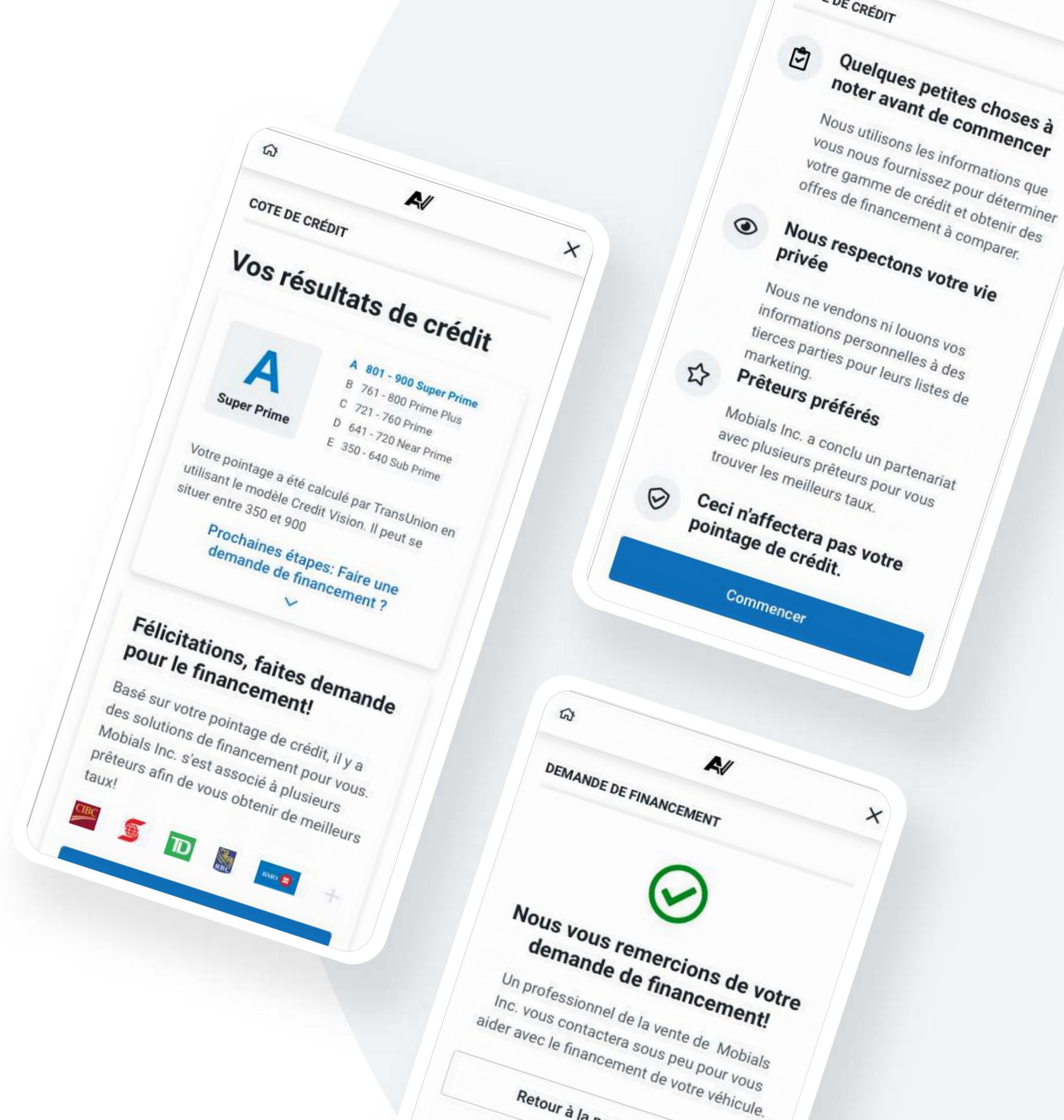
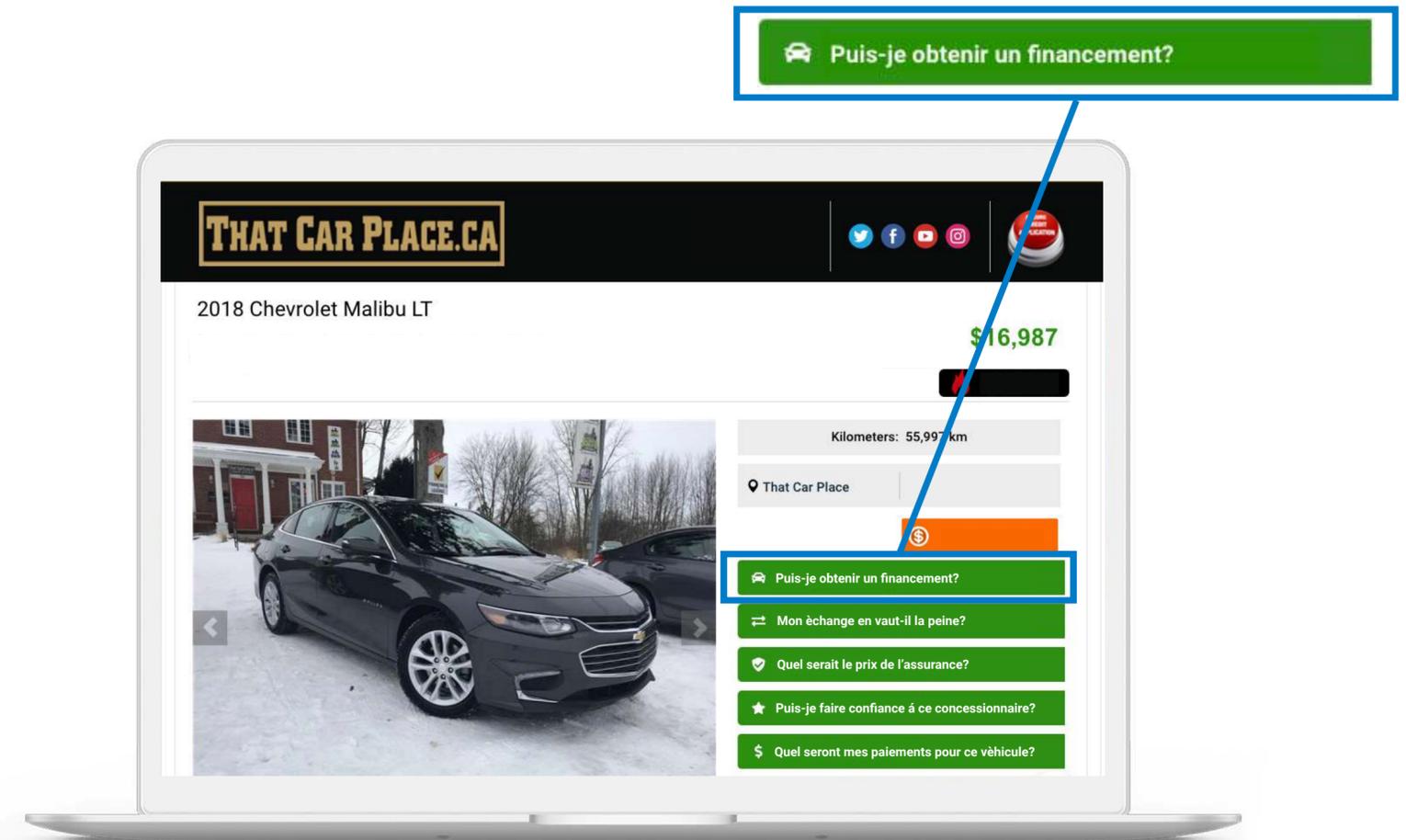


