



Innovation
that excites

Πωλήσεις ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ

2

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ Ο ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ;

Οι πρώτες εντυπώσεις είναι καθοριστικές. Αν δεν χαιρετήσετε κατάλληλα τον πελάτη ή δεν παρουσιάσετε την αντιπροσωπεία με επαγγελματικό τρόπο, αυτό θα θέσει σε κίνδυνο την πώληση σας.

Έχει αποδειχθεί ότι οι πελάτες δημιουργούν μια πρώτη εντύπωση για τους πωλητές με βάση ορισμένα στοιχεία επικοινωνίας:

Είναι ζωτικής σημασίας να θυμάστε ότι ο πελάτης θα σας κρίνει για το «συνολικό πακέτο» των στοιχείων της επικοινωνίας και όχι μόνο ως προς τις γνώσεις σας για το προϊόν και την συζήτηση μαζί του.

Μην βιάζεστε να στρέψετε την αρχική συζήτηση με τον πελάτη προς τη διαδικασία πώλησης. Να θυμάστε ότι η οικοδόμηση μιας καλής σχέσης με τον πελάτη από νωρίς, θα βοηθήσει αργότερα όταν η πώληση θα συζητιέται με περισσότερες λεπτομέρειες.

Ανατρέξτε στην ενότητα «**Χαιρετισμός και αξιολόγηση** - Οδηγίες» για πρόσθετη καθοδήγηση.



ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Ένα φιλικό, καθαρό και φιλόξενο περιβάλλον εκθεσιακού χώρου
- Φιλικό και προσιτό προσωπικό
- Αναγνώριση της άφιξής του, άμεση μέριμνα σε λιγότερο από δύο λεπτά
- Να μην αγνοείται ποτέ
- Να του επιτρέπεται να κοιτάζει χωρίς πίεση
- Να συνοδεύεται στο άτομο ή στο τμήμα που έχει έρθει για να επισκεφθεί
- Οι τηλεφωνικές κλήσεις πρέπει να απαντώνται αμέσως - δεν πρέπει να αφήνετε το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από τρεις φορές
- Οι κλήσεις που μεταφέρονται πρέπει να παρουσιάζονται σωστά στον αποδέκτη
- Να αντιμετωπίζεται με ευγένεια και επαγγελματισμό



2.1 ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΟ

ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΛΗΣΗΣ

- Μην αφήνετε το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από τρεις φορές.
- Ευχαριστήστε τον πελάτη για την κλήση του και προσδιορίστε με σαφήνεια την επωνυμία της αντιπροσωπείας και το όνομά σας.
- Προσδιορίστε το σκοπό της κλήσης και καταγράψτε τα στοιχεία στο σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών στην αντιπροσωπεία.
- Επιτρέψτε στον πελάτη να εξηγήσει πλήρως τι χρειάζεται.
- Προσδιορίστε τις ανάγκες του πελάτη με ευγενικό, εξυπηρετικό τρόπο και αν η κλήση δεν είναι για σας, συνδέστε τον με το κατάλληλο πρόσωπο.

ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΛΗΣΗΣ

- Καλέστε το πρόσωπο στο οποίο επιθυμεί να μιλήσει ο πελάτης.
- Παρουσιάστε τον καλούντα με το πλήρες ονοματεπώνυμό του και το λόγο της κλήσης του.
- Επιστρέψτε στον καλούντα και πείτε του το όνομα (και κατά περίπτωση τον τίτλο) του ατόμου με το οποίο τον συνδέετε.
- Προωθήστε την κλήση.



a : Χαιρετισμός και αξιολόγηση

ΑΝ ΤΟ ΑΤΟΜΟ Ή ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ:

- Ρωτήστε τον πελάτη αν επιθυμεί να περιμένει ή ίσως να μιλήσει σε κάποιον άλλο.
- Προσφερθείτε να ενημερώσετε το τμήμα να τον καλέσει (λάβετε όλα τα στοιχεία – όνομα, αριθμό τηλεφώνου, λόγο για την κλήση).
- Αν επιθυμεί να περιμένει, επιστρέψτε σε αυτόν κάθε 20 δευτερόλεπτα για να ελέγξετε εάν επιθυμεί να συνεχίσει την αναμονή.
- Αν δεν επιθυμεί να περιμένει, κρατήστε ένα μήνυμα και ρωτήστε αν χρειάζεται περαιτέρω βοήθεια.
- Αν δεν χρειάζεται περαιτέρω βοήθεια, ευχαριστήστε τον για την κλήση του και αποχαιρετήστε τον.
- Αφήστε τον πελάτη να κλείσει πρώτος.
- Περάστε το μήνυμα στο σωστό πρόσωπο / τμήμα.

