

مهارات بيع قطع غيار التجزئة

استعراض خطوات عملية البيع

عملية بيع قطع الغيار المعتمدة على العميل

- إن توفير خدمة عملاء متسقة عالية الجودة يؤدي إلى كسب ولاء العملاء لوكالة البيع على المدى الطويل، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى زيادة العائد من الاستثمار والأرباح
- إن استخدام عملية بيع قطع الغيار المعتمدة على العميل، كالتي سنشرحها فيما يلي، في وكالة البيع لديك يمكن أن يساعد على توفير مستوى من الخدمة يتوقعه العملاء ويتغلب على اعتراضاتهم





مهارات بيع قطع غيار التجزئة استعراض خطوات عملية البيع

عملية بيع قطع الغيار المعتمدة على العميل



الخطوة الأولى: بناء علاقة مع العميل

يحتاج العملاء إلى أن تقيم علاقة تواصل معهم مبنية على الاحترام. وتبدأ هذه العلاقة مع أول خطوة في عملية البيع، أي عند إلقاء التحيّة على العميل. فهذه هي فرصتك الأولى لجعل العميل يشعر بترحيبك وتقديرك له. كل نوع من أنواع العملاء يحتاج إلى أسلوب مختلف نوعاً ما عند التعامل معه.

نوعية العميل	كيفية إقامة علاقة مع العميل
عبر الهاتف	<ul style="list-style-type: none"> • قم بالرد على الهاتف خلال ثلاث رنات • ارسّم ابتسامة على وجهك وعلى صوتك أثناء الرد، عند تعريف العميل بقسمك أو باسمك • اسأل عن اسم العميل لبدء علاقة اتصال شخصية معه • اسأله كيف يمكنك مساعدته وامنحه اهتمامك الكامل • إذا احتجت إلى وضع عميل قيد الانتظار، فاستأذنه في ذلك على أن تشرح له السبب في ذلك وتعود إليه خلال مدة لا تتجاوز ٣٠ ثانية.
بشكل شخصي	<ul style="list-style-type: none"> • رَحّب بالعميل بسرعة وبإخلاص • تواصل مع العميل من خلال النظر إليه مع رسم ابتسامة على وجهك • قم بمراعاة وضع ولغة جسمك حتى تضمن أنك تظهر بمظهر المحترف • امنح العميل انتباهك الكامل • إذا كنت بحاجة إلى الرد على الهاتف، فاخبره بأنك ستعود إليه في الحال • إذا كنت تتحدث عبر الهاتف، رَحّب بالعميل فوراً وأخبره بأنك ستعود إليه في الحال
داخلي	<ul style="list-style-type: none"> • قدّم التحيّة على الفور وتعامل معه بالطريقة التي تتبناها مع أي عميل تقابله وجهًا لوجه • تأكد من أنه علم تام بالمعلومات التي تحتاجها لتقديم عرض سعر له • اعتبر استشاري المبيعات "زميل" لك يمكنه أن يأتي إليك لتلبية أي شيء يحتاجه
عبر الإنترنت	<ul style="list-style-type: none"> • عبّر عن شكرك للعميل وقم بالرد خلال ٢٠ دقيقة من استلام الاستفسار • أخبره بالمعلومات التي طلبها • حافظ على أسلوبك الاحترافي • قم بالرد مستخدمًا لغة الأعمال الرسمية التي تتسم بالدقة النحوية والخلو من أخطاء الهجاء • اذكر في الرسالة اسم وكالة البيع ورقم الهاتف ومعلومات الاتصال بموظف الوكيل



مهارات بيع قطع غيار التجزئة استعراض خطوات عملية البيع

عملية بيع قطع الغيار المعتمدة على العميل



الخطوة الثانية: تحديد الاحتياجات

قد يكون أو قد لا يكون العملاء على دراية بما يحتاجون إليه فعليًا. يمكنك أن تحدد حاجة العميل الفعلية من خلال اتباع النصائح المذكورة أدناه، وذلك بهدف جمع المعلومات وتحديد فرص البيع الإضافية

جمع المعلومات

☐ اطلب الحصول على رقم تعريف السيارة

☐ اطرح أسئلة مفتوحة الإجابة (ماذا؟ كيف؟ لماذا؟) لتحديد حاجة العميل الفعلية

- ما المشكلة التي تواجهها في سيارتك؟
- كيف تنوي أن تستخدم هذا الملحق في سيارتك؟
- ما الذي يجعلك تعتقد أنك تحتاج إلى بطارية جديدة؟

تحديد فرص البيع الإضافية

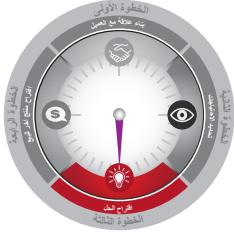
☐ بينما تقوم بجمع المعلومات، استمع إلى الاحتياجات الأخرى لتتأكد من حصول العميل على كل ما يحتاج إليه في أول مرة:

