

Appel entrant générique

S'accrocher un sourire dans la voix et soyez enthousiaste
Super, Super, Super

Le but de l'appel n'est pas de vendre un véhicule mais de **vendre un rendez vous** !

1. Accueil général	-Bonjour et bienvenue chez ABC Auto, mon nom est Amélie. Comment puis-je vous assister aujourd'hui ? -Un véhicule neuf ou d'occasion? -C'est de la part de qui? -Je vous transfère à ...
2. Accueil du commercial	-Bonjour Madame (dire son nom fourni par la réceptionniste), Mon nom est Mario. Comment puis-je vous assister aujourd'hui ? (Écouter la réponse) -Ça va me faire plaisir de vous donner l'information que vous me demandez. À qui ai-je l'honneur de parler? (Si pas obtenu de la réceptionniste) (Tenter de trouver un lien commun) -Excellent (répéter nom et le noter) Est-ce que je peux avoir votre numéro de téléphone au cas où la ligne couperait? Votre numéro est le ... (noter le numéro) -Donc vous aimeriez savoir si...
3. Besoin	Je veux simplement m'assurer de bien comprendre vos besoins, laissez moi vous poser quelques questions. (Poser 2 à 3 questions) Exemple : Que conduisiez-vous actuellement?, Que voulez-vous faire avec ce véhicule (reprise)? Pourquoi recherchez vous ce type de véhicule?, Quels équipements voulez vous retrouver dans votre prochain véhicule?
4. Vendre le rendez vous	Oh, vous savez vous quoi, mon directeur vient justement de passer devant moi et je serai en mesure de savoir si (modèle recherché) est disponible. Puis-je vous mettre en attente? Le véhicule est disponible, pour l'instant, mais mon directeur me dit que le client d'un autre commercial est passé le voir hier. Quand seriez vous disponible pour passer ? Aujourd'hui ou demain ? 10h15 ou 14h ?

5. Confirmez les détails	<p>Il y a quelque chose de très important que j'aimerais que vous notiez avant notre rencontre. Avez-vous un crayon tout près? Je vais attendre.</p> <p>Mon nom est Mario Loubier (Épelez l'un des deux).</p> <p>Notre rendez vous est demain à 14h je vais le noter moi aussi de mon côté. Si vous arrivez plus tôt et plus tard, appelez-moi afin que je m'assure que le véhicule est prêt pour vous.</p>
--------------------------	---

6. Direction	<p>Vous savez où on se trouve ?</p> <p>De quel endroit partez-vous ? (Décrire la route ou l'envoyer par texto, courriel.)</p> <p>Super j'ai bien hâte de vous voir !</p>
--------------	--

Notez :

- Nom et Téléphone
- Véhicule recherché
- Son véhicule actuel
- Rendez-vous date et heure

Votre script d'appel

1. Accueil	
2. Besoin	
3. Vendre le rendez vous	
4. Confirmez les détails	
5. Directions	

Notez :

- Nom et Téléphone
- Véhicule recherché
- Son véhicule actuel
- Rendez-vous date et heure

Liste des objections les plus fréquentes

<p>Je ne veux pas donner mes informations</p>	<p>Il semble que vous avez déjà eu une mauvaise expérience dans le passé en donnant votre nom et numéro de téléphone à un autre vendeur et je tiens à m'en excuser. C'est dommage que quelques pommes pourries nuisent à la réputation de gens comme moi.</p> <p>Il semble que vous aurez à prendre une décision prochainement concernant un nouveau véhicule n'est-ce pas?</p> <p>Tôt ou tard vous aurez à faire confiance à quelqu'un et j'aimerais bien que ce soit moi.</p> <p>Quand seriez-vous disponible pour passer ? Aujourd'hui ou demain ? 10h15 ou 14h ?</p> <p>Quel est votre nom ? Et je peux vous rejoindre à quel numéro de téléphone ?</p>
---	---

<p>Il faut que j'en parle à ma conjointe / mon conjoint</p>	<p>Je comprends qu'en discuter avec votre conjoint(e) est important. Si j'étais à votre place je ferais exactement la même chose.</p> <p>Juste pour vous faire sauver du temps à vous et à votre conjoint(e) prenons un rendez vous tout de suite et dans le pire des cas on le re cédulera si ça ne fonctionne pas avec votre conjoint(e).</p> <p>Quand seriez-vous disponible pour passer ? Aujourd'hui ou demain ? 10h15 ou 14h ?</p>
---	--

<p>Quel est le prix de ...</p>	<p>Le prix de vente varie de ... à ... tout dépendant des options et équipement que vous choisissez. Est-ce que ça correspond au budget que vous aviez?</p> <p>Vous savez on a la vente de Actuellement qui est en cours. Vous pourriez être surpris de ce que l'on peut faire pour vous afin de vous faire sauver de l'argent.</p> <p>Quand seriez-vous disponible pour passer ? Aujourd'hui ou demain ? 10h15 ou 14h ?</p>
--------------------------------	---

<p>Que vaut ma reprise ?</p>	<p>Que conduisez-vous actuellement? (Un bon véhicule) Quelle année? (Super) Automatique ou manuel (De mieux en mieux) Quelle couleur intérieure et extérieure? (Cette couleur est en demande) Combien de kilomètres? Est-ce que le véhicule est en bonne condition? La raison pourquoi je vous demande ces questions c'est que l'on a une base de clients qui regardent pour se procurer un bon véhicule comme le vôtre. Je suis confiant qu'on pourrait vous donner un excellent prix pour votre véhicule.</p> <p>Quand seriez-vous disponible pour passer ? Aujourd'hui ou demain ? 10h15 ou 14h ?</p>
------------------------------	--

Fichier d'entrée des appels

Date : _____

	Neuf	Occasion	Vendeur
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			