

AUTO JAROV 2015 - MYSTERY CALLING

JAROV (Osiková)

DOSTUPNOST A ODEZVA				body	hodnotící škála -body				ZNAČKA	JMÉNO PRODEJCE	BODY <small>(max.50 bodů)</small>	ÚSPĚŠNOST
1.	Čas odezvy			3	-5	1	3	Škoda	xxxx	45	90%	
2.	Dostupnost kompetentní osoby, úroveň přepojování			3	0	3						
3.	Způsob ohlášení			3	0	3						
PRVNÍ DOJEM A ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB												
4.	Úvodní otázka - výzva k vyslovení přání klienta a první pozitivní reakce			3	0	1	3					
5.	Zjišťování potřeb klienta - kladení otázek			1	0	1	2	3				
NÁVRH VHDNÉHO ŘEŠENÍ									ORIENTACE NA MODEL	Fabia	DATUM HOVORU:	30.10.2015
6.	Návrh doporučených variant s odkazem na zjištěné potřeby klienta			3	0	1	3				ČAS VOLÁNÍ:	16:02
7.	Aktivní nabídka zkušební jízdy			3	0	3					DĚLKA HOVORU V MIN.	06:00
8.	Aktivní pozvání k návštěvě showroomu			5	-5	2	5				KOMENTÁŘ :	
9.	Znalosti obchodní a technické			3	0	1	2	3			Prodejce se představil firmou, jménem a pozdravil. Zeptal se, co pro mě můžu udělat. Po vylechnutí mého požadavku - žádost o radu ohledně motorizace Fabie - mě pozitivně ujistil, abych se ptal, určitě mi poradí. Při hovoru mě prodejce oslovoval, hned mě pozval na předváděcí jízdu, abych si motorizace vyzkoušel. Uvedl, jaké verze má dostupné na salonu. Dále jsem se ptal na výbavu s tím, že bych chtěl parkovací asistent a nemůžu se rozhodnout, zda volit sérii Ambition nebo Style. Prodejce se zasmál a uvedl, že se jedná o moje peníze, ale po přidání senzorů do Ambition už se mi vyplatí připlatit za Style, který má bohatší výbavu, kterou mi popsal. Ptal jsem se, zda nemají nějakou akci, například na zimní pneu. Prodejce uvedl, že mi buď může dát slevu nebo pneu. Zeptal se, zda mám nějaký vůz na protiúčet, kde je výkupní bonus 15tis. Kč. Uvedl, že se mohu stavět a svěřt se, vůz k vyzkoušení zde bude od pondělí. Záleží, kdy bych se chtěl stavět. Nedokázal jsem konkretizovat termín a proto mi prodejce nabídl, že se mohu stavět kdykoliv mezi 11-15:30, bude lepší si zavolat dopředu, aby zde byly dané modely. Ptal se, zda bych se stavil alespoň v tom příštím týdnu. Vzal si na mne kontakt - telefon, email a jméno znal z představení. Shrnu další postup a rozloučil jsem se. Prodejce se ujistil, že nemám další dotazy. Poděkoval za zavolání, popřál hezký víkend.	
ZPŮSOB KOMUNIKACE												
10.	Ochota, tón hlasu, trpělivost, naslouchání klientovi			3	0	1	2	3				
11.	Konstruktivní argumentace (přesvědčivost, poskytnutí důvodů pro model a značku)			3	0	1	2	3				
12.	Srozumitelnost, dostatečná hlasitost			3	0	1	3					
UKONČENÍ ROZHOVORU												
13.	Závěrečná rekapitulace a odsouhlasení si dalšího postupu			1	0	1	3					
14.	Vyžádání kontaktu na klienta			3	0	1	3					
15.	Závěrečná čistící otázka			3	0	3						
16.	Uzavření rozhovoru - poděkování za zavolání + přání + pozdrav			2	0	1	2	3				