



Innovation
that excites

Πωλήσεις ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ

6

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΖΩΤΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ;

Σε αυτό το σημείο, ο πελάτης έχει αποφασίσει ποιο αυτοκίνητο θέλει.

Η επαγγελματική διεξαγωγή της διαπραγμάτευσης θα είναι ο κρίσιμος παράγοντας για τη διασφάλιση ότι η αγορά θα γίνει από εσάς και όχι από κάποιον άλλο.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Προστασία της ιδιωτικότητας και προσοχή - να μην υπάρχουν προσωπικές ή τηλεφωνικές διακοπές
- Σαφής τιμή για το όχημα που τον ενδιαφέρει
- Δίκαιη και επαγγελματική εκτίμηση του αυτοκινήτου ανταλλαγής
- Σύνομη, επαγγελματική διαπραγμάτευση, κατά την οποία θα παραμένει μόνος του όσο το δυνατόν λιγότερο
- Απρόσκοπτη συμμετοχή του διευθυντή της επιχείρησης (όπου είναι δυνατόν) ή του διευθυντής πωλήσεων
- Ευκολία κατανόησης των πρόσθετων, π.χ. αξεσουάρ, πλάνο σέρβις
- Πλήρης πρόταση που να είναι διαφανής και ευνόητη.

ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ

Κατ' αρχήν, η φάση της διαπραγμάτευσης ξεκινά από τη στιγμή που ο πελάτης αποφασίσει ότι θέλει ένα συγκεκριμένο όχημα. Αυτό κανονικά ακολουθεί μετά την ολοκλήρωση της οδήγησης επίδειξης.

Η αλληλουχία των συμβάντων από αυτό το σημείο μπορεί να διαφέρει από αντιπρόσωπο σε αντιπρόσωπο, π.χ. το όχημα ανταλλαγής μπορεί να έχει ήδη εκτιμηθεί από το διευθυντή πωλήσεων, ενώ ο πελάτης βρισκόταν στην οδήγηση επίδειξης. Επίσης, μπορεί να εμπλέκονται διαφορετικοί άνθρωποι, π.χ. ο διευθυντής της επιχείρησης (κατά περίπτωση) ή, διαφορετικά, ο διευθυντής πωλήσεων. Ωστόσο, ανεξάρτητα από το ποιος εμπλέκεται και πότε, οι αρχές που περιγράφονται παρακάτω εξακολουθούν να ισχύουν.

Τα προϊόντα διακράτησης πελατών (Customer Retention), όπως τα πλάνο σέρβις και η επέκταση της εγγύησης, μπορούν να αποφέρουν σημαντικό πρόσθετο κέρδος και προμήθειες στη συμφωνία και ταυτόχρονα να προσφέρουν στον πελάτη περισσότερη σιγουριά για το μέλλον. Θα πρέπει να ενταχθούν στη διαπραγμάτευση, με ιδιαίτερη έμφαση στα πλεονεκτήματα για τον πελάτη, και όχι απλώς να αναφερθούν στο τέλος ως δεύτερη σκέψη. Οι πελάτες που χρειάζονται αυτά τα προϊόντα διακράτησης θα πρέπει να αναγνωρίζονται έγκαιρα στο πλαίσιο της διαδικασίας αξιολόγησης και η αξία αυτών των προϊόντων να ενσωματώνεται, ώστε να αποφεύγεται αυτή η κατάσταση.

6.1 ΞΕΚΙΝΗΣΤΕ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

Η διαπραγμάτευση γίνεται όπου ο πελάτης αισθάνεται πιο άνετα. Το στέλεχος πωλήσεων θα πρέπει να κάθεται δίπλα, όχι απέναντι από τον πελάτη.



Επιβεβαιώστε εκ νέου στον πελάτη τα πλήρη στοιχεία του προτεινόμενου οχήματος, συμπεριλαμβανομένων των απαιτούμενων προαιρετικών επιλογών / προϊόντων διακράτησης πελατών και τυχόν ειδικών παραγόντων που έχετε διακρίνει από την αξιολόγηση μέχρι σήμερα. Εδώ μπορεί να περιλαμβάνονται ο χρόνος παράδοσης, οι προσδοκίες αναφορικά με την τιμή, και στην πραγματικότητα, οτιδήποτε μπορεί να έχει αντίκτυπο στη συμφωνία.

