - Τη συνολική ικανοποίηση του με την εξυπηρέτηση που του προσφέρθηκε κατά την αγορά του νέου αυτοκινήτου του



a : Σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων



- Βεβαιωθείτε ότι αν ο πελάτης αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα, αυτό θα επιλυθεί προς πλήρη ικανοποίησή του ώστε σίγουρα να μας συστήσει και σε άλλους.
 - Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης έχει κάνει εγγραφή στο YOU+NISSAN και ότι κατανοεί τα πλεονεκτήματα. Εάν δεν έχει εγγραφεί, βοηθήστε τον να το κάνει.
 - Προσδιορίστε αν υπάρχει κάτι άλλο στο οποίο μπορείτε να βοηθήσετε.
 - Συμφωνήστε να τον καλέσετε στο μέλλον, σύμφωνα με την πολιτική παρακολούθησης της αντιπροσωπείας, ώστε να βεβαιωθείτε ότι όλα είναι εντάξει και καταγράψτε το στο σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών της αντιπροσωπείας.
 - Υπενθυμίστε του ότι μπορεί να σας καλέσει εκείνος πρώτος εάν έχει οποιοσδήποτε ερωτήσεις ή προβλήματα στο μέλλον.
 - Τερματίστε την κλήση και καταγράψτε την στο σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών της αντιπροσωπείας.



Αν ο πελάτης δεν μπορεί να μιλήσει:

- Ζητήστε συγγνώμη για την ενόχληση.
- Κλείστε ένα ραντεβού για να καλέσετε ξανά – προσπαθήστε να συμφωνήσετε σε μια ημέρα και ώρα.
- Καταγράψτε το ραντεβού στο σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών της αντιπροσωπείας.
- Καλέστε τους όπως είχατε υποσχεθεί.



Αν δεν μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον πελάτη εντός περιόδου δύο εβδομάδων (ή όπως καθορίζεται από το διευθυντή πωλήσεων):

- Στείλτε ένα **ερωτηματολόγιο διερεύνησης ικανοποίησης από την πώληση** με μια σύντομη συνοδευτική επιστολή.
- Μετά τη λήψη της απάντησης, καταγράψτε τις απαντήσεις και αντιμετωπίστε τυχόν προβλήματα (βλ. 9.2 παρακάτω).
- **Κάντε μια δεύτερη κλήση παρακολούθησης 2 εβδομάδες μετά την παράδοση για οχήματα EV.**



- a** : Σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων
- b** : Ερωτηματολόγιο παρακολούθησης πωλήσεων



9.2 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ

YOU+NISSAN



Αν ο πελάτης εκφράσει προβληματισμούς ή δυσαρέσκεια ως προς το όχημα ή την εμπειρία του από την αντιπροσωπεία, είναι σημαντικό να επιλύσουμε το θέμα του έγκαιρα και επαγγελματικά:

Επιτρέψτε στον πελάτη να εξηγήσει τις ανησυχίες του, σε όλη τους την έκταση και με το δικό του ρυθμό, σημειώνοντας τις σε μια φόρμα παραπόνων πελάτη.

Ακούστε και απολογηθείτε για την ταλαιπωρία που προκλήθηκε στον πελάτη (αλλά χωρίς να ομολογείτε ευθύνη).

Επαναλάβετε με δικά σας λόγια αυτό που σας ανέφερε ο πελάτης.

Ζητήσετε από τον πελάτη να επιβεβαιώσει ότι έχετε κατανοήσει καλά.

- Αν μια κατάλληλη λύση είναι άμεσα διαθέσιμη, εφαρμόστε την.
- Αν μια λύση δεν είναι άμεσα διαθέσιμη:
 - Συμφωνήστε με τον πελάτη για το πότε θα ήταν η κατάλληλη στιγμή να τον καλέσετε ξανά
 - Πραγματοποιήσετε την κλήση κατά τη συμφωνημένη ώρα ή και νωρίτερα, ακόμη και στην περίπτωση που δεν έχει βρεθεί ακόμη κάποια λύση.
 - Μόλις βρεθεί μια αποδεκτή λύση, απολογηθείτε εκ νέου στον πελάτη και προσφέρετε την αμέριστη μελλοντική σας βοήθεια σε αυτόν.
- Τεκμηριώστε τις περιπτώσεις καταγγελιών:
 - Καταγράψτε την κατάσταση και το πόρισμα της καταγγελίας (για να παρακολουθείτε την υπόθεση της καταγγελίας μέχρι να επιλυθεί).
 - Αναφέρετε τυχόν περιπτώσεις καταγγελίας στη διοίκηση, συμπληρώνοντας δεόντως τη φόρμα καταγγελίας πελατών.
 - Η **φόρμα καταγγελίας πελατών** θα πρέπει να υπογράφεται από το διευθυντή πωλήσεων μετά την εκκίνηση της διορθωτικής δράσης και μετά το κλείσιμο της υπόθεσης.
 - Προσθέστε τη **φόρμα καταγγελίας πελάτη** στο αρχείο του πελάτη για μελλοντική αναφορά.