# Gestion des leads de crédit AutoVerify



# Qu'est-ce que AutoVerify Crédit ?

- ✓ Génère des prospects financiers à partir de votre propre site Web
- ✓ Donne aux clients un profil de crédit gratuit de TransUnion
- ✓ Permet aux clients de faire une demande officielle en ligne (nous l'envoyons directement à votre responsable F&I)



# Comment fonctionne Crédit AutoVerify ?

Le lead que vous obtenez dépend du point auquel le client arrête d'utiliser l'outil.

Informations de base : **Lead partie**

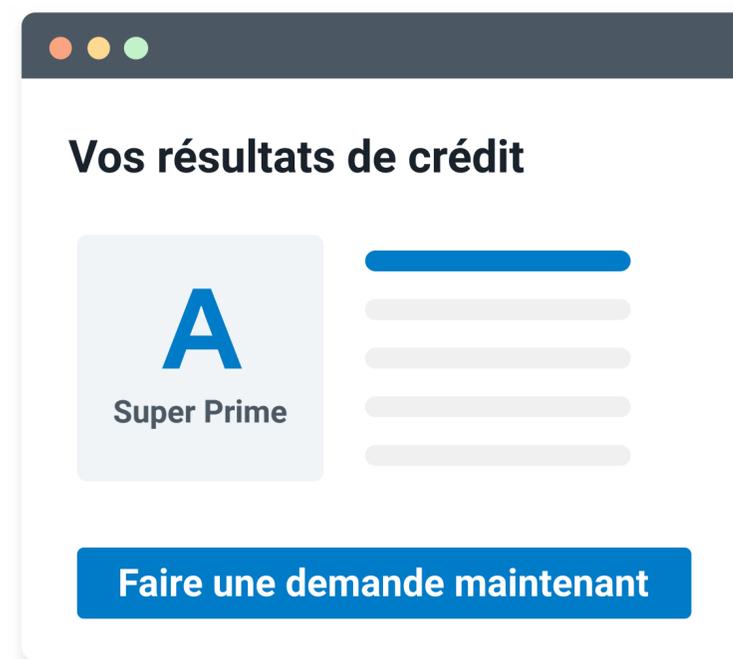


Parlez-nous de vous

Form with four input fields and labels:

- Label: [Redacted]
- Input: [Redacted]
- Label: [Redacted]
- Input: [Redacted]

