

NE RATEZ AUCUNE OCCASION!

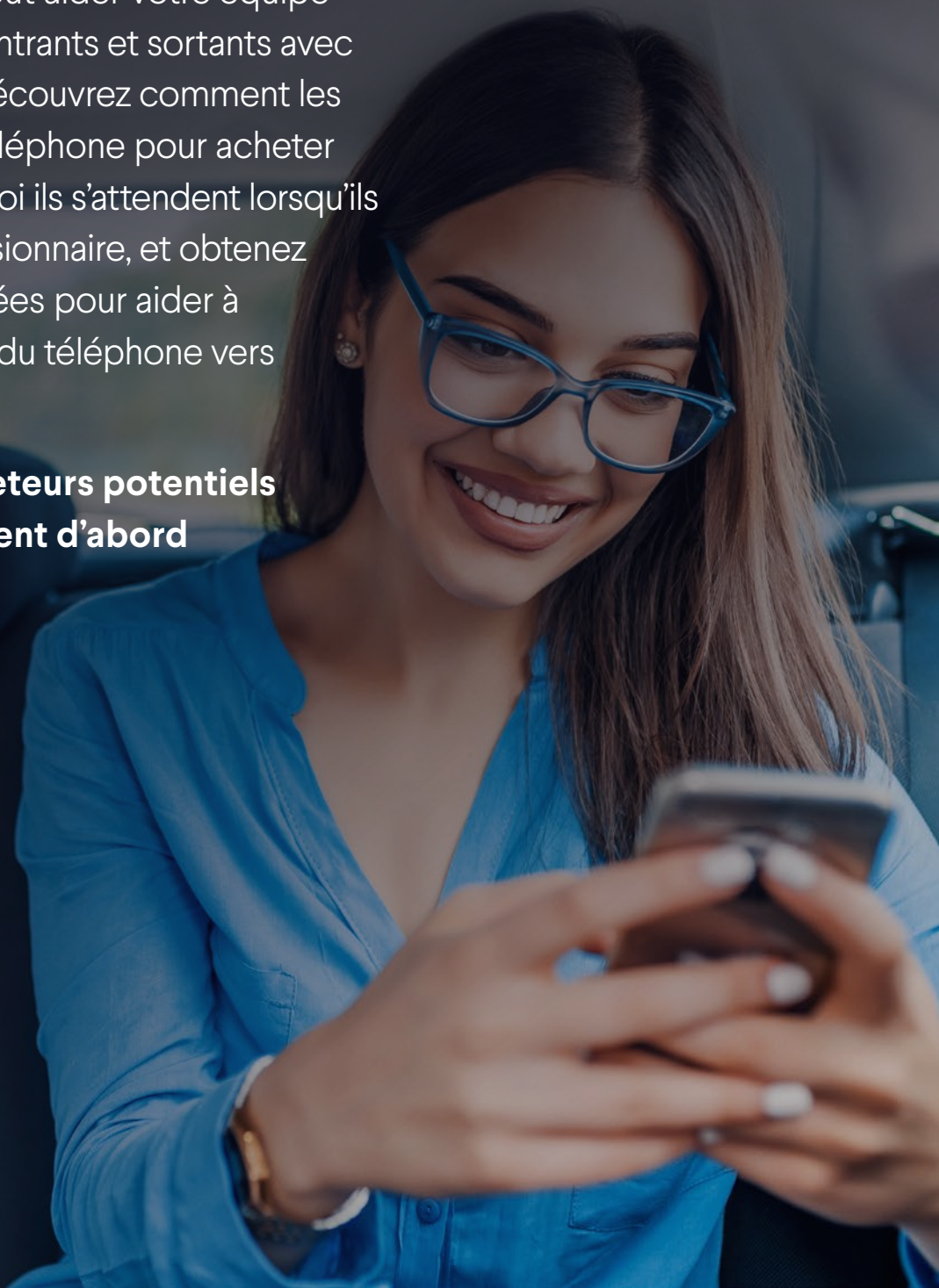
Découvrez comment maximiser
les appels et augmenter vos ventes



Vos acheteurs potentiels sont au bout du fil

Lorsque les acheteurs appellent votre concession, ils ont fait leur recherche en ligne et sont prêts à acheter. Kijiji Autos peut aider votre équipe à optimiser les appels entrants et sortants avec les clients potentiels. Découvrez comment les prospects utilisent le téléphone pour acheter des véhicules et ce à quoi ils s'attendent lorsqu'ils appellent votre concessionnaire, et obtenez des techniques éprouvées pour aider à déplacer les prospects du téléphone vers votre salle d'exposition.

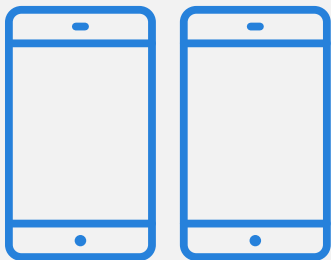
Près de 40 % des acheteurs potentiels sur Kijiji Autos appellent d'abord à la concession.