Αυτό το βήμα είναι ζωτικής σημασίας και δείχνει στον πελάτη ότι έχετε ακούσει τις ανάγκες του, ενώ παράλληλα αποφεύγεται και η σπατάλη χρόνου που θα προέκυπτε αν προτείνατε κάποιο ακατάλληλο όχημα.



Zero Emission

Τα διαφορετικά πλάνα πωλήσεων θα πρέπει να παρουσιάζονται με τον ακόλουθο τρόπο:

- Το Nissan LEAF είναι διαθέσιμο σε 2 διαφορετικά πλάνα:
 - Αγορά του αυτοκινήτου και της μπαταρίας
 - Αγορά του αυτοκινήτου και μίσθωση της μπαταρίας
- Αποσαφηνίστε το κόστος κάθε πλάνου πωλήσεων: Μηνιαίες εισφορές για τη μίσθωση της μπαταρίας.
- Εξηγήστε λεπτομερώς το σκοπό και τη διαφορά του κάθε πλάνου πωλήσεων μέχρι να καταστεί απολύτως σαφές στον πελάτη.
- Ίδιο επίπεδο υπηρεσιών/κάλυψης που παρέχεται από τη Nissan, αλλά για το σύστημα μίσθωσης προβλέπονται επιπλέον υπηρεσίες/καλύψεις, παρεχόμενες από τη σύμβαση της μίσθωσης.
- Εξηγήστε στους πελάτες τη διαφορά που προκαλεί στο «Συνολικό κόστος ιδιοκτησίας» (Total Cost of Ownership - TCO).

Για οχήματα EV, δώστε τιμή με και χωρίς Electro-Mobility Operator (EMO).

Εξηγήστε τα οφέλη του Private Contract Plan (PCP), εάν ισχύει στη χώρα σας.

Εξηγήστε το «Συνολικό κόστος ιδιοκτησίας» (TCO) (κρατικά κίνητρα, φοροαπαλλαγές, χαμηλότερο κόστος λειτουργίας, δωρεάν χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων, κ.λπ.).



Εξηγήστε επίσης:

- Σύστημα μίσθωσης της μπαταρίας
- Επέκταση εγγύησης
- Οδική Βοήθεια Nissan ειδικά για οχήματα EV
- Πρόγραμμα και απαιτήσεις συντήρησης
- Ανταλλαγή οχήματος με κινητήρα εσωτερικής καύσης (ICE)
- Nissan connect με την υποστήριξη της Carwings, το οποίο συμπεριλαμβάνεται στην τιμή

Παρέχετε στον πελάτη μια επισκόπηση της διαδικασίας για την ανάπτυξη της πρότασης και την αξιολόγηση της ανταλλαγής (αν αυτό δεν έχει ήδη γίνει).

Ζητήστε από τον πελάτη τη συγκατάθεσή του για να προχωρήσετε στη διαδικασία της πρότασης.

Εάν υπάρχουν οποιαδήποτε προβλήματα που εμποδίζουν τον πελάτη να προχωρήσει σε αυτό το στάδιο, διευκρινίστε ποια είναι αυτά και αντιμετωπίστε τα επανεξετάζοντας τα προηγούμενα βήματα στη διαδικασία πώλησης.

Αν οι προβληματισμοί του πελάτη δεν μπορούν να επιλυθούν ή αν απλώς ο πελάτης θέλει χρόνο για να σκεφτεί την αγορά, ρωτήστε αν μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί του σε διάστημα λίγων ημερών.

Παραμείνετε θετικός, ευχαριστήστε τον για το χρόνο του και συνοδεύστε τον στην πόρτα του εκθεσιακού χώρου.

Σε αυτό το στάδιο, μια ευγενική και επαγγελματική προσέγγιση είναι απολύτως απαραίτητη προκειμένου να δημιουργηθεί ένα θετικό περιβάλλον πώλησης.

ΜΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΤΕ ΝΑ ΑΣΚΗΣΕΤΕ ΠΙΕΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ - ΚΑΛΕΣΤΕ ΤΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΝΑ ΔΕΙΤΕ ΑΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΕΥΚΑΙΡΙΑ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΤΕ.

