



Innovation
that excites

Πωλήσεις ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

8

ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ;

Ο πελάτης θα θυμάται την παράδοση πολύ μετά αφού όλα τα άλλα στοιχεία της πώλησης θα έχουν ξεχαστεί.

Είναι ο μεγαλύτερος μεμονωμένος παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση του πελάτη και επομένως ισχύει γενικά ο παρακάτω κανόνας:

- Καλή παράδοση = Απόλυτη ικανοποίηση
- Κακή παράδοση = Δυσaréσκεια, παράπονα και επιστροφή στην έκθεση

Ως σύμβουλος πωλήσεων που πραγματοποίησε την πώληση του αυτοκινήτου, έχετε πλήρη ευθύνη για την επιτυχή παράδοση του οχήματος και επομένως καθήκον σας είναι να βεβαιωθείτε ότι όλοι όσοι συμμετέχουν, κάνουν τη δουλειά τους σωστά.

Ανεξάρτητα από το αν η παράδοση αφορά καινούργιο ή μεταχειρισμένο όχημα, θα πρέπει να παρέχεται το ίδιο επίπεδο υπηρεσιών και εμπειρίας στον πελάτη ... ο πελάτης παραμένει πάντα πελάτης!

Όταν ο πελάτης παραγγέλνει ένα αυτοκίνητο, ρωτήστε τον πώς και πότε θα ήθελε να ενημερώνεται για την πρόοδο της παράδοσής του. Καταχωρίστε αυτή την πληροφορία στο σύστημα / ημερολόγιο ραντεβού πελατών της αντιπροσωπείας.

Βασικά σημεία που πρέπει να θυμάστε:

- Η Nissan έχει ένα ποσοστό επιστροφής νέων αυτοκινήτων το οποίο είναι υψηλότερο από ό,τι άλλες Ιαπωνικές μάρκες.
- Η «διόρθωση μιας βλάβης» και η «λήψη περισσότερων πληροφοριών» αντιπροσωπεύουν περίπου το 80% των επιστροφών.
- Τα αξεσουάρ είναι ένας από τους κύριους λόγους για τους οποίους ζητείται από τους πελάτες να επιστρέψουν στην αντιπροσωπεία μετά την παράδοση. Αυτό επηρεάζει αρνητικά την αγοραστική εμπειρία για τον πελάτη!



Αυτή η διαδικασία πρέπει να είναι εξαιρετική. Ο πελάτης πρέπει να είναι 100% άνετος με τις λεπτομέρειες του οχήματος EV.

- Nissan connect με την υποστήριξη της Carwings
- Διαφορετικές λειτουργίες φόρτισης

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- Να ενημερώνεται για την πρόοδο της παράδοσης του οχήματός του
- Να αντιμετωπίζεται με ευγένεια και επαγγελματισμό
- Βολική ώρα του ραντεβού για την παράδοση
- Να γνωρίζει πόσο χρόνο απαιτεί η παράδοση
- Να γνωρίζει τι απαιτείται να έχει μαζί του
- Τα πάντα να έχουν προετοιμαστεί εκ των προτέρων, ώστε να μην υπάρχει καμία αναμονή
- Ένα άψογο όχημα
- Όλα τα πρόσθετα να έχουν τοποθετηθεί
- Μια σαφή επεξήγηση όλων των πτυχών του οχήματος
- Να δεχτεί τις ευχαριστίες του διευθυντή της αντιπροσωπείας για τη συνεργασία του
- Να μην χρειάζεται να επιστρέψει για την τακτοποίηση θεμάτων μετά την παράδοση
- Και πάνω απ' όλα ... μια ημέρα που θα τη θυμάται (για όλους τους σωστούς λόγους!!)



Zero Emission

8.1 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Πριν από την άφιξη του οχήματος EV:

Εγγραφή στη Carwings:

- Μόλις ο αντιπρόσωπος λάβει τον αριθμό VIN, θα πρέπει να στείλει το προ-διαμορφωμένο e-mail στον πελάτη που περιέχει τον 17ψήφιο VIN και τον σύνδεσμο για την ιστοσελίδα, τονίζοντας τη σημασία της εγγραφής στην ιστοσελίδα τουλάχιστον 24 ώρες πριν από την παράδοση του οχήματος EV. Η ενεργοποίηση γίνεται από τον πάροχο υπηρεσιών πληροφορικής και μπορεί να διαρκέσει από 5 λεπτά έως και 2 ώρες (εξ ου και η σημασία της εγγραφής πριν από τη φυσική παράδοση του οχήματος EV)
- Βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης κατανοεί ότι πρέπει να έχει μαζί του τον αριθμό ID χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης στην αντιπροσωπεία κατά την ημέρα της παράδοσης. Ο αριθμός VIN συνδέεται απευθείας με τον αριθμό πλαισίου του οχήματος EV και δεν μπορεί να εναλλάσσεται μεταξύ οχημάτων. **48 ώρες πριν από την προγραμματισμένη παράδοση:**

Αν ο πελάτης έχει παραγγείλει Electro-Mobility Operator (EMO), ελέγξτε για να βεβαιωθείτε ότι τα πάντα έχουν υλοποιηθεί σωστά. Αν κάτι λείπει σε αυτό το σημείο, ζητήστε από τον πελάτη εάν προτιμά να περιμένει για την πλήρη τακτοποίηση ή να προχωρήσει με την προγραμματισμένη ημερομηνία παράδοσης.

Άφιξη του οχήματος

Αποκτήστε πρόσβαση στο eNews και δημιουργήστε το φύλλο ePDI για το συγκεκριμένο μοντέλο.

Ανοίξτε την εντολή επισκευής για το PDI και επισυνάψτε το προαναφερόμενο φύλλο ePDI που δημιουργήθηκε μέσω του eNews. Ελέγξτε την τοποθέτηση των αξεσουάρ και ενημερώστε το σύστημα προγραμματισμού της παράδοσης.