Chaque acheteur potentiel compte

Selon une étude menée par Kijiji Autos et Car Wars, le spécialiste de la gestion des relations avec la clientèle dans la vente automobile, 37 % des acheteurs potentiels de la plateforme Kijiji Autos proviennent d'appels téléphoniques. Le 63 % restant provient de courriels. Même si le commerce électronique a bouleversé l'industrie automobile, le téléphone reste votre meilleur outil pour conclure des ventes. En améliorant l'expérience téléphonique de vos clients, vous pourrez augmenter facilement vos taux de conversion.

Presque tous vos acheteurs utilisent un téléphone cellulaire



2x

plus de personnes qui ont contacté une entreprise au cours du dernier mois l'ont fait en effectuant un appel téléphonique plutôt qu'en soumettant un formulaire en ligne à partir de leur mobile.

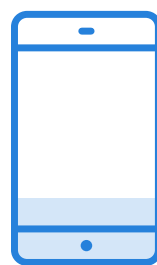


66 %

ont contacté une entreprise par téléphone, comparativement à 22 % par les médias sociaux.

La réussite des ventes par téléphone dépend de la qualité de l'expérience téléphonique

Le moyen le plus rapide de perdre un bon acheteur potentiel est de le mettre en attente au téléphone ou de le transférer à la messagerie vocale. En effet, 49 % des clients affirment que les délais d'attente prolongés constituent l'un de leurs principaux irritants. C'est pourquoi il est important de transférer les clients téléphoniques à la personne de votre équipe qui pourra le mieux répondre à leurs questions, gagner leur confiance et les persuader de prendre un rendez-vous.

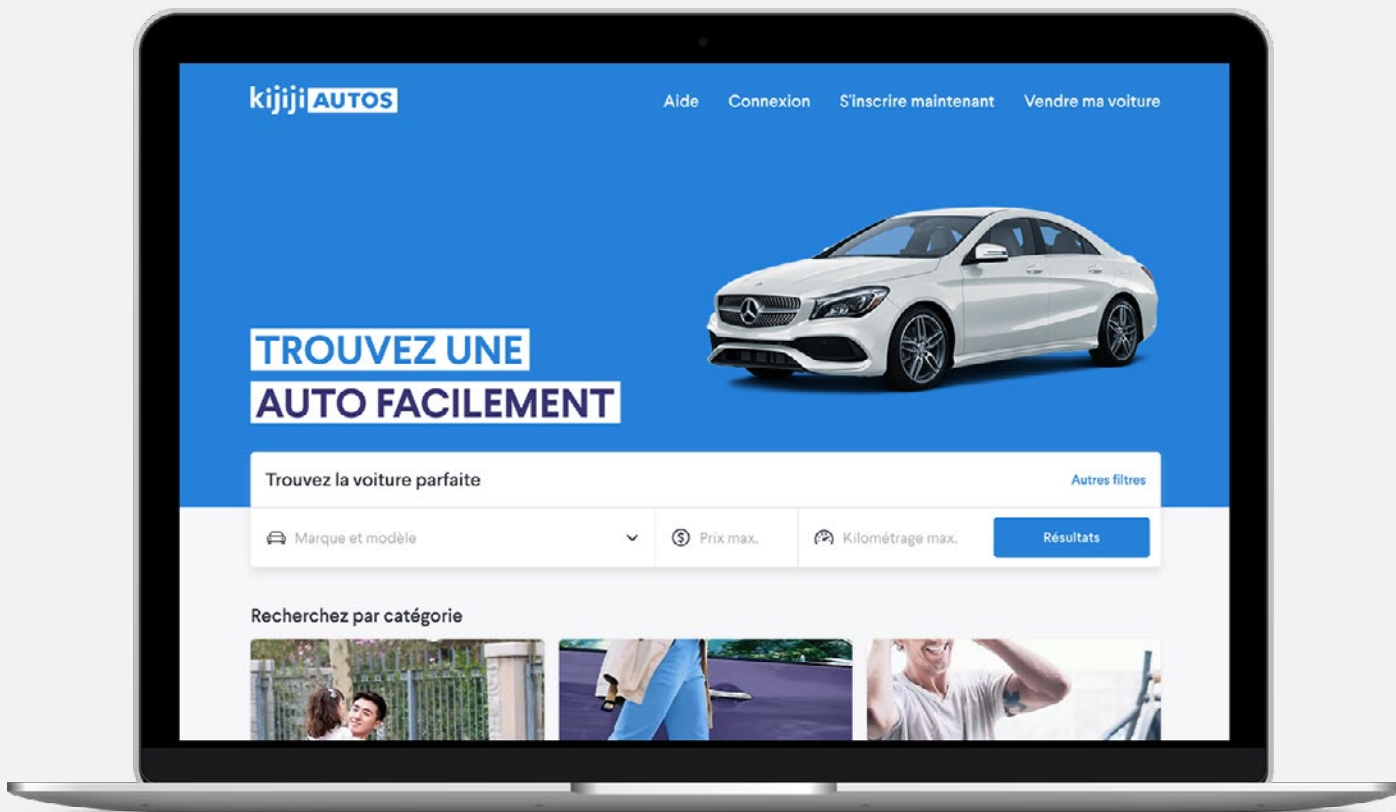


25%

des clients dont l'appel est mis en attente raccrochent en moins de 30 secondes.

