

“ Процесс продаж – это искусство, в основе которого лежит глубокое и разностороннее знание продукта. От Вашего умения донести информацию о достоинствах нового Ford Focus до клиентов и продемонстрировать его неоспоримые преимущества по сравнению с конкурентами зависит успех нового Ford Focus на российском рынке, а это значит, что Focus сохранит и упрочит свое лидерство на автомобильном рынке.

”

Ирина Шароватова, Директор по маркетингу, Форд Россия



5 шагов вокруг автомобиля

Введение

В данном разделе вы найдете следующую информацию:

- Четко построенная презентация Ford Focus нового поколения
- Основные правила, помогающие заключить сделку

Основная презентация, описанная в данном разделе, является всеобъемлющей и занимает примерно 40 минут. Мы рекомендуем вам использовать свои навыки продавца и «подстраивать» вашу презентацию под нужды и потребности вашего конкретного клиента.

Важно отметить, что, хотя четко построенная презентация может на один шаг приблизить вас к заключению сделки, она не обязательно является ее гарантией. Поэтому необходимо максимально повысить вероятность заключения сделки за счет следующего:

- Убедитесь в том, что ваши демонстрационные автомобили оборудованы должным образом, чтобы вы могли продемонстрировать соответствующие особенности и функции, а не просто рассказать о них.
- Предложите клиенту испытать ходовые и динамические качества Ford Focus нового поколения в ходе пробной поездки по заранее запланированному маршруту.

Если клиент покупает Ford Focus нового поколения с каким-либо новым технологическим оборудованием, необходимо подробно объяснить и продемонстрировать функционирование этого оборудования в процессе передачи автомобиля клиенту.

Цели

После изучения данного раздела вы сможете:

- Использовать четко построенную презентацию для рассказа клиентам об основных особенностях и преимуществах Ford Focus нового поколения.
- Определить основополагающие правила, которые, если им следовать, облегчают заключение сделки.

стр. 2	10-минутная презентация
стр. 3	40-минутная презентация
стр. 10	Заключение сделки



10-минутная презентация

Шаг 3

- Лидирующее положение в классе по **объему багажного отделения** и **легкости доступа к задней части автомобиля**
- **Подушка заднего сиденья** поднимается, а **встроенные подголовники** заднего сиденья облегчают складывание спинки заднего сиденья, после чего образуется совершенно плоская поверхность для размещения багажа
- **Двухсекционное заднее сиденье** складывающееся в соотношении 60/40 обеспечивает дополнительные возможности оптимизации перевозки пассажиров и багажа
- Специальные **ниши** предназначены для размещения аптечки и знака аварийной остановки. D-образные проушины и крепления для багажной сетки обеспечивают надежную фиксацию любых грузов

3

4

2

Шаг 2

- Стремительный силуэт, динамичная линия стекол и характерный язык изогнутых линий и поверхностей придают автомобилю современный и надежный, спортивный и утонченный внешний вид
- Продуманные дизайнерские штрихи, подчеркивающие характер черты и отделка хромом обеспечивают дополнительные внешние отличия между различными вариантами комплектации
- Система управления автомобилем без ключа **KeyFree*** представляет собой инновационную опцию, повышающую удобство. Это удовлетворит запросы прогрессивно мыслящих клиентов, которые ценят и любят передовые технологии. (*технология будущего)
- Увеличенное **пространство для задних пассажиров** обеспечивает более комфортные условия поездки
- **Развлекательная система для задних пассажиров** предлагается для всех комплектаций. Мультимедийная система с проигрывателем DVD и 7-дюймовым экраном, предлагаемая для автомобилей с кузовом универсал, повышает комфорт задних пассажиров, одновременно создавая более приятную и не утомляющую обстановку для водителя

Шаг 4

- Ford Focus нового поколения сохраняет высокую степень защиты пассажиров благодаря использованию проверенных технологий.
- **Электронная Система Курсовой Устойчивости (ESP)** совместно с **Системой Контроля Экстренного Торможения (EBA)** сокращает тормозной путь среднестатистического водителя на величину до 40%, что является значимым расстоянием, которое может помочь предотвратить дорожно-транспортное происшествие.
- Элементы **конструкции кузова** взаимодействуют между собой, рассеивая энергию удара и защищая пассажиров при столкновении.
- **Интеллектуальная Система Безопасности (IPS)** представляет собой сеть самых современных функций пассивной безопасности, которые, работая в тесном взаимодействии, оптимизируют защиту пассажиров и усиливают ощущение качества.