24 ώρες πριν από την παράδοση

- Ελέγξτε την κατάσταση του οχήματος:
 - Συμπληρώστε το φύλλο ePDI για το συγκεκριμένο μοντέλο (διαθέσιμο στο eNews) και επισημάνετε τυχόν στοιχεία που χρήζουν περαιτέρω προσοχής. Ελέγξτε τα πεδία που πρέπει να συμπληρώνονται από το στέλεχος πωλήσεων.
 - Βεβαιωθείτε ότι η δοκιμή της μπαταρίας 12V έχει ολοκληρωθεί σύμφωνα με τη διαδικασία δοκιμής μπαταρίας καινούργιων οχημάτων που αναφέρεται στο εγχειρίδιο Ευρωπαϊκής πολιτικής εγγύησης και διαδικασιών (EWPPM)
 - Ελέγξτε αν υπάρχει αυτοκόλλητο οδικής βοήθειας της Nissan στο παρμπρίζ και, αν όχι, τοποθετήστε το αυτοκόλλητο σύμφωνα με τις οδηγίες της Nissan.
 - Ακολουθήστε τα βήματα της λίστας ελέγχου ePDI για οχήματα EV.
 - Βεβαιωθείτε ότι οι μπαταρίες (12v και LiB) είναι πλήρως φορτισμένες σύμφωνα με τη διαδικασία δοκιμής μπαταρίας καινούργιων οχημάτων που αναφέρεται στο εγχειρίδιο ευρωπαϊκής πολιτικής εγγύησης και διαδικασιών (EWPPM).
- Κάντε διπλό έλεγχο ότι το καλώδιο φόρτισης βρίσκεται στο πορτμπαγκάζ και επιβεβαιώστε ότι όλες οι εκκρεμείς ενέργειες έχουν ολοκληρωθεί πριν από την παράδοση στον πελάτη.
- Υπογράψτε τη **λίστα ελέγχου κάθε επαφής (Every Contact Check List - ECCL)** εάν το όχημα είναι έτοιμο για παράδοση και βεβαιωθείτε ότι ένα συμπληρωμένο αντίγραφο της ECCL τοποθετείται στο κάθισμα του συνοδηγού από τον τεχνικό.
- Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με την κατάσταση του οχήματος και δεν μπορείτε να προβείτε σε διορθωτικές ενέργειες εγκαίρως, η παράδοση θα πρέπει να καθυστερήσει.
- Επισημάνετε ότι η κυριότητα της μπαταρίας ανήκει στην RCI (αν ισχύει κάποιο πλάνο μίσθωσης της μπαταρίας) και ο πελάτης θα πρέπει να έχει πλήρη επίγνωση των διαδικασιών της RCI.





- Προετοιμάστε τα έγγραφα:
 - Τιμολόγιο αγοράς μεταχειρισμένου αυτοκινήτου
 - Τιμολόγιο πώλησης
 - Έγγραφα χρηματοδότησης, ελεγμένα, κατά περίπτωση
 - Φορολόγηση του οχήματος
 - Σωστά έγγραφα ασφάλισης
 - Ελέγξτε ότι το εγχειρίδιο ιδιοκτήτη είναι διαθέσιμο
 - Μπείτε στο eNews, εισαγάγετε την επιβεβαιωμένη ημερομηνία παράδοσης του πελάτη και δημιουργήστε τα προαναφερθέντα αυτοκόλλητα εγγύησης και πλάνου συντήρησης για το συγκεκριμένο μοντέλο.
 - Αυτές οι δύο ετικέτες πρέπει να επισυναφθούν στη σελίδα 2 και 3 στο βιβλιαράκι εγγύησης, στις θέσεις που εμφανίζονται στις σελίδες.
 - Το αυτοκόλλητο του πιστοποιητικού εγγύησης θα πρέπει να περιέχει:
 - Τα στοιχεία του πελάτη (όνομα, διεύθυνση, κ.λπ.)
 - Την ημερομηνία έναρξης της εγγύησης
 - Τον κωδικό και την ημερομηνία στην δοκιμή καλής κατάστασης της μπαταρίας
 - Το πλάνο συντήρησης θα πρέπει να περιέχει την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας για το επόμενο σέρβις.

Είναι σημαντικό να ακολουθείται αυτή η διαδικασία για την επικύρωση της κάλυψης της εγγύησης ενός οχήματος. Η ημερομηνία έναρξης της εγγύησης ορίζεται από τον αντιπρόσωπο στο eNews. Αυτή θα πρέπει συνήθως να είναι η ημερομηνία που το αυτοκίνητο παραδίδεται στον πελάτη. Η ημερομηνία πρέπει να είναι εντός 30 ημερών από την εγγραφή. Αν δεν συμπληρωθεί η ημερομηνία έναρξης της εγγύησης, δεν θα μπορούν να εγερθούν τυχόν μελλοντικές αξιώσεις εγγύησης στο σύστημα eNews.



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΤΟΚΟΛΛΟ

- Βεβαιωθείτε ότι τα στοιχεία του παρόχου οδικής βοήθεια της Nissan εμφανίζονται στο όχημα.
- Βεβαιωθείτε ότι στο αυτοκόλλητο εμφανίζεται ο πιο πρόσφατος, ενημερωμένος, αριθμός του μοναδικού κέντρου επικοινωνίας.
- Εάν ο αριθμός είναι σωστός, τοποθετήστε το αυτοκόλλητο στο «εγχειρίδιο οδηγιών» και στο εσωτερικό του παρμπρίζ.





- Επιβεβαίωση ραντεβού:
 - Υπενθυμίζετε εκ νέου στον πελάτη την ώρα παράδοσης και αλλάζετε την ώρα του ραντεβού αν το επιθυμεί. Μια σημαντική πηγή δυσαρέσκειας των πελατών είναι να χρειαστεί να επιστρέψουν, κάτι που μπορεί να αποτραπεί αν αφιερώσετε περισσότερο χρόνο στην παράδοση.
 - Επιβεβαιώστε την ημερομηνία και την ώρα παραλαβής με τον πελάτη, συμπεριλαμβανομένου του χρόνου για τυχόν απρόοπτα σε περίπτωση που ο πελάτης καθυστερήσει.
 - Προσφέρετε μια εκτεταμένη παράδοση, συμπεριλαμβανομένης της οδήγησης εξοικείωσης εάν ο πελάτης θέλει να αφιερώσει περισσότερο χρόνο.
 - Επιβεβαιώστε ότι η ημερομηνία έναρξης της εγγύησης είναι ίδια με την ημερομηνία της παράδοσης.
 - Σε περίπτωση αλλαγής της ημερομηνίας παράδοσης, βεβαιωθείτε ότι η ημερομηνία έναρξης της εγγύησης τροποποιείται στο eNews, εκδώστε αυτοκόλλητα αντικατάστασης για την εγγύηση και τη συντήρηση και ενημερώστε το βιβλιαράκι εγγύησης.
 - Ενημερώστε τον πελάτη για τη διάρκεια της διαδικασίας.
 - Υπενθυμίστε στον πελάτη να φέρει τα έγγραφα για τη διαδικασία ανταλλαγής του μεταχειρισμένου αυτοκινήτου (κατά περίπτωση).
 - Ρωτήστε τον πελάτη αν θα έρθει συνοδευόμενος ή μόνος του για την παράδοση.
 - Καταγράψτε τις αλλαγές στο σύστημα προγραμματισμού της παράδοσης.
 - Ελέγξτε τη διαθεσιμότητα του συμβούλου σέρβις για το ραντεβού της παράδοσης.



