



LeasePlan

Επικοινωνία και εμπιστοσύνη στη διάρκεια του COVID

Sales in Action! 2020

Naya Loukrezi | Marketing Manager | LeasePlan Hellas



COVID(ification)



Μία πρωτόγνωρη κατάσταση

- Εξ αποστάσεως εργασία, η νέα πραγματικότητα
- Test εμπιστοσύνης για τους πελάτες



Στόχος

- Να είμαστε παρόντες
- Να βοηθήσουμε τους πελάτες μας να νοιώσουν ασφάλεια σε ένα δευτερεύον αλλά σημαντικό θέμα



ΗΣΟΥΝ ΠΑΡΩΝ;



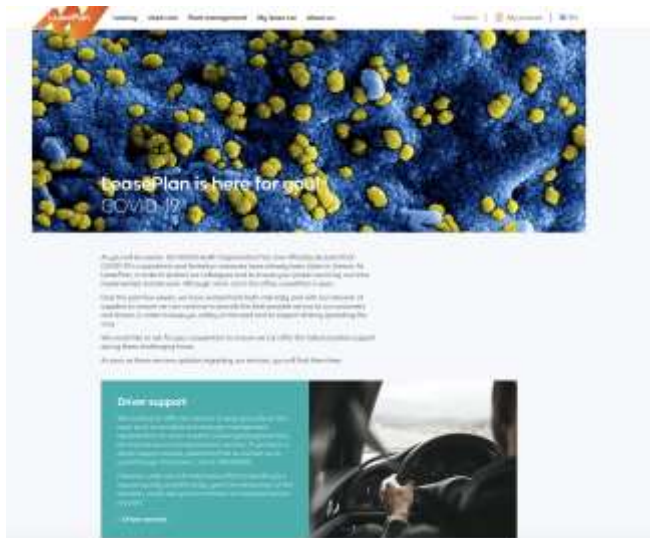
ΠΩΣ;



Άμεση ενημέρωση για αλλαγές στις διαδικασίες

- Προληπτικά μέτρα για πελάτες και εργαζομένους
- Αλλαγές στον τρόπο παροχής υπηρεσιών
- Αλλαγές στον τρόπο διανομής προϊόντων





Περιεχόμενο κοινό για όλες τις LeasePlan χώρες, προσαρμοσμένο στις τοπικές ανάγκες και ιδιαιτερότητες
Συνεχής επικοινωνία με τις ομάδες εσωτερικά και συμμετοχή συναδέλφων

