

Проверить готовность к контакту

• Внешний вид • Улыбка • Бейдж, визитки

Цель, если клиент четко знает, что хочет

- продемонстрировать заботу об интересах клиента
- ...

Цель, если клиент НЕ уверен в выборе

- сформировать уверенность в правильности принятого решения
- ...

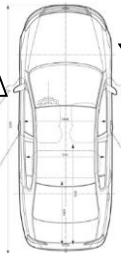
Конкурентные преимущества ДЦ

- Надежность, компетентность
- Ассортимент (широта выбора)
- Ассортимент (все в одном месте)
- Обслуживание, отзывчивость
- Скорость
- Безопасность
- Гибкость

1 история, дизайн, интересные факты

2 дизайн хар-ки двигателя(лей) российский пакет условия обслуживания

5 регулировки отделки внутр. дизайн эргономика комплектация органы упр-ния подвеска
Резюме: предложение тест-драйва



3 дизайн комплектация, легкость посадки, регулировки, пространство для пассажиров комфорт качество перчаточный ящик безопасность раскладывание задних сидений

4 дизайн багажное отделение, удобство универсальность, комплектация гарантия /гарантия мобильности

1. Предложите Клиенту test drive
2. Объясните процедуру проведения test drive
3. Расскажите об основных функциях управления
4. Начните test drive сами, затем передайте управление Клиенту
5. Задайте вопросы для получения обратной связи от Клиента

1. Предложите оценку автомобиля
2. Объясните процедуру проведения оценки
3. Организуйте проведение технической экспертизы
4. Подготовьте протокол
5. Обсудите итоги оценки с Клиентом

- Доп оборудование предлагаем в трех вариантах, начинаем с дорогого, при необходимости, переходим к дешевому варианту (один из вариантов - ассортимент импортера)*:
- Премиум – высокая цена, высокое качество
- Оптимальный – средняя цена, хорошее качество
- Эконом – низкая цена, стандартное качество
- Проговариваем производителя, условия гарантии на з/ч и работы
- Стоимость товаров и услуг, время исполнения

1. Озвучить потребность
2. Озвучить выгоду
3. Подвести к сотруднику ОПФУ

ФУ предлагаем в следующем порядке:

1. Кредит/Лизинг
2. КАСКО/КАСКО с франшизой
3. ОСАГО
4. Полис GAP
5. Удаленное урегулирование убытков
6. Карта помощи на дорогах: АК62/Карта помощи на дорогах: ПАТ

X - Одна характеристика (Что это?)

таким образом, Вы...

П - Одно преимущество (Что делает?)

это даст Вам следующее...

V - Одна выгода (Что получаете?)

Выгода

Пакет предложения:

Экономия (Э) – экономическая выгода/затраты, в том числе косвенные

Качество (К) – надёжность, безопасность, набор ценных характеристик.

Статус (С) – качество обслуживания, отношение сотрудников, компетенция исполнителей, атмосфера в шоуруме, время ожидания и т.д.

СТАТУС



- индивидуальное обслуживание /индивидуальный подход
- внешний вид/дизайн
- комфорт

КАЧЕСТВО

- функциональность
- надежность эксплуатации
- безопасность
- экономия времени

ЭКОНОМИЯ

- цена сделки
- экономия в будущем

Выбор АМ осуществляется на основе логики (нужные характеристики АМ) и эмоций (нравится).

Окончательное решение о покупке ТОЛЬКО на основе эмоций.

Воздействуйте на эмоции клиента:

- Дайте потрогать
- Посидеть в АМ, проехать на АМ
- Хвалите выбор клиента
- «Генерируйте» положительные эмоции:
 - улыбайтесь
 - демонстрируйте энтузиазм

Продажа автомобиля

Тест-драйв

Трейд-ин

Продажа дополнительного оборудования

Продажа финансовых услуг

ХПВ

Вовлечение эмоций