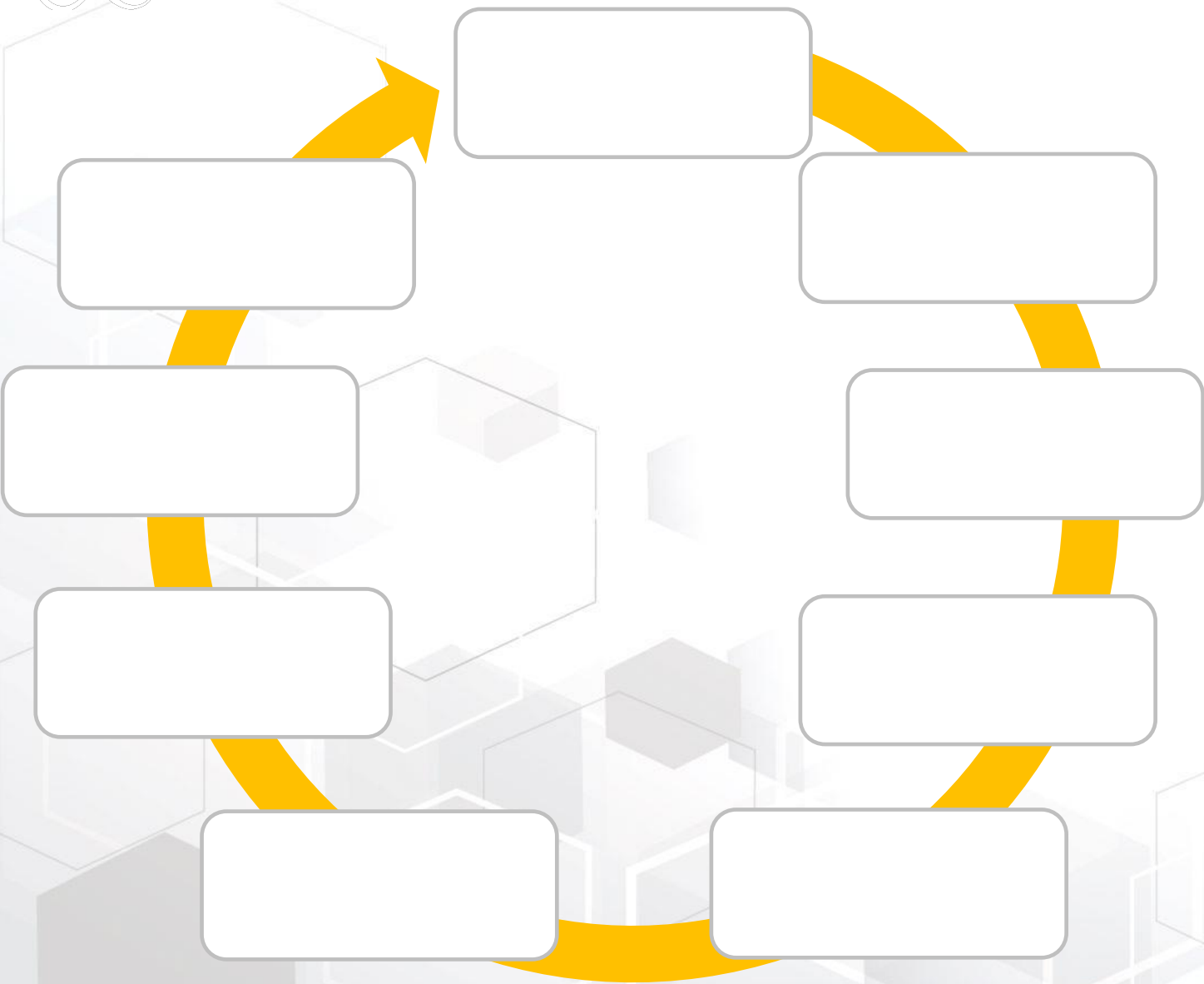


**ЦЕЛЬ - ЭТО НЕ ПРОДАТЬ АВТОМОБИЛЬ
ЛЮБОЙ ЦЕНОЙ, А ПОДРУЖИТЬСЯ С
КЛИЕНТОМ**



9

**ДОСТАТОВ
ЫХ**

**ДРУЖЕСКИХ
ОТНОШЕНИЙ С
КЛИЕНТОМ**

БАЗОВЫЕ ПРАВИЛА В РАБОТЕ С КЛИЕНТОМ

- **ОДИН КЛИЕНТ В ДЕНЬ** **ОДИН ДЕНЬ НА КЛИЕНТА**
- **ДРУЖБА С КЛИЕНТОМ** *(самое трудное и самое важное - это 90% успешной продажи)*
- **ЭТАПЫ НЕ МЕНЯЕМ МЕСТАМИ** *(проходим этапы до конца каждый)*
- **НЕ СПЕШИМ**

КАЧЕСТВЕННАЯ ДИАГНОСТИКА АВТОМОБИЛЕЙ

Это преимущество компании, показывающее нашу клиентоориентированность - мы хотим обезопасить клиента от вложений, чтобы клиент был информирован о недочетах, критичных нареканиях, это по факту забота о клиенте.