Шаг 5

- Благодаря **эргономичному дизайну** все органы управления удобно расположены и легки в использовании.
- **Равномерность зазоров, использование высококачественных материалов и внимание к деталям** усиливают ощущение первоклассного качества.
- Повышенная **вместительность** обеспечивает более комфортную и безопасную обстановку для вождения.
- Технологии **беспроводной связи Bluetooth*** и **Голосового Управления автомобилем*** обеспечивают беспроводную интеграцию между автомобилем, водителем и телефоном. Распознавание голосовых команд возможно для аудиосистемы, мобильного телефона, системы климат-контроля, развлекательной системы для задних пассажиров и навигационной системы. (*технологии будущего)
- Снижение **уровня шума, вибрации и тряски (NVH)** создает такой уровень совершенства и утонченности, который обычно ассоциируется с автомобилями большего размера, принадлежащим к классу премиум.

Шаг 1

- Ford Focus нового поколения сохраняет сильную визуальную связь со своим предшественником, а также продолжает и развивает сильные стороны его дизайна.
- Плавные изгибы панелей кузова подчеркивают высокое мастерство создателей и автомобиль выглядит более солидным и надежным.
- Широкая гамма **силовых агрегатов**, включая новый 1.6-литровый Duratec с системой независимого двойного управления фазами газораспределения (Ti-VCT). Все предлагаемые двигатели обеспечивают автомобилю превосходные динамические и ходовые качества и обладают высокой топливной экономичностью.
- Такое дополнительное оборудование, как **Система Адаптивного Головного Освещения*** и **Биксеноновые Фары (HID)**, выделяют автомобиль внешне и придают ему современный и спортивный облик. (*технология будущего)

40-минутная презентация

Следующие шаги представляют собой руководство для проведения систематизированной презентации, призванной познакомить клиентов с ключевыми характеристиками Ford Focus нового поколения. Многие функции описаны здесь достаточно кратко, и если ваш клиент проявит интерес к определенной характеристике, вам необходимо будет в полном объеме продемонстрировать ее функциональность. Полное описание характеристик, функций и преимуществ приведено в разделе “Продукт” а также в Руководстве по эксплуатации автомобиля.

Шаг 1 – находясь перед автомобилем

Отступите от автомобиля.

Вы видите **обрезанный овал верхней части решетки радиатора и перевернутую трапецию ее нижней части**, которые сейчас характерны для всех легковых автомобилей марки Ford. Эти линии придают Ford Focus нового поколения уверенный внешний вид, динамичную индивидуальность и подчеркивают его наследие.

Характерная линия, идущая от переднего бампера вдоль капота, крыши и завершающаяся на заднем бампере, несколько смягчена. Язык плавных изогнутых поверхностей придает автомобилю более солидный и надежный вид.

Подойдите к автомобилю, откройте замок капота и поднимите капот.

Для Ford Focus нового поколения предлагается целый ряд новых **силовых агрегатов**, включая двигатель 1.6 Duratec Ti-VCT, которые обеспечивают автомобилю великолепные ходовые качества и топливную экономичность.

Вы можете выбрать один из шести вариантов силового агрегата, включая пять различных двигателей и три коробки передач.

Текущее обслуживание автомобиля упростилось. Все агрегаты, которые требуют регулярного обслуживания, легко доступны и отмечены желтыми наклейками.

Закройте капот. Закрывая капот, жестом обратите внимание клиента на следующее:

Указатели поворота установлены с внешней стороны **приборов головного освещения**, что придает им богатый внешний вид.





