



Λιπαντικά BP – Εξυπηρέτηση πελατών

Καλώς ήρθατε! Η ενότητα αυτή καλύπτει τα εξής σημεία:

- Βοηθώντας τους πελάτες σας να εστιάσουν στα λιπαντικά
- Κατανοώντας τη δική τους οπτική γωνία
- Μαθαίνοντας τι έχει σημασία για αυτούς
- Ξεπερνώντας τυχόν αντιρρήσεις

Εξυπηρέτηση πελατών



Μπορεί να μην είναι και πολύ εύκολο να βοηθήσετε τους πελάτες σας να κατανοήσουν τα λιπαντικά. Οι πολλές τεχνικές πληροφορίες ενδέχεται να τους μπερδεύουν, ενώ οι περισσότεροι πελάτες δεν θέλουν ή δεν χρειάζεται να ξέρουν την κάθε μικρή λεπτομέρεια.

Επομένως, πώς μπορούμε να κάνουμε τα πράγματα όσο το δυνατόν πιο ξεκάθαρα, εξηγώντας παράλληλα τα πλεονεκτήματα στους πελάτες μας;

Βοηθώντας τους πελάτες σας να εστιάσουν στα λιπαντικά



- Συχνά, οι πελάτες γνωρίζουν πολύ λίγα πράγματα σχετικά με τα λιπαντικά ή δεν ενδιαφέρονται και ιδιαίτερα για αυτά. Μπορείτε να τους βοηθήσετε να κατανοήσουν περισσότερο πόσο σημαντικά είναι τα λιπαντικά για την υγεία και την απόδοση του κινητήρα τους – χρησιμοποιήστε απλά τις πληροφορίες και τις συμβουλές αυτής της παρουσίασης.





Κατανοώντας την οπτική γωνία των πελατών

- Τι χρειάζονται οι πελάτες για να διατηρούν τους κινητήρες τους υγιείς;
- Αν ήσασταν εσείς πελάτης, τι θα σας έπειθε να δώσετε προσοχή και να αναλάβετε δράση;
- Τι αντιρρήσεις θα είχατε;





Τι έχει σημασία για τους πελάτες;

- Οι πελάτες δεν αγοράζουν προϊόντα ή υπηρεσίες
- Αγοράζουν αυτό που μπορεί να **κάνει** το προϊόν ή η υπηρεσία για αυτούς
- Να χρησιμοποιείτε τη φράση «που σημαίνει ότι» για να μετατρέπετε κάποιο χαρακτηριστικό σε πλεονέκτημα για τον πελάτη
– για παράδειγμα:

«Αυτό είναι προϊόν χαμηλού ιξώδους» (= χαρακτηριστικό)

«που σημαίνει ότι»

«το λιπαντικό κυκλοφορεί στον κινητήρα σας πιο γρήγορα κατά την εκκίνηση, μειώνοντας έτσι τη φθορά του κινητήρα... (= πλεονέκτημα)



Ξεπερνώντας τις αντιρρήσεις των πελατών

Τι μπορεί να πουν οι πελάτες;

- «Δεν έχω χρόνο για να ελέγχω τα λιπαντικά μου»
- «Θα το σκεφτώ»
- «Είναι πολύ ακριβό!»

Τι μπορείτε να απαντήσετε εσείς;

«Όντως, θα σας πάρει λίγα λεπτά για να ελέγξετε τα λιπαντικά σας αλλά αν αφιερώσετε λίγο χρόνο για να το κάνετε, τότε μπορείτε να είστε βέβαιοι ότι ο κινητήρας σας λιπαίνεται καλά κι έτσι μειώνεται η εσωτερική τριβή του, γεγονός που αυξάνει την οικονομία σε καύσιμα και την απόδοση του κινητήρα».

