

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...

Работа с возражениями клиента

1 ШАГ

– **Выслушай**

возражение, не прерывая собеседника

2 ШАГ

– **Присоединись**

к возражению (прими возражение): содержательно или эмоционально

3 ШАГ

– **Изолируй** возражение или **Уточни** возражение (более подробно изложить возражение)

4 ШАГ

– после ответа клиента **ответь** на возражение

5 ШАГ

– **Убедись, что ответ принят**

Тактики «присоединения»: УСЛОВНОЕ СОГЛАСИЕ

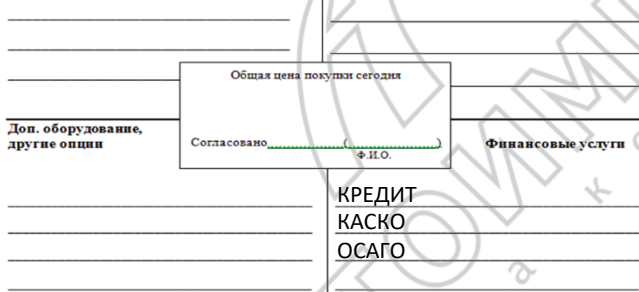
Да, понимаю Вас, ...
Согласен, это действительно существенный момент, ...

, ~~Но~~ , И аргументация

КВАДРАТ ПРОДАЖ

Стоимость Вашего автомобиля

Автомобиль в зачет



- Не говорите по телефону конкретную цену автомобиля. Обозначьте порядок цен.
- ОТТЯГИВАЙТЕ разговор о цене до тех пор, пока не определите, что именно ХОЧЕТ клиент.
- Что нужно?
- Когда нужно?
- В какой комплектации?
- И т.д.

Возражения: это дорого

1 тактика – «Изменение смысла» - Что для вас дорого? С чем вы сравниваете?

- С ценами конкурентов/альтернативы «АМ марки ХХ дешевле»
- С финансовыми возможностями «у меня не достаточно средств»

2 тактика – способ деления

Разложите цену на более мелкие составляющие. Подделите затраты на количество лет, в течении которых продукт будет использоваться.

3 тактика «от чего придется отказаться»

Определите цену, которая устроит клиента. Затем объясните ему отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. «Мы можем подобрать для вас автомобиль дешевле. Но тогда вам придется отказаться от следующего ...»

Закрытие сделки

ПРАВИЛА ЗАКЛЮЧЕНИЯ КОНТРАКТА

- Говорите так, как если бы он уже сказал «да»
- Создайте спешку
- Дайте свой телефон и переведите на личный уровень
- Создайте обязательство (клиент должен Вам пообещать)
- Договоритесь о промежуточных шагах
- **Пытайтесь Клиента вовлечь**
- Попросите оценить «-» и «+» Вашего предложения (заканчивайте на позитиве)

ЗАВЕРШЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ:

ТОРГ (меняем уступки на обязательства клиента)
Клиент → Вопрос о **дополнительных возможностях**
Вы → Встречный вопрос о **конкретных обязательствах**

ОСНОВНЫЕ ТАКТИКИ

1. Метод положительных ответов
2. Метод выбора

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТАКТИКИ

1. «Естественное» завершение;
2. Завершение по предложению;
3. Завершение по важнейшим пунктам;
4. Завершение по второстепенным пунктам;
5. Завершение с ограничением времени.

ВЫДАЧА НОВОГО АВТОМОБИЛЯ

1. Согласование времени выдачи
2. Подготовка автомобиля к выдаче
3. Встреча с клиентом
4. Презентация автомобиля клиенту
5. Оплата а/м, подписание документов
6. Финансовые услуги
7. Знакомство с мастером – приемщиком сервиса
8. Передача а/м
9. Поздравление с покупкой а/м, подтвердите правильности выбора

Поддержка контакта

1. Подготовьте информацию о Клиенте и автомобиле
2. Свяжитесь с Клиентом (48 часов), проверьте удовлетворенность
3. Повторно свяжитесь с Клиентом (1 месяц), проверьте удовлетворенность
4. Запросите рекомендации (если возможно)
5. Поддерживайте дальнейший контакт с Клиентом (2 раза в год)

Выдача автомобиля