



# Experiencia de Manejo

## Antes de la prueba de manejo

Distribuidor

- Procesos: agenda de citas y previas
- Sala de exhibicion limpia.
- Disponibilidad de vehiculos
- Sistemas de prospeccion

Asesor

- Asegurarse que el vehículo este en condiciones de realizar la prueba de manejo: limpio, con gasolina e identificado .



## Durante la prueba de manejo

Prueba de Manejo FORD

- Transmitir sentimientos y crear expectativas sobre el automovil antes de la prueba de manejo..



Distribuidor

- Herramientas de prospeccion.
- Herramientas visuales.
- Ruta prueba de manejo (prueba dinamica)



Asesor

- Descubrir las necesidades del cliente.
- Provocar emociones, entregar la llave al cliente y experimentar desempeño del auto.
- Apoyarse en guia visual y hoja de instrucciones.



## De regreso al distribuidor

Distribuidor

- Herramientas audiovisuales.
- Servicio de cortesia (agua,refresco, cafe, internet)
- Cotizador/comparador.

Asesor

- Compartir la experiencia de manejo y reafirmar las emociones y experiencias con el cliente





# Experiencia de Manejo

## Tips:

- Tener los vehículos demo: limpios y con gasolina
- Llamarle al cliente 10 minutos antes de que llegue a la cita.
- Llamarle al cliente por su nombre cuando llegue al distribuidor (con cita).
- Recepcionista recibe con un: buenos días, tardes etc. ¿Qué auto desea manejar el día de hoy?
- Recepcionista agiliza el trámite de salida para realizar la prueba demo (reducción de tiempo).
- No dejar que la prueba de manejo sea opcional o dejarla para después de la cotización y/o prueba estática, preguntar al principio para que recepción ejecute los trámites de salida mientras el cliente es atendido por un asesor (servicios cortesía).
- Ruta de prueba de manejo “demostración dinámica”.
- Al conducir el cliente (explicarle la complejidad y tipo de pruebas que se realizaran).
- En el momento de la prueba dar toda la confianza al cliente para que realice las pruebas de manejo.
- Se deben demostrar todo el equipamiento tecnológico que apoyan al mejor manejo que tenga cada vehículo como: auto-park, my key, preservación de carril.

