

1 J'ACCUEILLE LE CLIENT

J'accueille le client lors de sa venue sur le stand dans un délai de 3 minutes.

- Je laisse le client s'acclimater pendant quelques instants et j'observe à quoi il s'intéresse
- Je m'avance vers le client pour le saluer.
- Je me présente avec mon prénom et fonction.
- Je veille à le regarder tout en lui souriant.
- Je souhaite au client la bienvenue sur le stand de la marque.
- Je me mets à la disposition du client en posant des questions ouvertes.

Exemple : « *En quoi puis-je vous être utile ?* »

Remarques:

- Je prête la même attention à l'ensemble des personnes accompagnant le client.
- J'apporte une attention aux enfants en me mettant à leur hauteur pour les saluer.

Si je ne suis pas disponible pour le client

- Je crée un contact visuel avec le client « en attente » afin de le rassurer d'une façon non-verbale que je l'ai remarqué.
- Quand un client en attente m'adresse la parole, je le salue et je l'informe que je l'aiderai par la suite. Je m'excuse auprès du client initiale pour l'interruption.

Si le client veut voir un autre modèle que ceux dans mon expertise produit

- J'oriente le client vers la zone où se situe le modèle souhaité et je mets le client en relation avec un collègue.

2 J'ÉCOUTE LE CLIENT ET DÉCOUVRE SON PROJET

Je présente au client le déroulé le mieux adapté pour sa visite.

Exemple: « *Je vous écouterai et vous poserai quelques questions afin de bien comprendre vos souhaits. Après, nous découvrirons ensemble la voiture répondant le plus à vos attentes.*

Enfin, je vous ferai une offre de prix personnalisée. Est-ce OK pour vous ? »

- **J'engage un dialogue avec le client sur ses attentes et l'usage de son nouveau véhicule.**
- **J'écoute le client et le laisse s'exprimer librement.**
- **Je reformule si nécessaire les informations qu'il me communique pour m'assurer de ma parfaite compréhension de son projet.**

Mes questions portent sur l'usage que le client compte faire de son nouveau véhicule.

- ✓ **Usage :** Privé ou professionnel?
- ✓ **Distance:** Combien de km parcouru par **jour**/mois/an?
- ✓ **Parcours:** Quels types de parcours? Ville, routes, autoroutes? Routes accidentées?
- ✓ **Famille :** Combien de personnes? Enfants? Animaux domestiques?
- ✓ **Équipement:** Quels souhaits en matière d'équipement?
- ✓ **Renouvellement :** Quelle est la raison de changement de voiture?
- ✓ **Budget :** Quel budget souhaitez-vous consacrer à votre nouvelle voiture?
- ✓ **Parking:** Contraintes de parking? Garage privé ou garé dans la rue en centre-ville?
- ✓ **Technologie:** Utilisation smartphone? Connectivité?
- ✓ **Électrique:** Possibilité de recharge à domicile et/ou au lieu de travail (garage privé ou place de parking)

- **Je demande au client ce qu'il a particulièrement apprécié dans son véhicule actuel et ce qui lui a manqué.**

3 JE PRESENTE LE VEHICULE AU CLIENT

Je réalise ma présentation à l'aide du véhicule exposé

- Tout au long de la présentation, je laisse le client manipuler librement le véhicule et ses équipements afin qu'il « s'approprie » le véhicule.
- Je profite de cette présentation du véhicule pour reformuler les attentes du client et ainsi confirmer et/ou compléter ma connaissance de son projet.

Je commence ma présentation par les points d'intérêt du client que j'ai identifiés pendant ma découverte de son projet.

- Je présente au client toutes les réponses que le modèle / la marque peut apporter à chacune de ses attentes en termes de produit automobile mais aussi en termes de services (Exemple: services connectés).
- Je mets l'accent sur les fonctionnalités et surtout sur les avantages client.

Je me tiens au côté du client pour répondre à toutes ses questions et l'invite systématiquement à monter à bord côté conducteur.

