

1 IK VERWELKOM DE KLANT

Ik verwelkom de klant bij zijn bezoek aan de stand binnen de 3 minuten.

- Ik laat de klant even acclimatiseren en observeer waar hij zich voor interesseert.
- Ik ga naar de klant toe om hem te begroeten.
- Ik stel me voor met mijn voornaam en functie.
- Ik zorg er voor dat ik hem steeds met de glimlach aankijk.
- Ik heet de klant van harte welkom op de stand van het merk.
- Ik stel me ter beschikking van de klant door open vragen te stellen.
Voorbeeld: « *Hoe kan ik u verder helpen?* »

Opmerkingen:

- Ik besteed even veel aandacht aan alle personen die de klant vergezellen.
- Ik geef kinderen bijzondere aandacht door me op hun hoogte te brengen om hen te begroeten.

Wanneer ik niet meteen beschikbaar ben voor een klant

- maak ik oogcontact met de wachtende klant om hem non-verbaal duidelijk te maken dat ik hem heb opgemerkt.
- wanneer een wachtende klant me aanspreekt, begroet ik hem en deel hem mee dat ik hem als volgende zal helpen. Ik verontschuldig me bij de initiële klant voor de onderbreking.

Wanneer de klant een andere wagen wil bekijken die niet tot mijn productexpertise hoort

- begeleid ik de klant naar de zone waar het gewenste model zich bevindt en breng hem in contact met een van mijn collega's.

2 IK LUISTER NAAR DE KLANT EN ONTDEK ZIJN PROJECT

Ik stel aan de klant het passende verloop voor van zijn bezoek.

Voorbeeld: « *Ik ga naar u luisteren en u enkele vragen stellen om uw wensen goed te begrijpen. Nadien ontdekken we samen de wagen die het best bij uw verwachtingen past. Tenslotte zal ik een persoonlijke offerte voor u opmaken. Is dat OK voor u?* »

- **Ik ga in gesprek met de klant over zijn verwachtingen en gebruik van zijn nieuwe auto.**
- **Ik luister naar de klant en laat hem zich vrij uitdrukken.**
- **Ik herformuleer indien nodig de informatie van de klant om me er van te verzekeren dat ik zijn aankoopproject perfect begrijp.**

Mijn vragen hebben betrekking op het gebruik dat de klant voorziet met zijn nieuwe wagen.

- ✓ **Gebruik :** Privé of professioneel?
- ✓ **Afstand:** Hoeveel km per **dag**/maand/jaar?
- ✓ **Traject:** Welk soort trajecten? Stad, gewestwegen, autostrade? Moeilijk terrein?
- ✓ **Familie :** Hoeveel personen? Kinderen? Huisdieren?
- ✓ **Uitrusting:** Wat zijn de wensen op vlak van uitrusting?
- ✓ **Hernieuwing :** Wat is de reden om van wagen te veranderen?
- ✓ **Budget :** Welk budget wenst u aan uw nieuwe wagen te spenderen?
- ✓ **Parking:** Moeilijk parkeren? Privé-garage of in de straat in het centrum van de stad?
- ✓ **Technologie:** Gebruik van de smartphone? Connectiviteit?
- ✓ **Elektrisch:** Kan u thuis en/of op het werk laden (privé-garage, staanplaats)?

- **Ik vraag aan de klant wat hij specifiek goed vond in zijn huidige wagen en wat hij miste.**

3 IK STEL DE WAGEN VOOR AAN DE KLANT

Ik voer de presentatie uit aan de hand van de tentoongestelde wagen.

- Tijdens de presentatie laat ik de klant vrij de wagen en de uitrustingen bedienen zodat hij zich de wagen 'eigen' maakt.
- Ik profiteer van deze presentatie om de verwachtingen van de klant te herformuleren. Zo kan ik deze bevestigen en/of mijn kennis van zijn project vervolledigen.

Ik start de presentatie met de interesses van de klant die ik tijdens mijn eerdere bevraging van de klant hebt geïdentificeerd.

- Ik stel aan de klant alle antwoorden voor die het model / het merk biedt op zijn verwachtingen, op vlak van de auto zelf maar ook op vlak van diensten (Bijvoorbeeld: geconnecteerde diensten).
- Ik leg de nadruk op de functionaliteiten en vooral de voordelen die ze de klant bieden.

Ik blijf aan de zijde van de klant zodat ik op al zijn vragen kan antwoorden en nodig hem systematisch uit om achter het stuur plaats te nemen.