**ΠΡΕΠΕΙ**

- Να είστε θετικός
- Να κάθεστε σε όρθια θέση και να είστε σε εγρήγορση
- Να ακούτε προσεκτικά
- Να επιβεβαιώνετε ότι κατανοήσατε αυτά που είπε ο πελάτης
- Να αφήνετε πάντα τον πελάτη να κλείνει πρώτος το τηλέφωνο
- Αν είστε με έναν πελάτη, προωθήσετε τις κλήσεις σας
- Να έχετε κατάλληλη μουσική ή κατάλληλο μήνυμα αναμονής
- Να διαβιβάζετε άμεσα όλα τα μηνύματα στο σωστό άτομο/τμήμα

**ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ**

- Να μεταφέρετε μια κλήση χωρίς να συστήσετε τον πελάτη στον αποδέκτη
- Να προωθείτε τον πελάτη σε τηλεφωνητή, χωρίς να τον ενημερώσετε πρώτα για αυτό
- Να αφήνετε τον πελάτη να περιμένει για περισσότερο από 20 δευτερόλεπτα χωρίς να επιστρέψετε σε αυτόν
- Να επιτρέπετε να χτυπάει ένα τηλέφωνο στο κτίριο αν είστε σε θέση να το απαντήσετε
- Να χάνετε την ψυχραιμία σας ή να δείχνετε εκνευρισμό με έναν πελάτη
- Να τρώτε ή να μασάτε τσίχλα στο τηλέφωνο
- Να συνεχίζετε μια άσχετη συνομιλία με κάποιον άλλο, ενώ μιλάτε στο τηλέφωνο



2.2 ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΕΚΘΕΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

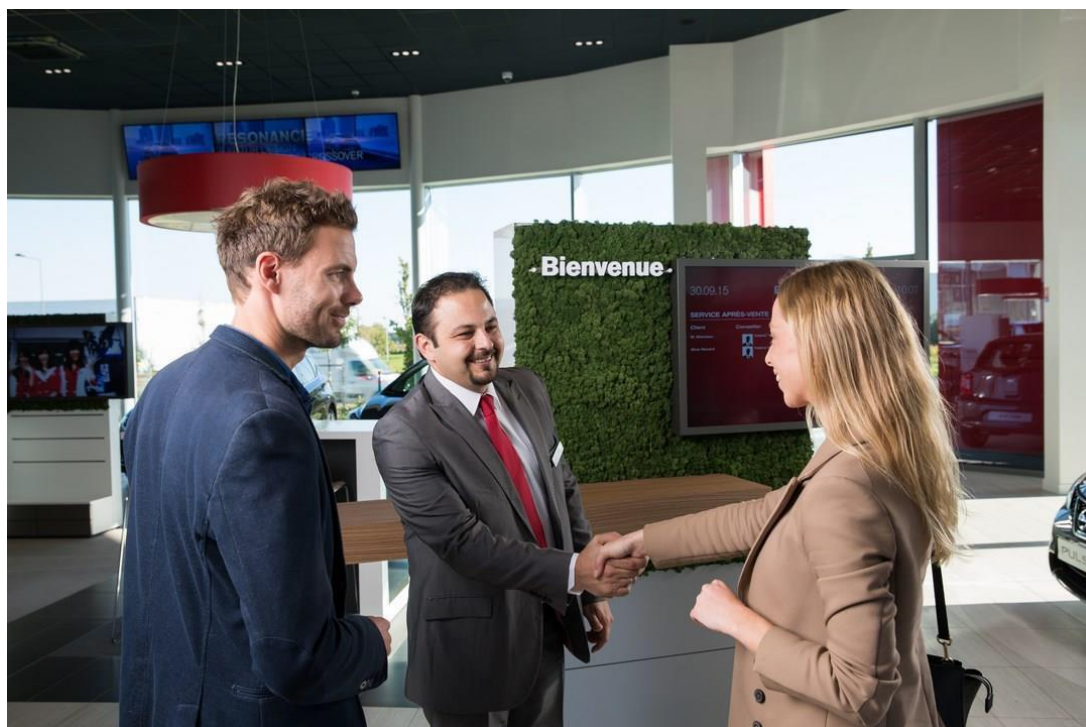
Η είσοδος σε ένα εκθεσιακό χώρο αυτοκινήτων για πρώτη φορά μπορεί να είναι μια πολύ αγχωτική εμπειρία για τον πελάτη και όσο περισσότερους τους κάνουμε να νιώθουν χαλαροί και ευπρόσδεκτοι, τόσο το καλύτερο.