Profil de crédit : **Avance de crédit**

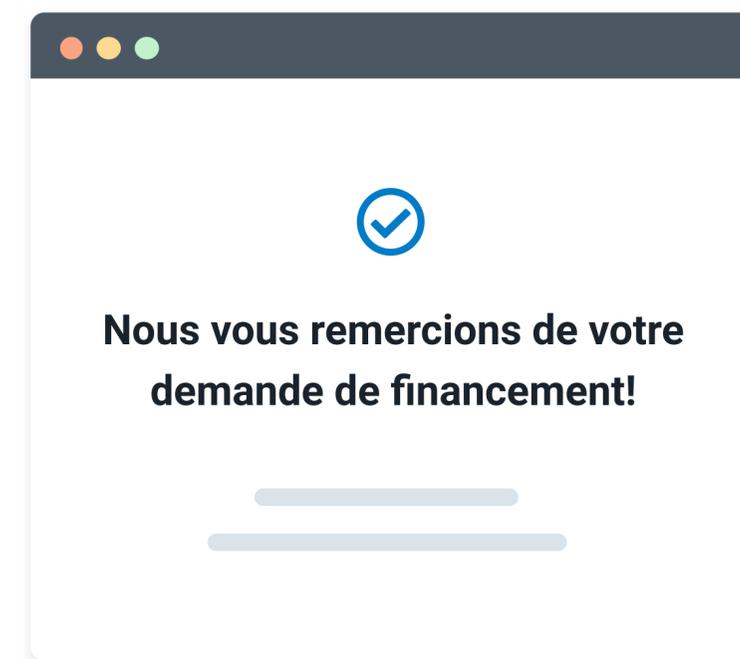


Vos résultats de crédit

Super Prime

Faire une demande maintenant

Demander du financement : **Demande complète**



Nous vous remercions de votre demande de financement!

Form with two input fields:

- Input: [Redacted]
- Input: [Redacted]

# Quels sont les différents types de leads ?

C'est ainsi que les leads apparaissent par courriel. Nous pouvons également les envoyer dans un CRM.

## Lead partiel

Nom du client : Sean Sandy

Adresse de courriel : [sean.sandy@gmail.com](mailto:sean.sandy@gmail.com)

Numéro de téléphone : +15197779051

URL d'origine du lead : <https://staging.autoverify.com/admin/widget>

Lead généré à partir de : [autoverify.com](https://autoverify.com)

## Avance de crédit

Nom du client : Sean Sandy

Adresse de courriel : [sean.sandy@gmail.com](mailto:sean.sandy@gmail.com)

Numéro de téléphone : +15197779051

Pointage de crédit : C: 721-760

URL d'origine du lead : <https://staging.autoverify.com/admin/widget>

Lead généré à partir de : [autoverify.com](https://autoverify.com)

## Lead complet

Nom du client : Sean Sandy

Adresse de courriel : [sean.sandy@gmail.com](mailto:sean.sandy@gmail.com)