8.2 24 ΩΡΕΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Εντός 24 ωρών πριν από την παράδοση

- Ενημερώστε το σύμβουλο σέρβις για το όνομα του πελάτη και την προγραμματισμένη ώρα παράδοσης ώστε να είναι πλήρως προετοιμασμένος να συστηθεί στον πελάτη.
- Ελέγξτε τα ακόλουθα:
 - Το όχημα έχει καθαριστεί εσωτερικά και εξωτερικά και δεν έχει κάποια ζημιά. Αυτό πρέπει να γίνει ξανά μία ώρα πριν από την άφιξη του πελάτη.
 - Η διαδικασία **επιθεώρησης οχήματος προ της παράδοσης** (διαθέσιμη στο eNews) και όλες οι επισκευές έχουν ολοκληρωθεί. Είναι επιτακτική ανάγκη κάθε ζήτημα που διαπιστώθηκε κατά τη διαδικασία PDI (π.χ. το ραδιόφωνο δεν λειτουργεί, χαλαρές επενδύσεις ή άλλο) να διορθωθεί πριν από την παράδοση από τον τεχνικό και το φύλλο ePDI να έχει τοποθετηθεί στη θέση του συνοδηγού του οχήματος.
 - Το ραδιόφωνο πρέπει να είναι συντονισμένο στους αγαπημένους σταθμούς του πελάτη.
 - Τοποθετήστε ένα CD στη μονάδα CD-player για να παρουσιάσετε το ηχοσύστημα.
 - Το όχημα πρέπει να είναι ανεφοδιασμένο με καύσιμα ή πλήρως φορτισμένο σύμφωνα με την πρακτική της αντιπροσωπείας.
 - Συμβουλευτείτε το ημερολόγιο παραδόσεων και, αν είναι αναγκαίο, παραδώστε το όχημα στον ειδικό χώρο παράδοσης.
 - Το όχημα είναι σταθμευμένο στραμμένο προς τα εμπρός (όχι προς τα πίσω!) και ιδανικά σε έναν προκαθορισμένο χώρο παράδοσης.
 - Ένα μήνυμα καλωσορίσματος για τον πελάτη τοποθετείται δίπλα στο όχημα σε ένα κατάλληλο σταντ.
 - Βεβαιωθείτε αν η οθόνη καλωσορίσματος είναι ενημερωμένη με τα σωστά στοιχεία του πελάτη.



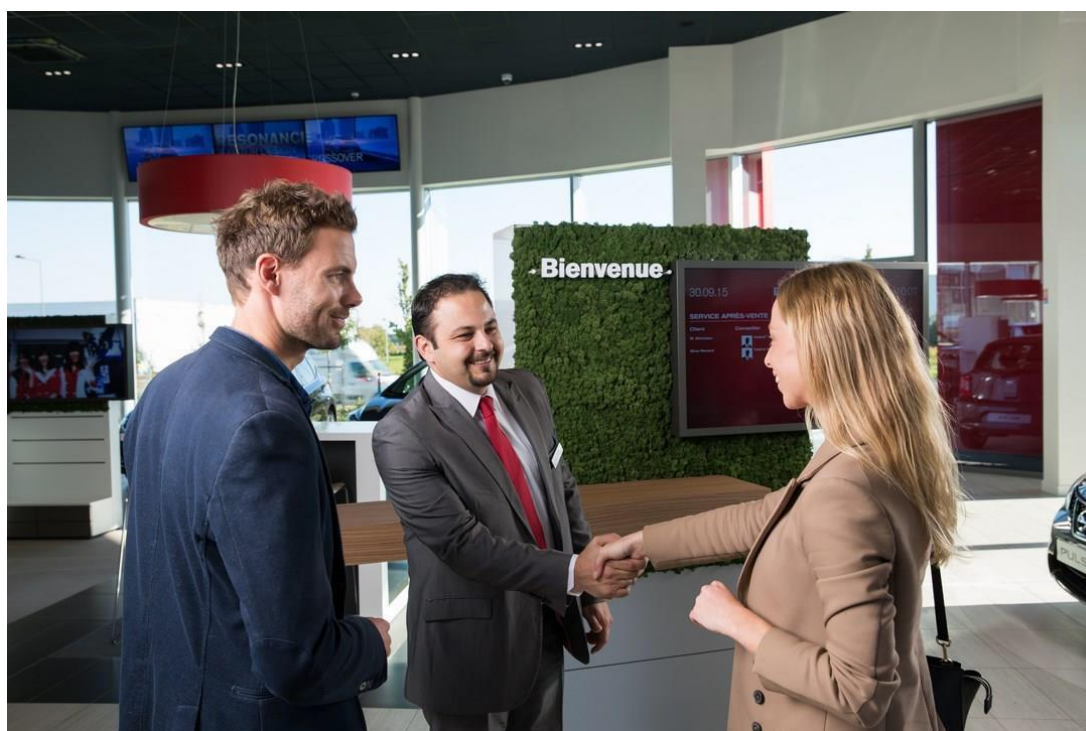
a : Επιθεώρηση πριν από την παράδοση του αυτοκινήτου



- Τυχόν άλλα στοιχεία που απαιτούνται έχουν τακτοποιηθεί (π.χ. δωρεάν μπρελόκ κλειδιών, λουλούδια για τον πελάτη).
- Ρυθμίστε την υπενθύμιση συντήρησης στο σύστημα πλοήγησης.
- Ελέγξτε διεξοδικά ότι όλα τα αξεσουάρ έχουν τοποθετηθεί στο όχημα πριν από την ημερομηνία παράδοσης. Εάν ορισμένα στοιχεία που λείπουν και δεν μπορούν να εγκατασταθούν εγκαίρως πριν από την παράδοση, η ημερομηνία του ραντεβού θα πρέπει να αναβληθεί.



ΝΑ ΘΥΜΑΣΤΕ: Ο σημαντικότερος λόγος για την επιστροφή είναι η επιδιόρθωση σφαλμάτων που υπήρχαν κατά την παράδοση.





8.3 ΑΝ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΑΠΟΦΕΥΧΘΕΙ ΜΙΑ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ

- Οι ημερομηνίες παράδοσης των οχημάτων πρέπει να ελέγχονται καθημερινά.
- Από τη στιγμή που επισημαίνεται μια καθυστέρηση, ο πελάτης πρέπει να ενημερώνεται από το στέλεχος πωλήσεων ώστε να μπορούν να προγραμματίσουν την παράδοση αναλόγως.
- Ο πελάτης είναι ενήμερος για τη διαδικασία παράδοσης και αντιλαμβάνεται ότι η αντιπροσωπεία νοιάζεται για τις ανάγκες του και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα ώστε να αποφευχθεί οποιαδήποτε τλαιπωρία.
- Εκτός από το να ζητήσει συγγνώμη και να εξηγήσει τους λόγους για την καθυστέρηση, το στέλεχος πωλήσεων πρέπει να καθορίσει το κατά πόσον πρέπει να κανονιστεί μια εναλλακτική λύση μετακίνησης. Το να εξασφαλίσετε το μέσο μετακίνησης του πελάτη αποτελεί μια δέσμευση υπόσχεσης στον πελάτη.

Η ημερομηνία έναρξης της εγγύησης (WSD) θα πρέπει να ενημερωθεί σύμφωνα με την ημερομηνία της παράδοσης. Σε περίπτωση αλλαγής της ημερομηνίας έναρξης της εγγύησης, αντικαταστήστε τα αυτοκόλλητα για την εγγύηση και τη συντήρηση και ενημερώστε το βιβλιαράκι εγγύησης.



ΧΑΙΡΕΤΗΣΤΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

- Καλωσορίστε τον πελάτη μέσα στον εκθεσιακό χώρο. Προσφέρετε αναψυκτικά στον πελάτη.
- Ανεξάρτητα από το αν ο πελάτης έχει έρθει για ένα καινούργιο ή ένα μεταχειρισμένο όχημα, παρέχετε το ίδιο επίπεδο εμπειρίας πελάτη.
- Εξηγήστε του τη διαδικασία παράδοσης και βεβαιωθείτε ότι έχει αρκετό χρόνο.
- Εάν ο πελάτης δεν έχει αρκετό χρόνο, προσφέρετε μια σύντομη παράδοση η οποία αποτελείται από τα στοιχεία που θα επιτρέψουν στον πελάτη να οδηγήσει το αυτοκίνητο με ασφάλεια.
- Ο πελάτης μπορεί στη συνέχεια να επιστρέψει κάποια άλλη στιγμή για να ολοκληρώσει τα στοιχεία της παράδοσης που απομένουν.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ Η σειρά των υπόλοιπων βημάτων μπορεί να διαφέρει αλλά οι αρχές παραμένουν οι ίδιες.





8.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΟΥ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΥ

Σημείο: μέσα στον εκθεσιακό χώρο

- Ο πελάτης θα πρέπει να έχει λάβει σαφείς έγγραφες οδηγίες κατά τη στιγμή της παραγγελίας σχετικά με την απαιτούμενη τεκμηρίωση ανταλλαγής οχήματος και συγκεκριμένα:
 - Άδεια κυκλοφορίας
 - Βιβλιαράκι σέρβις / Εγχειρίδια
 - Την ισχύουσα πινακίδα κυκλοφορίας
 - Πρόσθετα κλειδιά
- Η φόρμα ανταλλαγής οχήματος πρέπει να ελεγχθεί από το σύμβουλο πωλήσεων σε αντιπαραβολή με την αρχική εκτίμηση του αυτοκινήτου, ώστε να διασφαλιστεί η αντίστοιχη κατάστασή του.
- Ο έλεγχος θα πρέπει να περιλαμβάνει την οδήγηση του οχήματος ώστε να διασφαλίζεται η μηχανική του αρτιότητα.
- Τυχόν θέματα θα πρέπει να αναφέρονται στο διευθυντή πωλήσεων.
- Παραδώστε το τιμολόγιο στον πελάτη και εξηγήστε το περιεχόμενό του.
- Συνεχίστε με τη διαδικασία πληρωμής ως εξής:
 - Βεβαιωθείτε ότι έχει εισπραχθεί όλο το ποσό της πληρωμής.
 - Σε περίπτωση όπου έχει χρησιμοποιηθεί χρηματοδότηση, βεβαιωθείτε ότι όλα τα χρηματοδοτικά θέματα έχουν διεκπεραιωθεί κατάλληλα πριν από την παράδοση.
- Εξηγήστε τις διαδικασίες έκδοσης άδειας κυκλοφορίας του οχήματος.
- Παραδώστε το εγχειρίδιο χρήσης στον πελάτη και παρέχετε μια σύντομη επισκόπηση του περιεχομένου του.



- Εξηγήστε τη χρήση του οδηγού γρήγορης αναφοράς.
- Παραδώστε όλα τα απαιτούμενα εγχειρίδια και βιβλιαράκια (ηχοσύστημα, GPS, κ.λπ.).
- Παραδώστε το βιβλιαράκι εγγύησης και το αρχείο συντήρησης και εξηγήστε το περιεχόμενό τους, παρέχοντας σαφείς οδηγίες σχετικά με τα χρονοδιαγράμματα σέρβις (ανατρέξτε στα σχετικά προγράμματα σέρβις) και τονίστε ότι οι τιμές τις βασικής συντήρησης (Standard Maintenance) και η αντιστοίχιση προσφορών αποτελούν δέσμευση της υπόσχεσης στους πελάτες μας.
- Πριν από την παράδοση στον πελάτη, επιβεβαιώστε ότι τα στοιχεία του είναι σωστά καταγεγραμμένα στο βιβλιαράκι εγγύησης, στο αρχείο συντήρησης και στο βιβλιαράκι επέκτασης εγγύησης (κατά περίπτωση).
- Αν η παράδοση του οχήματος έχει καθυστερήσει, μπείτε στο eNews, ενημερώστε την ημερομηνία έναρξης της εγγύησης και εκτυπώστε νέο πιστοποιητικό εγγύησης.



Zero Emission

- Αν εφαρμόζεται καθεστώς μίσθωσης της μπαταρίας, ανατρέξτε επίσης στη σύμβαση μίσθωσης της μπαταρίας.

YOU+NISSAN

- Προχωρήστε στην εγγραφή του πελάτη στο YOU+NISSAN μαζί με τον πελάτη στην αντιπροσωπεία (βλ. λεπτομερή διαδικασία στο κοινό φυλλάδιο).



YOU+NISSAN

- Εξηγήστε πάλι τις υπηρεσίες και τα πλεονεκτήματα του YOU+NISSAN, εάν είναι απαραίτητο.
- Εάν η εγγραφή είναι αδύνατο στο χώρο της αντιπροσωπείας, βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης κατανοεί απόλυτα πώς να την κάνει από το σπίτι.
- Προτείνετε του να ορίσει την αντιπροσωπεία σας ως την αγαπημένη του πελάτη.



- **Ενεργοποίηση του Nissan connect με την υποστήριξη της Carwings:**

- Από το Μάιο του 2013, η νέα διαδικασία ενεργοποίησης της Carwings επιτρέπει στον πελάτη να ενεργοποιήσει την Carwings χωρίς καμία ενέργεια από την πλευρά του αντιπροσώπου: η ενεργοποίηση TCU γίνεται πριν από την παράδοση.
- Ελέγξτε για να βεβαιωθείτε ότι ο πελάτης έχει όντως εγγραφεί ηλεκτρονικά και ότι έχει μαζί του τον κωδικό πρόσβασης και το ID χρήστη. Θα χρειαστεί να τα εισαγάγετε στο σύστημα Nissan Connect για να ενεργοποιήσετε τις υπηρεσίες τηλεματικής.

Αν ο πελάτης δεν έχει ήδη εγγραφεί ηλεκτρονικά σε αυτό το στάδιο, καλέστε τον πελάτη να εγγραφεί ηλεκτρονικά και ανατρέξτε στη διαδικτυακή πύλη της Carwings ή της Nissan για πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία ενεργοποίησης Carwings (<http://nissan.country/carwings>). (ΠΡΟΣΟΧΗ: ισχύει για όλους τους ιδιοκτήτες LEAF από τον Μάιο του 2013).

- Αν ξέχασε να προ-εγγραφεί, καλέστε τον να το πράξει στην αντιπροσωπεία.
- Αν έχει ξεχάσει να φέρει τον κωδικό πρόσβασης ή/και το ID χρήστη, βοηθήστε τον να τα ανακτήσει από το κέντρο επικοινωνίας.
- Το στέλεχος πωλήσεων θα πρέπει πάντα να παρουσιάζει τις λειτουργίες της ιστοσελίδας.
- Αν ο πελάτης δεν έχει κατεβάσει ήδη τις εφαρμογές για smartphone, θα πρέπει να τον βοηθήσετε να το πράξει εκείνη τη στιγμή.

