

信頼関係を構築するための 4 大テクニック

1

顧客を知る

- 自己紹介を行う
- 顧客の名前を覚え、名前と呼ぶ
- 自分のディーラーを利用していただいたことに対し感謝の意を述べる
- 部門の他の部分を案内する
- 熱心な態度で接し、自分の存在を印象づける
- お客様の所有車について褒める
- ディーラー チームが車両の購入をサポートすることを説明する
- 顧客に質問があれば自分に声をかけてもらうよう促し、担当者として責任を持って対応する

2

顧客に「特別な存在として扱われている」と感じさせる

- 顧客自身のことを話してもらう
- 話を聞き、顧客の発言内容を反映させたコメントをする
- お客様の性格に応じた対応をする
- 誠実に耳を傾け、関心を示す
- 強固な関係を構築する – 会話の中から共通の話題 (天気や地元のスポーツ、子供など) を見つけ、自分の体験談も織り交ぜる
- 顧客にリラックスしてもらいながら、以下の項目を網羅する:
 - 営業時間
 - 提供するサービス
 - 洗面所やラウンジ、会計の場所
 - 使用可能なパーツの種類 – アクセサリおよびパフォーマンスパーツ
- Mopar の品質と保証について強調する

3

信頼と価値を構築する

- E顧客が感じている車両修理へのストレスに共感を示す
- 修理が不要な場合でも、必ず点検結果を報告する
- 後日誤解が生じないよう、既存の損傷についてあらかじめ文書化する
- 状況に応じて関連パーツを提案する
- 顧客の時間や出費に対し気遣い (進捗の報告など) を示す
- 必要な修理の優先順位決定をサポートする

4

継続的にコンタクトをとる

- 電話でのフォローアップを行う
- お礼の電子メールまたは手紙を送る
- 状況に応じて、誕生日や記念日のカードを送る
- 特別サービスのクーポンを提供する