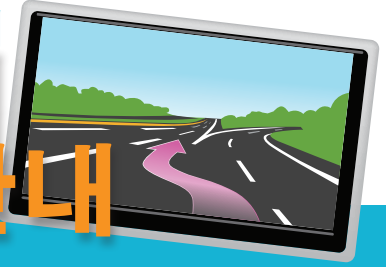


효과적인 영업 방법 안내

부품 판매 기술에



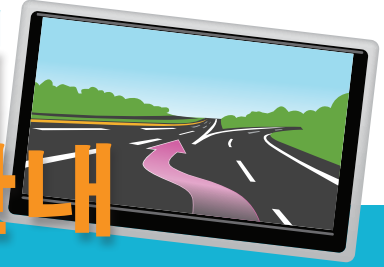
고객 지향적 부품 영업 프로세스

- 일관성 있고 높은 수준의 고객 서비스를 제공하여 더 높은 투자수익률과 이익을 가져오는 장기간의 딜러 매장 충성도를 실현
- 딜러 매장에서 아래와 같은 고객 지향적 부품 영업 프로세스를 채택함으로써 고객이 기대하는 서비스 수준을 제공하고 반대 의견을 극복



효과적인 영업 방법 안내

부품 판매 기술에



고객 지향적 부품 영업 프로세스

1단계: 고객 관계 개시

고객은 여러분이 존중을 바탕으로 관계를 형성하기를 원합니다. 이러한 관계 형성은 고객을 맞이하는 영업 프로세스의 첫 단계에서부터 시작합니다.

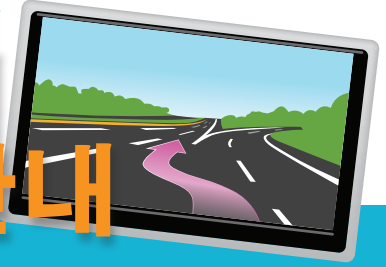
즉, 고객이 환영 받고 존중 받는다는 느낌을 줄 수 있는 첫 번째 기회입니다. 각각의 고객 유형에 따라 약간씩 다른 상호 작용이 수반되어야 합니다.



고객 유형	고객과의 관계를 시작하는 방법
전화	<ul style="list-style-type: none"> 전화벨이 3번 울리기 전에 전화를 받습니다. 응답할 때 얼굴과 목소리에 미소를 지으며 자신이 속한 부서와 이름을 밝힙니다. 개인적인 연계를 형성할 수 있도록 고객의 이름을 물어봅니다. 고객이 어떤 도움이 필요한지를 묻고, 고객에게 최대한의 관심을 보입니다. 통화를 잠시 보류해야 할 경우, 고객에게 양해를 구하고 이유를 설명한 후 30초 이내에 되돌아옵니다.
대면	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 보는 즉시 진심으로 환영합니다. 시선을 접촉하고 미소를 짓습니다. 전문가다운 분위기를 연출할 수 있도록 자세와 바디 랭귀지에 신경을 씁니다. 고객에게 최대한의 관심을 보입니다. 전화를 받아야 하는 경우, 곧 돌아오겠다고 설명한 후 자리를 뜹니다. 통화 중인 경우, 고객을 보는 즉시 맞이하고 잠시 기다려 달라고 양해를 구합니다.
내부	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 즉시 환대하고 직접 대면 고객을 대하는 것처럼 고객을 대합니다. 가격 견적을 제공하는 데 필요한 정보가 무엇인지를 정확히 알게 합니다. 필요한 사항이 발생할 때마다 고객이 찾아와 서비스를 요청할 수 있도록 영업 컨설턴트와 함께 “버디” 시스템을 개발합니다.
인터넷	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 인지하고, 문의를 받은 후 20분 내에 답변을 제공합니다. 요청한 정보를 제공합니다. 전문가다운 스타일을 고수합니다. 맞춤법의 실수 없이 문법적으로 정확한 비즈니스 언어를 사용하여 답변을 제공합니다. 메시지에 딜러 매장명, 전화 번호 및 딜러 매장 직원 연락처 정보를 포함시킵니다.

효과적인 영업 방법 안내

부품 판매 기술에



고객 지향적 부품 영업 프로세스

2단계: 고객의 필요 파악

고객은 자신이 진정으로 필요로 하는 사항을 알고 있거나 그렇지 않을 수 있습니다. 다음에 제시된 팁을 따라 정보를 수집하고 추가적인 판매 기회를 식별함으로써 고객의 진정한 필요 사항을 파악할 수 있습니다.



정보 수집

☐ VIN 받기

☐ 개방형 질문(무엇을? 어떻게? 왜?)을 통해 고객의 진정한 필요를 파악

- 차량에 발생한 문제는 무엇입니까?
- 이 부속품을 차량에 어떻게 사용할 계획입니까?
- 새 배터리가 필요하다고 생각하는 이유는 무엇입니까?

