

8 принципов нового подхода к продажам автомобилей в ГК «Нижегородец»



Зачем все это?

| Менеджер | Всего новых ФПК | Пер. виз. | Контракт | % контрактов | Выдачи одним днем | % выдач | SR |
|-------------------------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-------------------|---------|---------------|
| Зангиев Хазбулат Владимирович | 108 | 71 | 49 | 69,01 | 40 | 81,31% | 45,37% |

| Nijegorodskaya oblast' | 01\19 | 02\19 | 03\19 | 04\19 | 05\19 | Продажи Hyundai за 5 месяцев | Продажи "Нижегородец" за 5 месяца | Доля "Нижегородец" за 5 месяца |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Hyundai | 204 | 188 | 309 | 365 | 284 | 1 350 | 584 | 43,3% |

| | | |
|------------------------|-------|--------------|
| Russia | 05\19 | FYTD |
| Kia Total share | 13,0% | 12,3% |
| Hyundai Total share | 10,7% | 10,3% |
| Nijegorodskaya oblast' | 05\19 | FYTD |
| Kia Region share | 14,2% | 15,5% |
| Hyundai Region share | 9,9% | 9,3% |

| Region | Model | 5 мес | Доля в сегменте |
|-----------------------|-----------------|-------|-----------------|
| Нижегородская область | LADA Vesta | 1 144 | 26,0% |
| Нижегородская область | Kia Rio | 1 040 | 23,6% |
| Нижегородская область | LADA Largus | 428 | 9,7% |
| Нижегородская область | VW Polo | 408 | 9,3% |
| Нижегородская область | Hyundai Solaris | 372 | 8,4% |
| Нижегородская область | LADA Xray | 352 | 8,0% |
| Нижегородская область | Renault Sandero | 305 | 6,9% |
| Нижегородская область | Renault Logan | 290 | 6,6% |

| Region | Model | 5 мес | Доля в сегменте |
|-----------------------|----------------|-------|-----------------|
| Нижегородская область | Kia Sportage | 368 | 43,9% |
| Нижегородская область | Hyundai Tucson | 172 | 20,5% |
| Нижегородская область | Nissan Qashqai | 163 | 19,5% |

**«Заккрытие здесь и сейчас» –
«краеугольный
камень» современного авторетейла!!!**

Принцип 1 – Продавать не только машину,

но и идею покупки здесь и сейчас

- Добиться от ПК чтобы они узнавали где еще был клиент и планирует ли он посещать другие ДЦ
- Добиться от ПК чтобы они продавали идею покупки автомобиля сегодня

«Для покупки автомобиля денег не надо, все что требуется – это ваше желание и немного времени»

«Вам не надоело еще ездить по разным салонам? Вместо этого, уже сегодня Вы можете ездить на своей новой машине»

«Таких выгодных условий я не припомню. Вам откровенно повезло. Упускать такой шанс, на мой взгляд, глупость»

и т.д.

Принцип 2 – Не общаться с клиентом о цене, если он не готов купить автомобиль сегодня

- Закрывающий не общается с клиентом по цене, если клиент утверждает, что сегодня не будет покупать автомобиль

(как по телефону)

«Какой смысл говорить о конкретной цене, если Вы не готовы купить сейчас? К тому моменту когда вы решитесь на покупку, может машины не быть или условия изменяться. Надо обсуждать их, когда можно зафиксировать»

«Какую цену я Вам скажу, если Вы не готовы покупать? Я даю лучшие условия только нашим клиентам, я Вам лучшие условия дам, а нашим клиентом Вы не станете. Не справедливо»

«Вы с этой ценой будете ездить, сравнивать и искать лучшее предложение. Вы посмотрите, посравнивайте, а за лучшим предложением приезжайте к нам»

Принцип 3 – Говорить клиенту то, что он хочет услышать

Только без конкретных обещаний

- «Сколько хотите за ваш авто? В принципе, это реально»
- «Какие платежи хотите по кредиту? В принципе, это реально»
- Сделать низкие, но достижимые условия. А потом поднимать КМ
- Нельзя отпускать клиента «гулять по салонам» с перебиваемыми условиями!!!

Принцип 4 – Клиент приезжает готовый к оформлению,

с документами, деньгами и машиной

- Заранее(!!!) предупреждаем клиента о том, что с собой взять
- Как минимум машину с ПТС или все для подачи заявки на кредит

Принцип 5 – Постоянный контакт с клиентом

- Никаких перезвонов через несколько дней
- Никаких «Ну что надумали?»
- Звонок в этот или на следующий день с целью пригласить обратно в салон

«Что смотрели?», «Ну как? Какие условия?», «Что Вам сказали?»

- Используем эту информацию чтобы «вытащить» клиента обратно в салон

«Берите деньги, документы, машину и приезжайте, все решим и сделаем как Вы хотите»

Принцип 6 – Держим клиента в салоне

и не выпускаем пока не

- Забираем документы для оформления

«Сейчас будем думать, как сделать так как Вы хотите»

договоримся

- Заранее быть готовыми к его возражениям, подготовить аргументацию

- Отрабатываем все возражения клиента, как против цены, так и против покупки здесь и сейчас

- Подаем заявку в кредит, отправляем машину на диагностику, идем на склад смотреть цвет и комплектацию

«Мы стараемся сделать все на ваших условиях. Приблизиться к вашим пожеланиям»

- Если клиент собрался уходить, останавливаем его. «Что не нравится? Что не устраивает?» и продолжаем

- Наши условия «вымучены» нами

Принцип 7 – Объясняем как общаться с конкурентами

и что мы с ними общаемся

- Как только клиент получил наше предложение, его общение с конкурентами закончилось
- «Такие условия только для Вас. Вы подставите нас, если конкурент узнает»
- «Не верьте условиям конкурента. На словах они могут что угодно обещать, на деле будет по другому»
- «Что вы хотите узнать у конкурента? Давайте узнаем сейчас»
- «Сейчас руководитель позвонит конкуренту и узнает их условия»

Принцип 8 – Контракт =

выдача

- Если клиент внес несколько тысяч рублей и все, то контракт = отказ
- Если невозможно выдать сегодня, то надо совершить сложно обратимые или необратимые действия
- Принять автомобиль клиента «Это ваши деньги, вы ими рискуете»
- Подписать кредит «Условия могут пересмотреть, давайте сразу подпишем»
- Внести крупную сумму в кассу