

BRINDANDO UN SERVICIO EXCEPCIONAL AL CLIENTE

LAS CUATRO FORMAS PRINCIPALES DE FOMENTAR EL ENTENDIMIENTO Y LA CONFIANZA

1

CONOZCA AL CLIENTE

- Preséntense
- Apréndase y use el nombre del cliente
- Agradezca al cliente su confianza
- Invite al cliente a visitar el resto del departamento
- Hágase memorable mostrando su entusiasmo
- Elógielo el gusto en su elección de vehículo
- Explíquele que el equipo del concesionario respalda su compra
- Pídale a los clientes que lo busquen o pregunten por usted – ¡Usted se encargará de atenderlos!

2

HAGA QUE SE SIENTA ESPECIAL

- Logre que los clientes hablen sobre sí mismos
- Escuche y comente lo que se le dice
- Adáptese a su personalidad
- Muéstrese sinceramente interesado
- Cree lazos - Comparta su historia busque intereses comunes (el clima, deportes locales, hijos, etc.)
- Haga que se sientan a gusto informándoles sobre lo siguiente:
 - Horario de apertura
 - Servicios que se ofrecen
 - Ubicación de los baños, la sala de espera y la caja
 - Tipos de autopartes disponibles – accesorios y autopartes de alto desempeño
- Enfatizar la calidad y garantía de Mopar

3

FOMENTE LA CONFIANZA Y EL VALOR

- Muestre empatía con los clientes que se sientan estresados por las reparaciones de su vehículo
- Reporte siempre los resultados de la inspección, aun cuando no se requieran reparaciones
- Documente cualquier daño existente para prevenir disputas más adelante
- Sugiera autopartes relacionadas cuando sea apropiado
- Muestre preocupación por las limitaciones de tiempo del cliente (por ej., manténgalo informado sobre el estado de su pedido o reparación) y por sus gastos
- Ayude a los clientes a priorizar las reparaciones que se necesiten

4

MANTENHA CONTACTO

- Haga una llamada de seguimiento
- Envíe un correo electrónico o carta de agradecimiento
- Envíe una tarjeta de cumpleaños o de alguna ocasión especial, de ser apropiado
- Ofrezca cupones para servicios especiales