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ



6.2 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ

Μια διαφανής και ειλικρινής εκτίμηση του οχήματος ανταλλαγής του πελάτη θα βοηθήσει στην εξασφάλιση της αποδοχής της εκτίμησης εκ μέρους του.

Διασφαλίστε τη συμμετοχή του πελάτη, αν είναι δυνατόν, και χρησιμοποιήστε μια κατάλληλη **φόρμα αξιολόγησης οχήματος ανταλλαγής** προκειμένου να βοηθήσετε στην αιτιολόγηση της εκτίμησης.

Οδηγήστε το όχημα για να διασφαλίσετε ότι είναι μηχανικά άρτιο.

Να είστε θετικοί για το όχημά τους, μην ασκείτε κριτική, αλλά ταυτόχρονα επισημάνετε τυχόν ζητήματα που θα επηρεάσουν την εκτίμηση όταν τα εντοπίζετε.

Με βάση αυτή τη διαδικασία, δώστε μια σαφή εξήγηση στον πελάτη για το πώς καταλήξατε στην εκτίμηση του οχήματός του.



a : Φόρμα εκτίμησης οχήματος ανταλλαγής

6.3 ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Σε αυτό το στάδιο, πολλές αντιπροσωπείες κερδίζουν ένα σημαντικό πλεονέκτημα καλώντας στη διαδικασία, όταν είναι δυνατόν, το διευθυντή της επιχείρησης (κατά περίπτωση) ή, διαφορετικά, το διευθυντή πωλήσεων, ανεξάρτητα από το αν ένας πελάτης έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον για χρηματοδότηση.

Το στέλεχος πωλήσεων και, όπου είναι δυνατόν, ο διευθυντής της επιχείρησης ή ο διευθυντής πωλήσεων, εργάζονται από κοινού προκειμένου να οριστικοποιήσουν τη συμφωνία.



Θα θέλατε να μιλήσουμε κατ' ιδίαν σε κάποιο γραφείο ή να μείνουμε εδώ στο χώρο παροχής συμβουλών;

Αυτή η προσέγγιση έχει το πλεονέκτημα της απρόσκοπτης εισαγωγής προϊόντων χρηματοδότησης καθώς και προϊόντων διακράτησης πελατών στη διαπραγμάτευση από την αρχή, ενώ αυξάνει τη δυνατότητα της ενσωμάτωσης αυτών των στοιχείων στην πώληση.

Συμπληρώστε τη δήλωση αναγκών και επιθυμιών.

Δημιουργήστε μια πλήρη προσφορά που περιλαμβάνει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των αξεσουάρ και των σχετικών προϊόντων διακράτησης του πελάτη.



Ενημερώστε τον πελάτη, επιβεβαιώστε εκ νέου μαζί του τον εκτιμώμενο χρόνο αναμονής και συμφωνήστε το κατάλληλο μοντέλο / έκδοση / χαρακτηριστικά για το χρονικό διάστημα που ο πελάτης είναι διατεθειμένος να περιμένει.



Μια επαγγελματική παρουσίαση της προσφοράς είναι ζωτικής σημασίας και επιτυγχάνεται καλύτερα με τη χρήση ενός ηλεκτρονικού συστήματος καταχώρισης συμφωνιών, το οποίο είναι πλέον ενσωματωμένο στα περισσότερα συστήματα πελατών των αντιπροσωπειών.

Εκτυπώστε και δώστε όλα τα έγγραφα στον πελάτη, μέσα στο **φάκελο διαπραγμάτευσης** (για περισσότερες πληροφορίες, βλ. ενότητα «Οδηγίες»).

6.4 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΕ ΚΑΙ ΚΛΕΙΣΤΕ ΤΗΝ ΠΡΟΤΑΣΗ

Αφιερώστε χρόνο για να εξηγήσετε με σαφήνεια όλες τις λεπτομέρειες της πρότασης χωρίς τη χρήση εξειδικευμένης φρασεολογίας.



Ελέγξτε με τον πελάτη ότι όλες οι πληροφορίες για τα αξεσουάρ και τις προαιρετικές επιλογές του οχήματος είναι σωστές.



Εξηγήστε τον τρόπο υπολογισμού της αξίας ανταλλαγής και της αλλαγής στην τιμή ενός οχήματος.