8.5 ΕΞΗΓΗΣΤΕ ΤΟ ΣΕΡΒΙΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ

Σημείο: μέσα στον εκθεσιακό χώρο σε κατάλληλο σημείο



- Εξηγήστε στον πελάτη τη διαδικασία του νέου περιβάλλοντος NISSAN και ενημερώστε τον ότι δεν υπάρχουν γραφεία υποδοχής μέσα στον εκθεσιακό χώρο και ότι όταν θα έρχεται για σέρβις, το όνομά τους θα εμφανίζεται στην οθόνη υποδοχής της εισόδου.



- Να ενημερώνετε τους πελάτες ότι κάποιο μέλος του προσωπικού θα τους υποδέχεται και θα τους οδηγεί στον κατάλληλο σύμβουλο σέρβις.



- Συστήστε το σύμβουλο σέρβις στον πελάτη.
- Να συστήνετε συστηματικά τους πελάτες με οχήματα EV στο σύμβουλο σέρβις οχημάτων EV.
- Ενημερώστε για την υπόσχεση της Nissan στους πελάτες της.



- Ενημερώστε τον πελάτη για τους αριθμούς έκτακτης ανάγκης και τα στοιχεία επικοινωνίας / τις ώρες λειτουργίας του αντιπροσώπου.

YOU+NISSAN • Εξηγήστε τα βασικά οφέλη του YOU+NISSAN για τις υπηρεσίες After Sales.



Zero Emission

- Εξηγήστε τη λίστα ελέγχου για τη διάρκεια ζωής της μπαταρίας και τις βέλτιστες πρακτικές.
- Σημειώστε τους συγκεκριμένους αριθμούς έκτακτης ανάγκης για οχήματα EV.
- Οδηγήστε τον πελάτη στο χώρο της παράδοσης.





8.6 ΕΓΚΡΙΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

Η παράδοση πραγματοποιείται σε έναν ειδικά σχεδιασμένο χώρο που παρέχει εξαιρετικό περιβάλλον για τον πελάτη.



- Υπάρχουν διαθέσιμα καλύμματα αυτοκινήτων, τα οποία πρέπει να χρησιμοποιούνται.
- Το tablet σας επιτρέπει να βγάλετε φωτογραφίες, τις οποίες μπορείτε να δώσετε μετά στον πελάτη ως ενθύμιο για την περίπτωση. Να επιστρέψετε το tablet στους χώρους της διοίκησης, μην το αφήνετε στο χώρο παροχής συμβουλών.



Σημείο: σε έναν καλυπτόμενο χώρο παράδοσης (ιδανικά στον εκθεσιακό χώρο).



- Δώστε στον πελάτη το χρόνο να επιθεωρήσει το όχημα, στο πλαίσιο της προετοιμασίας για την υπογραφή της αποδοχής στο **φύλλο ποιότητας παράδοσης του οχήματος**.
- Εξηγήστε το σύστημα κλειδώματος και στη συνέχεια απελευθερώστε το κλείστρο του καπό και προχωρήστε με την σειρά που παρουσιάζεται παρακάτω.



a : Λίστα ελέγχου κάθε επαφής



1 ΜΠΡΟΣΤΙΝΟ ΜΕΡΟΣ ΤΟΥ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

- Παρέχετε συμβουλές σχετικά με την οδήγηση του οχήματος κατά τα πρώτα χιλιόμετρα.

Αυξημένη κατανόηση όλων των χαρακτηριστικών και πλεονεκτημάτων του οχήματος.



Zero Emission

- Υπενθυμίστε τον πελάτη τις συνήθειες οικολογικής οδήγησης, τα θέματα αυτονομίας, την απώλεια χωρητικότητας της μπαταρίας, τους τρόπους φόρτισης (ταχεία έναντι κανονικής).
- Επιδείξτε τη χρήση του οικιακού φορτιστή και αφήστε τον πελάτη να εξασκηθεί σε αυτήν.
- Επιδείξτε πώς ανοίγει το καπό. Εξηγήστε πώς γίνεται ο έλεγχος και η πλήρωση του λαδιού, του ψυκτικού υγρού και του υγρού της πλυστικής συσκευής.



2. ΠΛΕΥΡΑ ΣΥΝΟΔΗΓΟΥ

- Εξηγήστε τη ρύθμιση του καθίσματος του συνοδηγού.
- Δείξτε τους διαθέσιμους χώρους αποθήκευσης.
- Εξηγήστε πώς γίνεται η απενεργοποίηση των αερόσακων.



3. ΠΙΣΩ ΜΕΡΟΣ/ ΠΟΡΤΜΠΑΓΚΑΖ

- Εξηγήστε τους πίσω αισθητήρες στάθμευσης / την κάμερα (κατά περίπτωση).
- Επιδείξτε και ζητήστε από τον πελάτη να δοκιμάσει το άνοιγμα / κλείσιμο του πορτμπαγκάζ / πόρτας του χώρου αποσκευών.
- Δείξτε τη θέση του εφεδρικού τροχού και των εργαλείων.
- Επιδείξτε και ζητήστε από τον πελάτη να δοκιμάσει την αλλαγή της διαμόρφωσης των καθισμάτων (κατά περίπτωση).
- Δείξτε ότι το καλώδιο φόρτισης είναι στο πορτμπαγκάζ (λάβετε υπόψη τις τοπικές ιδιαιτερότητες).
- Τονίστε εδώ ότι δεν υπάρχει εφεδρικός τροχός και δείξτε στον πελάτη πού μπορεί να βρει τον εξοπλισμό επισκευής ελαστικών.



Zero Emission



4. ΠΙΣΩ ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ

- Δείξτε πώς ρυθμίζονται τα προσκέφαλα και οι ζώνες ασφαλείας.
- Εξηγήστε το σύστημα ISOFIX.
- Δείξτε τις επιλογές αποθήκευσης (ποτηροθήκες, κ.λπ.).



5. ΚΑΘΙΣΜΑ ΟΔΗΓΟΥ

- Προσκαλέστε τον πελάτη να καθίσει στο κάθισμα του οδηγού. Με βάση μια νοητή γραμμή κάτω από το κέντρο της κολώνας του τιμονιού, εξηγήστε τα στοιχεία στη αριστερή πλευρά της γραμμής, σε όρθια θέση ή σκυμμένος δίπλα στον πελάτη. Περάστε από το μπροστινό μέρος του οχήματος, καθίστε στη θέση του συνοδηγού και εξηγήστε αυτά τα στοιχεία στην δεξιά πλευρά της νοητής γραμμής.
- Παρουσιάστε στον πελάτη την εφαρμογή Nissan Driver's Guide για smartphone και ενημερώστε τον για το πού μπορεί να τη βρει για να την κατεβάσει.
- Παρουσιάστε στον πελάτη την εφαρμογή Nissan Driver's Guide για smartphone, βοηθήστε τον να την κατεβάσει και κάντε μια γρήγορη επίδειξη.