- Αυτό μπορεί να επιτευχθεί συνδυάζοντας έναν ευχάριστο και φιλικό εκθεσιακό χώρο με ένα επαγγελματικό προσωπικό και, όπως όλοι γνωρίζουμε, οι πρώτες εντυπώσεις είναι καθοριστικές.
- Ορισμένοι πελάτες μπορεί να συσταθούν από τους συμβούλους σέρβις ερχόμενοι για την κράτηση ενός αυτοκινήτου εξυπηρέτησης και πιθανόν να μην είναι δυνητικοί πελάτες τη δεδομένη στιγμή. Ωστόσο, θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με αυτό κατά νου, προκειμένου να δημιουργούνται οι καλύτερες εντυπώσεις σε αρχικό στάδιο.
- **Οδηγήστε τον πελάτη στην οθόνη EV και παρουσιάστε του το διαδραστικό υλικό υποστήριξης μάρκετινγκ.**



ΕΚΘΕΣΙΑΚΟΣ ΧΩΡΟΣ

- Καθαρός και τακτοποιημένος
- Χαλαρωτική μουσική
- Χώροι καλωσορίσματος των πελατών
- Καθαρά γραφεία
- Καθαρά τραπέζια
- Ελκυστική παρουσίαση των οχημάτων



a : Χαιρετισμός και αξιολόγηση



ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Το αρχικό καλωσόρισμα μπορεί να γίνει από έναν υπάλληλο υποδοχής, υπεύθυνο υποδοχής, στέλεχος πωλήσεων ή ακόμη και από οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού.

Ο πελάτης εισέρχεται στον εκθεσιακό χώρο και καλωσορίζεται από το μέλος του προσωπικού της αντιπροσωπείας που βρίσκεται στο σημείο καλωσορίσματος ή στο χώρο αναμονής πελατών. Ανατρέξτε στην ενότητα **«Καλωσόρισμα στο νέο περιβάλλον NISSAN»** για περαιτέρω επεξήγηση.



Το μέλος του προσωπικού συστήνει τον πελάτη στο άτομο το οποίο έχει έρθει να επισκεφθεί:

- Δείξτε ότι αντιληφθήκατε την παρουσία του αμέσως όταν έρθετε σε οπτική επαφή – ένα χαμόγελο αρκεί αν είστε στο τηλέφωνο ή με κάποιον άλλο πελάτη.
- Όλοι οι πελάτες πρέπει να καλωσορίζονται προσωπικά σε λιγότερο από δύο λεπτά. Συστηθείτε και χαιρετίστε τον πελάτη δια χειραψίας.
- Ρωτήστε τον πελάτη αμέσως μετά το χαιρετισμό πώς μπορείτε να βοηθήσετε, προκειμένου να προσδιοριστεί ο σκοπός της επίσκεψης.



ΝΑ ΘΥΜΑΣΤΕ: Κάθε άτομο που επισκέπτεται μια έκθεση αυτοκινήτων είτε διαθέτει ήδη είτε θέλει να αγοράσει αυτοκίνητο, συνεπώς πρέπει να τον βλέπετε ως υποψήφιο πελάτη.



ΑΝ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΝΟΣ ΟΧΗΜΑΤΟΣ:

- Προσδιορίστε το σωστό πρόσωπο με το οποίο πρέπει να μιλήσει και ελέγξτε ότι δεν είναι απασχολημένο.
- Οδηγήστε τον πελάτη στο άτομο που θα είναι σε θέση να τον εξυπηρετήσει. Μην του πείτε απλώς πού να πάει.
- Συστήστε τον πελάτη με το όνομά του στο άτομο που επισκέπτεται.
- Μείνετε με τον πελάτη όσο χρειάζεται για να επιβεβαιώσετε ότι θα εξυπηρετηθεί σωστά.
- Σε αυτό το σημείο, αποχωρήστε ευχαριστώντας τον πελάτη που επισκέφθηκε την αντιπροσωπεία και λέγοντάς του ότι βρίσκεστε στη διάθεσή του.