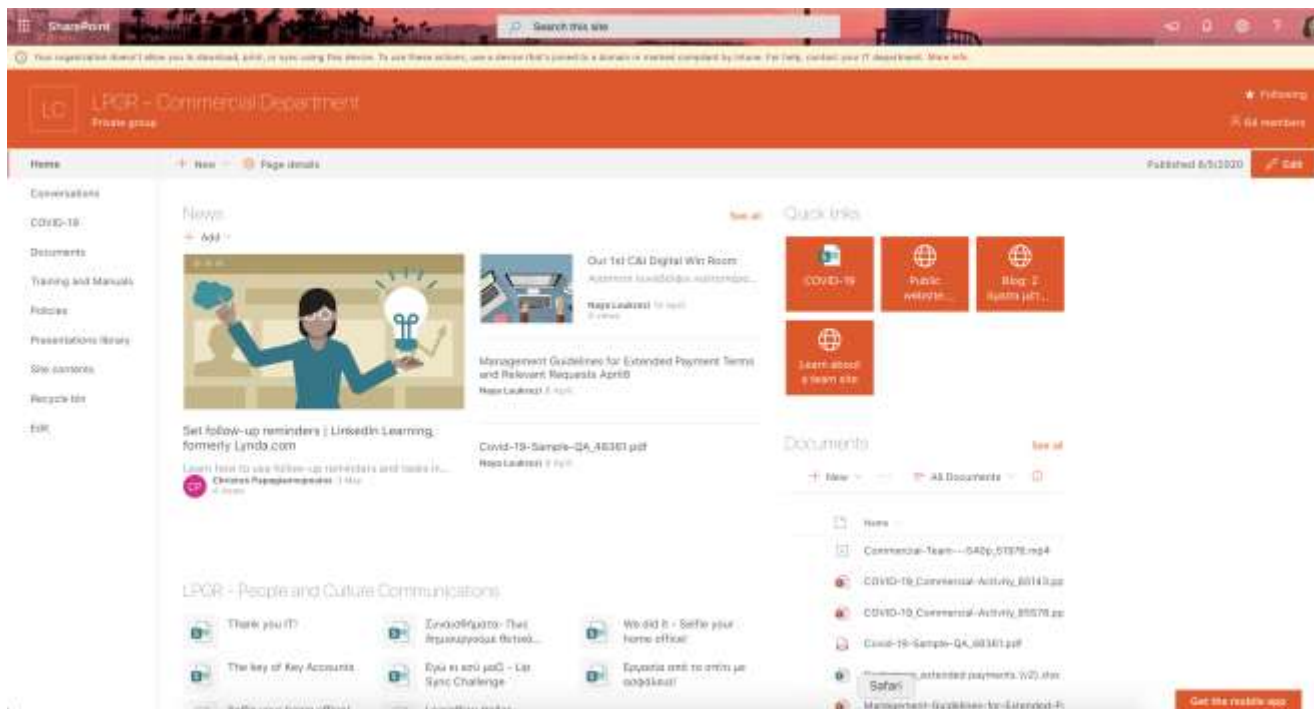




Συστηματική εσωτερική επικοινωνία

- Χρήση intranet
- Συχνές εξ αποστάσεως συναντήσεις





Δημιουργία intranet σελίδας, ειδικά για την ομάδα πωλήσεων



Our 1st C&I Digital Win Room



Συναντήσεις ομάδων πωλήσεων με συμμετοχή του Management Team

Συστηματική ενημέρωση σχετικά με τις ανάγκες των πελατών και τα αιτήματά τους



Προτυποποίηση των επικοινωνιών των πωλήσεων

- Εναλλακτικά σενάρια
- Παρουσιάσεις
- Οδηγίες διοργάνωσης εξ αποστάσεως συναντήσεων



Α	Β	Γ	Δ
Αδ. Έκδοση	Ερώτηση	Στοιχείωμα	Απάντηση
1	Μπορώ να παραγγείλω νέο όχημα;	Παράδειγμα όχημα των Περιστέρων μας που υπερασπίσει, στην τοποθέτηση νέας παραγγελίας με όχημα με άμεσο χρόνο παράδοσης;	<p>Φυσικά. Σας προτείνω να παραγγείλετε κάποιο από τα οχήματα που έχω ήδη προετοιμάσει ή ίσως/ήταν και βρίσκονται στην Ελλάδα, εξασφαλίζοντας έτσι σφαιρική τιμή μεταφοράς στην λαμβάνει τιμή του οχήματος και επί' αίσιαση στο μίσθωμα και υπερτίθω το χρόνο παράδοσης του. Στην περίπτωση που θέλετε αποκτήσετε άλλο όχημα, θα χρειαστεί να λάβετε σφαιρικό κόστος ταξί με ταξί που εφοδιάζουν οι κυβερνήσεις του κλάμου για να σταματήσουν την εφόδωση του ωσ' υπερασπίουν οχηδόν -όλες τις βιομηχανίες και η αυτοκινητοβιομηχανία δεν αποτελεί εξαίρεση. Η αλυσίδα εφοδιασμού νέων οχημάτων έχει διαταραχθεί. Λόγω της υφιστάμενης κατάστασης και του lockdown που έχει επιβληθεί στις περισσότερες ευρωπαϊκές και μη χώρες, τόσο ο χρόνος παράδοσης όσο και η τιμή των οχημάτων δεν μπορούν να καθοριστούν με ακρίβεια σε των προτίμων. Τυπώτρουν, αντιμετωπίζουμε μια κατάσταση ασυνεχούς εφοδιασμού που αναμένεται να οδηγήσει σε αύξηση τόσο του κόστους ενοικιασμού των οχημάτων όσο και στις τιμές των προϊόντων και υπηρεσιών (όπως στις τιμές των οχημάτων, των υπηρεσιών και στα είδη μεταφοράς). Εξαιτίας αυτού, το καλύτερο σενάριο είναι πως θα αυξηθεί το κόστος μίσθωσης νέων οχημάτων.