- ✓ Все наши автомобили проходят техническую диагностику по проверке всех узлов и агрегатов;
- ✓ Чек-лист проверки составляет более 50 пунктов;
- ✓ Мы не принимаем автомобили с нарушенной геометрией кузова и не работающей системой безопасности;
- ✓ Мы предоставляем возможность абсолютно бесплатно поднять автомобиль на подъемнике. Мы настолько уверены в техническом состоянии автомобиля, что позволяем провести проверку в сторонних сервисах.

ГАРАНТИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ЧИСТОТЫ

- 1. Гарантия юридической чистоты - это именно гарантия, которую мы прописываем отдельным пунктом в договоре купли-продажи, опираясь на заключение штатного криминалистического отдела, сотрудники которого - это криминалисты с огромным стажем в гос. службе.**

Проверка включает в себя: осмотр ТС, сверка номеров и документов, проверка на оригинальность, проверка по открытым источникам и базам с ограниченным доступом, проверка всех собственников на наличие задолженностей и кредитов.

- 2. У нас все автомобили проходят 2-х этапную юридическую проверку: на момент поступления автомобиля в салон и на момент продажи.** Мы проверяем не только по открытым источникам, но и используем более 16ти закрытых баз на предмет выявления обременений по автомобилю.

БЕЗОПАСНОСТЬ / РЕПУТАЦИЯ / НАМ ДОВЕРЯЮТ КЛИЕНТЫ

- ✓ Fresh Auto работает на рынке автомобилей с пробегом с 2006 года. Мы – профессиональные игроки на рынке автомобилей с пробегом
- ✓ Компания Fresh Auto входит в ТОП-5 компаний на рынке автомобилей с пробегом в России! Мы являемся федеральной компанией, у нас более 2000 автомобилей в наличии, что позволяет Вам выбрать именно тот автомобиль, который Вы ищете.
- ✓ Кроме продажи автомобилей с пробегом, мы являемся официальными дилерами таких марок как Infiniti, Ford, Haval, KIA, ГАЗ.

ИНТЕРАКТИВНАЯ ПРОДАЖА - УНИКАЛЬНЫЙ ПРОДУКТ НА РЫНКЕ!

- ✓ Вы выбираете не только из ассортимента на складе автосалона, а из всего объема автомобилей по всей сети Fresh Auto в России! Это более 2000 автомобилей + постоянно пополняющийся склад
- ✓ Любой автомобиль с любого склада компании
- ✓ Полный обзор и диагностика
- ✓ Быстрая доставка



КРЕДИТОВАНИЕ

- ✓ Мы сотрудничаем более чем с 18ю банками-партнерами. Это позволяет каждому клиенту подбирать наилучшие для него условия по кредиту.
- ✓ Есть индивидуальные программы с низкими процентными ставками и без первоначального взноса и дополнительных продуктов, таких как КАСКО.
- ✓ Вам не нужно будет никуда ехать, все быстро и в одном месте.
- ✓ У нас свой сотрудник кредитно-страхового отдела, который прямо на месте оформит все заявки и поможет предложить клиенту разные варианты, чтобы клиент выбрал для себя наиболее подходящий.

ПОДГОТОВКА НА КАЖДЫЙ ДЕНЬ



САМОНАСТРОЙ



ВНЕШНИЙ ВИД



РАБОЧЕЕ МЕСТО



ЗНАНИЕ СКЛАДА




ЗНАНИЕ ТЕХ. ХАРАКТЕРИСТИК



ПОДГОТОВКА К ВСТРЕЧЕ С КЛИЕНТОМ

 **ЦЕЛЬ – ПРОИЗВЕСТИ НА КЛИЕНТА ХОРОШЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ**

 Создайте ощущение, что клиента ждут! Будьте искренне доброжелательны. Работайте в одной связке с этапами встречи: охрана (парковка) – хостес (улыбка, искренность, кофе) – Вы.

 Подготовьте автомобиль по схеме **РУБЕНС**

ПОДГОТОВКА К ВСТРЕЧЕ С КЛИЕНТОМ

Р

• РАСХОД

Обнулить показатели среднего расхода, проверить наличие топлива, подготовить данные по среднему расходу на данной модели, по налогу. Т.е. все данные имеющие отношение к будущим расхода на автомобиль.