추가 판매 기회 식별

☐ 정보 수집 시 추가적인 필요에 귀를 기울여 고객이 처음에 필요로 하는 모든 것을 확보할 수 있도록 조치:

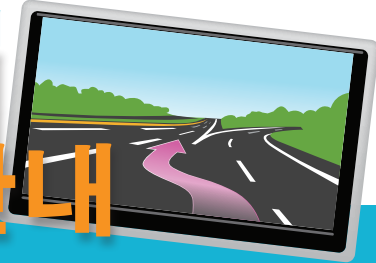
- 수리를 완료하기 위한 관련 부품
- 개별 부품에 비해 가격적 이점을 제공하는 키트
- 앞유리 와이퍼, 바닥 매트 등과 같은 계절별 부품
- 딜러 매장 프로모션
- 부속품



CHRYSLERACADEMY

효과적인 영업 방법 안내

부품 판매 기술에



고객 지향적 부품 영업 프로세스

3단계: 해결책 제시

이 단계의 고객 상호 작용에서는:

- 여러분은 상호 신뢰와 존중을 형성하여 고객과 관계를 구축하기 시작하였습니다.
- 고객의 필요를 이해하고 추가적인 판매 기회를 식별하였습니다.
- 추천 사항을 제시할 준비가 되었으며, 항상 판매하는 상품의 이점과 가치를 강조합니다.



기억해야 할 판매 팁

☐ 명확할 것

- 해결책을 비롯하여 사용 불가능한 것이 아닌 고객을 어떻게 도울 수 있는지에 초점을 맞춥니다.

☐ 고객의 최초 요청 해결

- 추가 부품에 대해 묻기 전에 최초 요청에 대한 해결책을 제시합니다.
- 고객의 모든 필요와 우려 사항을 해결하고 추천 방안의 이점과 가치를 설명합니다.

☐ 간단 명료할 것

- 기술적 전문 용어나 복잡한 설명을 피하고 단순 언어, 예시 및 시각적 자료를 활용하여 추천 방안이 올바른 부품임을 확인시킵니다.
- 카운터에서 도구와 리소스(예: mopar.com, [StarParts](http://StarParts.com))를 활용하고 전화/인터넷 고객에게는 팩스나 이메일로 해당 정보를 제공합니다.

☐ 예상 비용 및 시간 제공

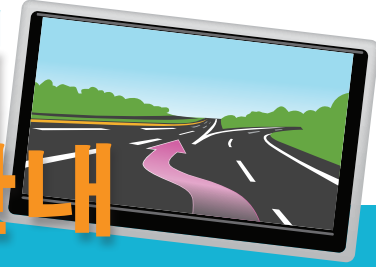
- 해결책과 특징 및 이점을 제시한 후 항상 고객에게 비용 정보를 제공합니다.
- 부품 또는 부속품을 설치할 경우, 설치 가격 견적, 설치 시기 및 소요 시간에 대한 정보를 준비합니다.



CHRYSLERACADEMY

효과적인 영업 방법 안내

부품 판매 기술에



고객 지향적 부품 영업 프로세스

4단계: 구매 요청

구매 요청은 일부 영업 담당자들에게 가장 까다롭고 어려운 단계일 수 있습니다. 하지만 고객에게 구매를 요청하지 않는다면 거래를 성사시킬 수 없습니다. 성공적으로 구매가 이루어지면 판매 실적을 올릴 뿐 아니라 충성 고객과 추가 판매를 확보할 수 있습니다.



고객의 구매 결정 획득

- ☐ 제시한 솔루션이 고객의 필요에 얼마나 잘 부합하는지를 입증
 - 고객을 돕기 위해 항시 대기 중이라는 사실을 알립니다.
- ☐ 고객의 감정 자극
(예: 안도감, 안전, 자긍심)
 - 가능한 한 판매하는 제품이 고객의 정서적 욕구를 충족하고 부합하게 합니다.
- ☐ 신뢰 구축
 - 항상 박식하고 고객의 말에 경청하며 전문적이고 윤리적인 태도를 보임으로써 신뢰를 구축합니다.

구매 요청

- ☐ 계약 성사 시도: 프레젠테이션 내내 질문을 하고 동의를 구하여 고객의 관심을 확인
- ☐ 고객이 이미 주문하기로 결정한 것처럼 대화를 진행
- ☐ 고객이 구매에 합의한 것처럼 선택 옵션을 제시
- ☐ 고객의 우선순위/필요와 제시한 해결책을 통해 어떤 지원을 받을 수 있는지를 요약하여 설명



CHRYSLERACADEMY