Επισημάνετε το χρονικό διάστημα για το οποίο είναι έγκυρη η πρόταση, π.χ. 30 ημέρες.

Δώστε στον πελάτη αρκετό χρόνο για να ελέγξει την πρόταση πώλησης με το δικό του ρυθμό.

Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης κατανοεί την πρόταση και δώστε του την ευκαιρία να υποβάλει τυχόν ερωτήσεις.



a : Φόρμα εκτίμησης οχήματος ανταλλαγής

6.5 ΖΗΤΗΣΤΕ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ

Ζητήστε από τον πελάτη τη συγκατάθεσή του ως προς την πρόταση.



Επιβεβαιώστε την επιλογή του πακέτου Electro-Mobility Operator (EMO). Αν το επιλεγμένο πακέτο περιλαμβάνει οικιακό φορτιστή, βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης κατανοεί ότι η τελική τιμή θα εξαρτηθεί από την επιθεώρηση της οικίας του και τη θέση τοποθέτησης του οικιακού φορτιστή (κατά περίπτωση).

Εάν ο πελάτης αποδέχεται την πρόταση:



- Εξηγήστε στον πελάτη ότι θα είστε δίπλα του σε κάθε βήμα της διαδικασίας, αλλά ότι τώρα θα πρέπει να εμπλακεί σε μια παράλληλη διαδικασία, σε απευθείας συνεννόηση με τον πάροχο υπηρεσιών Electro-Mobility Operator (EMO) ώστε να κανονίσει την αξιολόγηση της οικίας, κ.λπ.
- Ενημερώστε τον προμηθευτή Electro-Mobility Operator (EMO) για το πακέτο που έχει επιλέξει ο πελάτης.

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΟ ΚΛΕΙΣΙΜΟ

6.6 ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

Ακούστε προσεκτικά για να κατανοήσετε τις αντιρρήσεις του πελάτη.

Επαναλάβετε με δικά σας λόγια.

Προσδιορίστε τις βασικές αιτίες των αντιρρήσεων και επανεξετάστε την προσφορά προσπαθώντας να τις καταρρίψετε.

Επιβεβαιώστε εκ νέου τα σημεία συμφωνίας και, στη συνέχεια, επιληφθείτε των εμποδίων.



Στο στάδιο αυτό, τα σχόλια του πελάτη που έχουν καταγραφεί στη **φόρμα εντυπώσεων οδήγησης επίδειξης** μπορούν να προσφέρουν βοήθεια.

ΑΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΦΗΣΕΤΕ ΜΟΝΟ ΤΟΥ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, ΕΞΗΓΗΣΤΕ ΤΟΥ ΣΑΦΩΣ ΤΟ ΛΟΓΟ ΚΑΙ ΠΟΤΕ ΜΗΝ ΤΟΝ ΑΦΗΝΕΤΕ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΣΟΧΗ ΓΙΑ ΜΕΓΑΛΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΤΙ ΤΕΤΟΙΟ ΑΥΞΑΝΕΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΤΟ ΑΓΧΟΣ ΤΟΥ.

Αν και πάλι δεν μπορεί να επιτευχθεί συμφωνία ή ο πελάτης θέλει χρόνο για να εξετάσει την αναθεωρημένη πρόταση, ρωτήστε αν μπορείτε να κλείσετε κάποιο άλλο ραντεβού ή να προγραμματίσετε μια βολική ώρα για να επικοινωνήσετε εκ νέου μαζί του.

Παραμείνετε θετικός, ευχαριστήστε τον πελάτη για το χρόνο του και συνοδεύστε τον στην έξοδο της έκθεσης.

Εφαρμόστε τα στοιχεία εστίασης στον πελάτη, όπως η ευγένεια και ο επαγγελματισμός, ιδιαίτερα σε αυτό το στάδιο, για να διατηρήσετε το θετικό κλίμα πώλησης και ενδεχομένως να προχωρήσετε μελλοντικά στην πώληση.

a : Φόρμα εντυπώσεων οδήγησης επίδειξης

6.7 ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΧΑΜΕΝΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Δυστυχώς, κάθε ευκαιρία δεν μετατρέπεται σε πώληση. Πίσω από την απόφαση των πελατών να μην προχωρήσουν με την προσφορά σας, ενδέχεται να υπάρχει ένας αριθμός από λόγους: μπορεί να μην έχουν το απαιτούμενο κεφάλαιο, μπορεί να προτιμήσουν τη λειτουργικότητα / σχεδιασμό του οχήματος ενός ανταγωνιστή ή, σε ορισμένες περιπτώσεις, πιθανόν να μην σκεφτόντουσαν καν σοβαρά την πιθανότητα αγοράς ενός οχήματος.