У

• УДОБСТВО

Проверить работоспособность всех опций и кнопок, изучить инструкцию по эксплуатации, особенности функционирования эксклюзивных опций, настроить акустическую систему. Т.е. ознакомиться со всеми комфортными опциями, проверить их работоспособность, при обнаружении неисправностей – обеспечить их оперативное устранение.

Б

• БЕЗОПАСНОСТЬ

Найти преимущества безопасности автомобиля (количество подушек безопасности, активные/пассивные системы безопасности, тип кузова и т.д.), посмотреть результаты еврокраштеста.

Е

• ЕЗДА

Провести самостоятельно тест-драйв, проверить все режимы КПП, режимы полного привода, обратить внимание на посторонние шумы при поездке.

Н

• НАДЕЖНОСТЬ

При наличии сервисных книжек/заказ нарядов, диагностики ознакомиться с ними, подготовить для клиента, данные по ресурсам агрегатов с учетом пробега авто.
Подготовиться с возможными возражениями на основании тех. диагностики

С

• СТИЛЬ

Промыть видимые и невидимые части авто, провести ароматизацию салона, провести влажную уборку салона.

УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА/ ДРУЖБА С КЛИЕНТОМ

 **ГОВОРИТЕ С КЛИЕНТОМ ОБО ВСЕМ, КРОМЕ САМОЙ СДЕЛКИ**

 **ПОДРУЖИТЕСЬ С КЛИЕНТОМ**

 **ПОТРАТЬТЕ НА БЕСЕДУ МНОГО ВРЕМЕНИ**

Как завязать разговор?

1. «Домашние заготовки»;
2. Наблюдательность;
3. Compliment;
4. Только открытые вопросы;
5. Упор на общие темы (тема должна быть интересна двум сторонам);
6. Называть человека по имени!;
7. Давать развернутые ответы.

Возможные темы для обсуждения

1. Погода/пробки;
2. Искусство/развлечения;
3. Спорт;
4. Семья;
5. Работа/хобби;
6. Выходные/отпуск;
7. «Мир вокруг».

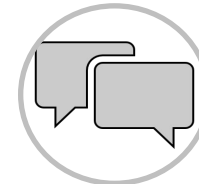
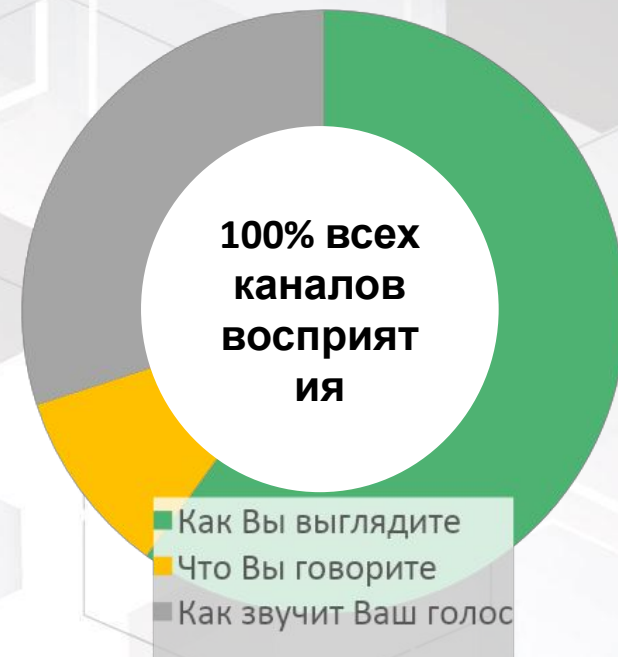
Не обсуждаем!

1. Возраст;
2. Религия;
3. Вредные привычки;
4. Политика;
5. Любые жалобы;
6. Трагедии.

ДРУЖБА С КЛИЕНТОМ

Успех первого впечатления зависит:

- На 60% от того, как вы выглядите;
- На 30% от того, как звучит ваш голос;
- На 10% от того, что вы говорите...



ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ



КАК ВЫЯСНИТЬ, ЧТО ХОЧЕТ КЛИЕНТ, КАКОВЫ ЕГО ПОТРЕБНОСТИ И ЧТО ВАЖНО?