In de wagen stel ik volgende zaken aan de klant voor:

- De kwaliteit van het voertuig en van de afwerking
- Het comfort van de zetels en de zorg die aan de geluidsisolatie werd besteed
- De diverse functies van het touchscreen (bediening door de klant)
- De geconnecteerde diensten
- De rijhulpsystemen

Opmerkingen:

- ✓ De op de stand tentoongestelde wagen is mijn referentiemodel tijdens de productpresentatie.
- ✓ Tijdens de productpresentatie let ik er op dat ik mijn hand of arm niet voor de klant houd en dat ik zijn persoonlijke ruimte steeds respecteer.
- ✓ Wanneer de klant twijfelt met een model van een concurrerend merk, vraag ik hem wat hem in dit model aanspreekt. Ik profiteer van de presentatie om de voordelen van ons model naar voor te schuiven die hieraan beantwoorden. Ik bekritiseer nooit de concurrentie.
- ✓ Als de klant in gezelschap is, stel ik hen voor om vooraan in de auto plaats te nemen. Ik neem achteraan plaats.

4 IK MAAK EEN OFFERTE OP MET DE KLANT

Ik formaliseer de offerte via de Omnichannel-tool (Link.e.Entry voor Leapmotor)

Ik herformuleer de elementen die de klant sinds het begin van ons gesprek heeft meegedeeld en stel de versie voor (model, afwerkingsniveau, motorisatie, transmissie, opties) die het best aansluit bij zijn/haar verwachtingen.

Ik maak een offerte op door te kiezen voor:

- het model en de carrosserievorm
- het afwerkingsniveau (de versie)
- de motorisatie en versnellingsbak
- de koetswerkkleur en de interieurafwerking (indien van toepassing)

Ik pas de juiste korting toe.

Voor alle klantcategorieën zijn de kortingen voortaan vooraf ingevuld in de tool. De basis B2B-korting wordt eveneens automatisch geïntegreerd. Via het veld « Promotiecode » kunnen, indien van toepassing, aanvullende acties worden toegevoegd. Voor hogere B2B-kortingen kunnen klanten worden doorverwezen naar de B2B-zone of naar het net.

Ik noteer de klantgegevens in de tool en ik waak over de juistheid van:

- ✓ Postcode
- ✓ Selectie van de voorkeurs-retailer
- ✓ E-mail + bevestiging van de e-mail (!)
- ✓ Naam + voornaam
- ✓ Volledig adres (straat en huisnummer)
- ✓ Telefoonnummer (GSM)
- ✓ Toestemmingen

Ik vraag klanten systematisch of zij een leasing- of financieringsvoorstel op maat wensen te ontvangen. Indien ja, begeleid ik de klant na stap 5

- Naar de B2B-zone (voor beslissers van grote vloten van > 10 voertuigen)
- Naar de bureau's van Stellantis Financial Services voor alle financieringen (B2C & B2B) + financiële leasing of renting (enkel voor B2B) of private lease (B2C)
- Naar Leasys voor een aanvraag voor operationele leasing (B2B))

Ik licht de klant in dat de offerte wordt doorgestuurd naar het verkooppunt van zijn keuze.

Een commercieel adviseur zal vervolgens contact opnemen om een gepersonaliseerde opvolging te voorzien.

Opmerking: het is wettelijk strikt verboden voor informanten om het onderwerp van financiële producten aan te snijden.

Ik informeer de klant dat zijn offerte per e-mail wordt verzonden. (Indien geen e-mail:

5 IK PRESENTEER DE OFFERTE VOOR AAN DE KLANT

Ik presenteer de offerte voor aan de klant

- Ik vat de klantenbehoeften samen die ik tijdens het gesprek het opgetekend.
- Ik start met de eindprijs en overloop vervolgens de configuratie van de wagen.
- Ik licht toe dat onze partners SFS en Leasys leasing of financieringsoplossingen op maat bieden.

6 IK BEDANK DE KLANT VOOR ZIJN BEZOEK

Indien van toepassing, begeleid ik de klant naar de B2B zone of de bureaus van Leasys/SFS.

- Ik vraag aan de klant in welke mate hij tevreden is over zijn bezoek.
- Ik dank de klant hartelijk voor zijn bezoek aan de Peugeot-stand.
- Ik vergezel de klant tot aan de rand van de stand of tot bij een collega indien hij informatie wenst over een ander model van het gamma.
- Ik sluit af op een positieve noot en neem afscheid.