

小売部品販売スキル ナビゲーション 販売



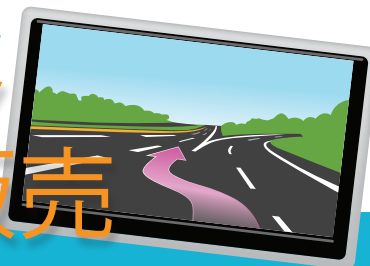
顧客本位の部品販売手順

- 一貫性のある高品質のサービス提供は結果として長期代理店の忠誠に通じ、投資と利益の増収に通じます
- 以下のような顧客本位の部品販売手順を代理店で使用することで、顧客が期待し問題を解決できるサービスレベルを提供することが可能になります。



ナビゲーション販売

小売部品販売スキル



顧客本位の部品販売手順

手順1 顧客との関係確立を始める

顧客は個々に顧客との関係を築いてしてほしいと思っています。
これは、顧客に挨拶した時の販売手順の最初に始まります。
顧客が歓迎され尊重されているように感じさせる最初の機会です。
顧客のタイプによって多少接客が異なります。



顧客タイプ	顧客の関係を始める方法
電話	<ul style="list-style-type: none"> 電話のベルが3回鳴る間に電話に出る 応答時には笑顔で明るい口調で自分の所属部署と名前を告げる 顧客の名前を聞いて個人的接触をする 質問内容を聞いて顧客に注目する 保留にする必要がある場合は、顧客にその旨を説明し、30秒間待っていただけるか確認する
対面	<ul style="list-style-type: none"> 即座に心から顧客を歓迎する 目を合わせて微笑む プロ的な外観に見えるようにポーズとボディランゲージに注意する 顧客に注目する 電話で回答する必要がある場合は、すぐに連絡することを顧客に説明する 電話の場合は、顧客に折り返しすぐに連絡することを説明する
内部	<ul style="list-style-type: none"> すぐに挨拶して対面顧客のように扱う 価格の見積もりを提供するのに必要な正確な情報を顧客が知っているか確認する 顧客の必要に応じて動向できる販売コンサルタントと「2人1組」にする方法を展開する。
Internet	<ul style="list-style-type: none"> 顧客を確認し、質問を受けてから20分以内に回答する 必要な情報を提供する プロスタイルを貫く スペリングエラーのない文法の正しいビジネス用語を使用して回答する メッセージに代理店名と電話番号、および代理店担当者の連絡先情報を明記する



CHRYSLER ACADEMY

ナビゲーション販売

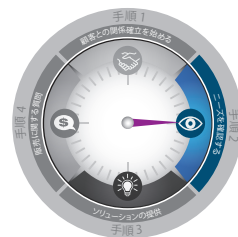
小売部品販売スキル



顧客本位の部品販売手順

手順 2 ニーズを確認する

顧客が本当に必要なものを知ることができるかどうか情報の収集と追加の販売機会の確認する場合は、以下のヒントから顧客の本当のニーズを確認します。



情報の収集

- ☐ VINを得る
- ☐ 自由回答形式の質問 (何が?どのように? 何故?) を質問して顧客の本当のニーズを確認します
 - ・ 車両の問題は何ですか?
 - ・ 車両にこのアクセサリをどのように使用しますか?
 - ・ 新しいバッテリーを必要だと何故思うのですか?

追加の販売機会の確認

- ☐ 情報を収集しながら、顧客が最初に必要としたすべてを得ているか確認するために追加のニーズがないかよく顧客の話に耳を傾けます。
 - ・ 修理を行う関連部品
 - ・ 個々の部品に関する価格メリットを提供するキット
 - ・ ウインドシールドワイパーや床マットのような季節的部品
 - ・ 代理店のプロモーション
 - ・ アクセサリー

ナビゲーション販売

小売部品販売スキル

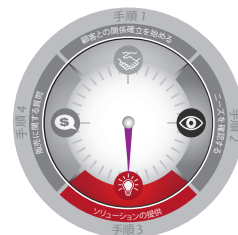


顧客本位の部品販売手順

手順 3 ソリューションの提供

顧客とのやり取りのこの段階で、

- 顧客との関係を築き、相互の信頼性と尊重を確立する
- 顧客のニーズを理解し、すべての追加販売機会を確認する
- お勧め品の準備が完了し、販売する車両のそのメリットと価値を常に強調する



覚えておく販売ヒント

☐ 積極的になる

- 利用できないのもでなくそのソリューションがどのように役に立つかを重視する

☐ 顧客の最初の要求に対応する

- 追加部品を質問する前に最初の要求に対するソリューションを提供する
- 顧客のニーズや懸念事項すべてに対応し、推奨品のメリットと価値を説明する

☐ 単純化

- 専門用語や複雑な説明を避ける – 簡単な用語、例、視覚を使用して正しい部品を進めていることを確認させる
- カウンタ、ファックス、電子メールで電話やインターネットの顧客にツールやリソース (たとえば、mopar.comのStarParts) を使用する

☐ コストと日程の見積もりを提供する

- 必ずソリューションとその機能およびメリットの提供後にコストを提供する
- 部品やアクセサリを取り付ける場合、取り付け価格、取り付け日、時間の見積もりを準備します



CHRYSLER ACADEMY

小売部品販売スキル ナビゲーション販売



顧客本位の部品販売手順

手順 4販売に関する質問

販売での質問は一部の販売員にとって最も課題のある手順になる場合があります。ただし、質問しない場合は売り上げがなくなる場合があります。うまくいった場合は、販売成立だけでなく忠実な顧客を得て、さらに販売できる。



顧客のコミットメントの獲得

- ☐ ソリューションが顧客のニーズにどのように一致しているか実証する
 - 顧客を補助するために側にいる方法をとる
- ☐ 顧客の感情
(たとえば、安堵、安心、誇り)
 - できるだけ感情をこめて販売品がニーズに一致していて魅力的であるようにする
- ☐ 信頼性の構築
 - 豊富な知識、聴き方、プロ意識、常に倫理的に信頼性を構築する

販売での質問

- ☐ 以下のトライアルクローズを行います。プレゼンテーションを通して質問がないか聞いて同意を得、顧客の関心事項を確認する
- ☐ 顧客が注文の準備がすでにできているかのように話す
- ☐ あたかも顧客が同意したかのように選択品を提供する
- ☐ 顧客の優先度/ニーズとソリューションの対比を要約する