В то время как стандартным оборудованием для Ford Focus нового поколения являются галогенные фары, в качестве дополнительного оборудования предлагаются две различные системы освещения, которые обладают повышенной функциональностью и придают автомобилю современный и спортивный внешний вид:

- **Биксеноновые фары (HID)**

Когда эти фары включены, их легко узнать по голубоватому оттенку света. Биксеноновые фары дают более мощный, широкий и яркий световой поток, что создает условия для более комфортной и безопасной езды. Излучаемый такими фарами свет эквивалентен дневному освещению, он улучшает видимость в ночное время и в условиях плохой освещенности.

- **Система Адаптивного Головного Освещения* (*технология будущего)**

Это более динамичная система. Пучок света фар автоматически направляется внутрь поворота в зависимости от скорости движения автомобиля и от угла поворота рулевого колеса. Это значительно повышает видимость в ночное время, при плохих погодных условиях и при прохождении поворотов. Способность фар «заглядывать за угол» повышает активную безопасность и способствует более динамичному вождению. Несмотря на то, что такое дополнительное оборудование обычно ассоциируется с большими автомобилями класса люкс, эта система гораздо более доступна, чем вы можете подумать, благодаря использованию галогенных фар.

10-минутная презентация

40-минутная презентация

Шаг 2 – Стоя спереди и чуть сбоку от автомобиля

Отступите от автомобиля.

В зависимости от типа кузова:

● 3- и 5-дверный хэтчбек

Эти модели на 168 мм длиннее, на 138 мм шире и совсем немного ниже, чем первая модель Focus. Удлиненная форма создает более “мускулистый” внешний вид.

● 5-дверный хэтчбек

Рельефная форма подчеркнута динамичной линией стекол, клиновидной задней частью кузова, интегрированным задним спойлером, мощными колесными арками и современным дизайном задних фонарей. Все это в сочетании придает автомобилю характерный силуэт, напоминающий купе.

● 3-дверный хэтчбек

Задние боковые стекла имеют более выраженный современный дизайн, а нисходящая линия задней части кузова действительно подчеркивает юный и спортивный имидж. Этот автомобиль не имеет традиционной клиновидной формы, характерной для большинства 3-х дверных моделей.

● Универсал

Стремительная линия крыши и более агрессивный угол наклона стойки “D”. Этот автомобиль выглядит утонченным и спортивным, но в то же время он функциональный и практичный. Вместительность салона и погрузочная длина стали лучше по сравнению с первой моделью Focus – кто сказал, что стиль и функциональность несовместимы?

● Седан

Первоклассные пропорции седана, который превосходит по размерам BMW 3-й серии, создают элегантный силуэт с просторным и характерным для седана интерьером. Гармоничный дизайн удалось создать за счет специально разработанной конструкции задней части седана (седан Focus первого поколения имеет общую платформу с хэтчбеком). Это дало инженерам компании Ford свободу для создания элегантного и практичного интерьера



Седан Focus Concept

Различные варианты комплектации легко отличить по внешнему виду:

● **Trend**

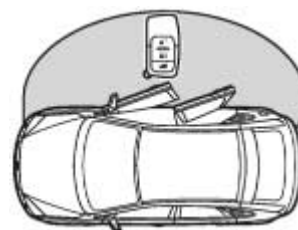
Передние противотуманные фары, затемненные ободки фар, колесные колпаки особого дизайна, хромированная окантовка решетки радиатора, окрашенные в цвет кузова корпуса наружных зеркал заднего вида и дверные ручки подчеркивают спортивный характер этого варианта

● **Ghia**

Этот вариант отличается окрашенными в цвет кузова деталями, такими как дверные ручки, боковые молдинги, корпуса наружных зеркал заднего вида, а также хромированной окантовкой решетки радиатора. Такая однотонная окраска подчеркивает богатство и утонченность характера этого варианта. Снаружи комплектацию Ghia также отличают колесные колпаки особого дизайна.



