

## Protocolo de recepción

### Texto para una persona sola que acude al piso de ventas

Bienvenido a **Distribuidor Ford** mi nombre es **María Guadalupe**

Es un gusto atenderle, e informarle de nuestra nueva gama de vehículos y su desarrollo en tecnología de seguridad, manejo y confort se sorprenderá con nuestro nuevo concepto de prueba de prueba de manejo

¿que auto es el que desea manejar?

para pedir que se lo preparen \*1

contamos con vehículos compactos , familiares SUV's y de carga

cliente---- busco una camioneta

muy bien en un segundo su asesor de compra lo atenderá

llamar al asesor o conducir al cliente hasta el asesor

a quien tengo el gusto de anunciar?

cliente---- Armando Zepeda

algún titulo? Lic. Ing. Dr. Etc. A partir de ese momento hablarle por su titulo y apellido Su correo electrónico es?

si claro ABCDE@ ZYX.com

no tengo

y un teléfono

si da un celular

obtener un segundo teléfono diciéndole

o si gusta darme un teléfono fijo de su oficina o casa para que sea mas cómoda la forma de atenderle personalmente

si da un fijo preguntar si es de casa u oficina

obtener un segundo teléfono diciéndole

algún celular para que sea mas rápida la forma de comunicarnos

ofrecer servicios de cortesía café, agua, refrescos, galletas, amenidades como internet, sala infantil etc.

### Texto para cliente que acude con acompañantes al piso de ventas

Bienvenidos a **Distribuidor Ford** mi nombre es **María Guadalupe** Saludar de mano a todos los acompañantes aplicar protocolos de recepción

Es un gusto atenderle, e informarle de nuestra nueva gama de vehículos y su desarrollo en tecnología de seguridad, manejo y confort se sorprenderá con nuestro nuevo concepto de prueba de prueba de manejo

¿que auto es el que desea manejar?

para pedir que se lo preparen \*1

contamos con vehículos compactos , familiares SUV's y de carga

para preparárselo mientras un asesor de compra le asesora

a quien tengo el gusto de anunciar?

cliente---- armando Zepeda

algún titulo? A partir de ese momento hablarle por su titulo y apellido Su correo electrónico es?

si claro ABCDE@ ZYX.com

no tengo

y un teléfono

si da un celular

Pedir un segundo teléfono diciéndole

o si gusta darme un teléfono fijo de su oficina o casa para que sea mas cómoda la forma de atenderle personalmente

si da un fijo preguntar si es de casa u oficina

Pedir un segundo teléfono diciéndole

algún celular para que sea mas rápida la forma de comunicarnos

\*1 texto obligatorio

Ambiente de la sala de exhibición	imagen del personal	Recepción del cliente
Mantener los requerimientos básicos de representación en el mercado en instalaciones en sala de exhibición	Tener un código de vestimenta e imagen del personal	El texto y diálogos de bienvenida debe dar por hecho que el cliente desea manejar un vehículo y omitir la pregunta "en que puedo ayudarle"
Si se cuenta con música ambiental el volumen debe ser moderado que no impida escuchar al cliente	Portar gafete o identificador a la vista del cliente	Al dar por hecho que realizara la prueba de manejo el cliente percibe que está es la nueva forma de trabajar en Ford