

專家的建議與客人符合其需求的建議方法

車子的種類相當的多，輪胎的種類、尺寸也是琳瑯滿目。實際上在顧客方面，對於輪胎知識相當熟悉的又居少數。因此YTC專業人員，作為顧客的輪胎諮詢顧問，須先抓住顧客的需要，再適切的做輪胎推薦是我們主要的任務。



※推定・推薦的次序A・B・C，哪個類型的客人也同樣。

按照類型不同的應對

- A・B類型的顧客 盡量不要用很難的專業用語，選擇簡單易懂的要點來說明。
- C類型的顧客 要專心致力探詢以了解顧客的實際需求。



顧客抱怨的對應

因為意見是和人的想法有關係，所以會有各種各樣的情況發生。如果受到客人的強烈的詰問，就心生膽怯或變得很感情用事的話，那要做出適切理智的處理就會變得很困難。

顧客抱怨的預防

實際上，顧客抱怨及意見大多是在對輪胎使用上的誤解及和價錢相稱的性能方面，抱有過大的期待所發生的。所以請一定要在販賣時，謹慎小心的說明注意要點。

- 有關商品部分：乾地與濕地的抓著力特性、排水性、靜肅性、乘坐的感覺、經濟性的各方面，是各有什麼優點跟缺點的商品？
- 有關使用部分：適當空氣壓的維持、定期的順序替換檢查、避免急速啓動或停止、或突然加速等事項。

適當的處理客戶之抱怨

首先最重要的是仔細聽取顧客抱怨的內容及原因，當場以實物判定輪胎的狀況。即使已經判斷是因為使用上的疏失導致故障發生，也要秉持誠意耐心的向顧客說明，直到客戶可以理解接受原因。

抱怨之對應

- ◎在店舖裡沒辦法得到結論的時候，請儘快向販賣總公司連絡。



YTC專業人員所需加強之事項

- ◎作為輪胎顧問，請不要忘記時時留意導入能確保顧客行車安全的理想輪胎。
- ◎請持續加強提高輪胎的專業知識合技術，以不斷提供能讓客人信賴的服務。
- ◎加強與台灣橫濱輪胎公司的夥伴店關係，以得到最新商品消息及技術知識，與其讓顧客隨意挑選輪胎，不如努力做個專業的推薦者。