Еще одной новой технологичной функцией, предлагаемой для Ford Focus нового поколения, является система **управления автомобилем без ключа KeyFree***. Эта система, «узнающая» водителя, позволяет открывать двери и включать зажигание без помощи ключа или пульта дистанционного управления. Единственными автомобилями данного класса, которые предлагают что-либо подобное, являются Renault Megane и новая Astra. При использовании «карточной» системы Renault вам необходимо взяться за ручку двери, что создает определенную задержку. Система, которой оборудован Ford Focus нового поколения, непрерывно следит за присутствием электронного ключа и обеспечивает мгновенную реакцию. Наш «пассивный ключ» (Passive Key), который внешне напоминает пульт дистанционного управления, гораздо более компактен, чем карточка компании Renault. (*технология будущего)



Если вы представляете 3-дверную модель, то откройте переднюю дверь...

● **3-дверная модель**

Передние сиденья наклоняются и сдвигаются вперед, облегчая доступ в заднюю часть салона



Все модели – попросите клиента (клиентов) сесть на заднее сиденье...

Сиденья отличаются комфортом и хорошей поддержкой. Одно из основных усовершенствований, которое вы заметите по сравнению с первой моделью Focus, является пространство для коленей задних пассажиров, которое увеличено на 8 мм. Ширина салона на уровне плеч также увеличена на 19 мм

На спинках передних сидений расположены глубокие и практичные карманы. Вы можете разместить в них книги, карты, журналы. У вариантов Trend и Ghia высокий подлокотник на центральной консоли скрывает под собой дополнительную нишу для размещения мелкого багажа.

Для Ford Focus нового поколения предлагается развлекательная система для задних пассажиров (устанавливается у дилера):

- Автомобили с любым типом кузова могут оборудоваться развлекательной системой для задних пассажиров. Эта система включает два гнезда для наушников и отдельные органы регулировки громкости с независимым выбором радиостанций, проигрывателя CD и дополнительных устройств, а также расширенный набор функций радиоприемника – идеальный выбор для того случая, когда сидящие на заднем сиденье пассажиры не слишком высоко ценят ваш музыкальный вкус!

- Для автомобиля с кузовом “универсал” предлагается также мультимедийная система с проигрывателем DVD. Эта система устанавливается на потолке и включает в себя 7-дюймовый откидной жидкокристаллический цветной дисплей. Помимо дисков DVD, эта система может воспроизводить диски формата MP3, CD и позволяет подключать игровую приставку. Наличие наушников с инфракрасным портом и пульта дистанционного управления означает, что водителя никто не будет беспокоить.

Предложите клиентам выйти из автомобиля, закройте дверь и при этом обратите их внимание на звук захлопывающейся двери. Вновь откройте дверь и захлопните ее, чтобы подчеркнуть качество звука. Дайте клиентам закрыть дверь самим. Объясните клиентам, что любые слышимые звуки не происходят сами по себе. Они были разработаны инженерами с целью подчеркнуть первоклассное качество и утонченность Ford Focus нового поколения. Ведите клиентов к шагу 3



Шаг 3 – Находясь сзади автомобиля

Отступите от автомобиля.

Высоко установленные задние фонари

напоминают первую модель Focus, но имеют более характерную форму. Фонари заднего хода окаймлены круглыми задними фонарями, а светоотражатели теперь установлены в заднем бампере.

Оригинальные черты дизайна 3- и 5-дверного хэтчбека также преобладают в универсале, придавая его задней части “семейное сходство”.

Поднимите дверь багажного отделения

Конструкция **задней панели** была усилена для улучшения поведения автомобиля при ударе сзади. Это дает дополнительное преимущество, так как позволяет класть тяжелые грузы на порог во время погрузки.

Подушка заднего сиденья поднимается, а **встроенные подголовники задних сидений** так четко вписываются в форму сиденья, что вам не приходится их снимать! Это облегчает складывание спинки сиденья и создает совершенно плоскую поверхность для размещения багажа. Если вы видели Golf V и/или новую Astra, то вы могли обратить внимание, что у них подушки заднего сиденья являются фиксированными, что уменьшает объем багажного отделения.

Двухсекционное заднее сиденье, складывающееся в соотношении 60/40 обеспечивает дополнительные возможности для оптимизации перевозки грузов и пассажиров.

В автомобиле имеются специальные ниши для размещения таких предметов, как аптечка и знак аварийной остановки, а также фиксирующие элементы для багажных сеток. D-образные проушины, расположенные на полу позволяют вам зафиксировать груз, защищая не только пассажиров, но и сам багаж.

