

青字はBEV車に関する内容です。

プロセス	項目	アクション		確認
アプローチ	身だしなみ・立ち振る舞い	1	礼儀正しく、快活で好感が持てるお出迎えができて、お客様に良い第一印象を与える。	
		2	清潔感のある身だしなみで、好感の持てる挨拶、立ち振る舞いをする。	
		3	常に明るく、笑顔を保つ。	
	気配り・配慮	4	「いらっしゃいませ」の後の二言目で、お客様の状況に合わせて気配りの言葉を伝える。	
		5	身近な話題からお客様とのコミュニケーションをはかる。	
		6	お客様が興味・関心のあることを会話の中からつかむ。	
	熱意	7	アイコンタクトやボディランゲージを上手く活用して、お客様にペーシングをする。	
		8	お客様の考え方や感情に合わせて、お客様にペーシングをする。	
		9	お客様の話題に対して興味を持ち、お客様に質問をしながら会話をする。	
ニーズの確認	共感による傾聴	10	お客様の話に真摯に耳を傾ける。お客様の言葉を遮らない。	
		11	お客様の感じ方、考え方を理解して、共感する。	
		12	お客様の言葉を自分の言葉に置き換え、さらにお客様の気持ちも言葉にする。	
	情報収集・ニーズ把握	13	現状の満足点・不満点を聞き出す。	
		14	様々な角度から、お客様のクルマ選びのポイントを明確にするために具体的に質問する。	
		15	お客様の自宅は戸建てか集合住宅かを確認した上で、BEVに関するご不安をお聞きする。	
		16	お客様のクルマの普段の使い方、月間の走行距離を確認する。	
		17	お客様のニーズの背景・理由、過去の経験などの情報をお聞きしながら、お客様のニーズを確認する。	
商品説明	ニーズを満たす情報の提供	18	お客様のニーズに合わせた、特徴を選択する。	
		19	お客様が理解しやすく、イメージしやすい言葉を使って説明する。	
		20	お客様のライフスタイルや使用用途に合わせた利点を伝える。	
		21	家庭用充電器の設置、アプリを使って充電スポットと充電認証カードの活用に関する情報を提供する。 (ガイドブック参照)	
		22	BEVの航続距離をのばす運転のコツを伝える。(e-Learning:チャプター 3 を参照)	
	プレゼンテーション	23	一方的な説明にならず、質問を入れながらお客様とコミュニケーションをとる。	
		24	お客様がプレゼンテーションの内容を理解しているかを確認する。	
		25	商品説明をサポートするツール（iPad・装備比較システムなど）を使う。	
		26	戸建のお客様には家庭用充電器設置をお勧めし、お客様の普段の使い方に合わせて充電方法と メリットを説明をする。	
		27	家庭用充電の場合、電気代の目安を説明する。(ガイドブックを参照)	
		28	集合住宅のお客様には充電認証カード利用をお勧めし、お客様の普段の使い方に合わせて充電方法と メリットを説明をする。	
試乗	試乗	29	試乗車は毎日、事前に充電量をチェックしておく。(最低80%充電し、充電ケーブルは積載しておく)	
		30	走行シーンに合わせて、3種類の運転モードを体験していただく。(ガイドブック参照)	
		31	BEVの特徴(加速、回生ブレーキの効き方、静粛性)をアピールする。(ガイドブック参照)	
		32	店舗で充電の仕方を説明する。	
クロージング	見積もり	33	査定額は、納得感のあるように伝える。	
		34	見積書の内容をお客様と共に確認をしながら説明をする。	
		35	充電器設置の場合、(株)JMサービスのHP（https://www.matabee.com/service/evc/）を紹介、 サポートすることを伝える。	
		36	充電認証カードの申し込みの場合、申し込みからカード到着まで1か月かかることを説明する。	
		37	パケットFIAT、FIAT ECO PLANの特徴と相違点を説明する。	
		38	BEV購入に関する補助金（地方自治体）、税制優遇について説明する。	
	お客様の心配事の対処	39	お客様の購入することに対しての不安な気持ちを、肯定して受け入れる。	
		40	傾聴と共感を行ないながら、ネックの深堀りをしてお客様の「真のネック」を確認する。	
		41	解決策を提案して、ネックが解決されたことを確認して、他に不安点がないか聞き出す。	
	購入決断の誘導	42	購入意思の確認をして、テストクロージングを行なう。	
納車前	準備	43	お客様の言動・表情・動作などでバイイング・シグナルを見逃さない。	
		44	バイイング・シグナル後、お客様の背中を押せるようなセールストークをおこなう。	
		45	納車日を設定する際に、戸建のお客様には自宅充電器設置の場合工事完了を確認する。	
		46	納車日を設定する際に、集合住宅のお客様には充電認証カードの到着を確認をする。	
納車	納車説明	47	余裕を持って、車両チェック及び必要書類の確認を行なう。	
		48	バッテリーが100%充電されていること、充電ケーブル搭載を確認する。	
		49	乗車/スケジュール充電及び充電デモンストレーションをする。(ガイドブック参照)	
		50	スマートフォンのペアリング（Apple/Andoridとの接続等）とADASに関する説明をする。 (ガイドブック参照)	
納車後フォロー	お客様のご不明点や質問 に対する対応	51	クルマが動かない場合、車両のけん引は出来ないため車両運搬車にて移動することを説明する。 (取説：車両本編6-24参照)	
		52	パケットFIATもしくはFIAT ECO PLANについて、留意点を説明する。	
		53	納車後 2 営業日後、フォローアップコールをして、お客様のご不明点や質問に対応する。	
		54	納車時に説明ができなかった内容を電話、オンラインや対面で説明する機会を作る。	
		55	納車直後の連絡に加え、少なくとも年間3回以上のお客様とのコンタクトをスケジュールリングする。	