ВОПРОС ПО ОБМЕНУ (TRADE-IN) И СВЯЗКА С ОТДЕЛОМ ОЦЕНКИ

**ПРИВЕДИТЕ ПРИМЕР ОТКРЫТОГО
ВОПРОСА КЛИЕНТУ**

ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

Всегда в начале и их больше всего

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ВОПРОСЫ

Во 2-ую очередь

ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

В последнюю очередь и их меньше всего

ПРИМЕР ДИАЛОГА – ВЫЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА:

- РАСХОД, КОМФОРТ, УДОБСТВО, БЕЗОПАСНОСТЬ, НАДЕЖНОСТЬ, СТИЛЬ, ВЫГОДА, ЭКОНОМИЯ;
 - ОСОБЕННОСТИ ЭКСПЛУАТАЦИИ (ГОРОДСКАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ, ОТДЫХ, ДАЧА, ПУТЕШЕСТВИЯ);
- ЗНАЧИМОСТЬ ДЛЯ КЛИЕНТА КОМФОРТА, СТАТУСА/ПРЕСТИЖА.

1. Сбор информации. Рациональные мотивы покупки. При выявлении реальных мотивов покупки, менеджер формулирует открытые вопросы:

- *Какие характеристики наиболее важны?*
- *Для какой цели а/м?*
- *Какого плана а/м Вас интересует (седан, хэтчбек, универсал)?*
- *К каким цветам склоняетесь? К светлым или темным?*
- *Какой тип КПП предпочитаете? Что используете сейчас? Какие впечатления?*
- *А что для Вас важно в автомобиле?*
- *Почему решили поменять автомобиль?*
- *Чтобы вы бы хотели видеть в новом автомобиле?*
- *Почему склоняетесь к этой марке? Что вас больше всего привлекает?*

2. Информация относительно существующего а/м:

- *Какой а/м у Вас сейчас?*
- *Что вам нравится в Вашем а/м? Комплектация?*
- *Вы рассматриваете Trade-in?*

3. Определение эмоциональных мотивов:

- *Что Вы ожидаете от нового а/м?*
- *Что для Вас является главным критерием в выборе а/м?*

4. Определение потребности в финансовых услугах:

- *Имя Клиента, как Вы планируете оплачивать автомобиль, наличными или в кредит?*
- *Какой ежемесячный платеж Вам удобен?*
- *Какой первоначальный взнос Вам удобен?*
- *Имя Клиента, Ваш автомобиль может быть зачтен в качестве первого взноса.*

5. Резюмирование полученной информации и получение от Клиента подтверждения

ПРЕЗЕНТАЦИЯ АВТОМОБИЛЯ



УПРАВЛЯЕТ БЕСЕДОЙ МЕНЕДЖЕР



**РАССКАЗ ОБ А/М С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ
ПОТРЕБНОСТЕЙ**



**СТАТИЧЕСКИЙ ТЕСТ_ДРАЙВ (ПОСАДИТЬ КЛИЕНТА
ЗА РУЛЬ, НАУЧИТЬ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ОПЦИЯМИ)**



**ПРИНЦИП «ДАВАЙТЕ УБЕДИМСЯ В ЭТОМ
ВМЕСТЕ»**

Начните со слов:

«Вот вариант, который подходит полностью по Вашим параметрам»

«Вот автомобиль, о котором мы с Вами разговаривали»

Используйте ключевую фразу:
«Давайте убедимся в этом вместе!»

Проявите готовность познакомить клиента со всем автопарком

ПРЕЗЕНТАЦИЯ АВТОМОБИЛЯ – МЕТОД 5 ТОЧЕК

МЕТОД ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫЙ ПЕРЕХОД ОТ ТОЧКИ К ТОЧКЕ ВОКРУГ АВТОМОБИЛЯ:

1

ОБЩИЙ ВИД: у левого переднего колеса.

- Внешний вид
- Сочетание колесных дисков
- Тип кузова, габариты

2

ПЕРЕДНИЙ ЧАСТЬ АВТОМОБИЛЯ:

- Внешний вид
- Решетка
- Фары
- Двигатели и сочетание с КПП

3

МЕСТА ПассажиРОВ:

- Качество сборки
- Отделка салона, эргономика сидений
- Регулировки Трансформации салона, возможности настройки сидений
- Безопасность (ESP, ABS)
- Удобство посадки