</p> <p>Επίσης είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι οι οχήματα που θα κατασκευαστούν μετά την 31η Δεκεμβρίου του 2020, θα εφοδιάζονται τα νέα πρότυπα μέτρησης ρυθών (WLTP) με την ανάλογη αύξηση του κόστους των τελών κυκλοφορίας και φόρου εισοδήματος και κατά συνέπεια την επιβάρυνση του μισθωτή μισθωτή.</p> <p>Οπότε, στην περίπτωση που προετοιμάσει στην τοποθέτηση νέας παραγγελίας για όχημα εκτός προετοιμασμένων, ενδέχεται να υπερέσει σφαιρική επιβάρυνση στον χρόνο παράδοσης και παράδοσης του οχήματος και αφετέρω σημαντική απόδοση μεταξύ του μισθωτή μισθωτή της προετοιμασμένης και του μισθωτή που θα διαμορφωθεί μετά την τοποθέτηση του οχήματος.</p>
2	Εάν παραγγείλω νέο όχημα η χρόνο παράδοσης θα έξει;		<p>Αυτή τη στιγμή, οι περισσότεροι κατασκευαστές αυτοκινήτων έχουν θέσει την παραγωγή τους σε άμεση για την προστασία της υγείας των εργαζομένων. Αναμένεται λοιπόν να αυξηθούν σημαντικά οι χρόνοι παράδοσης και παράδοσης νέων οχημάτων. Στην περίπτωση που έχετε ήδη οχηματα στα COVID-19 και οι παρασκευαστές συνεχώς την αλυσίδα προμήθειας νέων οχημάτων, όμως επί' του παρόντος δεν είναι σφαιρικό να προσδιορίσουμε την ακριβή ημερομηνία παράδοσης και άρα και τον χρόνο παράδοσης κάθε οχήματος. Διευκρινίζω της τηλεπρόφορας που έχετε από τους κερματιστές μας, οι χρόνοι παράδοσης προβάλλεται να ξεπεράσουν τους 5-7 μήνες.</p> <p>Εφόσον επιλέξετε κάποιο από τα οχήματα των προετοιμασμένων μας εταιρειών (ή από τα Special Deals ή από τα οχήματα των προετοιμασμένων) δοθέντων ότι οι οχήματα αυτά βρίσκονται ήδη στην Ελλάδα, αποκτώνται περίπου 20 εργάσιμες ημέρες από την τοποθέτηση της παραγγελίας σας έως την παράδοσή τους. Ο χρόνος αυτός απαιτείται για την τελειοποίησή τους και την έδωση πινακίδας.</p>

