

Marketing Your Business

推廣你的業務



Being the best or being perceived as the best

- 在市場上購買和銷售的過程
 - 你會面對和其他車房為爭奪客戶的業務競爭 - 競爭
- 包括你的業務的每一個方面
 - 設施
 - 員工
 - 價格，產品，促銷
 - 接聽電話
 - 文書與檔案
 - 後續聯繫

- 做到最好不如被公認為最好
- 形象和顧客的看法是贏得新業務的關鍵
- 保持業務表現和質量是在保證業務的關鍵

- 如果是客戶之前和你打過交道，而你的工作完成得很好，公司的外部形象就變得比較不重要了。他們可以看到不好形象的背面，因為他們之前在你這裏的經驗很好。
- 持續增長的企業有賴於吸引新客戶。他們未必願意或能夠看到不好形象的背面。

- 先進的車房知道：

- 客戶期望

- 技術專長
- 技術能力
- 技術知識

- 要從你的競爭對手中脫穎而出，就必須提供超越他們的期望的東西

- 新客戶會感受你的設施，員工，產品和服務而決定是否光顧
- 你在想營做一個什麼的感受給客戶？
- 這是否就是客戶對你的業務看法？問問自己...

接待等候區清單

- 入口大門是否清潔？
- 該地方有傳達一個開放的感覺嗎？
- 該地方是否讓男性和女性有在家裡的感覺嗎？
- 是否乾淨一塵不染（包括廁所）？
- 有顯示當前的證書，獎狀及背景？
- 有相應的憑證/證書顯示為良好的車房嗎？
- 付款方式和營業時間清晰地顯示出來嗎？
- 傢俱乾淨，舒適，自由的“員工”？
- 有否提供增值的設施（商談地方，WIFI，茶點，閱讀材料）？

- 你想被認為是一個“好”的車房，有愛心，友好，誠實的工作人員嗎？
- 你想將自己定位成一個專家或一般維修車房？
- 你想被看作是便宜的車房（重視價格）或有質素車房（重視服務質素）？
- 組織你的目標和創建一個願景聲明。與您的員工討論，並把它顯示在突出位置

- 用新的眼光好好看看你的工作空間的外觀 - 從內部和外部。
- 要注意停車地方和建築物的清潔，標牌，顏色，風景，圍牆和公司車輛
- 讓我們看看檢查清單...

- 有些客戶當他們把自己的車帶來維修時，可能會花費相當長的時間的在你的車房空間。
- 提供卓越的客戶等候經驗將提升您的服務質素
- 一個好的等候區會減低服務接待的工作人員的壓力
- 客戶對你的業務感覺很舒服時，也會感覺對您的服務花錢很值得

- 問題?