Ένας σημαντικός λόγος που οι πελάτες επιστρέφουν την αντιπροσωπεία σας είναι η έλλειψη κατανόησης των εγγράφων, των χαρακτηριστικών και των ελέγχων, της εγγύησης και των χρονοδιαγραμμάτων σέρβις. Αυτό που μπορεί να φαίνεται προφανές σε εσάς, ενδεχομένως να πρέπει να εξηγηθεί στον πελάτη.



- Εξηγήστε / επιδείξτε τα ακόλουθα:
 - Τη λειτουργία ρύθμισης του καθίσματος του οδηγού
 - Τη λειτουργία ρύθμισης των εσωτερικών / εξωτερικών καθρεφτών
 - Τη λειτουργία ρύθμισης του τιμονιού
 - Τη χρήση των προβολέων
 - Τη χρήση των υαλοκαθαριστήρων
 - Τη λειτουργία ξεκλειδώματος του καπό, του πορτμπαγκάζ και της τάπας καυσίμων
 - Την ποιότητα των καυσίμων
 - Τις προειδοποιητικές λυχνίες και τα όργανα μέτρησης στο ταμπλό
 - Τον υπολογιστή ταξιδιού επί του οχήματος / το Nissan CONNECT
 - Τα χειριστήρια ελέγχου του συστήματος θέρμανσης / κλιματισμού
 - Το σύστημα ψυχαγωγίας εντός του οχήματος
 - Τα χειριστήρια απομακρυσμένου χειρισμού του ηχοσυστήματος και του συστήματος σταθεροποίησης της ταχύτητας στο τιμόνι (κατά περίπτωση)
 - Τη δορυφορική πλοήγηση (αν υπάρχει) - δείξτε στον πελάτη πώς να εισάγει τη διεύθυνση του σπιτιού του.
 - Το ABS
 - Τους μοχλούς επιλογής ταχυτήτων και το χειρόφρενο
 - Τις λειτουργίες 4x4 (κατά περίπτωση)
 - Το φιλικό φωτισμό και τον εσωτερικό φωτισμό
 - Τους χώρους αποθήκευσης και τα άγκιστρα
 - Το μηχανισμό ανοίγματος των παραθύρων / της ηλιοροφής (κατά περίπτωση)
 - Εκμεταλλευτείτε την ευκαιρία να υπενθυμίσετε στον πελάτη τα διαστήματα του σέρβις και το φύλλο πληροφοριών μπαταρίας 12V.
 - Οδική βοήθεια Nissan
 - Nissan connect με την υποστήριξη της CARWINGS
 - Λειτουργία Bluetooth
 - Διαχείριση SIM
 - Αλληλεπίδραση με iPhone, smartphone και απομακρυσμένες λειτουργίες ελέγχου
 - Συγκεκριμένα στοιχεία στο ταμπλό και διαχείριση μπαταρίας
 - Οδική Βοήθεια Nissan ειδικά για οχήματα EV
 - Συμπληρώστε το **φύλλο ποιότητας παράδοσης του οχήματος**.

YOU+ NISSAN



a : Φύλλο ποιότητας παράδοσης του οχήματος

8.7 ΟΙΚΟΔΟΜΗΣΗ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΣΧΕΣΗΣ

Σημείο: σε έναν καλυπτόμενο χώρο παράδοσης (ιδανικά στον εκθεσιακό χώρο)



Zero Emission

- Να ευχαριστείτε τον πελάτη για τη συνεργασία του
- Εξηγήστε τη διαδικασία παρακολούθησης στον πελάτη και ρωτήστε τον ποια ώρα και σε ποιον αριθμό τηλεφώνου προτιμά να επικοινωνήσετε μαζί του προκειμένου να επιβεβαιώσετε ότι όλα είναι εντάξει, ότι είναι πλήρως ικανοποιημένος και ότι δεν αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα ή ανησυχία.
- Η ανακεφαλαίωση θα πρέπει να γίνεται εκτός του οχήματος.
- Επισημάνετε κάθε ιδιαίτερη υπηρεσία στον πελάτη (π.χ. δωρεάν πλήρωση του ρεζερβουάρ καυσίμου).
- Παραδώστε το δώρο στον πελάτη (αν υπάρχει).
- Εξηγήστε τη διαδικασία παρακολούθησης στον πελάτη.
- Εάν ο πελάτης δεν έχει κάνει εγγραφή στην υπηρεσία YOU+NISSAN, υπενθυμίστε του τη διαδικασία εγγραφής και τα βασικά πλεονεκτήματα της υπηρεσίας YOU+NISSAN.



YOU+NISSAN

Δείχνει ότι νοιαζόμαστε για τον πελάτη και την ικανοποίησή του.

- Εξηγήστε στον πελάτη τη διαδικασία παρακολούθησης και ρωτήστε τον ποια είναι η καλύτερη ώρα και σε ποιον αριθμό προτιμά να επικοινωνήσετε μαζί του για να επιβεβαιώσετε ότι όλα είναι εντάξει.
- Ζητήστε από τον πελάτη να επιβεβαιώσει τη διεύθυνση e-mail του προκειμένου η αντιπροσωπεία να τον κρατά ενήμερο για το αυτοκίνητό του, καθώς και για μελλοντικές προσφορές και για να διασφαλίζει ότι παραμένει ικανοποιημένος.

Σημείωση: η έρευνα CVS γίνεται πλέον μέσω τηλεφώνου και e-mail και στο μέλλον θα διεξάγεται μόνο με e-mail, συνεπώς είναι επιτακτική ανάγκη να έχουμε τη σωστή διεύθυνση e-mail.



- Βεβαιωθείτε ότι έχουν ικανοποιηθεί όλες οι προσδοκίες του πελάτη και ότι δεν υπάρχουν κενά ή προβλήματα.
- Αν το επιθυμεί ο πελάτης, συνοδεύστε τον σε μια οδήγηση εξοικείωσης.



- Δώστε στον πελάτη το χρόνο να επιθεωρήσει το **φύλλο ποιότητας παράδοσης οχήματος**, ζητήστε του να υπογράψει το έγγραφο για την αποδοχή του οχήματος και, στη συνέχεια, δώστε του ένα αντίγραφο.

Αυτό επιβεβαιώνει την αποδοχή και την ικανοποίηση του.

- Ο διευθυντής της αντιπροσωπείας θα πρέπει να έρθει και να ευχαριστήσει τον πελάτη σε αυτό το στάδιο για την συνεργασία του, αυξάνοντας την υπόσταση και τη σημασία της αγοράς, καθώς και για να επιβεβαιώσει εκ νέου την υπόσχεση της Nissan στους πελάτες της.

Ο πελάτης αισθάνεται ότι τον εκτιμούν.

