

# PROJECT

## ROAD MAP



### Project planning



Afstemmen van de project details en –planning en klantcontact variant



### Project informatie & bel script



Het bel team verzorgt het klantcontact en registreert op het CARMEN portal



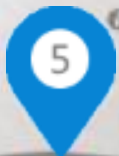
### Start opvolging door CARMEN



### Project kick-off bij CARMEN

Coaching & monitoring

Rapportage & feedback



### Showroom bezoek & offerte traject



Rapportages zijn realtime inzichtelijk. Dit maakt snelle feedback mogelijk



Persoonlijk klantcontact wordt door de opdrachtgever overgenomen



### Eindrapportage & evaluatie

088 376 78 78

info@carmenautomotive.nl

www.carmenautomotive.nl



In fase 5 gaat het klantcontact over naar de opdrachtgever. We geven hieronder enkele tips.

### Soorten prospects

1. 'Not now'-prospect: Niet geïnteresseerd op korte termijn, maar (mogelijk) wel op middellange termijn. Dus verder opvolgen; nu zaaien om op termijn te oogsten;
2. Prospect: Er wordt interesse getoond, dus er is een verkoopkans;
3. Hot prospect: Er wordt actieve interesse getoond en de kans op succes is aannemelijk!

### Tips van CARMEN

1. Bereid het showroombezoek / de proefrit goed voor:
  - Reserveer voldoende tijd om de prospect te ontvangen / te woord te staan;
  - Zorg dat de betreffende demo beschikbaar is. Niets is zo vervelend als de prospect niet kan rijden in de auto waarin hij / zij geïnteresseerd is.
2. Zorg voor een 'warm bad':
  - Je hebt maar één kans voor een eerste indruk. Zorg ervoor dat alles spik en span is én dat de prospect merkt dat hij / zij welkom is;
  - (H)erken de prospect: maak duidelijk dat je begrijpt in welke fase de prospect zit t.a.v. de evt. aankoop van een nieuwe auto. Dus niet te snel 'op een handtekening jagen';
  - Vraag naar de (koop)motieven en zorg ervoor dat je de behoeftes van de prospect begrijpt. Alleen dan kun je de prospect voorzien van goede adviezen;
  - Zorg voor een leuke proefritroute door de omgeving. Bijvoorbeeld inclusief een waardebon voor koffie met gebak onderweg;
  - Geef een duidelijke uitleg over de auto vóóordat de prospect gaat rijden;
  - Bedank voor het bezoek en geef een leuke attentie mee.
3. Maak concrete afspraken en volg op:
  - Verzamel relevante (contact)gegevens;
  - Probeer altijd een offerte mee te geven;
  - Vraag wanneer je weer contact mag opnemen;
  - Volg dit altijd op!