Εναλλακτικά σενάρια επικοινωνίας, ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτεραιότητες των πελατών



Αιτήματα σχετικά με πληρωμές

Στρατηγική LeasePlan:

Διαχειριζόμαστε όλα τα αιτήματα που έχουμε, ανεξαρτήτως πελάτη, ύψους και τρόπου που μας το αιτείται, με:

- μεγάλο σιβασμό
- με καθαρά μυαλό
- έχοντας υπόψη μας το έως τώρα απόδοσμά του πελάτη μας
- έχοντας υπόψη μας τις τρέχουσες συνθήκες

Στα slide που ακολουθούν, μπορείτε να δείτε τη διαδικασία και όλες τις εναλλακτικές που προσφέρουμε στους πελάτες μας, καθώς και το πώς διαχειριζόμαστε τη ρήτρα πρόωρης λήξης, αν έχουμε τέτοια αιτήματα.

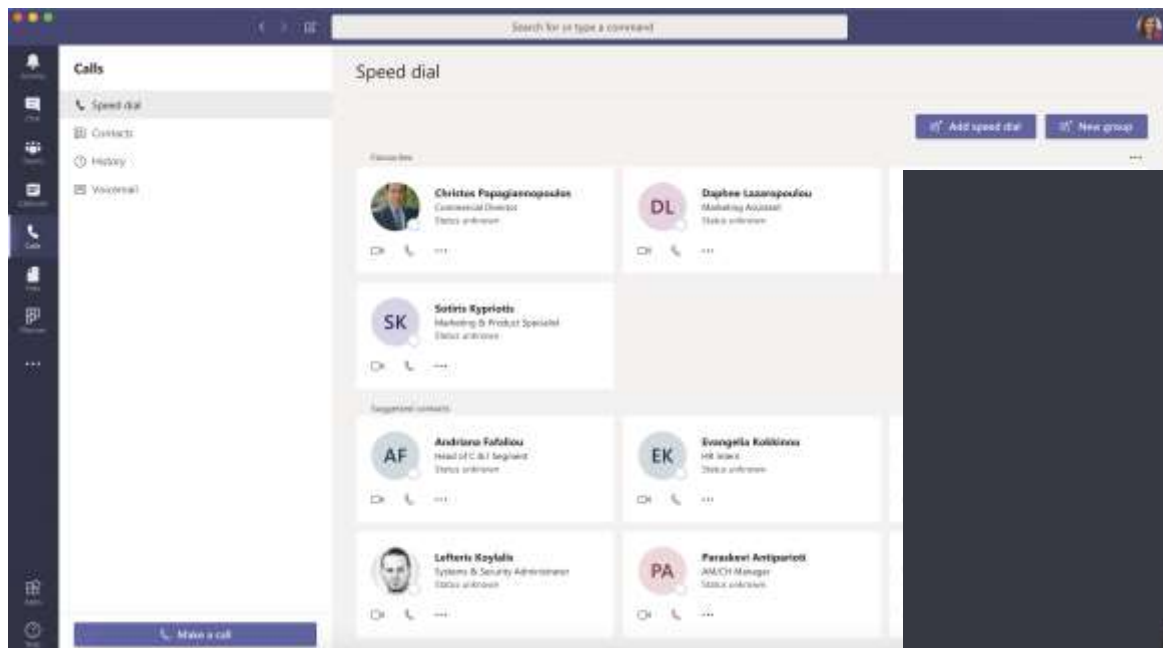
Επίσης στα slide που ακολουθούν, μπορείτε να δείτε τα wording που ετοιμάσε η Μαρία Γ., τα οποία μπορείτε να χρησιμοποιείτε για να απαντάτε γραπτά στους πελάτες, αν αυτό απαιτείται ή και ακόμα στους διαλόγους που μπορεί να έχετε μαζί τους.

Εισιτήρια_αποδοχή_αποκρίσεις (V2) - New

	Παραπομπή ασφαλείας/Αποκρίσεις	Προβλεπόμενη απάντηση	Τύπος απάντησης
Neutral		Hi! Αγαπώ να είμαι λειτουργός και έχω πραγματοποιήσει 27 συνεντεύξεις με πελάτες στους πελάτες της τα τελευταία 10 χρόνια. Η ευθύνη των αιτήσεων διαχειρίζομαι.	
No		Με αφορά κατανοώ όμως, είναι με διαφορετικό περιεχόμενο απαντάει γιατί και η εκκένωση του, από να κλείσετε έναν ή να σταματήσετε να πληρώτε με μειωμένη γράση*	
No		Με αφορά κατανοώ όμως, είναι με διαφορετικό περιεχόμενο απαντάει γιατί και η εκκένωση του, από να κλείσετε έναν ή να σταματήσετε να πληρώτε με μειωμένη γράση*	
No		Με αφορά κατανοώ όμως, είναι με διαφορετικό περιεχόμενο απαντάει γιατί και η εκκένωση του, από να κλείσετε έναν ή να σταματήσετε να πληρώτε με μειωμένη γράση*	
No		Με αφορά κατανοώ όμως, είναι με διαφορετικό περιεχόμενο απαντάει γιατί και η εκκένωση του, από να κλείσετε έναν ή να σταματήσετε να πληρώτε με μειωμένη γράση*	
No		Με αφορά κατανοώ όμως, είναι με διαφορετικό περιεχόμενο απαντάει γιατί και η εκκένωση του, από να κλείσετε έναν ή να σταματήσετε να πληρώτε με μειωμένη γράση*	
Γραμμή κλεισμένη	Open	Neutral	Με αφορά κατανοώ όμως, είναι με διαφορετικό περιεχόμενο απαντάει γιατί και η εκκένωση του, από να κλείσετε έναν ή να σταματήσετε να πληρώτε με μειωμένη γράση*
Αύξη απόδοσης	Open	Neutral	Αυτός που αυξάνεται & αποκαλύπτει πρόωπος με μειωμένη γράση*
	Not	Neutral	Αυτός που αυξάνεται & αποκαλύπτει πρόωπος με μειωμένη γράση*

Εναλλακτικά σενάρια επικοινωνίας, ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτεραιότητες των πελάτων





Συναντήσεις με >110 πελάτες για θέματα σχετικά με τον στόλο τους και τη διαχείριση της κρίσης