**ΕΑΝ ΤΟ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ:**

- Εκτιμήστε το απαιτούμενο χρονικό διάστημα μέχρις ότου το άτομο καταστεί διαθέσιμο και ρωτήστε τον πελάτη αν θα επιθυμούσε να περιμένει.
- Αν επιθυμεί να περιμένει, συνοδέψτε τον στο χώρο αναμονής και προσφέρετέ του αναψυκτικά.
- Αν δεν επιθυμεί να περιμένει και κανείς άλλος δεν μπορεί να βοηθήσει, καταγράψτε τα στοιχεία επικοινωνίας του, συμφωνήστε ως προς την ενδεδειγμένη πορεία των ενεργειών, και το ιδανικό είναι να τον συνοδεύσετε στο αυτοκίνητό του (έχετε μια ομπρέλα διαθέσιμη για την περίπτωση που βρέχει) ευχαριστώντας τον για την επίσκεψή του.
- Θα πρέπει να τον συνοδέψετε τουλάχιστον μέχρι την πόρτα του εκθεσιακού χώρου.

**ΑΝ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΝΔΙΕΦΕΡΕΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ:**

Αν δεν είστε στέλεχος πωλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα **«Καλωσόρισμα στο νέο περιβάλλον NISSAN»**.

Αν είστε στέλεχος πωλήσεων:

- Δείξτε ότι θα θέλατε να βοηθήσετε αλλά μην τον πιέζετε.
- Αν θέλει να ρίξει μια ματιά στα αυτοκίνητα, επιτρέψτε του να το κάνει, αλλά ενημερώστε τον ότι παραμένετε στη διάθεσή του αν χρειαστεί κάποια βοήθεια.

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ



ΠΡΕΠΕΙ

- Να είστε φιλικοί και φιλόξενοι
- Να χαμογελάτε και να διατηρείτε οπτική επαφή
- Να δείχνετε ανοικτή και φιλόξενη γλώσσα του σώματος
- Να σηκώνεστε όρθιος για να χαιρετήσετε τον πελάτη
- Να αφήνετε τον πελάτη να ορίσει την φυσική απόσταση ανάμεσα σε εσάς και τον ίδιο
- Να φοράτε το σήμα με το όνομά σας
- Να νοιώθετε υπερήφανοι για την προσωπική σας εμφάνιση
- Να προσφέρετε αναψυκτικά
- Να δείχνετε ότι αντιλαμβάνεστε την παρουσία τους, ακόμα και αν βρίσκεστε με κάποιον πελάτη
- Να χρησιμοποιείτε το όνομα του πελάτη (αλλά μην το παρακάνετε)



ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ

- Να τρώτε ή να μασάτε τσίχλα
- Να παραμένετε καθιστοί και να χαιρετάτε με νεύμα, όταν μπορείτε να πάτε κοντά και να χαιρετήσετε τον πελάτη σωστά
- Να παραμένετε καθισμένος ενώ ο πελάτης στέκεται όρθιος
- Να πίνετε κάτι χωρίς να προσφέρετε στον πελάτη ένα αναψυκτικό
- Να δείχνετε αρνητική γλώσσα του σώματος π.χ. χέρια σταυρωμένα, χέρια στις τσέπες
- Να απαντάτε σε τηλεφωνικές κλήσεις, ενώ βρίσκεστε με έναν πελάτη

ΟΔΗΓΙΕΣ & ΦΟΡΜΕΣ



ΟΔΗΓΙΕΣ

Χαιρετισμός και αξιολόγηση

Πού χρησιμοποιείται;

Χρησιμοποιείται σε κάθε επαφή με κάποιον πελάτη - παρέχει συμβουλές σχετικά με το πώς να διευκολύνετε τη συνομιλία και το πώς να προσεγγίσετε τους πελάτες. Περιέχει παραδείγματα καλής πρακτικής.



Innovation
that excites



Χαιρετισμός και αξιολόγηση

Οδηγίες

Παράδειγμα 1

Όταν ένας πελάτης εισέρχεται στον εκθεσιακό σας χώρο, μπορεί να αισθάνεται αγχωμένος από το περιβάλλον, επομένως ένας ζεστός ειλικρινής χαιρετισμός είναι αναγκαίος ώστε να βεβαιωθούμε ότι θα νοιώσει άνετα. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό, τη στιγμή που ένας πελάτης εισέρχεται στην αντιπροσωπεία να δείξουμε ότι τον προσέξαμε, καθώς αυτό τον κάνει να αισθανθεί σημαντικός και βοηθά στο να νοιώσει άνετα. Είναι επίσης σημαντικό να μην τον προσεγγίσουμε πολύ γρήγορα, καθώς κάτι τέτοιο μπορεί να κάνει τον πελάτη να αισθανθεί πίεση.

«Καλημέρα / Καλησπέρα, καλώς ήρθατε στην Nissan»

Θα πρέπει να προσεγγίσουμε τον πελάτη μετά από λίγα λεπτά, χαμογελώντας φιλικά και ανοίγοντας διάλογο. Μην χρησιμοποιείτε κλειστές ερωτήσεις, στις οποίες ο πελάτης μπορεί να απαντήσει με ένα «ναι» ή ένα «όχι», π.χ.