Numéro de téléphone : +15197779051

Montant du financement : 28250

Montant du financement (estimation du montant mensuel) : 663.32

Prix du véhicule neuf : \$25000

Montant du prêt : \$28250

Tarif mensuel : \$663.32

Terme : 48 mo

Taxe de vente : 13%

Taux d'intérêt prévu : 5.99

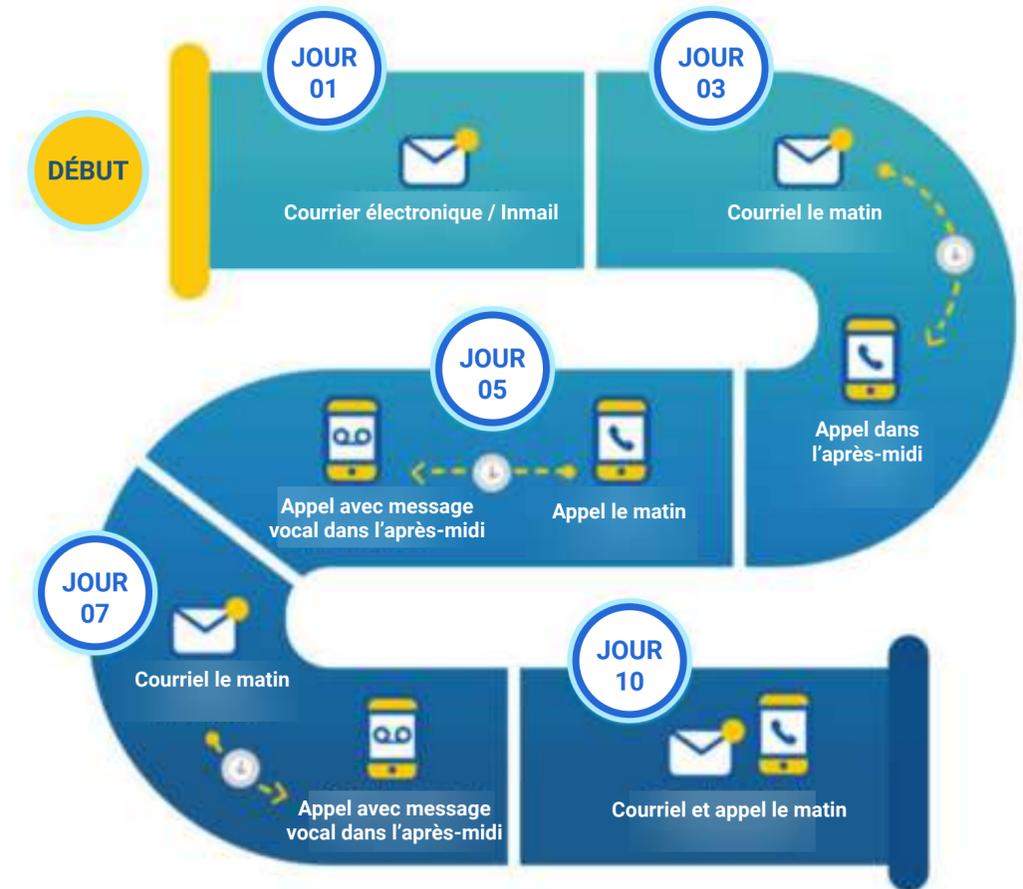
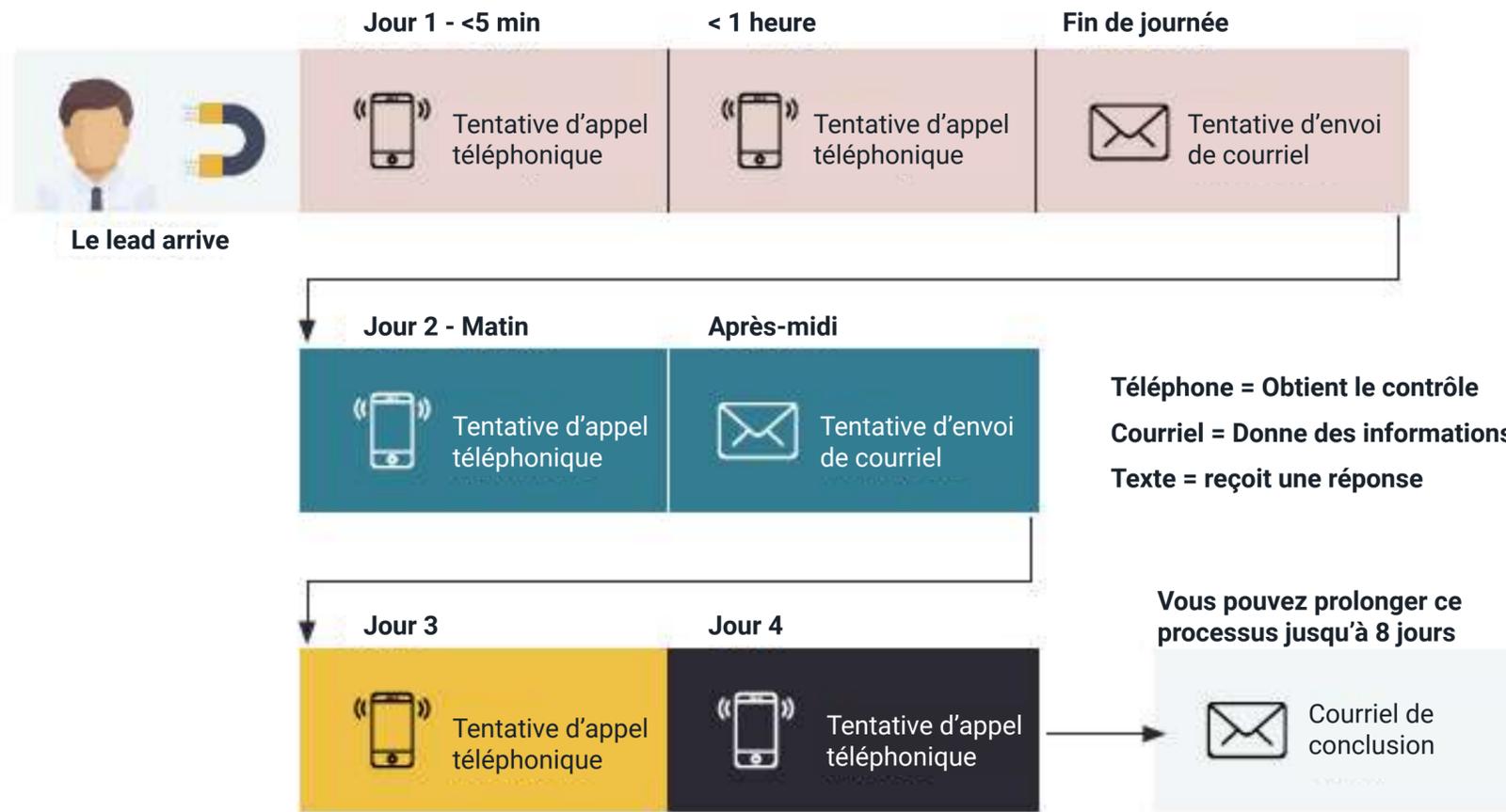
URL d'origine du lead : <https://staging.autoverify.com/admin/widget>

Lead généré à partir de : [autoverify.com](https://autoverify.com)

## Demande complète

Même chose que le lead complet, puis nous l'envoyons par courriel directement à votre responsable de F&I.

