



Feuilles de travail sur la gestion des leads d'échange



Scénario

Assurez-vous d'inclure :

- Qui vous êtes / de quelle concession
- Merci d'avoir utilisé le site
- Avez-vous bel et bien obtenu le rapport?
- Vous avez un(e) _____, n'est-ce pas?
- Nous voulons acheter votre voiture

Gestion d'une fausse objection

(Je ne faisais que rechercher une valeur d'échange)

	Oui, c'est pourquoi	Question de contrôle	Demandez la transaction!
Première réponse			
Suivi			
Courriel			

Gestion d'une véritable objection

	J'ai vu des valeurs plus élevées	Pas encore prêt	Avec un ordinateur
Adoucir			
Confirmer			
Aligner			
Tentative de vente			

Exemples de format de gestion d'objection

Fausse objection	Oui, c'est pourquoi	Question de contrôle	Demandez la transaction!
Première réponse	Oui, c'est pourquoi je vous ai appelé si rapidement	Avez-vous vu l'éventail des valeurs dans ce rapport?	Je sais que vous ne faites qu'une simple recherche en ligne, mais nous aimerions vraiment acheter votre voiture. Seriez-vous prêt à nous visiter pour que nous puissions l'examiner et vous faire une offre?
Suivi	Oui, c'est pourquoi je fais le suivi		
Courriel	Oui, c'est pourquoi j'essayais de vous envoyer un courriel (ne vous inquiétez pas, je fais toujours mes recherches en ligne aussi!)		

véritable objection	J'ai vu des valeurs plus élevées	Pas encore prêt	Avec un ordinateur
Adoucir	Cela ne me surprend pas du tout.		
Confirmer	Tous mes clients disent qu'ils trouvent beaucoup de prix et de valeurs sur _____ non?	Je comprends que c'est un gros achat - après tout, ce n'est pas une paire de chaussures. Oui, j'entends souvent mes clients dire ça, et ils disent aussi que ___.	Vous voulez aller là où vous obtiendrez la meilleure voiture au meilleur prix, non ? Tous mes clients veulent ça, ils me disent aussi ___.
Aligner	<ul style="list-style-type: none"> Le prix au détail n'est jamais le prix de vente réel Cela prend beaucoup de temps et me cause beaucoup de frustration Ils veulent acheter une voiture fiable 	<ul style="list-style-type: none"> Ils aiment que je n'essaie pas de leur vendre quelque chose Je veux les aider à faire des recherches Obtenez des réponses d'experts 	<ul style="list-style-type: none"> C'est l'un de leurs plus gros achats Ils veulent comparer et être sûrs d'avoir obtenu la meilleure offre
Tentative de vente	Donc je sais que *répéter l'objection* et c'est à vous de décider, mais serait-ce une bonne idée de nous visiter et de voir pour vous-même?		