4

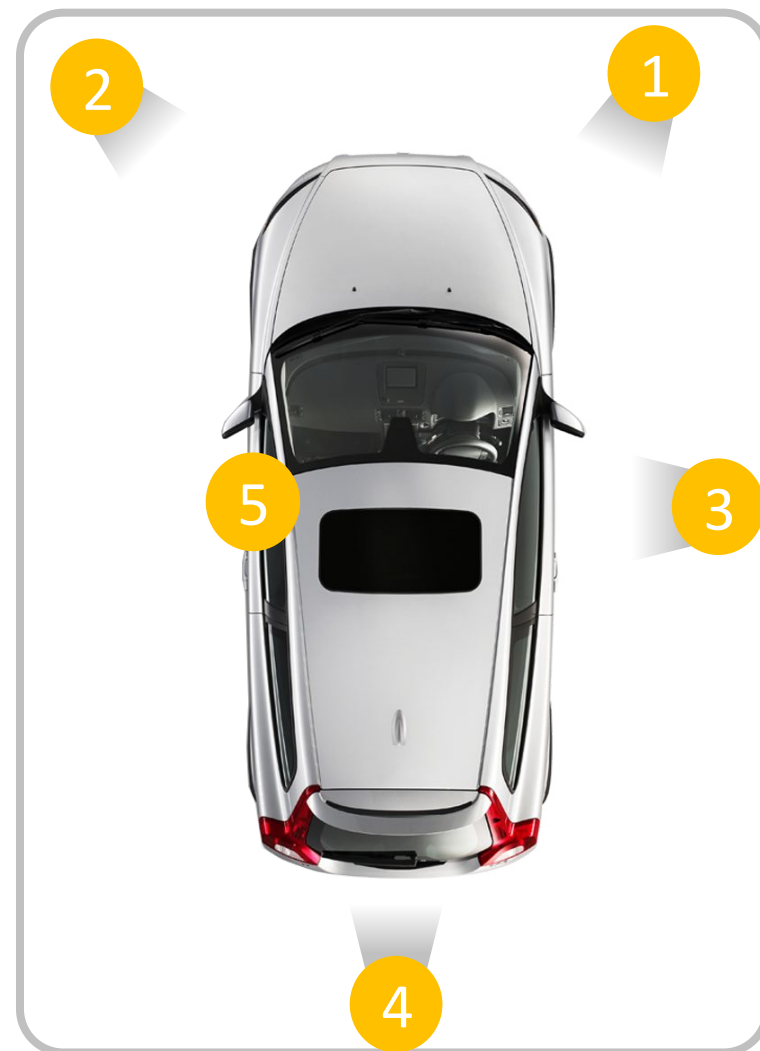
ЗАДНИЙ ЧАСТЬ АВТОМОБИЛЯ:

- Пространство для ног
- Дизайн задней части автомобиля
- Удобство и вместительность багажника, удобство загрузки и фиксации багажа;
- Запасное колесо и набор инструментов
- Дорожный просвет

5

У ВОДИТЕЛЬСКОЙ ДВЕРИ И (ИЛИ) НА ВОДИТЕЛЬСКОМ МЕСТЕ :

- Приборная панель
- Органы управления
- Эргономика
- Стандартная комплектация (Опции)



ТРЕНИРОВКА (продажи – статика)

ТЕСТ-ДРАЙВ

Задачи:

- 1) продемонстрировать опции, опираясь на потребности и
- 2) положительные эмоции клиента



100% КЛИЕНТОВ ПРОХОДЯТ ТЕСТ-ДРАЙВ



ВО ВРЕМЯ ТЕСТ-ДРАЙВА ПЫТАЕМСЯ ЗАКРЫТЬ СДЕЛКУ

ТЕСТ-ДРАЙВ

ТЕСТ-ДРАЙВ
ПРОВОДИТСЯ ПО
УСТАНОВЛЕННОМУ
РУКОВОДИТЕЛЕМ
ОТДЕЛА ПРОДАЖ
МАРШРУТУ

ОБЯЗАТЕЛЬНО
НАЛИЧИЕ
ВОДИТЕЛЬСКОГО
УДОСТОВЕРЕНИЯ У
КЛИЕНТА

1



ПРОВЕРКА

*Проверьте, что автомобиль
готов к тест-драйву*

2



ИНСТРУКТАЖ КЛИЕНТА

*Слушайте, что
говорит/спрашивает клиент*

3



СЛУШАНИЕ

*Слушайте, что
говорит/спрашивает клиент*

4



ПРЕЗЕНТАЦИЯ ОПЦИЙ

*(разгон, стабильность,
переключение передач,
управляемость,
маневренность, торможение,
комплектация, комфорт)*

ТОРГ И ВОЗРАЖЕНИЯ КЛИЕНТА

«Угнать за 30 сек.»
ТРЕНИРОВКА



ПОДРУЖИСЬ С КЛИЕНТОМ

Ключ к любой продаже – это дружба (пример с продажей родственнику: человек, который доверяет менеджеру уверен в том, что скидка, которую ему предоставят – максимальная).

КАК УСПЕШНО ВЕСТИ ТОРГ С КЛИЕНТОМ?