Innovation
that excites

Πωλήσεις

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Χειρισμός καταγγελιών από πελάτες



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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Αν ο πελάτης εκφράσει ανησυχίες ή δυσαρέσκεια με το όχημα ή με την εμπειρία της αντιπροσωπείας, είναι σημαντικό να επιλύσουμε τα προβλήματά του έγκαιρα και επαγγελματικά:

Επιτρέψτε στον πελάτη να εξηγήσει τις ανησυχίες του, σε όλη τους την έκταση και με το δικό του ρυθμό, σημειώνοντας τις σε μια φόρμα καταγγελίας πελάτη.

Ακούστε και απολογηθείτε για την ταλαιπωρία που προκλήθηκε στον πελάτη (αλλά χωρίς να ομολογείτε ευθύνη). Επαναλάβετε με δικά σας λόγια αυτό που σας ανέφερε ο πελάτης και ζητήστε από τον πελάτη να επιβεβαιώσει ότι το έχετε καταλάβει σωστά.

ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΛΥΣΗ, ΑΜΕΣΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ

Μόλις βρεθεί μια αποδεκτή λύση, απολογηθείτε εκ νέου στον πελάτη και προσφέρετε την αμέριστη μελλοντική σας βοήθεια σε αυτόν

Συμφωνήστε με τον πελάτη για το πότε θα ήταν η κατάλληλη στιγμή να τον καλέσετε ξανά

Πραγματοποιήστε την κλήση κατά την ακριβή στιγμή που έχει συμφωνηθεί ή και νωρίτερα, ακόμη και στην περίπτωση όπου δεν έχει βρεθεί ακόμη κάποια λύση

Τεκμηριώστε τις περιπτώσεις καταγγελιών:

Καταγράψτε την κατάσταση και το πόρισμα της καταγγελίας (για να παρακολουθείτε την υπόθεση της καταγγελίας μέχρι να επιλυθεί)

Αναφέρετε τυχόν περιπτώσεις καταγγελίας στη διοίκηση, συμπληρώνοντας δεόντως τη φόρμα καταγγελίας πελατών. Η φόρμα καταγγελίας πελάτη θα πρέπει να υπογραφεί από τον SM μετά την εκκίνηση της διορθωτικών δράσης και μετά το κλείσιμο της υπόθεσης



SE
SM



Φόρμα
καταγγελίας
πελάτη



Σύστημα
ραντεβού
πελατών /
ημερολόγιο



Ημερολόγιο
καταγγελιών



SE
SM



Φύλλο
ανάλυσης
επιστροφών
οχημάτων

Συνοδευτική
επιστολή

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ. Θυμηθείτε να συμπληρώνετε το φύλλο ανάλυσης επιστροφών οχημάτων για κάθε επιστροφή οχήματος. Χρησιμοποιήστε τα λόγια του πελάτη αυτολεξεί για να περιγράψετε το συμβάν, όπου ενδείκνυται.



Ενημερώστε τα τμήματα σέρβις και ανταλλακτικών για το κλείσιμο ενός ραντεβού στο συνεργείο και για την παραγγελία των τυχόν απαιτούμενων ανταλλακτικών.



ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ: SE = ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | SM = ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



9.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ

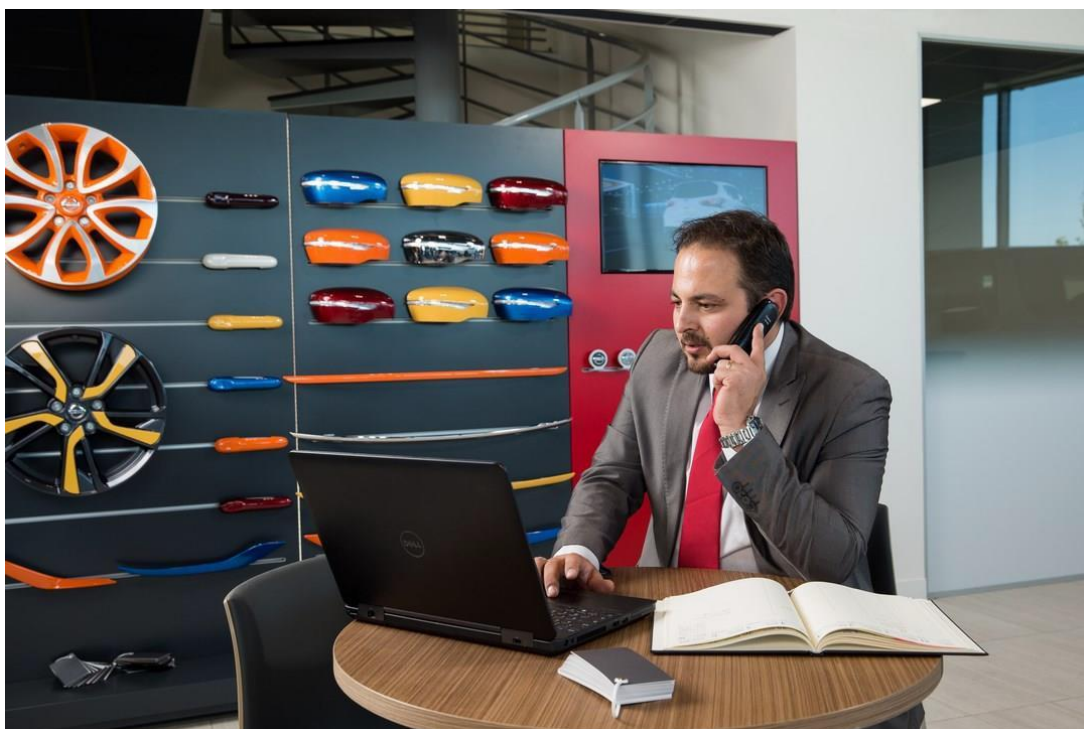
Θυμηθείτε να συμπληρώνετε το **φύλλο ανάλυσης επιστροφών οχημάτων** για κάθε επιστροφή οχήματος.

Χρησιμοποιήστε τα λόγια του πελάτη αυτολεξεί για να περιγράψετε το συμβάν, όπου ενδείκνυται.

Ενημερώστε τα τμήματα σέρβις και ανταλλακτικών για το κλείσιμο ενός ραντεβού στο συνεργείο και για την παραγγελία των τυχόν απαιτούμενων ανταλλακτικών.

Θυμηθείτε να:

- Είστε πρακτικοί
- Δημιουργείτε μετρήσιμες δράσεις
- Παρέχετε ρεαλιστικά χρονοδιαγράμματα



a : Φύλλο ανάλυσης επιστροφών οχημάτων

b : Πίνακες σημείων αναφοράς για τις συναντήσεις ποιότητας NSSW - Οδηγός χρήσης

9.4 ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ

Κατά το πρώτο έτος της ιδιοκτησίας, επικοινωνείτε με τον πελάτη τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες ως κίνηση ευγένειας.

Αυτή η τακτική επικοινωνία σας επιτρέπει να ενισχύσετε τη σχέση σας και να αυξήσετε την αφοσίωση του πελάτη, καθώς, όσον αφορά τον πελάτη, καλείτε από ενδιαφέρον και όχι για να του πουλήσετε κάτι.



Στη συνέχεια, διατηρείτε επαφή σε τακτική βάση, ώστε η κλήση σας να είναι ευπρόσδεκτη και να μην αντιμετωπίζεται με δυσφορία, όπως συμβαίνει συχνά σε τέτοιες περιπτώσεις.

Χρησιμοποιήστε το σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών της αντιπροσωπείας ώστε να πραγματοποιείτε τις επαφές σωστά και έγκαιρα και ενημερώστε τον πελάτη σας ότι θα επιθυμούσατε να διατηρήσετε την επαφή ως μέρος του συνεχούς σας ενδιαφέροντος προς τον πελάτη και την αγορά που έχει κάνει.