# À quoi devrait ressembler mon suivi ?



Cadence de vente

Exemple no 1 par le PDG de Sales Hub, Max Altschuler

# Quel est le scénario ?

Nous allons tout couvrir pour vous montrer exactement comment gérer les leads.

Objectifs	Scripts	Objections	Modèles
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inciter le client à faire une demande de crédit.</li><li>• Si nous ne pouvons pas les inciter de le faire, il suffit de les convaincre de visiter salle d'exposition.</li><li>• Si ce n'est pas possible, aidez-les à faire des recherches afin de développer une relation.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lead partiel</li><li>• Avance de crédit</li><li>• Lead complet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objections communes – tous entrants</li><li>• Objections communes – Leads de crédit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modèles de première réponse</li><li>• Modèles de suivi</li><li>• Modèles d'objection</li><li>• Messages texte</li></ul>

# Lead partiel

## Script d'appel téléphonique

Salut [nom du client], c'est [nom du représentant des ventes] chez [concession]. Je sais que vous ne vous attendiez pas à mon appel, mais avez-vous un moment ?

Je vous appelle car vous avez visité notre site web et vous avez commencé à utiliser notre outil de recherche de financement, mais vous n'avez pas tout à fait terminé le processus.

C'est très commun. Je travaille avec beaucoup de clients qui commencent à faire des recherches sur le financement en ligne et ils aiment que je les aide à simplifier le financement - il s'agit d'en savoir plus sur vos antécédents et votre budget.

Puis-je vous poser quelques questions faciles à cet égard ? Merci !

### **Avez-vous essayé d'utiliser cet outil pour comprendre vos antécédents de crédit, ou le savez-vous déjà ?**

**Oui, j'ai essayé** Super ! Je peux certainement vous aider. Entre moi et cet outil, nous pouvons vous dire exactement si vous obtiendrez ou non le financement basé sur votre crédit.

**Je le sais déjà** Parfait !

**Avez-vous songé à votre budget, ou vous serait-il utile de savoir à quoi ressemblerait un paiement mensuel ?**

**Oui, je connais mon budget** Super ! Eh bien, vous avez un pas d'avance sur les autres.

**Je ne connais pas mon budget** Pas de problème, c'est pour ça que je vous pose la question. C'est un peu difficile de le savoir jusqu'à ce que vous sachiez ce que serait un paiement réaliste et abordable pour vous.

Merci d'avoir partagé tout cela avec moi, [nom du client].

Honnêtement, selon votre situation, vous êtes comme la plupart de mes clients qui ont fait des recherches en ligne et sont arrivés au point où il est logique de faire une demande de financement.

Nous avons la plupart des informations dont nous avons besoin, il ne manque que quelques éléments.

**Je sais déjà que vous seriez approuvé - mais pensez-vous que ce serait une bonne idée d'en faire demande afin de connaître le montant ?**

**Oui** Super ! J'aurais besoin de quelques informations (obtenez les informations pour la demande de crédit). Voulez-vous fixer un rendez-vous maintenant ou quand je vais vous rappeler avec l'approbation ?

**Non** Pas de soucis, il faut attendre le bon moment et je veux vous aider à vous sentir à l'aise lorsque vous faites des recherches. Selon les informations que vous avez fournies au sujet de [réponse sur budget] et [réponse sur antécédents], il semble que ce serait une bonne idée de [déterminer votre paiement mensuel / déterminer votre crédit]. Je peux le faire pour vous très facilement avec quelques outils ici à la concession. Serait-ce une bonne idée de prendre 30 minutes pour nous visiter et en discuter avec nous en personne ?

**Oui** Super, quand pourriez-vous venir nous visiter ?

**Non** Pas de problème. Dernière question - est-ce tout simplement une question de temps ? Car il me ferait plaisir de faire un suivi à un meilleur moment.

# Lead partiel

## Modèle de messagerie

Nouveau message

À : Cc Bcc

Objet : [\[nom du client\]](#) – aide pour recherches de financement

Salut [\[nom du client\]](#).

C'est [\[nom de représentant\]](#) chez [\[concession\]](#). Mon objectif est de faciliter le financement automobile pour nos clients. J'ai remarqué que vous avez commencé à utiliser notre outil de recherche de financement en ligne. Bonne idée !

Je vous contacte car vous n'avez pas tout à fait terminé le processus pour recevoir un rapport de crédit gratuit et calculer vos paiements mensuels.

En fait, vous pourrez très bientôt faire une demande de financement - une fois approuvé, vous serez en mesure de choisir n'importe quel véhicule dans notre cour. Je voulais simplement savoir quelle prochaine étape était la plus logique pour vous.

Êtes-vous au point où vous voulez faire une demande rapide afin que vous puissiez simplement choisir parmi nos véhicules dans la cour ?

Ou préférez-vous que je vous aide à faire une recherche pour l'instant, afin de déterminer votre note de crédit et le montant du paiement ?

Dites-moi ce que vous en pensez.

[\[nom du représentant\]](#)

PS - Je serais heureux(se) de vous appeler pour en discuter si c'est plus facile pour vous.