«Μπορώ να βοηθήσω;»

Χρησιμοποιήστε ανοιχτές ερωτήσεις, που σας επιτρέπουν να ξεκινήσετε διάλογο. Αυτή είναι η αρχή της οικοδόμησης μιας καλής σχέσης, για παράδειγμα,

«Έχετε επισκεφθεί ξανά τις εγκαταστάσεις μας;» Αυτό σας επιτρέπει να ρωτήσετε στη συνέχεια «Ποιος είναι ο λόγος της επιστροφής σας;» ή να αναφέρετε ορισμένα στοιχεία για την εταιρεία και τις εγκαταστάσεις της.

«Ποιο μοντέλο σας ενδιαφέρει;» Αυτό σας επιτρέπει να ξεκινήσετε την αξιολόγηση του πελάτη, ώστε να μπορέσετε να τον βοηθήσετε να κάνει τη σωστή επιλογή.

Αν ο πελάτης εξακολουθεί να επιμένει ότι «απλώς ρίχνει μια ματιά», κανένα πρόβλημα. Απλώς ενημερώστε τον ότι μπορεί να δει όλα τα αυτοκίνητα και ότι θα βρίσκεστε στο γραφείο σας, αν χρειαστεί οποιαδήποτε βοήθεια. Για παράδειγμα

«Κανένα πρόβλημα. Μη διστάσετε να ρίξετε μια ματιά σε όλα τα οχήματα. Θα βρίσκομαι εδώ στο γραφείο μου, αν χρειαστείτε οποιαδήποτε βοήθεια».

Προσεγγίστε εκ νέου τον πελάτη μετά από μερικά λεπτά.

Αν ο πελάτης ανοίξει συζήτηση μαζί σας, προσπαθήστε να συλλέξετε από αυτόν όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες, οι οποίες θα σας βοηθήσουν να του παρουσιάσετε ένα όχημα αναδεικνύοντας τα χαρακτηριστικά και τα πλεονεκτήματα του οχήματος που ταιριάζουν στις ανάγκες και τις επιθυμίες του. Αξιολογήστε τον πελάτη σας. Για παράδειγμα,

«Έχετε οικογένεια;»

«Πόσα παιδιά έχετε;»

«Τι ηλικία έχουν;»

«Πόσα χιλιόμετρα κάνετε σε ένα χρόνο;»

«Ποια χαρακτηριστικά θα θέλατε να έχει ένα καινούργιο αυτοκίνητο;»

«Τι θέλετε από το νέο σας αυτοκίνητο;»

Μόλις ολοκληρώσετε μια πλήρη αξιολόγηση, τότε είστε σε θέση να προσαρμόσετε την παρουσίαση του οχήματος στις ανάγκες και τις επιθυμίες του πελάτη. Για παράδειγμα,

«Επιτρέψτε μου να σας δείξω το εξωτερικό του αυτοκινήτου»

Μετά την παρουσίαση του οχήματος, προσφέρετε μια δοκιμαστική οδήγηση:

«Ας το οδηγήσουμε»

«Θα θέλατε έναν καφέ, όσο ετοιμάζεται το αυτοκίνητο επίδειξης για εσάς;»

Οδηγήστε τον πελάτη στο γραφείο σας και καταγράψτε τα στοιχεία επικοινωνίας του:

«Πρέπει απλώς να καταγράψω τα στοιχεία σας για ασφαλιστικούς σκοπούς. Θα θέλατε να πάμε να καθίσουμε στο γραφείο μου;»

Καταγράψτε τα στοιχεία επικοινωνίας του πελάτη και συζητήστε τις πιθανές διαδρομές επίδειξης, ώστε να διασφαλίσετε ότι θα επιδείξετε το όχημα με τον καλύτερο τρόπο. Προσφέρετε αναψυκτικά στον πελάτη και προετοιμάστε το αυτοκίνητο επίδειξης.

Ακολουθήστε τη διαδικασία επίδειξης.

Ενώ χαιρετάτε τον πελάτη, σε κάθε περίπτωση πρέπει να είστε ευγενικοί και επαγγελματικοί:

**Ναι, φυσικά κύριε και κυρία
Γεια σας / αντίο σας**

ΟΧΙ
ΟΧΙ

ΟΚ/ Εντάξει φίλε
Γεια/ Τα λέμε

Κ.λπ. Κ.λπ.