- Αν προέκυψαν αρνητικά ζητήματα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πώλησης, ο διευθυντής της αντιπροσωπείας θα πρέπει να χρησιμοποιήσει αυτή την ευκαιρία προκειμένου να τα επιλύσει επί τόπου και να μετατρέψει μια αρνητική εμπειρία σε θετική για τον πελάτη.
- Εάν ο πελάτης υπέστη μεγάλη καθυστέρηση στην παράδοση, προσφέρετε ένα δώρο ως αποζημίωση (π.χ. γεμάτο ρεζερβουάρ, δωρεάν υπηρεσία συντήρησης για την πρώτη επίσκεψη, κ.λπ.).

Ο πελάτης αισθάνεται ότι οι προβληματισμοί ή τα παράπονά του λαμβάνονται σοβαρά υπόψη και μπορεί να τα αντιμετωπίσει άμεσα με το διευθυντή της αντιπροσωπείας.

- Μείνετε με τον πελάτη μέχρι να αποχωρήσει παρέχοντας όποια βοήθεια μπορεί να χρειάζεται.
- Ένα φιλικό χαμόγελο και ένα νεύμα κατά την αποχώρησή του είναι ενδείξεις ευγένειας και συμβάλλουν στην αφοσίωση του πελάτη.



Zero Emission

Πολύτιμες, λεπτομερείς πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στον οδηγό γρήγορης αναφοράς (QRG) και στο εγχειρίδιο ιδιοκτήτη (OM).



ΝΑ ΘΥΜΑΣΤΕ: Η ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΕΙΝΑΙ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΗ ΤΗΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑΣ ΣΑΣ.





ΠΡΕΠΕΙ

- Να κανονίσετε μια συγκεκριμένη ημερομηνία και ώρα για την παράδοση
- Να ενημερώσετε τον πελάτη για το πόσο θα διαρκέσει η παράδοση
- Να προωθήσετε την υπηρεσία YOU+NISSAN και τα πλεονεκτήματά της και βοηθήσετε τον πελάτη να εγγραφεί στην αντιπροσωπεία (όταν είναι εφικτό)
- Για οχήματα EV, η μπαταρία να είναι πλήρως φορτισμένη
- Να υπενθυμίσετε τον πελάτη να εγγραφεί ηλεκτρονικά 48 ώρες πριν από την παράδοση
- Να αναλάβετε την πλήρη ευθύνη της παράδοσης
- Να μετατρέπετε την παράδοση σε ειδική εκδήλωση για κάθε πελάτη
- Να βεβαιώνετε ότι το όχημα είναι άψογο και ότι όλα τα αξεσουάρ είναι τοποθετημένα
- Να βεβαιώνετε ότι τα πάντα έχουν ετοιμαστεί εκ των προτέρων
- Να εξηγείτε διεξοδικά όλα τα έγγραφα
- Να εξηγείτε λεπτομερώς τα χαρακτηριστικά και τα χειριστήρια
- Να αναφέρετε το ζήτημα του σέρβις
- Να βεβαιώνετε ότι εξηγήσατε την υπηρεσία YOU+NISSAN και το ότι ο πελάτης πρέπει να εγγραφεί
- Να ενημερώνετε τον πελάτη ότι θα πραγματοποιήσετε μια κλήση παρακολούθησης



ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ

- Να μεταφέρετε την ευθύνη της παράδοσής σας σε κάποιον άλλο σύμβουλο πωλήσεων
- Να προγραμματίζετε άλλα ραντεβού που μπορεί να επηρεάσουν την παράδοση
- Να κάνετε τον πελάτη να περιμένει επειδή δεν καταφέρατε να προετοιμάσετε τα πάντα εκ των προτέρων





Innovation
that excites

Πωλήσεις

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ

Παράδοση



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



SE
Adm



Πρόγραμμα
παράδοσης
βάσει του
ημερολογίου
των ραντεβού



SE



Αυτοκίνητο
φόρμα
επιθεώρησης
πριν από την
παράδοση



SE
Adm



SE



Σεντόνι
αποκαλυπτηρίων



SE
Υπεύθυνος
υποδοχής



Πρόγραμμα
παράδοσης
βάσει του
ημερολογίου
των ραντεβού



SE

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Επικοινωνήστε με τον πελάτη 24 ώρες πριν από την παραλαβή για να επιβεβαιώσετε το ραντεβού και τα στοιχεία/ έγγραφα που απαιτούνται



Βεβαιωθείτε ότι το όχημα επιθεωρείται λεπτομερώς τουλάχιστον 24 ώρες πριν από την παράδοση (48 ώρες για τα οχήματα EV), ότι όλα τα αξεσουάρ είναι τοποθετημένα, ότι το όχημα είναι εφοδιασμένο με καύσιμα και καθαρό



Πάρτε το εγχειρίδιο οδηγίων και εξοικειωθείτε με τα διαστήματα σέρβις και τον οδηγό γρήγορης αναφοράς



Βεβαιωθείτε ότι είναι έτοιμα όλα τα έγγραφα και τοποθετήστε στο όχημα ένα αντίγραφο του φύλλου ePDI, διασφαλίζοντας ότι το βιβλιαράκι της εγγύησης και το αρχείο συντήρησης περιέχουν την ακριβή ημερομηνία έναρξης της εγγύησης και τα αυτοκόλλητα προγραμματισμού συντήρησης



Σταθμεύστε το αυτοκίνητο σε έναν ειδικό εσωτερικό χώρο παράδοσης και καλύψτε το με το σεντόνι αποκαλυπτηρίων



Ελέγξτε αν ο πίνακας καλωσορίσματος είναι ενημερωμένος με τα σωστά στοιχεία του πελάτη.



Καλωσορίστε τον πελάτη (και αν είστε υπεύθυνος υποδοχής, συστήστε τον στον αρμόδιο SE)



Συνοδέψτε τον πελάτη σε ένα κατάλληλο τραπέζι ή πάγκο και προσφέρετε κάποιο αναψυκτικό (χρησιμοποιήστε ένα κλειστό γραφείο στην περίπτωση όπου ο πελάτης ζητήσει ησυχία).





SE

Σεντόνι
αποκαλυ-
πτηρίων

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Συμπληρώστε όλα τα έγγραφα, λάβετε τυχόν πληρωμές, εξηγήστε τα διαστήματα συντήρησης και τους όρους της εγγύησης, το Customer Promise και το You + Nissan και εγγράψτε τον πελάτη, εάν είναι απαραίτητο. Εξηγήστε το πακέτο του εγχειριδίου οδηγιών και δείξτε τον οδηγό γρήγορης αναφοράς.

Εξηγήστε την Υπηρεσία Aftersales και συστήστε τον πελάτη στην ομάδα του Aftersales

Κινηθείτε προς το καλυμμένο όχημα. Αφαιρέστε το σεντόνι αποκαλυπτηρίων και κάντε μια πλήρη και διεξοδική παρουσίαση των χαρακτηριστικών και των χειριστηρίων. Προσφέρετε μια οδήγηση εξοικείωσης.



Δώστε στον πελάτη το χρόνο να επιθεωρήσει το όχημα, στο πλαίσιο της προετοιμασίας για την υπογραφή της αποδοχής στο φύλλο ποιότητας παράδοσης του οχήματος.