[Envoyer](#) ⋮ 🗑️

# Lead de crédit

## Script téléphonique

Salut [Nom du client], c'est [nom dureprésentant des ventes] chez [concession]. Je sais que vous ne vous attendiez pas à mon appel, mais avez-vous un moment ?

Je vous appelle car vous avez visité notre site et il semble que vous avez obtenu un rapport de crédit de notre outil de financement - n'est-ce pas ?

Excellent - c'est pourquoi je vous appelle! J'ai une question et des conseils pour vous. J'ai remarqué que vous n'avez pas calculé un paiement mensuel.

**Avez-vous songé à votre budget, vous ou serait-il utile de savoir à quoi ressemblerait un paiement mensuel ?**

**Oui, je connais mon budget** Super ! Eh bien, vous avez un pas d'avance sur les autres

**Je ne connais pas mon budget** Pas de problème, c'est pour ça que je vous pose la question. C'est un peu difficile de le savoir jusqu'à ce que vous sachiez quel est un paiement mensuel réaliste et abordable pour vous.

D'après votre profil de crédit, je sais que vous serez approuvé. À ce stade, je vous recommande de faire une demande de crédit comme prochaine étape.

Nous avons déjà la plupart des informations dont nous avons besoin, et nous savons déjà que vous seriez approuvé - il suffit de voir pour combien vous serez approuvé.

**Pensez-vous que ce serait une bonne idée de faire demande et de voir pour quel montant vous seriez approuvé ?**

**Oui** Super ! J'aurais besoin de quelques informations [obtenir des informations pour la demande de crédit]. Voulez-vous que je vous rappelle lorsque la demande est approuvée pour fixer un rendez-vous, ou préférez-vous le faire maintenant ?

**Non** Pas de soucis, il faut attendre le bon moment et je veux vous aider à vous sentir à l'aise lorsque vous faites des recherches. En se basant sur ce que vous avez dit au sujet [réponse budgétaire] il semble qu'il serait logique de [déterminer votre paiement mensuel / quelle voiture vous voulez acheter]- Je peux le faire très facilement pour vous ici au magasin. Serait-ce une bonne idée de prendre 30 minutes pour en discuter en personne ?

**Oui** Super, quand pourriez-vous nous visiter ?

**Non** Pas de problème. Dernière question - est-ce tout simplement une question de temps ? Car il me ferait plaisir de faire un suivi à un meilleur moment.

# Lead de crédit

## Modèle de messagerie

### Nouveau message

À :

Cc Bcc

Objet : [\[Nom du client\]](#) - vous seriez certainement approuvé

Bonjour [\[Nom du client\]](#).

Je m'appelle [\[nom du représentant\]](#), et je travaille chez [\[concession\]](#). Mon objectif est de rendre le processus de financement plus facile pour les clients comme vous. Merci d'avoir jeté un coup d'œil sur l'outil de crédit sur notre site Web.

Je voulais vous parler de votre profil de crédit – d'après les renseignements que vous avez fournis, vous seriez approuvé pour le crédit par l'intermédiaire de notre concession !

Cette approbation vous permettra essentiellement de choisir n'importe quel véhicule dans notre cour.

Seriez-vous prêt(e) à fournir un peu plus d'information afin que nous puissions aller de l'avant avec votre approbation de crédit ?

Merci d'avance.

[\[Nom du représentant\]](#)

Dites-moi si vous préférez communiquer par téléphone ou texto.

Envoyer



# Lead complet

## Script d'appel téléphonique

Bonjour [nom du client], c'est [nom du représentant des ventes] chez [concession]. Je sais que vous ne vous attendiez pas à mon appel, mais avez-vous quelques moments ?

Merci, je vous appelle car vous avez visité notre site Web et il semble que vous avez utilisé notre outil de financement pour obtenir votre crédit et calculer un paiement - c'est exact ?

Super - c'est la raison pourquoi je vous appelle ! À ce stade, je vous recommande de faire une demande de crédit comme prochaine étape. Nous avons déjà la majorité des informations dont nous avons besoin, nous savons déjà que vous seriez approuvé - c'est juste une question de savoir pour quel montant vous serez approuvé, ainsi que quelques autres détails. Une fois que ce sera fait, vous serez en mesure de choisir parmi tous les véhicules dans la cour.

**Pensez-vous que ce serait une bonne idée de faire une demande ?**

**Oui** Super - j'aurai besoin de quelques informations [obtenez les informations pour la demande de crédit]. Voulez-vous que je vous rappelle lorsque la demande aura été approuvée pour organiser un rendez-vous, ou est-ce plus facile de l'organiser maintenant ?

**Non** Pas de soucis, il faut attendre le bon moment et je veux vous aider à vous sentir à l'aise lorsque vous faites des recherches. Est-ce tout simplement une question de temps, ou y a-t-il autre chose qui vous retient ? Je serais heureux(se) de faire un suivi à un meilleur moment.

# Lead complet

## Modèle de courriel

### Nouveau message

À :

Cc Bcc

Objet : [Nom du client] - vous seriez définitivement approuvé

Bonjour [nom du client].