Дополнительно при презентации 3- и 5-дверного хэтчбека:

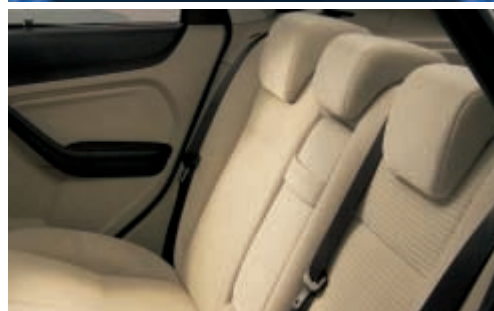
Самым значительным усовершенствованием является **самый большой в классе объем багажного отделения**, который увеличен с 350 до 385 литров (на 35 литров больше, чем у Golf V или новой Astra!). Этого удалось достичь в основном благодаря увеличению длины погрузочного пространства на 70 мм.

Высокое расположение задних фонарей обеспечивает более широкий проем двери багажного отделения на уровне порога, что облегчает загрузку крупногабаритных предметов – доступ к багажному отделению удобнее, чем у Golf V или новой Astra!

Дополнительно при презентации универсала и седана:

Универсал отличается более спортивным дизайном задней части кузова и обладает общим объемом багажного отделения 475 литров при использовании как компактного, так и полноразмерного запасного колеса.

Седан, обладая первоклассными и элегантными пропорциями классического седана, занимает лидирующее положение в классе по объему багажного отделения. При использовании полноразмерного



запасного колеса объем багажного отделения 4-дверной модели составляет 467 л

Покажите клиентам ручку для закрывания двери багажного отделения, закройте дверь и переходите к шагу 4:

Шаг 4 – сзади и сбоку от автомобиля.

Отступите от автомобиля.

Напоминающий купе дизайн указывает на высокие динамические характеристики и мощь Ford Focus нового поколения

В качестве дополнительного оборудования предлагается **Электронная Система Курсовой Устойчивости (Electronic Stability Programme – ESP) с Системой Контроля Экстренного Торможения (Emergency Brake Assist – EBA).**

Система EBA обеспечивает максимальное давление в тормозной системе и благодаря этому сокращает тормозной путь. Система ESP поддерживает устойчивость и контроль над автомобилем в экстремальных условиях, таких как плохая погода или дорожное покрытие. Обе системы повышают устойчивость автомобиля и уверенность при вождении.

Хорошее сцепление шин с дорогой и высокая устойчивость превращают вождение Ford Focus нового поколения в истинное удовольствие независимо от дорожных условий.

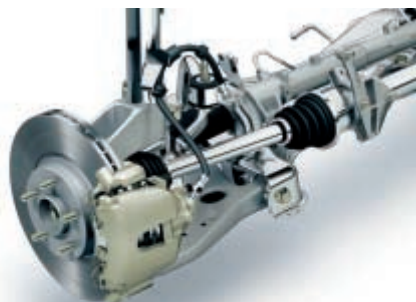
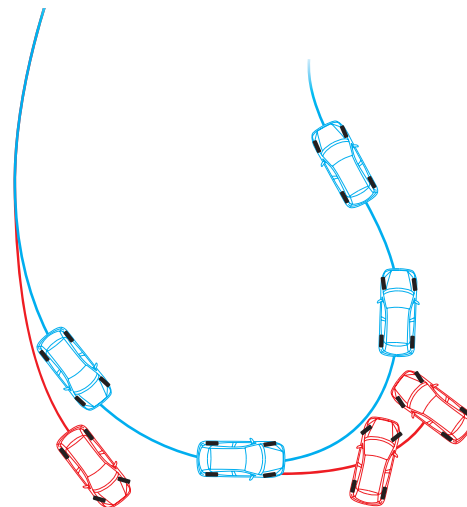
Несмотря на то, что Ford Focus нового поколения стал больше, жесткость его кузова стала на 10% выше, чем у первой модели Focus. Кузов был специально разработан для достижения оптимального баланса между показателями шума, вибрации и тряски (NVH), надежности, управляемости и безопасности. Например, о **безопасности:**

- **Каркас безопасности кузова**

Каркас безопасности кузова, изготовленный из стали высокой прочности и панелей переменной толщины, сваренных с помощью лазера, представляет собой «кокон», защищающий пассажиров.