Ανεξάρτητα από τους λόγους πίσω από μια χαμένη πώληση, είναι ζωτικής σημασίας να χρησιμοποιείτε το σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών της αντιπροσωπείας για να καταγράφετε τα αποτελέσματα και το σκεπτικό πίσω από τη χαμένη πώληση, υπό την προϋπόθεση βέβαια ότι ο πελάτης είναι διατεθειμένος να μοιραστεί τις απόψεις του μαζί σας.

Σκεφτείτε για το πώς και πότε μπορείτε να επικοινωνήσετε εκ νέου με τον πελάτη για να μάθετε τις εντυπώσεις του σχετικά με το νέο του όχημα.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να διαπιστώσετε ότι ποτέ δεν προχώρησαν στην αγορά από κάποιον ανταγωνιστή και υπάρχει ακόμα μια ευκαιρία για συνεργασία.

Η καταγραφή των λόγων που οδήγησαν σε χαμένες πωλήσεις σας επιτρέπει να επανεξετάσετε το σκεπτικό και να δείτε αν υπάρχουν τάσεις που θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν μέσω της προσέγγισής σας στις πωλήσεις. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να βελτιώσετε τις δεξιότητές σας στις πωλήσεις ή να σας δώσει πολύτιμες πληροφορίες για να συζητήσετε με το διευθυντή πωλήσεων κατά την εξέταση της απόδοσής σας στις πωλήσεις και να βοηθήσει στη συνεχή προσωπική σας ανάπτυξη.

ΜΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΤΕ ΝΑ ΑΣΚΗΣΕΤΕ ΠΙΕΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ Ή ΧΑΜΕΝΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ.

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΠΡΕΠΕΙ

- Το γραφείο σας να είναι τακτοποιημένο και καθαρό
- Να κάθεστε μαζί με τον πελάτη κατά την παρουσίαση της πρότασης
- Να είστε ανοιχτοί και φιλικοί
- Να παραμένετε ήρεμοι και χαλαροί
- Να δίνετε στον πελάτη μια εφικτή ημερομηνία παράδοσης (λαμβάνοντας υπόψιν όλα τα ενδεχόμενα)
- Να παρέχετε μια διαφανή εκτίμηση του οχήματος ανταλλαγής
- Να δημιουργείτε μια κατάσταση «win-win»
- Να καταγράφετε τις περιπτώσεις χαμένων πωλήσεων και να μαθαίνετε από αυτές
- Να βεβαιώνετε ότι ο πελάτης κατανοεί την τιμή του πακέτου EMO, ιδιαίτερα τις επιπτώσεις της αξιολόγησης της οικίας του



Zero Emission



ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ

- Να πιέζετε τον πελάτη
- Να αφήνετε τον πελάτη μόνο του για μεγάλα χρονικά διαστήματα
- Να ρωτάτε «Θα αγοράσετε σήμερα;»



Innovation
that excites

Πωλήσεις

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Διαπραγμάτευση



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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Ξεκινήστε τη διαδικασία της πρότασης. Επιβεβαιώστε τα πλήρη στοιχεία του προτεινόμενου οχήματος, συμπεριλαμβανομένων των απαιτούμενων προαιρετικών επιλογών / προϊόντων διακράτησης, των χρονοδιαγραμμάτων παράδοσης, των προσδοκιών για την τιμή και κάθε στοιχείου που μπορεί να επηρεάσει τη συμφωνία.

Ξεκινήστε τη διαδικασία της πρότασης. Επιβεβαιώστε τα πλήρη στοιχεία του προτεινόμενου οχήματος, συμπεριλαμβανομένων των απαιτούμενων προαιρετικών επιλογών / προϊόντων διακράτησης, των χρονοδιαγραμμάτων παράδοσης, των προσδοκιών για την τιμή και κάθε στοιχείου που μπορεί να επηρεάσει τη συμφωνία.