Je m'appelle [nom de représentant], et je travaille chez [concession]. Mon objectif est de rendre le processus de financement simple pour les clients. J'espère que vous avez trouvé notre outil en ligne utile !

Je vous contacte car j'ai remarqué que vous avez obtenu votre profil de crédit et calculé un paiement mensuel. Il ya tellement d'options disponibles pour vous en fonction des informations que vous avez fournies.

La prochaine étape est de faire une demande de financement rapide afin que nous puissions obtenir votre approbation officielle. Une fois que nous aurons obtenu cette approbation, vous pourrez essentiellement choisir parmi tous les véhicules dans notre cour !

C'est très simple - nous pourrions le faire par téléphone, et je vous enverrais toutes les informations nécessaires par courriel / texte, et nous pourrions prendre rendez-vous une fois que vous avez été approuvé.

Voulez-vous aller de l'avant ?

Merci d'avance,

[nom du représentant]

Envoyer



# Suivi

## Modèle de courriel

Prenez le premier courriel que vous avez envoyé, en envoyez-le une deuxième fois en utilisant ce message.

### Nouveau message

À :

Cc Bcc

Objet : TR : [la première ligne d'objet]

Bonjour [nom du client].

Je veux tout simplement faire un suivi à propos du courriel que je vous ai envoyé récemment.

Ne vous inquiétez pas, je comprends à quel point vous êtes occupé - mais je veux éviter que mon courriel se perde dans votre boîte de courriels indésirables.

Merci,

[nom du représentant]

Envoyer



# Conclusion

## Modèle de courriel

Une fois que vous avez complété ce que votre concessionnaire considère comme un cycle complet de tentatives de contact (4-5 appels + 2-3 courriels), envoyez un courriel de conclusion.

### Nouveau message

À :

Cc Bcc

Objet : [\[Nom du client\]](#) ce n'est pas vous, c'est moi.

Bonjour [\[nom du client\]](#).

J'ai essayé de vous contacter à quelques reprises, car vous êtes dans une très bonne position par rapport à la plupart des gens en termes de financement d'un véhicule.

Comme je n'ai pas eu de vos nouvelles, je suppose que vous n'êtes pas intéressé pour l'instant.

Si j'ai mal compris ou que ce n'est simplement pas le bon moment et que vous préférez que je fasse un suivi dans quelques semaines, n'hésitez pas à me le dire.

Merci, et bonne chance !

[\[nom du représentant\]](#)

Envoyer



# Gestion d'objection

## Modèle de messagerie

Quand un client répond à un premier message avec l'ancienne objection « je ne faisais qu'une recherche », répondez comme suit.

Nouveau message

À : Cc Bcc

Objet : Re: [La première ligne d'objet]

Bonjour [nom du client].

Merci beaucoup de m'avoir rappelé.

Je comprends parfaitement que vous ne faisiez que des recherches en ligne - la plupart des gens que j'aide sont dans cette position, c'est la raison pour laquelle j'ai vous ai contacté.

La plupart des acheteurs de voitures finissent par avoir besoin de plus d'informations qu'ils ne peuvent trouver en ligne. Si vous êtes dans cette situation, je peux vous aider ! Peu importe, je veux que vous sachiez que je suis ici pour vous aider dans vos recherches, pas pour essayer de vous vendre quelque chose, et je pense que puisque vous avez utilisé cet outil de crédit, je pourrais probablement vous aider à trouver des informations spécifiques à à vous et à votre situation.

Pensez-vous que ce serait une bonne idée d'en discuter rapidement au téléphone ou en personne ? Sinon, pas de soucis, mais je voulais tout simplement vous faire savoir que je suis là pour vous aider dans votre recherche, et non pour essayer de vous vendre quoi que ce soit.

Merci,

[nom du représentant]

Envoyer ⋮ 🗑️

# Modèles de message d'essai

## 1er message

Bonjour [nom du client]. Comment allez-vous ? :)  
C'est [nom de représentant] chez [concession]. Je viens de recevoir votre demande et je comprends que vous êtes à la recherche d'un véhicule et de financement. Quel type de véhicule recherchez-vous ?

## 2ème message

Certainement. J'ai pu remplir la majorité de votre demande de financement, mais je dois confirmer quelques petites choses. Une fois cela fait, nous serons en mesure de voir quelles sont vos options. Puis-je compléter le tout avec vous par messagerie texte ?

## Confirmation de rendez-vous

Bonjour [nom du client], un petit rappel que vous avez un rendez-vous aujourd'hui à [time] avec [représentant des ventes] à [nom de la concession] ([adresse de la concession]) Veuillez répondre Oui ou Non pour confirmer votre rencontre.