Dans le véhicule, je présente au client:

- La qualité de fabrication et de finition,
- Le confort des sièges et le soin porté à l'acoustique,
- Les diverses fonctionnalités de l'écran tactile (manipulation par le client)
- Les services connectés
- Les aides à la conduite.

Remarques:

- ✓ Le véhicule exposé sur le stand est mon modèle de référence lors de la présentation produit.
- ✓ Lors de la présentation produit, je veille à ne pas passer la main ou le bras devant le client et à respecter sa sphère personnelle.
- ✓ Si le client hésite avec un modèle d'une marque concurrente, je lui demande la nature de son intérêt pour le modèle concurrent et je profite de cette présentation pour mettre en avant les avantages de notre modèle y répondant. Je ne critique jamais la concurrence.
- ✓ Si le client est accompagné, je leur propose de prendre place à l'avant et je m'installe à l'arrière.

4 JE REALISE UNE OFFRE AVEC LE CLIENT

Je formalise l'offre via l'outil Omnichannel (Link.e.Entry pour Leapmotor)

Je reformule les éléments communiqués par le client depuis le début de notre entretien et je propose la version (modèle, finition, motorisation, transmission, options) qui répond le plus à ses aspirations.

Je réalise une offre en choisissant:

- Le modèle et la silhouette
- Le niveau de finition (la version)
- La motorisation et boîte de vitesses
- La teinte de caisse et la garnissage intérieure (le cas échéant)

J'applique la bonne remise

Pour toutes les catégories de clients, les remises sont désormais pré-remplies dans l'outil. La remise de base B2B est également intégrée automatiquement. Le champ « Code promotionnel » permet d'ajouter d'éventuelles actions complémentaires, le cas échéant. Pour des remises B2B plus élevées, les clients peuvent être orientés vers la zone B2B ou vers le réseau.

J'encode les coordonnées du client et vérifie bien leur exactitude:

- ✓ Code postale
- ✓ Sélection du point de vente préféré

- ✓ E-mail + confirmation e-mail (!)
- ✓ Nom + prénom
- ✓ Adresse complète (rue et n°)
- ✓ Numéro de téléphone (GSM)
- ✓ Consentements

Je demande systématiquement aux clients s'ils souhaitent recevoir une offre de leasing ou de financement sur mesure.

Si oui : J'accompagne le client après l'étape 5

- à la zone B2B (pour les décideurs de grandes flottes > 10 véhicules)
- Aux bureaux Stellantis Financial Services pour tout crédit (B2C & B2B) + leasing ou renting financier (B2B uniquement) ou private lease (B2C)
- A Leasys pour une demande d'offre de leasing opérationnel (B2B))

Je signale au client que l'offre sera envoyée au point de vente de son choix.

Un conseiller commercial prendra contact avec lui afin de lui apporter un suivi personnalisé.

Remarque: Il est strictement interdit par la loi aux informants d'aborder le sujet des produits financiers.

J'informe le client que son offre est envoyée par e-mail. (Si pas d'e-mail:

5 JE PRÉSENTE L'OFFRE AU CLIENT

Je présente l'offre au client

- Je résume les besoins du client que j'ai identifiés lors de l'entretien.
- Je commence par le prix final et je résume la configuration de la voiture.
- Je rappelle la remise ou l'action commerciale Salon.
- Je précise que nos partenaires SFS et Leasys proposent des solutions de financement ou leasing sur mesure.

6 JE REMERCIE LE CLIENT POUR SA VISITE

Si nécessaire, j'oriente le client vers la zone B2B ou vers les bureaux de Leasys / SFS.

- Je demande au client dans quel mesure il est satisfait de l'accueil.
 - Je remercie chaleureusement le client de sa visite sur notre stand.
 - Je raccompagne le client en bord de stand ou l'oriente auprès d'un de mes collègues si celui-ci souhaite des informations sur un autre modèle de la gamme.
- Je conclus sur une note positive et je prends congé.