- قطع الغيار المرتبطة بإكمال عملية الإصلاح
- الأطقم التي توفر ميزة تتعلق بالسعر تفوق سعر شراء قطع الغيار بشكل منفرد
- قطع الغيار الموسمية، مثل ماسحات الزجاج الأمامي ومفارش الأرضية
- العروض الترويجية التي توفرها وكالة البيع
- الملحقات



مهارات بيع قطع غيار التجزئة استعراض خطوات عملية البيع

عملية بيع قطع الغيار المعتمدة على العميل



الخطوة الثالثة: اقتراح الحل

عند هذه المرحلة من التفاعل مع العميل تكون:

- قد بدأت في بناء علاقة مع العميل، تقوم على الثقة والاحترام
- أصبحت مدركًا لحاجة العميل واستطعت أن تحدد فرص البيع الأخرى الإضافية
- أصبحت مستعدًا لطرح توصياتك، من خلال إلقاء الضوء على فوائد وقيمة ما تقوم ببيعه

نصائح بيع يجب تذكرها

☐ التحلي بصفة الإيجابية

- احرص على التركيز على تقديم الحل وعلى الطريقة التي يمكنك بها تقديم المساعدة بدلاً من التركيز على ما هو غير متوفر

☐ تلبية الطلب الأولي للعميل

- قدم الحل الخاص بالطلب الأولي قبل أن تعرض قطع غيار أخرى للبيع
- قم بتلبية كافة احتياجات العميل وتعامل مع مخاوفه، من خلال شرح الفوائد والقيمة التي يكتسبها من الحل الذي توصي به

☐ جعل عملية البيع مبسطة

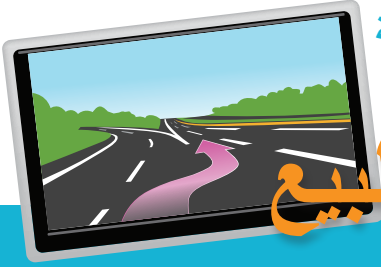
- ابتعد عن استخدام المصطلحات التقنية والتفسيرات المعقدة - استخدم لغة سهلة مدعومة بالأمثلة والصور المرئية لتؤكد على أنك توصي بقطعة الغيار الصحيحة
- استعن بالأدوات والموارد (مثل mopar.com و StarParts) عند الاتصال الشخصي أو عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني بالعملاء الذين يتم التواصل معهم عبر الهاتف والإنترنت

☐ تقديم تقديرات للتكلفة والوقت

- احرص على تزويد العميل بقيمة التكلفة بعد أن تعرض عليه الحل ومزاياه وفوائده
- إذا استلزم الأمر تركيب قطعة الغيار أو الملحق، فكن مستعدًا لعرض سعر التركيب وميعاد التركيب والمدة التي تستغرقها عملية التركيب



CHRYSLERACADEMY



مهارات بيع قطع غيار التجزئة استعراض خطوات عملية البيع

عملية بيع قطع الغيار المعتمدة على العميل



الخطوة الرابعة: اقتراح منتج آخر للبيع

قد يكون اقتراح منتج آخر للبيع هي الخطوة الأصعب لدى بعض من مسؤولي المبيعات. لكن إن لم تقترح أن تباع، فلن يمكنك تحقيق مبيعات. للنجاح في ذلك، ضع باعتبارك أنه ليس مطلوب منك إتمام عملية البيع فحسب، ولكن أيضًا كسب عميل مخلص ومبيعات أكثر.

الحصول على تعهد العميل بالشراء

- ☐ وضح كيف أن الحل الذي تقترحه يتوافق مع احتياجات العميل
 - اتبع المنهج الذي يشي بأنك موجود كي تساعد العملاء
- ☐ قم بإثارة مشاعر العميل (كالشعور بالارتياح والأمان والفخر)
 - اجعل فوائد ما تقوم ببيعه واقعية بحيث تجذب مشاعر العميل قدر الإمكان
- ☐ بناء الثقة
 - احرص على تعزيز المصداقية من خلال الظهور بمظهر الشخص واسع الإطلاع الذي يتعامل بشكل احترافي وأخلاقي مع العميل طوال الوقت

اقتراح منتج آخر للبيع

- ☐ قم بإنهاء تجربة البيع: اطرح أسئلة واحصل على موافقة العميل خلال العرض الذي تقدمه لتؤكد على مصلحة العميل
- ☐ تحدث مع العميل كما لو أنه قد وافق بالفعل على الطلب
- ☐ اطرح على العميل خيارًا وكأنك قد حصلت على موافقته
- ☐ لخص أولويات/احتياجات العميل وكيف أن الحل الذي تقترحه يدعم هذه الأولويات والاحتياجات