- **Диагональные бруссы для защиты от бокового удара**

Эти бруссы, расположенные внутри дверей, также изготовлены из стали высокой прочности. Они сохраняют жесткость и обеспечивают пространство для выживания, предотвращая проникновение посторонних тел внутрь каркаса и перераспределяя энергию удара между окружающими элементами кузова.



- **Пути распространения энергии удара**

Специально рассчитанные элементы конструкции кузова предназначены для поглощения энергии удара.

- **Передние и задние сминаемые зоны, поглощающие энергию удара**

Специальные элементы, расположенные в моторном отсеке и багажном отделении, при столкновении деформируются предсказуемым и контролируемым образом, обеспечивая смещение жестких компонентов шасси под днище кузова, а не внутрь пассажирского салона. Это также позволяет избежать деформации элементов, находящихся под днищем автомобиля и сохранить целостность каркаса безопасности.

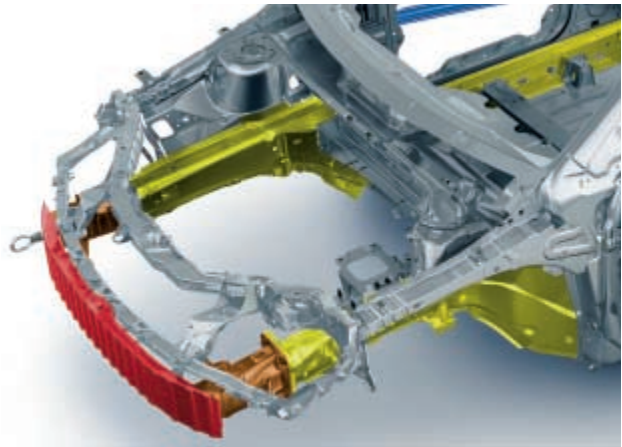
Конструктивная целостность в сочетании с Интеллектуальной Системой Безопасности (IPS) и высоким уровнем активной безопасности делают Ford Focus нового поколения безопасным автомобилем для водителя и пассажиров.

IPS представляет собой комплекс самых современных систем пассивной безопасности, которые взаимодействуют друг с другом, оптимизируя степень защиты пассажиров. Система IPS включает в качестве стандартного оборудования 1 полноразмерную **фронтальную подушку безопасности** водителя и в качестве опции 1 полноразмерную фронтальную подушку переднего пассажира и две «трехмерные» боковые подушки, встроенные в передние сиденья, а также **пиротехнические преднатяжители ремней безопасности** и **инерционные катушки с ограничителями усилия натяжения**.

Функции активной безопасности, то есть те системы, с которыми взаимодействует или контролирует водитель, облегчают вождение и позволяют снизить вероятность дорожно-транспортного происшествия.

Антиблокировочная Система Тормозов (ABS) с Электронной Системой Распределения Тормозных усилий (Electronic Brake force Distribution – EBD) предлагаются в качестве опции для Ford Focus нового поколения. Функционируя совместно, они сокращают тормозной путь и позволяют сохранить управляемость и устойчивость автомобиля при резком торможении независимо от степени загрузки автомобиля.

Предложите клиенту (клиентам) сесть на место водителя (и переднего пассажира) и переходите к шагу 5:



Шаг 5 – На месте водителя

Убедитесь в том, что ваш клиент находится на водительском месте. Объясните и покажите, как отрегулировать положение сиденья и рулевой колонки. Помогите клиенту подобрать наиболее комфортное положение.

Огромное внимание было уделено деталям внутренней отделки, чтобы интерьер салона полностью устраивал водителя. **Приборная панель и центральная консоль** как бы «перетекают» друг в друга и «обнимают» вас. Низкая посадка водителя усиливает ощущение безопасности и уюта; тем не менее, вместительность салона значительно увеличилась. Высота потолка первой модели Focus осталась неизменной, а ширина салона на уровне плеч увеличилась на 19 мм.