ИСПОЛЬЗУЙ В ТОРГЕ ИНФОРМАЦИЮ, КОТОРАЯ НАИБОЛЕЕ ВАЖНА КЛИЕНТУ (ЕГО ПРИОРИТЕТЫ/ПОТРЕБНОСТИ)

Выявить потребности и понять все вводные предполагаемой сделки:

- вид оплаты (наличные, кредит, обмен);
- срочность (есть, нет);
- пожелания (реальная потребность, желаемая сделка).



ГОВОРИ НА ЯЗЫКЕ ЦЕННОСТИ, А НЕ ЦЕНЫ

Говори на языке ценности, а не цены:

- провести клиенту экскурсию по автосалону (показать, как осуществляется диагностика, предпродажная подготовка);
- хороший автомобиль не может стоить дешево.

КАК УСПЕШНО ВЕСТИ ТОРГ С КЛИЕНТОМ?

КЕЙС

(ЦЕННОСТЬ, А НЕ ЦЕНА)

ЧТО ВЫ СКАЖЕТЕ КЛИЕНТУ, ЕСЛИ ...

ХАРАКТЕРИСТИКА А/М

СВЯЗКА

ВНЕШНИЙ ОБЩИЙ ВИД (ДИЗАЙН-ЕГО
УДАЧНЫЕ РЕШЕНИЯ)

..., для Вас это значит ...

ДИСКОВЫЕ ТОРМОЗА

..., и Вы сможете ...

ПРОСТОРНОЕ БАГАЖНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

... - это позволит Вам (попробовать)

ТРАНСФОРМАЦИЯ САЛОНА

...

..., и Вы (уменьшите) ...

ТОПОВАЯ КОМПЛЕКТАЦИЯ

..., значит, Вы (будете уверены) ...

КРАСНЫЙ ЦВЕТ АВТО

..., таким образом, Вы (сократите) ...

ОБЪЕМ ДВИГАТЕЛЯ 1,8

РАЗДЕЛЬНЫЙ КЛИМАТ-КОНТРОЛЬ

МОЩНОСТЬ ДВИГАТЕЛЯ 87 Л.С.

МУЛЬТИ-РУЛЬ





ДЕЙСТВУЙ СООБЩА! ИГРАЙ!

Действовать сообща: менеджер + клиент = одна команда. Дать понять клиенту, что менеджер не принимает решений, связанных с размером (или предоставлением) скидки.

Играй:

мы проведем Вас как постоянного клиента;
мы проведем Вас как сотрудника - показательный звонок;
действовать в команде с РОПом.

ДОРОГО	<p>Да, автомобиль представлен с данной ценой! Мы с Вами можем рассмотреть автомобили в разной ценовой категории. Подскажите, какая стоимость будет для Вас комфортной?</p>
	<p>Да, этот автомобиль дороже некоторых других. И если мы с Вами посмотрим на этот факт с той точки зрения, что авто проверен и юридически чист, то все встает на свои места.</p>
	<p>Да, согласен – это не дешевый автомобиль. Скажите, а на какой бюджет Вы рассчитываете? (Предложить варианты в соответствующей ценовой категории).</p>
ВИДЕЛ ТАКУЮ ЖЕ, НО ДЕШЕВЛЕ	<p>Согласен, возможно наш авто немного дороже, чем в другом месте. При этом, купив у нас автомобиль Вы будете уверены в его юридической чистоте. Кроме этого, на каждый автомобиль у нас на площадке есть открытая диагностика, с которой мы знакомим клиентов перед продажей, чтобы Вы были уверены в техническом состоянии приобретаемого автомобиля.</p>
	<p>Согласен с Вами, я тоже видел эти автомобили дешевле и тоже не люблю переплачивать и ценю заработанные деньги, как и Вы. Хочу обратить Ваше внимание на то, что для нас честность и гарантии безопасности – номер один и каждый наш автомобиль проходит тщательную проверку. Анализ и ценообразования строятся в зависимости от года выпуска, комплектации и технического состояния автомобиля. Покупая автомобиль у нас Вы получаете и качество, и гарантию безопасности.</p>