Ναι

ΟΚ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΤΕ

Όχι

Αν οι προβληματισμοί του πελάτη δεν μπορούν να επιλυθούν ή αν απλώς ο πελάτης θέλει χρόνο για να σκεφτεί, ρωτήστε αν μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί του σε διάστημα λίγων ημερών. Ευχαριστήστε τον για το χρόνο του και συνοδεύστε τον στην πόρτα του εκθεσιακού χώρου.

Κατά περίπτωση, εκτιμήστε το μεταχειρισμένο εξασφαλίζοντας τη συμμετοχή του πελάτη

Οδηγήστε το όχημα

Μην επιχειρήσετε να ασκήσετε πίεση – καλέστε τον SM για να δείτε αν υπάρχει κάποια ευκαιρία για να συνεχίσετε.

Να είστε θετικοί ως προς το όχημα του πελάτη. Μην ασκείτε κριτική, αλλά επισημαίνετε τυχόν ζητήματα τα οποία επηρεάζουν την αποτίμηση. Στη συνέχεια, παρέχετε μια σαφή εξήγηση για το πώς επιτυγχάνεται η αποτίμηση.

ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σε αυτό το στάδιο καλέστε, όπου είναι δυνατόν, τον BM (κατά περίπτωση) ή τον SM στη διαδικασία, ανεξάρτητα από το αν ο πελάτης έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον για χρηματοδότηση. Στη συνέχεια, ο SE και ο BM/SM εργάζονται από κοινού για να οριστικοποιήσουν τη συμφωνία.



SE
SM
BM



Tablet/ laptop
DMS



Σύστημα /
ημερολόγιο
ραντεβού
πελατών.
Tablet / DMS/
SMIT



Αξιολόγηση
ανταλλαγής



SE
SM
BM



Σύστημα /
ημερολόγιο
ραντεβού
πελατών.
Tablet / DMS



Φάκελος
διαπραγμάτευσης



Σύστημα /
ημερολόγιο
ραντεβού
πελατών.
Tablet / DMS

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Προσφέρετε στον πελάτη τη δυνατότητα να συνεχίσει τη συζήτηση ιδιωτικά στο γραφείο του SM.



Συμπληρώστε τη δήλωση αναγκών και επιθυμιών.



Δημιουργήστε μια πλήρη πρόταση που περιλαμβάνει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία, συμπεριλαμβανομένων των αξεσουάρ και των προϊόντων διακράτησης του πελάτη. Επιβεβαιώστε εκ νέου τον εκτιμώμενο χρόνο αναμονής και συμφωνήστε ως προς το μοντέλο / την έκδοση / τα χαρακτηριστικά που είναι κατάλληλα επί της παρούσης. Χρησιμοποιήστε το ηλεκτρονικό σύστημα καταχώρισης, όπου αυτό είναι δυνατό.



Εκτυπώστε και δώστε όλα τα έγγραφα στον πελάτη, μέσα στο φάκελο διαπραγμάτευσης.



Εξηγήστε όλες τις λεπτομέρειες της πρότασης με σαφήνεια, χωρίς τη χρήση εξειδικευμένης φρασεολογίας. Ελέγξτε μαζί με τον πελάτη την ορθότητα όλων των πληροφοριών για τα αξεσουάρ και τις προαιρετικές επιλογές.



Εξηγήστε τον τρόπο υπολογισμού της αξίας ανταλλαγής και της αλλαγής στην τιμή ενός οχήματος. Επισημάνετε το χρονικό διάστημα για το οποίο είναι έγκυρη η πρόταση, π.χ. 30 ημέρες. Δώστε στον πελάτη χρόνο να ελέγξει την πρόταση, βεβαιωθείτε ότι την κατανοεί και προσφέρετέ του την ευκαιρία να υποβάλει ερωτήσεις.



Ζητήστε από τον πελάτη τη συγκατάθεσή του ως προς την πρόταση.



Όχι

**ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ
ΠΡΟΤΑΣΗ**

Ναι



Ακούστε προσεκτικά για να
κατανοήσετε τις αντιρρήσεις
του πελάτη.



**ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΟ
ΚΛΕΙΣΙΜΟ**



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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Επαναλάβετε με δικά σας λόγια. Προσδιορίστε τις βασικές αιτίες των αντιρρήσεων και επανεξετάστε την πρόταση προσπαθώντας να τις καταρρίψετε. Επιβεβαιώστε εκ νέου τα σημεία συμφωνίας και επιληφθείτε των εμποδίων. Χρησιμοποιήστε τα σχόλια του πελάτη στη φόρμα εντυπώσεων οδήγησης επίδειξης



Αν και πάλι δεν μπορεί να επιτευχθεί συμφωνία ή ο πελάτης θέλει χρόνο για να εξετάσει την αναθεωρημένη πρόταση, ρωτήστε αν μπορείτε να κλείσετε κάποιο άλλο ραντεβού ή να προγραμματίσετε μια βολική ώρα για να επικοινωνήσετε εκ νέου μαζί του. Ευχαριστήστε τον πελάτη για το χρόνο του και συνοδεύστε τον στην πόρτα του εκθεσιακού χώρου.



Καταγράψτε τους λόγους που οδήγησαν στην απώλεια της πώλησης και εξετάστε τους για να δείτε αν υπάρχουν τάσεις που θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν μέσω του τρόπου προσέγγισης που εφαρμόζετε για τις πωλήσεις. Συζητήστε με τον SM.



ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗΝ
ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ
ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ



SE
SM
BM



Φόρμα
εντυπώσεων
οδήγησης
επίδειξης



Σύστημα /
ημερολόγιο
ραντεβού
πελατών.
Tablet / DMS



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

ΟΔΗΓΙΕΣ & ΦΟΡΜΕΣ



ΟΔΗΓΙΕΣ	Πού χρησιμοποιείται;
Φάκελος διαπραγμάτευσης	Ένας φάκελος για την επαγγελματική παρουσίαση της προσφοράς στον πελάτη με όλα τα έγγραφα και τα στοιχεία της πρότασης για συμφωνία.



ΦΟΡΜΕΣ	Πού χρησιμοποιείται;
Φόρμα εντυπώσεων οδήγησης επίδειξης	Μια φόρμα που χρησιμοποιείται μαζί με τον πελάτη μετά την ολοκλήρωση μιας δοκιμαστικής οδήγησης για τη συλλογή των σκέψεών του αναφορικά με την εμπειρία της οδήγησης επίδειξης.
Φόρμα εκτίμησης οχήματος ανταλλαγής	Μια φόρμα που επιτρέπει την κατάγραφή των στοιχείων της εκτίμησης του οχήματος ανταλλαγής του πελάτη και της αξίας της.



Innovation
that excites



NSSW Πωλήσεις

Φάκελος διαπραγμάτευσης

Οδηγίες





Φόρμα εντυπώσεων οδήγησης επίδειξης

Φόρμα



DEMONSTRATION DRIVE FEEDBACK FORM

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.



Innovation
that excites

NSSW Πωλήσεις



Φόρμα εκτίμησης οχήματος ανταλλαγής

Φόρμα



PART EXCHANGE APPRAISAL FORM

Appraiser Name:			Appr. Date:		
Reg. No:			Chassis No:		
Make:			Mileage:		
Model:			Colour:		
☐ Manual ☐ Automatic			Doors:		
Service History:	☐ Full ☐ Part ☐ None			Tax to:	
			Last service:		

Payment conditions:	☐ Cash ☐ Finance	House:			Payment:			
Customer valuation:			Settlement:			Month:		

Vehicle Specification / Features

☐ Air con	☐ Sunroof	☐ PAS	☐ Electric windows
☐ ABS	☐ Alloys	☐ Radio / CD	☐ Central locking

Special Features: _____

Vehicle Condition

Exterior Condition:	☐ Excellent	☐ Good	☐ Average	☐ Fair	☐ Poor
Interior Condition:	☐ Excellent	☐ Good	☐ Average	☐ Fair	☐ Poor

Tread depth (mm):			Tread depth (mm):		
Tread depth (mm):			Tread depth (mm):		

- ▼ Chipping
- Dent/bump
- + Scratch
- Other damage
- ☛ Anti-corrosion retreatment
- R Rust

Preparation: _____

Recommendation:	☐ Retail	☐ Trade
SRV:		
Bid:		