

أفضل أربعة طرق لبناء الثقة

1 تعرّف على العميل

- قدّم نفسك
- اعرف اسم العميل واستخدمه
- اشكر العملاء على أعمالهم
- وجّه الدعوة لهم لمشاهدة بقية القسم
- اجعلهم يتذكرونك من خلال إظهار حماسك
- امدح السيارة التي اختاروها
- اشرح لهم أن فريق العمل لدى وكالة البيع يدعم السيارة التي اشتروها
- اطلب من العملاء البحث/السؤال عنك عند قدومهم في كل مرة – لأنك ستعتني بهم!

2 اجعلهم يشعرون أنهم مميزين

- اجعل العملاء يتحدثون عن أنفسهم
- استمع إليهم وتجاوب معهم
- اضبط وقع حديثك ليناسب شخصيتهم
- كن مخلصاً في اهتمامك
- قم ببناء علاقات – شارك قصتك، ابحث عن/استمع إلى الاهتمامات المشتركة (مثل الأحوال الجوية، والرياضات المحلية والأبناء إلخ)
- اجعلهم يشعرون بالحرية في الحديث من خلال الحديث في المواضيع التالية:
 - ساعات التشغيل
 - الخدمات المقدمة
 - أماكن الحمّات، والاستراحات، وموظف الخزينة
 - نوع قطع الغيار المتاحة - الاكسسوارات وقطع الغيار المهمة
- سلّط الضوء على جودة قطع غيار Mopar والضمان الذي تقدمه

3 بناء الثقة والقيمة

- تعاطف مع العملاء الذين قد يجدون أن عمليات إصلاح السيارة تسبب لهم التوتر
- الإبلاغ دائماً عن نتائج الفحص، حتى عند عدم الحاجة لاتخاذ أي إجراءات
- قم بتوثيق التلقيات الموجودة لمنع نشوب نزاعات في المستقبل
- اقترح قطع الغيار المناسبة عند اللزوم
- إظهار اهتمامك بوقت العميل (مثل ذكر حالة التحديثات) والنفقات
- مساعدة العملاء على ترتيب أولويات الإصلاحات المطلوبة

4 البقاء على اتصال

- إجراء مكالمات متابعة
- إرسال رسالة بريد إلكتروني أو خطاب شكر للعميل
- إرسال بطاقة تهنئة في عيد ميلاد أو مناسبة خاصة، إذا كان لا يوجد مانع في ذلك
- تقديم قسائم تخفيضات على خصائص الخدمة