Η αφοσίωση του πελάτη που δημιουργείται με αυτή η διαδικασία θα βοηθήσει να διασφαλίσουμε ότι το επόμενο αυτοκίνητο που θα αγοράσει ο ίδιος (ή κάποιος φίλος ή συγγενής του), θα είναι από εμάς.

Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης γνωρίζει τις βασικές λειτουργίες του YOU+NISSAN.

YOU+NISSAN

Αν ο πελάτης δεν έχει δημιουργήσει ακόμα λογαριασμό, υπενθυμίστε του τις υπηρεσίες και τα πλεονεκτήματα του YOU+NISSAN (ανατρέξτε στο φυλλάδιο για λεπτομέρειες).

Έχοντας δημιουργήσει μια φιλική σχέση με τον τρόπο αυτό, γίνεται ευκολότερη η μετάδοση ενός μηνύματος πωλήσεων (παρουσίαση ενός νέου προϊόντος, κ.λπ.), την κατάλληλη στιγμή κατά τη διάρκεια μιας μελλοντικής κλήσης.

Εξετάστε το ενδεχόμενο αποστολής επεταικών καρτών σε όλους τους πελάτες κάθε χρόνο κατά την επέτειο αγοράς του αυτοκινήτου τους.



ΠΡΕΠΕΙ



- Να προετοιμαστείτε διεξοδικά για την κλήση σας
- Να χρησιμοποιήσετε το **σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων** (βλ. «Οδηγίες») ως βάση για την ανάπτυξη του δικού σας φυσικού στυλ
- Να καλέσετε τη στιγμή που υποσχεθήκατε
- Να είστε ευγενικοί και να μιλάτε με σαφήνεια
- Να ακούτε προσεκτικά
- Να εξηγείτε το λόγο για την κλήση
- Να αντιμετωπίζετε τυχόν ζητήματα και παράπονα που μπορεί να έχουν ικανοποιητική κατάληξη
- Να ευχαριστείτε τον πελάτη για τη συνεργασία του
- Να συμφωνείτε σε μια επόμενη δράση
- Να ενημερώνετε το σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών της αντιπροσωπείας



ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ

- Να αφήνετε κάποιον άλλο να κάνει την κλήση για εσάς



Innovation
that excites

Πωλήσεις

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Διαδικασία Follow up



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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Πραγματοποίηση της κλήσης. Προετοιμαστείτε για την επαφή με τον πελάτη μέσω της εξοικείωσής σας με τα στοιχεία και το ιστορικό του πελάτη στο σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών και βεβαιωθείτε ότι δεν υπάρχουν εκκρεμή ζητήματα που θα πρέπει να γνωρίζετε:

Τηλεφωνήστε τον πελάτη σε διάστημα 48 ωρών από την παράδοση.

Υιοθετήστε τις τεχνικές τηλεφωνικής επικοινωνίας που περιγράφονται στο τμήμα 1.4 της ενότητας «Προσέλκυση υποψήφιων πελατών» και χρησιμοποιήσετε το «Σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων», για να αναπτύξετε μια φιλική δομή τηλεφωνικής κλήσης χρησιμοποιώντας το δικό σας, φυσικό στυλ.

Αναφέρετε το όνομά σας, τον τίτλο και το όνομα της αντιπροσωπείας, δηλώστε με σαφήνεια ότι αυτή είναι το follow up που υποσχεθήκατε κατά την παράδοση και βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης έχει το χρόνο να μιλήσετε

ΜΠΟΡΟΥΜΕ ΝΑ ΜΙΛΗΣΟΥΜΕ:

Ναι

Όχι

Ευχαριστήστε τον πελάτη για το χρόνο που αφιερώνει στη συνομιλία σας και για την αγορά του οχήματος

Ακολουθήστε το σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων (βλ. «Οδηγίες» για ένα παράδειγμα). Πρώτα καθορίστε ότι ο πελάτης είναι απόλυτα ικανοποιημένος από την εμπειρία της αγοράς του οχήματος και, στη συνέχεια, προχωρήστε στις ερωτήσεις που σχετίζονται με τις «Περιοχές εστίασης».