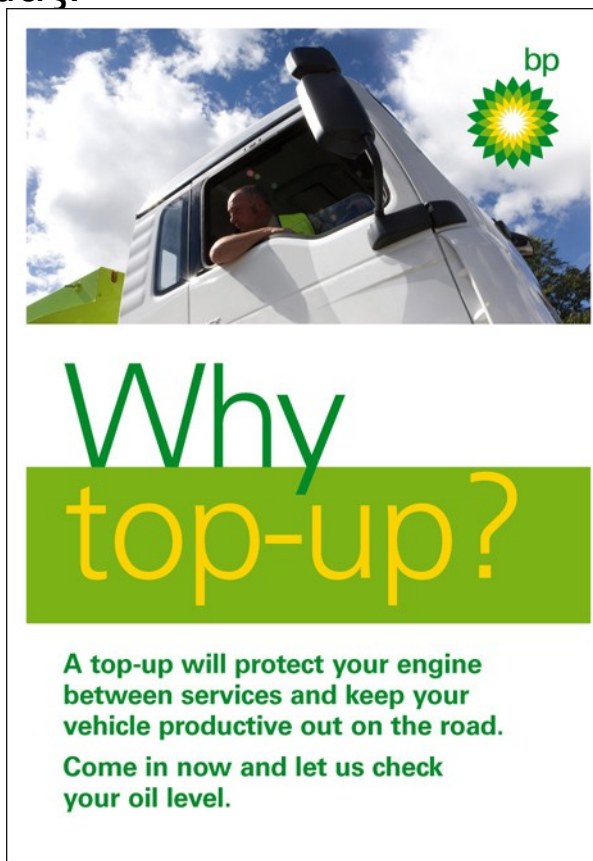
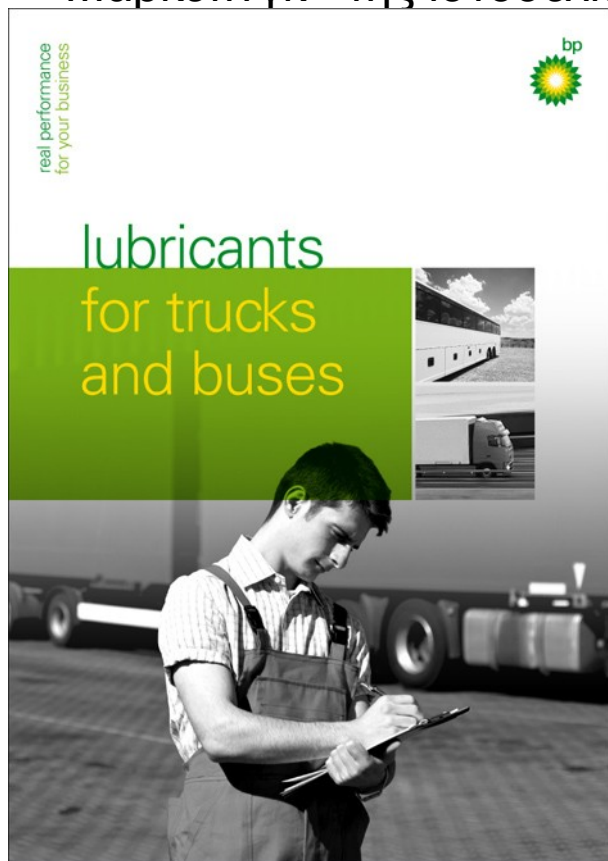
«Όντως, θα σας πάρει λίγα λεπτά για να ελέγξετε τα λιπαντικά σας, αλλά σκεφτείτε το κόστος και την απογοήτευση που θα έχετε αν η έλλειψη λιπαντικών προκαλέσει κατάρρευση κάποιου μέρους του κινητήρα – ή ακόμη αν κολλήσει ο κινητήρας...;»

Ενημερώστε τους πελάτες σας σχετικά με το πώς μπορείτε να τους βοηθήσετε, δώστε τους κάποια λύση και ρωτήστε τους: «Αν μπορούσα να... θα ήσασταν ικανοποιημένοι ώστε να...;»

Δεν χρειάζεται να τα κάνετε όλα μόνοι σας



- Παράδειγμα υλικών πληροφόρησης
- Για περισσότερα παραδείγματα, επισκεφθείτε την ενότητα «Υλικά Μάρκετινγκ» της ιστοσελίδας μας.



Να θυμάστε ότι



Δεν είναι όλα τα λιπαντικά ίδια

Η χρήση του κατάλληλου λιπαντικού υψηλής ποιότητας μπορεί σε σημαντικό βαθμό:

- Να επιμηκύνει τη διάρκεια ζωής του κινητήρα
- Να βελτιώσει την απόδοση
- Να μειώσει το κόστος για τους πελάτες σας

**Πολύ απλά...μπορείτε να βοηθήσετε
τους πελάτες σας να κατανοήσουν
την αξία των λιπαντικών και να κάνουν
την κατάλληλη επιλογή για το όχημά τους**





Σας ευχαριστούμε πολύ!

Ελπίζουμε να σας άρεσε αυτή η παρουσίαση. Τώρα που διαθέτετε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε σχετικά με την ανάπτυξη, τις χρήσεις και τα πλεονεκτήματα των λιπαντικών, μπορείτε να μεταδώσετε τις γνώσεις αυτές στους πελάτες σας.

Αν έχετε περαιτέρω ερωτήσεις, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

Καλέστε στο: 2313 080593

Στείλτε email στο: Stratos.Andreoglou@bp.com