Расположение водителя относительно рулевой колонки, рычага переключения передач и педалей управления было оптимизировано для обеспечения высокого комфорта и уверенного вождения.

Вы можете заметить, что вентиляционные отверстия и панель аудиосистемы теперь расположены несколько выше. На самом деле, все органы управления были расположены таким образом, чтобы облегчить пользование ими и обеспечить более комфортную и безопасную обстановку для вождения.

Высококачественные материалы, которые не вызывают аллергии, были специально подобраны для обеспечения гармонии оттенка и фактуры. Например, «мозаичная» обивка внутренних панелей дверей обладает особой фактурой, а подпружиненные дверные ручки создают ощущение качества.

Большое внимание к деталям очевидно привзгляде на стыковку всех панелей. **Равномерность зазоров и качество подгонки панелей** создают впечатление роскоши. Линии, обозначающие расположение двух полноразмерных передних подушек безопасности, совершенно незаметны. Отделка всех внутренних панелей от пола до потолка приводит к тому, что ни одна металлическая панель кузова не видна изнутри. Такая высокая степень отделки обычно используется только для автомобилей большего размера класса «люкс».



Оборудование, подчеркивающее качество автомобиля, включает в себя систему интеллектуальной безопасности (IPS), систему центрального управления стеклоподъемниками и такие новые технологичные функции, как система управления автомобилем без ключа KeyFree*, технология беспроводной связи Bluetooth* и функция Голосового Управления Автомобилем* (*технологии будущего).



Приборная панель изготовлена из мягкого и приятного на ощупь материала, который обеспечивает безупречную компоновку различных функций, например, вентиляционных отверстий и переключателей.



Интерьеры различных вариантов комплектации отличаются не только материалом обивки сидений, но и большим количеством различных деталей:

— Trend

Спортивный характер этого варианта подчеркивают такие дизайнерские штрихи, как обтянутое кожей 3-х спицевое спортивное рулевое колесо с декоративными алюминиевыми элементами, центральная консоль с подлокотником и отделением для мелкого багажа, спортивные сиденья с увеличенными валиками, серебристые решетки вентиляционных отверстий с центральными металлическими вставками, алюминиевая окантовка циферблатов приборов и кнопка рычага стояночного тормоза.



— Ghia

Роскошный салон, обтянутое кожей 4-х спицевое рулевое колесо с декоративными алюминиевыми элементами, центральная консоль с подлокотником и отделением для мелкого багажа, алюминиевая окантовка циферблатов приборов и кнопка рычага стояночного тормоза, серебристые решетки вентиляционных отверстий с центральными металлическими вставками, передние напольные коврики и обтянутый кожей рычаг переключения передач с серебристой отделкой.



Аудиосистемы Sony, две модели системы спутниковой навигации и два варианта развлекательной системы для задних пассажиров позволят вам придать индивидуальность вашему Ford Focus нового поколения. Кроме того, предлагаются три уровня систем мобильной телефонной связи "hands-free". Два варианта включают **функцию Bluetooth*** и **технологии Голосового Управления***, которые позволяют без помощи рук и без проводов пользоваться аудиосистемой, телефоном, системой климат-контроля, развлекательной системой для задних пассажиров и навигационной системой. (*технологии будущего)



Как вы можете убедиться сами, внимание к деталям и первоклассное качество видны и ощущаются в каждой детали автомобиля.

Однако одну из характеристик Ford Focus нового поколения вы не сможете почувствовать и оценить до тех пор, пока не сядете за его руль – насколько этот автомобиль бесшумен и утончен. Уровень шума, проникающего в салон Ford Focus нового поколения, стал еще ниже, чем у первой модели Focus. Такой уровень утонченности и совершенства обычно можно ожидать только от автомобилей большего размера и марок класса люкс, таких как VW Passat и BMW 3-й серии.

Этот автомобиль обладает еще многими качествами, которые повышают уверенность водителя, но для того чтобы их оценить, необходимо их испытать. Просто сидя на месте водителя, вы не можете понять, каким образом Ford Focus нового поколения развил и усилил ходовые качества первой модели Focus.