Ενημέρωση για θέματα σχετικά με την επιχείρηση και τις επιδράσεις του COVID-19

- Προσαρμογή περιεχομένου στα Social Media
- Αρθρογραφία
- Newsletter (ενημερωτικά/εκπαιδευτικά)





LeasePlan (GR)

Published by Salesforce Marketing Cloud [?] · March 16 ·



Μένουμε σπίτι όσο περισσότερο μπορούμε 🏠, δουλεύουμε από το σπίτι εφόσον μπορούμε 💻. #StayHome



Blogs



May 19, 2020
Mobility: 5 key trends in post-COVID-19

As we gradually emerge from lockdown, it is clear that the ways in which we used to work, commute and travel have radically changed. The current crisis has deeply impacted our health and economic wellbeing, but is also forcing us to re-examine long-held beliefs and practices.



May 16, 2020
Fleet management & COVID-19

The current coronavirus pandemic has created an unprecedented situation, and fleet decision-makers urgently need to develop a clear view of how COVID-19 could impact on their fleet operations in both the short and longer term.



April 15, 2020
COVID-19: The right actions for fleet management

COVID-19 has turned the world upside down. What can fleet managers do?



April 8, 2020
6 tips to keep your vehicle in good shape

As part of the measures to limit the spread of coronavirus (COVID-19), many non-critical vehicle appointments for service and repairs (e.g. to bodywork) are being postponed. In addition, vehicles are being left unused for a prolonged period. We have 6 tips to keep your vehicle in good shape while it's not being used.



March 31, 2020
Drive safely on empty roads

We stay home due to the COVID-19 pandemic, but when we have to drive on the empty roads we should make sure that we are socially responsible and safe.



March 27, 2020
How is Covid-19 impacting the automotive industry?

To prevent further spread of coronavirus, most car manufacturers are taking a controlled response, such as by suspending production and putting orders on hold. However, the Covid-19 pandemic is just the latest in a series of challenges for the automotive sector to contend with.



Αξιοποίηση τεχνολογίας

- Εξ αποστάσεως εκδηλώσεις
- Εξ αποστάσεως συναντήσεις
- Εξ αποστάσεως Account Management





Σας προσκαλούμε στο πρώτο LeasePlan e-Event!



Καλησπέρα σας,

Στην LeasePlan, παρακολουθούμε την επίδραση της πανδημίας του COVID-19 στους συνεργάτες, τους προμηθευτές, τους στόλους των πελατών μας και φυσικά στην υγεία, την καθημερινότητα και την εργασία όλων μας.

Μένουμε ασφαλείς και συνεχίζουμε να εργαζόμαστε για την καλύτερη και πιο αποτελεσματική εξυπηρέτησή σας.

Καθώς η χώρα οδηγείται σε μια νέα-διαφορετική καθημερινότητα και ενώ κατόπτε το μέλλον με αισιοδοξία, σας προσκαλούμε στο **πρώτο LeasePlan e-Event** ώστε να συζητήσουμε μαζί για την προετοιμασία μας ενόψει της επόμενης μέρας.

Πότε:

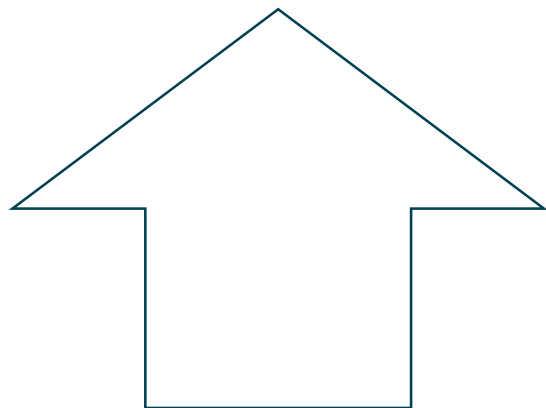
Πέμπτη 14 Μαΐου, 15:00 – 16:00, μέσω Microsoft Teams

Περιεχόμενο:



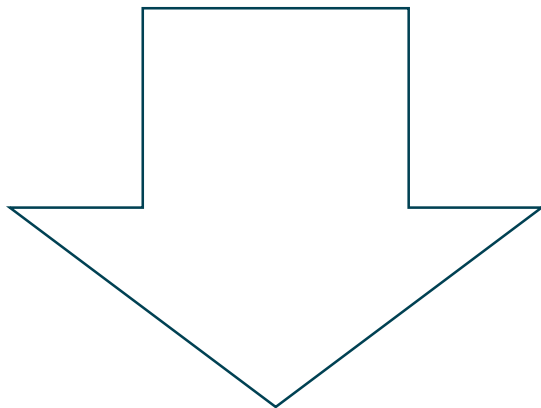
Μεγάλο ενδιαφέρον συμμετοχής από τους πελάτες