Ζητήστε συγγνώμη για την ενόχληση. Κλείστε ένα ραντεβού για να καλέσετε ξανά – προσπαθήστε να συμφωνήσετε σε μια ημέρα και ώρα και καταγράψτε την στο σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών

Καλέστε τον όπως είχατε υποσχεθεί



SE



Tablet/ laptop
DMS

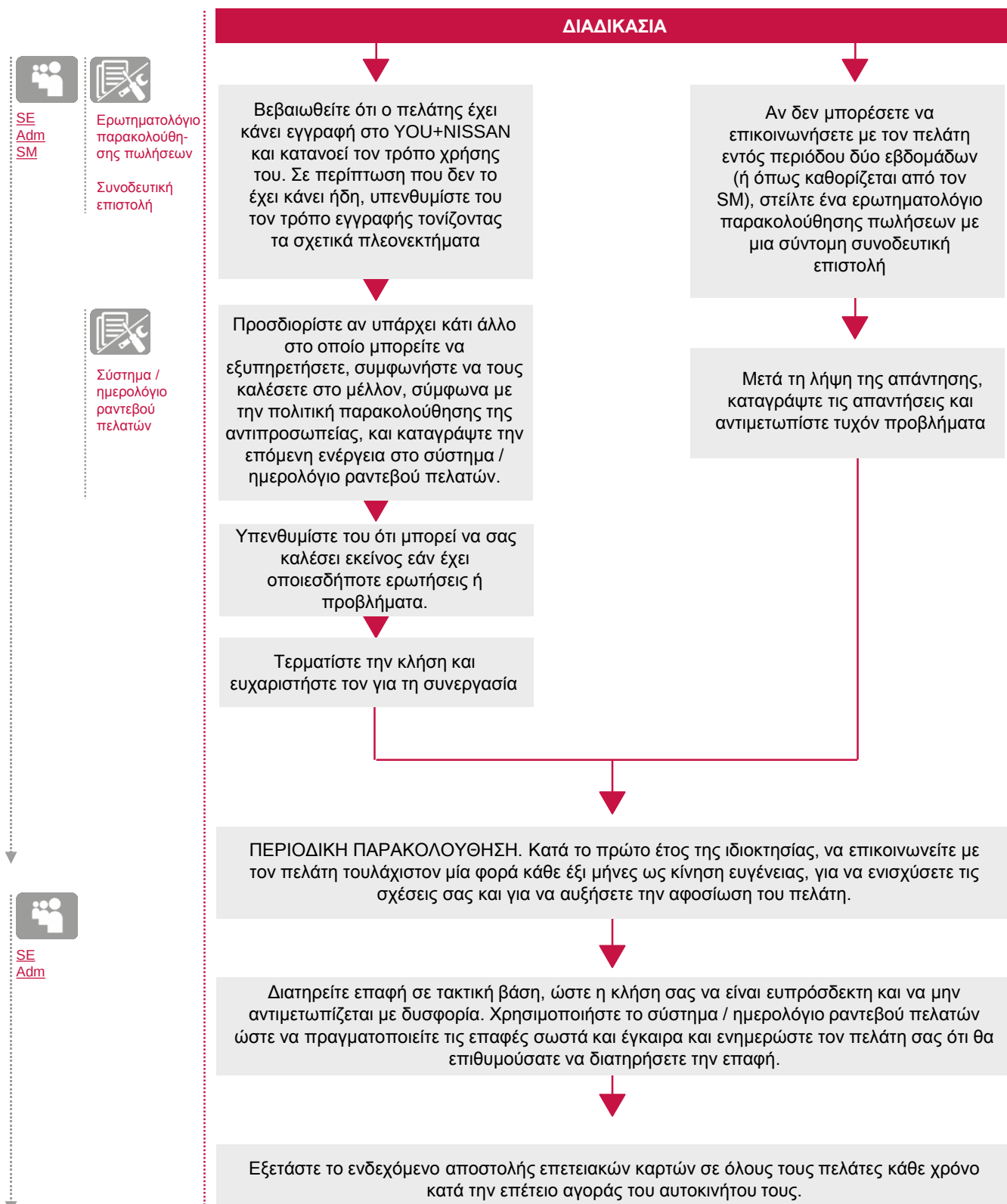
Σύστημα /
ημερολόγιο
ραντεβού
πελατών



Σενάριο
τηλεφωνικής
παρακολού-
θησης
πωλήσεων



Σύστημα /
ημερολόγιο
ραντεβού
πελατών



ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ: SE = ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | SM = ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | Adm = ΒΟΗΘΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΟΔΗΓΙΕΣ & ΦΟΡΜΕΣ



ΟΔΗΓΙΕΣ	Πού χρησιμοποιείται;
Σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων	Ένα σενάριο που πρέπει να χρησιμοποιείται σε μια τηλεφωνική κλήση παρακολούθησης μετά την παράδοση του οχήματος στον πελάτη