Εξηγήστε το σύστημα κλειδώματος και, στη συνέχεια, απελευθερώστε το κλείστρο του καπώ και προχωρήστε με την σειρά που παρουσιάζεται παρακάτω.



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



SE

Σεντόνι
αποκαλυ-
πτηρίων

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

1. Μπροστινό μέρος του οχήματος. Επιδείξτε πώς ανοίγει το καπό. Εξηγήστε πώς γίνεται ο έλεγχος και η πλήρωση του λαδιού, του ψυκτικού υγρού και του υγρού της πλυστικής συσκευής.



2. Πλευρά συνοδηγού. Εξηγήστε τη ρύθμιση του καθίσματος του συνοδηγού. Δείξτε τους διαθέσιμους χώρους αποθήκευσης. Εξηγήστε πώς γίνεται η απενεργοποίηση των αερόσακων



3. Πίσω μέρος, πορτμπαγκάζ. Εξηγήστε τη λειτουργία των πίσω αισθητήρων στάθμευσης και της κάμερας (κατά περίπτωση). Επιδείξτε και ζητήστε από τον πελάτη να δοκιμάσει το άνοιγμα / κλείσιμο του πορτμπαγκάζ / πόρτας του χώρου αποσκευών. Δείξτε τη θέση του εφεδρικού τροχού και των εργαλείων. Επιδείξτε και ζητήστε από τον πελάτη να δοκιμάσει την αλλαγή της διαμόρφωσης των καθισμάτων (κατά περίπτωση). Δείξτε ότι το καλώδιο φόρτισης είναι στο πορτμπαγκάζ (λάβετε υπόψη τις τοπικές ιδιαιτερότητες). Στην περίπτωση όπου δεν υπάρχει εφεδρικός τροχός, υποδείξτε στον πελάτη πού βρίσκεται ο εξοπλισμός επισκευής ελαστικών και εξηγήστε τη χρήση του



4. Πίσω καθίσματα. Δείξτε πώς ρυθμίζονται τα προσκέφαλα και οι ζώνες ασφαλείας. Εξηγήστε το σύστημα Isofix. Δείξτε τις επιλογές αποθήκευσης (ποτηροθήκες κ.λπ.)



5. Κάθισμα οδηγού. Προσκαλέστε τον πελάτη να καθίσει στο κάθισμα του οδηγού. Με βάση μια νοητή γραμμή κάτω από το κέντρο της κολώνας του τιμονιού, εξηγήστε τα στοιχεία στην αριστερή πλευρά της γραμμής. Πηγαίνετε από την άλλη πλευρά του οχήματος, καθίστε στη θέση του συνοδηγού και εξηγήστε αυτά τα στοιχεία στην δεξιά πλευρά της νοητής γραμμής.

Εξηγήστε / επιδείξτε τα ακόλουθα:

- Τη λειτουργία ρύθμισης του καθίσματος του οδηγού
- Τη λειτουργία ρύθμισης των εσωτερικών / εξωτερικών καθρεφτών
- Τη λειτουργία ρύθμισης του τιμονιού
- Τη χρήση των προβολέων
- Τη χρήση των υαλοκαθαριστήρων
- Τη λειτουργία ξεκλειδώματος του καπό, του πορτμπαγκάζ και της τάπας καυσίμων
- Την ποιότητα των καυσίμων
- Τις προειδοποιητικές λυχνίες και τα όργανα μέτρησης στο ταμπλό
- Τον υπολογιστή ταξιδιού επί του οχήματος / το Nissan CONNECT
- Τα χειριστήρια ελέγχου του συστήματος θέρμανσης / κλιματισμού
- Το σύστημα ψυχαγωγίας εντός του οχήματος
- Τα χειριστήρια απομακρυσμένου χειρισμού του ηχοσυστήματος και του συστήματος σταθεροποίησης της ταχύτητας στο τιμόνι (κατά περίπτωση)
- Τη δορυφορική πλοήγηση (αν υπάρχει) - δείξτε στον πελάτη πώς να εισάγει τη διεύθυνση του σπιτιού του (συνέχεια)
- Το ABS
- Τους μοχλούς επιλογής ταχυτήτων και το χειρόφρενο



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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

- Τις λειτουργίες 4x4 (κατά περίπτωση)
- Το φιλικό φωτισμό και τον εσωτερικό φωτισμό
- Τους χώρους αποθήκευσης και τα άγκιστρα
- Το μηχανισμό ανοίγματος των παραθύρων / της ηλιοροφής (κατά περίπτωση)
- Εκμεταλλευτείτε την ευκαιρία για να υπενθυμίσετε στον πελάτη τα διαστήματα σέρβις
- Την οδική βοήθεια

Συμπληρώστε το φύλλο ποιότητας παράδοσης του οχήματος

Ευχαριστήστε τον πελάτη για τη συνεργασία του. Εξηγήστε τη διαδικασία παρακολούθησης στον πελάτη και ρωτήστε τον ποια ώρα και σε ποιον αριθμό τηλεφώνου προτιμά να επικοινωνήσετε μαζί του προκειμένου να επιβεβαιώσετε ότι όλα είναι εντάξει και ότι ο ίδιος είναι πλήρως ικανοποιημένος

Επισημάνετε κάθε ιδιαίτερη υπηρεσία στον πελάτη (π.χ. δωρεάν πλήρωση του ρεζερβουάρ καυσίμου). Παραδώστε τυχόν δώρα στον πελάτη.

Εάν ο πελάτης δεν έχει κάνει εγγραφή στην υπηρεσία YOU+NISSAN, υπενθυμίστε του τη διαδικασία εγγραφής και τα βασικά πλεονεκτήματα της υπηρεσίας YOU+NISSAN.

Βεβαιωθείτε ότι έχουν ικανοποιηθεί όλες οι προσδοκίες του πελάτη και ότι δεν υπάρχουν κενά ή προβλήματα. Αν το επιθυμεί ο πελάτης, συνοδεύστε τον σε μια οδήγηση εξοικείωσης. Δώστε στον πελάτη το χρόνο να επιθεωρήσει το φύλλο ποιότητας παράδοσης οχήματος, ζητήστε του να υπογράψει το έγγραφο για την αποδοχή του οχήματος και, στη συνέχεια, δώστε του ένα αντίγραφο.

Σε αυτό το σημείο, ο DP θα πρέπει να ευχαριστήσει τον πελάτη για τη συνεργασία και να τον ενημερώσει για τυχόν ζητήματα, αν υπάρχουν.

Μείνετε με τον πελάτη μέχρι να αποχωρήσει. Ένα φιλικό χαμόγελο και ένα νεύμα κατά την αποχώρησή του είναι ενδείξεις ευγένειας και συμβάλλουν στην αφοσίωση του πελάτη.



SE



Φύλλο
ποιότητας
παράδοσης του
οχήματος

Φύλλο
ραντεβού
πελατών



Φύλλο
ποιότητας
παράδοσης του
οχήματος



SE

SM

DP



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