ΝΑΙ

- Συμφωνία στο software
- Καλή σύνδεση στο internet
- Έγκαιρη αποστολή πρόσκληση (περίπου 10 μέρες πριν)
- Έγκαιρη προετοιμασία
- Ενέργεια και ειλικρίνεια
- Χρήση κάμερας



ΟΧΙ

- Αποστολή πρόσκλησης την τελευταία στιγμή
- Αργοπορία
- Αποφυγή απαντήσεων
- Απόσπαση προσοχής (παράλληλη δουλειά, texting)
- Μονοπώληση συζήτησης
- Υπερβολική άνεση



Προσφορές

- Υποστήριξη εμπορικής δραστηριότητας ακόμη και κάτω από νέες συνθήκες
- Εμπορικές προτάσεις που ταιριάζουν στο κοινό



The screenshot displays the LeasePlan website interface. At the top, there is a navigation bar with the LeasePlan logo and links for 'Leasing', 'Used cars', 'Fleet management', 'My LeasePlan', and 'About us'. A secondary navigation bar includes 'Overview', 'Showroom', 'How it works', 'Lease or buy', 'Why LeasePlan', 'Start Electric', 'LCV leasing', and 'Saved offers'. The main content area is titled 'Our leasing offers' and features a sidebar with filters for 'Brand and model', 'Monthly lease', 'Lease options', 'Popular filters', 'Body type', and 'Fuel type'. The main area displays a grid of 'Special Deals' for various car models, each with a price and a 'VIEW THIS OFFER' button.

Brand and model	Monthly lease	Lease options	Popular filters	Body type	Fuel type
<input type="checkbox"/> Audi (1) <input type="checkbox"/> BMW (2) <input type="checkbox"/> Citroen (1) <input type="checkbox"/> Fiat (2) <input type="checkbox"/> Ford (1) <input type="checkbox"/> Jeep (1) <input type="checkbox"/> Mercedes (1) <input type="checkbox"/> Mini (1) <input type="checkbox"/> Nissan (1) Show all	700 € <input type="range"/>	Duration: 18 months <input type="range"/> Mileage: 20000 km <input type="range"/>	<input type="checkbox"/> Special Deals (1) <input type="checkbox"/> Special Deals Low (1)	<input type="checkbox"/> Hatchback <input type="checkbox"/> SUV	<input type="checkbox"/> Petrol <input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> Electric <input type="checkbox"/> Hybrid

Special Deals

Brand and model	Monthly lease	View this offer
Fiat Panda 87 Twintec 800 HP EAST 400 CCM	157 €	VIEW THIS OFFER
Fiat 500 118 12 YEAR 80 HP	159 €	VIEW THIS OFFER
Renault Clio 15 Dynamic Dynamic 54	159 €	VIEW THIS OFFER
Audi A1 Advanced 80 TFSI S-tronic 6 gears	193 €	VIEW THIS OFFER
Vauxhall SCALA 16 TD1 STYLE 100 TFSI HP	209 €	VIEW THIS OFFER
Toyota Corolla 18490 Euro 122hp CVT	209 €	VIEW THIS OFFER

[SHOW ALL SPECIAL DEALS](#)

Special Deals LCV

Brand and model	Monthly lease	View this offer
Special Deals LCV		VIEW THIS OFFER
Special Deals LCV		VIEW THIS OFFER
Special Deals LCV		VIEW THIS OFFER

Προσεχτικά επιλεγμένες προσφορές σε άμεσα διαθέσιμα αυτοκίνητα



ΝΑΙ

- Σεβασμός στην στρατηγική
- Σεβασμός το brand
- Προσαρμογή των μηνυμάτων μου
- Σχετικό υλικό
- Ρεαλισμός
- Προσανατολισμός στο μέλλον

ΟΧΙ

- Πανικός
- Παύση επικοινωνίας
- Διφορούμενα μηνύματα
- Έλλειψη ενσυναίσθησης
- Κοντόφθαλμη προσέγγιση



LeasePlan

What's next?