



Bruktbilprosessen består av mer...

...summen av alle detaljene er det som til syvende og sist skaper salg, men uansett hvor viktige de enkelte deler av bruktbilprosessen er (*både verktøy, rutiner og systemer*) – så er det ikke til å komme forbi at **tilgjengelige SELGERE** og **proaktivt SALG** (kunnskaper, holdninger og forståelse) fortsatt er – og i økende grad vil være – avgjørende for suksess...



Moementum

Ole-Bengt Løgith Moe

Managing Director & Partner



Dagens situasjon

- **50 % bytter selger ved sen respons**
- **67 % forventer seriøs behandling**
- **88 % bruker mindre enn tre måneder**
- **68 % søker informasjon på nettet**
- **18 % søker informasjon hos selger**
- **70 % ikke besluttet merke / modell**



Maktbalansen

Før

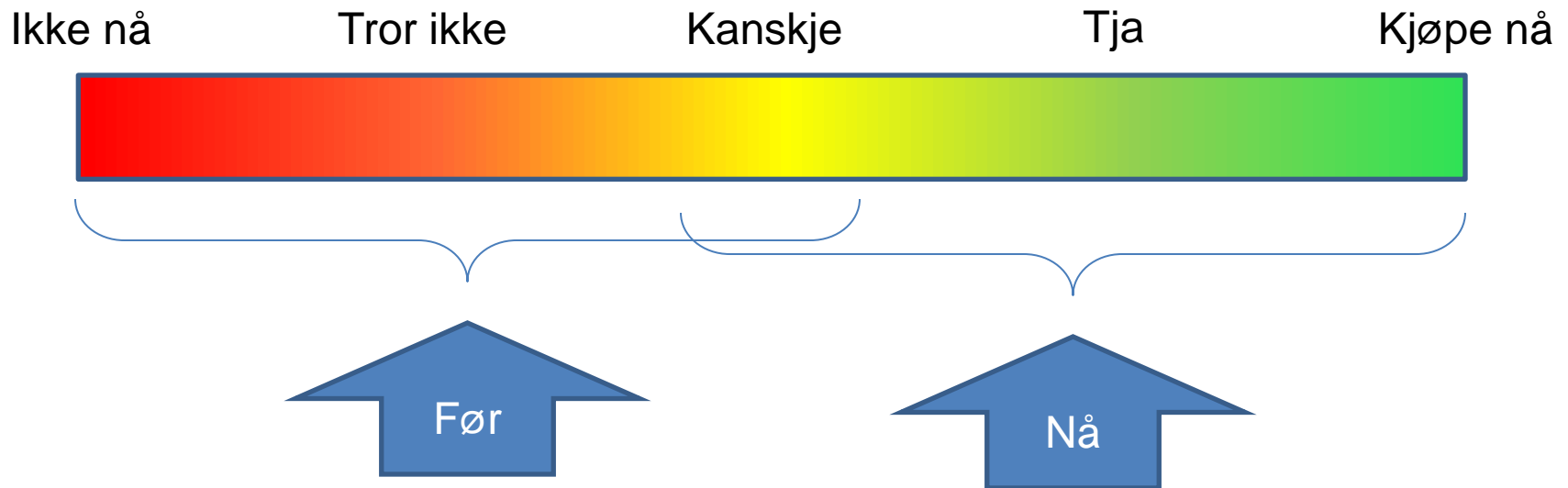
- Kunden hadde lite kunnskap
- Kunden leste trykt media
- Kunden til selger for info

Nå

- Kunden har mye kunnskap
- Kunden på nett for info
- Kunden henvender seg på e-mail



Kundens modenhet for kjøp



Mer proaktivitet – mer styring



Et lite forsøk...

- **Seks e-mail fredag ettermiddag**
 - 0 svar på fredagen
 - 0 svar på lørdagen
 - 1 svar søndag ettermiddag
 - 2 svar mandag morgen
 - 2 svar mandag etter lunsj

 - 1 svar ikke mottatt



Et lite forsøk... opplevelse

- Ingen ringte – mulig???
- Innhold i e-mail:
 - Gode svar på våre spørsmål
 - Avslutninger:
 - "Ønsker du å kjøpe?"
 - "Hører gjerne ifra deg?"
 - "Håper du fortsatt er interessert?"
 - "Kan vi ringes?"



Er dette proaktivitet?



Anbefaling 1

- **Svar at mail er mottatt**
- **Svar på spørsmål i mail**
- **Avslutt med oppfordring til handling:**
 - "Når passer en prøvekjøring?"
 - "Ring meg gjerne, vi har flere gode alternativer."



Anbefaling 2

- **Finn telefonnummer og ring**
- **Still spørsmål:**
 - "Hvilke andre biler vurderer du?"
 - "Hvor langt har du kommet i kjøpsprosessen?"
 - "Hvorfor er du interessert i akkurat denne bilen?"



Anbefaling 3

- Fra kartlegging av behov til kartlegging av prosess

Fortid - fortelle

Nåtid - spørre

Fremtid - fasilitere



Anbefaling 4

- **Få tak i kunden før alle andre**

3 - 3 - 3

- **Selger må være der før kunden vet at han er moden for å kjøpe**



Moementum

Takk for meg...