ΦΟΡΜΕΣ	Πού χρησιμοποιείται;
Φόρμα καταγγελίας πελάτη	Μια φόρμα που χρησιμοποιείται για την καταγραφή τυχόν παραπόνων που μπορεί να έχει εκφράσει ένας πελάτης αναφορικά με την εμπειρία του από τις πωλήσεις ή το σέρβις
Φύλλο ανάλυσης επιστροφών οχημάτων	Παρέχει στον αντιπρόσωπο μια ανάλυση των λόγων για τις επιστροφές, η οποία συμβάλλει στον εντοπισμό των πιο κοινών αιτιών για επιστροφές και στη βελτίωση της εμπειρίας παραλαβής νέων οχημάτων



Innovation
that excites



NSSW Πωλήσεις

Σενάριο τηλεφωνικής παρακολούθησης πωλήσεων

Οδηγίες

Παράδειγμα 1

ΧΑΜΟΓΕΛΑΣΤΕ - Να είστε φιλικοί και ευγενικοί.

«Καλημέρα / καλησπέρα, είστε ο κύριος/κυρία;»

Σημείωση: Πρέπει να είναι ο εγγεγραμμένος κάτοχος του οχήματος (όπως καταγράφεται στο Nordis).

«Είμαι ο από Θα μπορούσαμε να μιλήσουμε;»

Σημείωση: Εάν δεν κλειστεί εκ νέου ραντεβού.

«Υποσχεθήκαμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας όταν παραλάβετε το αυτοκίνητό σας στις για να βεβαιωθούμε ότι είστε απόλυτα ικανοποιημένος με την αγορά σας από εμάς.

Πώς είναι το νέο σας αυτοκίνητο;

Θα μπορούσα να σας υποβάλω μερικές σύντομες ερωτήσεις;

- Θα λέγατε ότι μείνατε απόλυτα ικανοποιημένος με τη συνολική εμπειρία της αγοράς σας κατά την επίσκεψή σας στην αντιπροσωπεία;
- Ποια είναι η άποψή σας όσον αφορά την ευγένεια και τον επαγγελματισμό του προσωπικού στο χώρο; Θα λέγατε ότι ήταν και εξαιρετική; Φανταστικά
- Πώς σας φάνηκε η επεξήγηση των χαρακτηριστικών και των χειριστηρίων του αυτοκινήτου σας; Θα την περιγράφατε ως εξαιρετική; Απίθανα
- Θα λέγατε ότι η κατάσταση και η καθαριότητα του οχήματός σας ήταν εξαιρετική;
- Είναι πραγματικά σημαντικό για εμάς να αισθάνεστε ότι θα μπορούσατε να μας συστήσετε στην οικογένεια ή τους φίλους σας. Λαμβάνοντας τα πάντα υπόψη, νιώθετε ότι θα μπορούσατε σίγουρα να μας προτείνετε;

Σας ευχαριστώ!

Η Nissan μπορεί να σας καλέσει σε περίπου μια εβδομάδα και ελπίζω ότι θα είστε σε θέση να τους παρέχετε μια εξίσου θετική αναφορά.

Σας ευχαριστώ για τη βοήθειά σας με την παρούσα κλήση καταγραφής ικανοποίησης και σας ευχαριστούμε και πάλι για την αγορά του αυτοκινήτου σας από εμάς.

Θα παραμείνουμε σε επαφή, αλλά μην διστάσετε να μας καλέσετε αν χρειάζεστε οποιαδήποτε βοήθεια.

Σας ευχαριστώ και πάλι. Αντίο σας»

Καταγράψτε τα γενικά σχόλια του πελάτη.

Αφήστε τον πελάτη να κλείσει πρώτος το τηλέφωνο.



Φόρμα καταγγελίας πελάτη

Φόρμα

[illegible]



Φύλλο ανάλυσης επιστροφών οχημάτων

Φόρμα



zero Emission



NEW VEHICLE RETURNS ANALYSIS SHEET

		Details from customer return					Sales Manager Analysis					
	Date of Return	Vehicle Model	Registration Number	Delivery Date	Preparation done by	Sold by	Category				What caused the problem?	Customer Satisfaction
							Vehicle Fault	Admin	Accessories fitting	Other		
1												
2												
3												
4												
5												