## Questions de texte pour demande de crédit :

- Quel est votre nom complet, votre date de naissance, votre état civil et votre adresse courriel ?
- Quelle est votre adresse postale complète ? Depuis combien de temps y habitez-vous ? Possédez-vous ou louez-vous un logement, ou bien habitez-vous avec votre famille ? Combien payez-vous ?
- Merci. Puis-je savoir votre adresse précédente, et combien de temps vous avez habité là-bas ? (je n'ai besoin que de 2 ans d'antécédents).
- Super. Où travaillez-vous présentement ? Quel est votre poste ? Depuis combien de temps travaillez-vous là-bas ? Quel est votre revenu mensuel avant impôts ?
- Très bien. Où avez-vous travaillé auparavant ? Quel était votre poste ? Quel était votre revenu ? (je n'ai besoin que de 2 ans d'antécédents).
- Très bien. Avez-vous d'autres sources de revenus ? Avec quelle banque faites-vous affaires ? Avez-vous fait l'objet de reprises de possession ou de faillites dans le passé ?
- Pas de problème. Préférez-vous les paiements mensuels ou bihebdomadaires ? Avez-vous l'intention de verser un acompte ? Avez-vous un cosignataire ?
- Puis-je obtenir votre autorisation indiquant que tous les renseignements que vous m'avez fournis sont exacts au meilleur de votre connaissance, et que vous autorisez [le représentant des ventes] à accéder à votre crédit et à obtenir l'approbation ?
- Merci. Une fois que je vous ai approuvé et que tout est prêt, quand pourrez-vous visiter la concession pour examiner vos options et faire évaluer votre véhicule ?

# Objections communes

Objections communes qui proviennent de TOUS les leads en ligne.

Je fais de la recherche	Pas sur le marché en ce moment	Je n'ai pas aimé les chiffres que j'ai trouvés
<p>Oh, je sais - c'est pour ça que je vous appelle. La plupart de nos clients commencent par faire des recherches seulement et je n'essaie pas de vous vendre un véhicule. Beaucoup de mes clients apprécient que je les aide à simplifier leurs recherches et à leur donner instantanément des réponses d'experts.</p> <p>Avez-vous réfléchi à [la valeur commerciale, le véhicule d'intérêt, le paiement mensuel] ?</p>	<p>Ça ne me surprend pas du tout. Je comprends que la plupart des gens font beaucoup de recherches en ligne de nos jours. Honnêtement, je ne m'attends pas à ce que vous venez acheter tout de suite, mais je sais que vous avez fait des recherches et que vous êtes peut être prêt à en discuter avec un expert.</p> <p>J'appelle tout simplement pour me présenter et pour vous dire que je ici pour vous aider.</p> <p>Avez-vous songé [à la valeur commerciale, au véhicule d'intérêt, au paiement mensuel] ?</p>	<p>C'est pour ça que j'appelle. La plupart de nos clients font beaucoup de recherche en ligne pour commencer, mais la recherche en ligne a des inconvénients. Il n'y a personne à qui parler qui peut expliquer et même parfois ajuster les choses de sorte que les chiffres soient compréhensibles et avantageux pour vous. Si jamais vous nous visitez, nous pourrions faire cette recherche ensemble et nous pourrions tout rationaliser très rapidement. Serait-ce utile pour vous de venir nous rencontrer ?</p> <p>Ok - quand pouvez-vous venir nous visiter ?</p>

# Objections communes

Objections courantes qui proviennent des leads de CRÉDIT en ligne.

Je n'ai pas pu obtenir mon profil	Cela affecte-t-il mon crédit ?	Le taux d'intérêt est trop élevé
<p>Pas de problème, il s'agit d'une base de données de crédit, donc l'outil est un peu plus sensible que notre outil de commerce. Si vous visitez la concession, je pourrai vous aider à le faire très rapidement, et je pourrai probablement répondre à toutes vos questions sur le financement. Serait-ce utile ?</p>	<p>Non, l'utilisation de cet outil de profil de crédit n'affectera jamais votre profil de crédit. Nous faisons ces recherches afin de nous assurer que vous serez approuvé avant que nous fassions la demande. Lorsque nous faisons la demande réelle, celle-ci apparaîtra sur votre crédit, mais elle n'est pas spécifique à nous. Vous obtiendrez le même résultat chez toutes les entreprises où vous feriez une demande de financement. Je pense qu'à un moment donné vous devriez nous visiter, afin que nous puissions faire la recherche initiale et obtenir un aperçu de vos antécédents SANS affecter votre note de crédit, car il est généralement impossible de le faire sans un outil comme le nôtre. Est-ce que ce serait utile pour vous ?</p>	<p>Oui, c'est l'un des défis auxquels plusieurs de mes clients font face. Tout d'abord, les taux que vous voyez en ligne peuvent être un peu plus élevés que ceux que je peux vous offrir, mais ce n'est pas toujours le cas. Cela reste à voir. Beaucoup de mes clients viennent nous rencontrer à la recherche de conseils et pour déterminer leurs options. Je suis toujours heureux(se) de faire des recommandations par rapport au financement par l'intermédiaire de la concession ou de la banque. Je n'ai pas de réponses à cet égard en ce moment, mais je sais avec certitude que nous pouvons obtenir une réponse à cette question si vous nous visitez pendant environ 20 minutes. Cela vous serait-il utile ?</p>

# Avez-vous des questions ?

**Planifiez un appel dès aujourd'hui!**

<https://app.hubspot.com/meetings/dliska>

[dliska@autoverify.com](mailto:dliska@autoverify.com)