ДАЙТЕ СКИДКУ, ИЛИ Я УЙДУ В ДРУГОЕ МЕСТО	<p>Я Вас очень хорошо понимаю. Мы все хотим сэкономить. Цена данного автомобиля соответствует его хорошему состоянию. И могу Вас уверить в лучшем соотношении цена-качество на рынке.</p>
	<p>Я Вас прекрасно понимаю, каждому хочется приобрести хороший автомобиль по привлекательной цене. Данный автомобиль соответствует этому принципу. Для Вас важна скидка или исправный автомобиль с гарантией юридической чистоты? Главное, что машина Вам нравится! (Акцент на выборе, который сделал сам клиент и ему действительно нравится этот автомобиль).</p>
Я НЕ ДОВЕРЯЮ САЛОНАМ	<p>Я понимаю Ваше беспокойство, т.к. сам никогда не потрачу большую сумму в сомнительном месте на непроверенный автомобиль. Давайте я Вас познакомлю с нашей компанией и расскажу, чем мы отличаемся от остальных автосалонов... (см. «Наши преимущества») Исходя из этого, я уверен, что сомнений у Вас стало меньше, т.к. большего спокойствия при покупке Вам никто не предоставит.</p>
	<p>Да, есть недобросовестные продавцы, именно по этому мы предоставляем Вам возможность самостоятельно убедиться в качестве автомобиля, Вы можете самостоятельно или со своим специалистом осмотреть автомобиль, мы поднимем его на подъемник. Поскольку мы понимаем всю ответственность и уважаем своих клиентов.</p>

<p>ПТС ДУБЛИКАТ</p>	<p>Да, ПТС дубликат. Несмотря на этот факт, все таки важнее то, что Вы получаете полностью проверенный и исправный автомобиль, который вам нравится/соответствует вашим требованиям по цене и качеству.</p>
<p>ПТС ДУБЛИКАТ ПО УТЕРЕ (ОПАСЕНИЯ КЛИЕНТА, ЧТО МАШИНА НАХОДИТСЯ В ЗАЛОГЕ)</p>	<p>Да, ПТС дубликат. Подскажите, что Вас настораживает в дубликате? У нас все а/м проходят 2х этапную юридическую проверку: на момент поступления а/м в салон и на момент продажи. Мы проверяем не только по открытым источникам, но и используем 16 закрытых баз на предмет выявления обременений по а/м. Таким образом мы гарантируем, что автомобиль не находится в кредите или залоге .</p>
<p>ПТС ДУБЛИКАТ ПО УТИЛИЗАЦИИ (ОПАСЕНИЯ КЛИЕНТА ПО ТЕХ СОСТОЯНИЮ АВТОМОБИЛЯ, Т.К. БЫЛО МНОГО ВЛАДЕЛЬЦЕВ)</p>	<p>См. «Много собственников». Да, я согласен с Вами, что важно знать более подробную информацию. При этом, обратите внимание, что все владельцы ухаживали за машиной. По результатам нашей диагностики есть только рекомендации по ... (рассказать о недочетах). (В некоторых случаях) Даже если решите ее продать – можете спокойно привозить к нам, мы приобретаем авто вне зависимости от количества владельцев.</p>

МНОГО СОБСТВЕННИКОВ	<p>Вы правы - собственника _____ (называем цифру).</p> <p>Понимаю, что это вызывает у вас сомнения. Давайте вместе убедимся в хорошем техническом состоянии этого автомобиля.</p> <p>Абсолютно все автомобили, которые стоят у нас на площадке проходят проверку и мы работаем только с автомобилями, находящимися в хорошем техническом состоянии.</p>
ЕСТЬ КРАШЕННЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ	<p>Согласен с Вами - это действительно важный вопрос!</p> <p>Все автомобили, которые мы принимаем, - мы диагностируем (это более 100 пунктов диагностики), в которые включается и проверка лакокрасочного покрытия. По факту проведенной диагностики отсутствует факт серьезного ДТП, и ремонт выполнен качественно. Кроме того, автомобиль прошел проверку нашим криминалистическим отделом и проверку юридической чистоты.</p> <p>Да, у этой машины есть окрашенные элементы и я согласен с Вами, что окрас является важной частью автомобиля. Именно поэтому хочу обратить Ваше внимание на то, что окрас был произведен качественно и он придает автомобилю прекрасный внешний вид. А наша компания, со своей стороны, гарантирует, что автомобиль не был в серьезном ДТП и геометрия кузова не нарушена.</p>
ЕСТЬ НЕДОЧЕТЫ ПО ХОДОВОЙ ЧАСТИ И ДВИГАТЕЛЮ	<p>Согласен с Вами, у данного автомобиля есть недочеты.</p> <p>Очень важно, что мы перед продажей делаем диагностику и в ней отображены все выявленные недостатки. Автомобили с критическими поломками, которые бы влияли на безопасность – мы не берем. Цена этого автомобиля установлена с учетом выявленных недочетов.</p> <p>Честно и открыто сообщите недочеты по автомобилю, т.к. это залог построения долгосрочных отношений с клиентом. Выслушайте клиента и продемонстрируйте свой честный подход к отношениям с ним.</p>