En savoir plus sur la personne qui appelle

Sur Kijiji Autos, il est facile d'améliorer les compétences téléphoniques de votre équipe. Votre forfait Kijiji Autos inclut l'outil Suivi des appels, conçu par Car Wars. Vous obtenez un numéro de téléphone unique, que vous pouvez appliquer à tous vos stocks sur Kijiji. Ensuite, le Suivi des appels enregistre, identifie et archive les appels, vous permettant de recueillir des données sur vos acheteurs potentiels et la façon dont votre équipe de vente gère les interactions téléphoniques.



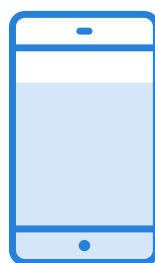
Une meilleure étiquette téléphonique signifie plus de ventes

Lorsqu'un acheteur potentiel appelle votre concession, il veut savoir s'il peut vous faire confiance. Si vous lui offrez une expérience téléphonique positive, il sera plus enclin à faire un achat chez vous.



Vos clients sont à portée de main

Avec Kijiji Autos, il est plus facile pour les acheteurs potentiels de vous contacter. Tous les forfaits Affaires de Kijiji Autos incluent un bouton d'appel toujours à l'écran sur votre Page revendeur et vos annonces permettant aux acheteurs d'appeler directement votre concession. Lorsqu'un client clique sur Appeler dans l'annonce d'un véhicule neuf ou d'occasion, son appel est connecté à Kijiji Autos à l'aide de votre numéro de Suivi des appels.



73%

Selon Car Wars, 73 % des acheteurs potentiels qui appellent l'équipe de vente d'un concessionnaire prévoient faire un achat.

Suivez votre performance et vos gains grâce à Kijiji Autos

Le suivi des appels enregistre et stocke les appels téléphoniques pendant un an, ce qui permet de vérifier facilement les performances de votre équipe et de trouver des opportunités de coaching. De plus, le Suivi des appels enregistre les détails des appels, les numéros entrants et la durée des appels pour vous permettre d'établir le profil de vos clients et de votre performance de vente.



Améliorez les compétences téléphoniques de votre équipe avec CRISP, de Car Wars

Du personnel de première ligne à votre équipe de vente, chaque personne a un rôle à jouer dans la gestion des appels des clients potentiels. En tant que partenaire canadien exclusif de Car Wars, Kijiji Autos offre l'accès à CRISP, la méthode de Car Wars permettant d'améliorer la gestion des appels. Ce cadre aidera votre équipe à développer ses compétences de gestion des appels et à maîtriser l'utilisation du téléphone.

Voici comment ça fonctionne

Établissez le contact	Lancez l'invitation	Passez à l'action	Poursuivre
Mettez les appelants en contact avec un agent qualifié. Ne les laissez jamais tomber.	Fournissez la réponse souhaitée et invitez le client à passer à l'action.	Convenez d'une date et d'une heure précises et confirmez par un rappel.	Contactez les clients établis et les nouveaux acheteurs potentiels, récupérez les appels abandonnés et sauvez les occasions ratées.
Les acheteurs potentiels s'attendent à ce qu'une personne qualifiée prenne rapidement leur appel pour répondre à leurs questions et à leurs besoins.	Une fois qu'un acheteur a indiqué son intérêt à acheter ou à louer un véhicule, le gestionnaire de l'appel a deux objectifs essentiels : <ul style="list-style-type: none"> • Créer des émotions positives à l'idée de posséder un véhicule en écoutant les besoins du client et en partageant de l'information sur l'auto. • Offrir au client la possibilité de passer à l'action en l'invitant à la concession pour voir le véhicule. 	Voici deux éléments clés à retenir en fixant un rendez-vous : <ul style="list-style-type: none"> • Créer la vision de la visite dans l'esprit de votre client. • Obtenir la confirmation verbale ou écrite de la date et de l'heure du rendez-vous. En aidant un client à visualiser l'expérience, vous transformez un achat sérieux en quelque chose d'amusant et d'excitant.	Il faut en moyenne huit appels pour parler de nouveau à un client au téléphone. Il est donc essentiel de déployer des efforts bien définis pour rappeler les clients et conclure des ventes.

Misez sur votre service à la clientèle

Kijiji Autos est une excellente source d'acheteurs potentiels, et près de la moitié d'entre eux contactent votre concession par téléphone. Ainsi, le moyen le plus facile et rapide d'augmenter immédiatement vos revenus est simplement d'améliorer votre gestion des appels. Votre forfait Kijiji Autos vous offre tout ce dont vous avez besoin pour vous aider à améliorer vos compétences téléphoniques et à augmenter vos revenus.

Pour obtenir plus d'information, contactez votre représentant Kijiji Autos. Pour en savoir plus sur CRISP, consultez le site de Car Wars à l'adresse carwars.com.

La source : Étude de données d'AutoCanada, Car Wars et Kijiji Autos, 2019.

kijiji
AUTOS