Пробная поездка: в то время как тщательно подготовленная и построенная презентация на один шаг приближает вас к заключению сделки, необходимо помнить, что клиенты смогут в полной мере испытать и оценить ходовые качества Ford Focus нового поколения только благодаря пробной поездке. Исключительно важно, чтобы все клиенты сами испытали эти качества, а не просто выслушали ваш рассказ о них.

Предложите вашим клиентам полностью осмотреть автомобиль, пока вы заканчиваете приготовления к пробной поездке.



40-минутная презентация

Заключение сделки

Средний процент заключения сделок в автомобильной промышленности составляет менее чем 10%. Иными словами, большинство продавцов общаются с 10 потенциальными клиентами, прежде чем заключить одну сделку – это большая и трудная работа, но если вы приложите усилия, тогда заключить сделку становится легче.

Заключить сделку легко

Эра грубого напора на клиента закончилась. Успешные продавцы общаются с клиентами, чтобы помочь им купить «правильный» автомобиль. Хотя мы признаем, что все покупатели, безусловно, отличаются друг от друга, и к каждому из них требуется свой индивидуальный подход, существует ряд основополагающих правил, следование которым значительно облегчает завершение сделки:

- **Время:** уделяйте своим клиентам необходимое время. Не торопите их и используйте это время, чтобы выслушать клиентов и понять их потребности.
- **Умение задавать вопросы:** используйте наводящие вопросы для выяснения «истинной» информации. Вопросы, начинающиеся со слов «что», «когда», «почему», «как» или «кто», вызывают подробные описательные ответы. «Закрытые» вопросы (вопросы, требующие ответа «да» или «нет») покажут вашим клиентам, что вы слушаете их. Это поможет вам и вашим клиентам выявить их потребности. Правильно задаваемые вопросы помогут создать у клиента чувство потребности, и их необходимо использовать в течение всего времени общения с клиентами.
- **Знание продукта:** оно заключается не в том, насколько много вы знаете, а в способности выбрать и правильно представить именно те характеристики и функции, которые непосредственно удовлетворяют потребности и желания вашего клиента. Тщательно продуманная и систематизированная презентация, а также пробная поездка помогут вам представить и продемонстрировать те функции, которые привлекут большинство ваших клиентов. Используйте персонализированное описание преимуществ автомобиля для создания эмоциональной склонности к его приобретению.
- **Ответы на возражения:** чем выше ваша квалификация, тем меньше будет возражений. Никогда не пытайтесь спорить с клиентом напрямую. Примите возражения к сведению и используйте соответствующую технику вопросов для выяснения того, чего в действительности хочет ваш клиент.
- **Техника ведения переговоров:** целью переговоров является естественное заключение сделки благодаря созданию ситуации «выигрываешь ты – выигрываю я». Ваше умение вести переговоры зачастую более важно, чем тот предмет, который вы обсуждаете. Независимо от вашей техники, вы должны уметь различать «сигналы о готовности к покупке», знать, какие параметры вы должны обсудить, и уделять необходимое время для доверительных переговоров.
- **Заключение сделки:** если вы не зададите прямой вопрос, то вы никогда не придете к завершению сделки. Если вы следовали этим основным правилам, то задать клиенту вопрос о готовности купить автомобиль будет естественным завершением процесса.

Помните: заключить сделку совсем не трудно, если вы приложите к этому усилия!

Резюме:

Чтобы максимально повысить вероятность покупки при работе с каждым клиентом, исключительно важно:

- Полностью выявить и понять потребности и желания клиента.
- Представить те функции и преимущества, которые удовлетворят индивидуальные требования конкретного клиента к его будущему автомобилю.
- Полностью объяснить и продемонстрировать клиенту все функции и преимущества автомобиля.
- Предлагать каждому клиенту совершить пробную поездку, чтобы испытать высочайшие ходовые качества Ford Focus нового поколения.
- Выделить достаточное время на процесс передачи автомобиля, чтобы полностью объяснить и продемонстрировать клиенту новые технологичные функции.