<p>Я НЕ ГОТОВ СЕЙЧАС ПОКУПАТЬ. НАДО ПОДУМАТЬ</p>	<p>Да, конечно. На мой взгляд, это удачный выбор. Я вижу, что вам понравился этот автомобиль. Хорошие автомобили, как этот, продаются быстро.</p> <p>В некоторых случаях:</p> <p>Я готов продемонстрировать вам все автомобили, которые вам нравятся и провести тест-драйв.</p> <p>Очень хорошо! Мне приятно общаться с человеком, который понимает, что к покупке автомобиля нужно подходить осознанно и поэтапно.</p> <p>Хорошо, что Вы выбрали нашу компанию, т.к. на нашем складе более 2000 автомобилей по всей России и мы обязательно найдем машину, которая Вам подойдет!</p>
<p>НЕТ НУЖНОГО АВТО</p>	<p>К сожалению, действительно, такой машины у нас нет на складе. Предлагаю рассмотреть аналогичные автомобили (этого же класса) от других производителей. Как Вы относитесь...? Подскажите, почему остановили выбор на данной модели? Что ас особенно в ней привлекает?</p>
<p>АВТОМОБИЛЬ ИЗ ДРУГОГО РЕГИОНА/ НЕ ГОТОВ ПОКУПАТЬ НЕ ВИДЯ В ЖИВУЮ</p>	<p>Я понимаю, этот современный способ покупки автомобиля, на первый взгляд выглядит необычно. В данном случае больше рискуем мы, ведь если фактическое состояние автомобиля будет отличаться от заявленного, Вы имеете право отказаться от покупки.</p>
<p>ДОЛГАЯ ДОСТАВКА ИЗ ДРУГОГО РЕГИОНА</p>	<p>Согласен с Вами, время важный ресурс. Я понимаю, что хочется побыстрее.</p> <p>Подумайте о том, что мы экономим Ваше время, Вы продолжаете заниматься своими делами, а мы организуем надежную и безопасную доставку Вашего авто на автовозе, чтобы уже через несколько дней Вы смогли насладиться обладанием такой прекрасной машиной!</p>

ТРЕНИРОВКА (продажи – статика с возражениями)

ЗАВЕРШЕНИЕ СДЕЛКИ И ВЫДАЧА



**МЕНЕДЖЕР ВСЕГДА С КЛИЕНТОМ! НЕ БРОСАЕМ!
УСТАНАВЛИВАЕМ БОЛЕЕ ТЕСНЫЙ КОНТАКТ**

- Оформление документов – проверить документы лично
- Отправить автомобиль на мойку, проверить тех. жидкости, уровень топлива, гос. номер
- Пригласить фотографа, расположить автомобиль в спец. месте для выдачи
- Создать «ВАУ!» эффект, вручить клиенту неожиданные подарки (подготовить цветы, подарки)
- Периодичность сервисного обслуживания/приглашение на ТО

ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

ПРОДАЖА (ЗА НАЛИЧНЫЕ)		ПРОДАЖА (БАЛАНСОВАЯ)	ПРОДАЖА (В КРЕДИТ)	TRADE IN
КОМПЛЕКТ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ КЛИЕНТА:	КОМПЛЕКТ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ АВТОСАЛОНА:			
ДКП 2 экз.	Копия паспорта клиента (ФИО + прописка).	Договор Комиссии между вписанным юридическим лицом в ПТС и юридическим лицом автосалона.	ДКП – 2 экз.	Документы при выкупе (ТК 23).
ДК 1 экз.	ДКП 1 экз.	в ДК указываем НДС от полной стоимости.	ПКО – на первоначальный взнос.	Документы при продаже.
Доверенность офис- менеджера.	ДК.	в ДКП также указываем НДС от полной стоимости.	Информация о счет банка.	
Свидетельства Компании.	Копия ПТС 2 экз. (с вписанным владельцем).	в ПКО на оплату за авто ставится «Fresh», сумма не пробивается.	ДК (договор комиссии, где сам комиссионер).	
Копия ПТС 2 экз.			Счет с печатью (для передачи в банк).	
			После получения гарантийного письма из банка, делаем акт передачи.	

**НАМ ВАЖНО, ЧТО КЛИЕНТ
ДУМАЕТ, КОГДА ОН ОСТАЛСЯ
НАЕДИНЕ**

СВЯЗЬ С КЛИЕНТОМ ПОСЛЕ ПРОДАЖИ



**ЦЕЛЬ – УКРЕПИТЬ ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТОМ И
БЫТЬ УВЕРЕННЫМ, ЧТО ОН НАС РЕКОМЕНДУЕТ**

Добрый день/вечер!
Поделитесь, пожалуйста, впечатлениями ...

У вас сохранился номер моего мобильного телефона?

Я продублирую Вам мою визитку по SMS. Буду рад Вам помочь, звоните, решу любые вопросы.