



Criando uma Conta “Cliente que compra um veículo”

Tutorial - 4

Autor
Adalberto Costi
Consultor de Marketing & CRM
Gestor de Negócios da C&G

A large, abstract geometric graphic composed of overlapping translucent shapes in shades of blue and grey. The shapes are arranged in a way that creates a sense of depth and movement. The year "2008" is prominently displayed in a large, black, sans-serif font on the right side of the graphic.

2008

↳ CRIANDO UMA CONTA:

Vendas > Contas



Criando Novo(a) Conta

Informação	Mais Informação
Salvar Cancelar	
Informação Conta	
Nome Conta	Atividade: --Nada--
Tipo Pessoa: FÍSICA	Profissão:
Sexo: MASCULINO	Empresa:
RG/Insc. Estadual	Renda Bruta Mensal (R\$):
CPF/CNPJ	Observações:
Data Nascimento: (dd-mm-aaaa)	Inativo: <input type="checkbox"/>
Estado Civil: Solteiro(a)	Responsável: <input checked="" type="radio"/> Usuário <input type="radio"/> Grupo
Contato Preferencial: EMAIL	gerente

“Conta”, é a pessoa que chega na revenda, é atendida pelo vendedor, e fecha o negócio, **“compra um veículo”**.

Uma **“conta”** pode ser criada de duas formas; **“convertendo”** um **“Cliente Potencial”**, neste caso, alguns dos dados como nome, telefone, cidade e e-mail digitados anteriormente já estarão inseridos no formulário da Ficha do Cliente, devendo ser preenchido os dados solicitados faltantes pelo vendedor.

O outro modo de **“Criar uma Conta”** é clicar no botão **“Conta”** para cadastrar todos os dados deste cliente. **“ATENÇÃO, se este mesmo cliente foi anteriormente cadastrado como sendo um Cliente Potencial, este procedimento não deverá ser feito.”**

Esta Ficha deverá ser preenchida de forma correta, isto significa que o vendedor deverá inserir todos os dados solicitados de forma correta, não deixando nenhum campo sem que seja preenchido ou mesmo não inserindo dados inexistentes só para “parecer” que foi preenchido todo o formulário. Este procedimento irá gerar dados “falsos”, inclusive “alertas” em datas que não são reais.

É neste momento que o vendedor tem o “cliente” a sua disposição, para obter deste informações que são “preciosas” para ações futuras com este cliente por parte da revenda.

Nesta Ficha, o usuário tem os seguintes tópicos a serem questionados ao cliente:

- ✓ **Informação da Conta** > Informações pessoais e profissionais do cliente.
- ✓ **Endereço** > Informações das formas de contato que este cliente dispõe.
- ✓ **Cônjuge** > Informações **“se o cliente for casado”** sobre seu (sua) companheiro(a). Nesta etapa é de suma importância selecionar se o cônjuge possui ou não um veículo e se este possuir, informar, marca, modelo e ano. Tais informações servirão para campanhas específicas para venda ou troca por um outro veículo para este cônjuge, que serão geradas listagens automáticas através do sistema.
- ✓ **Dependentes** > Informações como **nome e data de nascimento** de cada um dos dependentes deste cliente. Tais informações são **necessárias para que o sistema gere de forma automática “avisos” no Box Atividades do vendedor** para que este, através do telefone entre em contato com o dependente do seu

cliente para parabenizá-lo pelo dia do seu aniversário. Esta ação faz parte do CRM e gera um alto grau de satisfação por parte do seu cliente por ter “lembrado” de uma data tão importante.

✓ **Datas Importantes** > Este campo é mais uma “ação de CRM” futura que o seu vendedor irá realizar para o seu cliente e para sua revenda. Neste campo deverá ser inserida uma data que seja “especial” para seu cliente, aniversário de casamento, data de compra de sua casa, enfim, datas que sejam importantes para ele e seus dependentes. Em posse destes dados, o próprio sistema irá gerar um “aviso” na tela do vendedor quando esta data chegar. A única coisa que este vendedor tem a fazer é ligar para seu cliente, informando que “lembrou” desta data especial de sua vida. Para o cliente, será uma grande surpresa de que o “seu vendedor” após tanto tempo lembrou-se desta data e isto irá criar um laço ainda mais forte de “amizade e confiança” neste vendedor, o que irá gerar com certeza novas oportunidades de negócio e quem ganha com esta “pequena” ação? Todos.

1. Conceito sobre CLIENTE x CONTA:

- a. No sistema tradicional o comprador de um veículo da loja torna-se cliente quando fecha a negociação.
- b. No **VirtuaCRM Revendas** o **cliente** torna-se uma **conta**. Isto porque cada **cliente passa a ser como um correntista da revenda**, porque o termo cliente subentende que irá gerar apenas “um negócio” para a revenda que é a compra de um veículo. Mas para o sistema ele é uma **conta**, porque **conta subentende que irá gerar vários negócios com a revenda** e não somente uma única venda. Para ações de CRM, ao cadastrar uma “Conta”, o sistema gera automaticamente na Tela Principal do vendedor no “Box Atividades”, um pré-agendamento de contatos de 5, 60 e 365 dias, conforme são explicados abaixo.

- Contato de 05 dias;

- Serve para o vendedor ligar para seu cliente para saber sobre sua satisfação quanto à compra do veículo e se há dúvidas sobre o funcionamento do mesmo.

- Contato de 60 dias;

- Serve para o vendedor ligar para seu cliente demonstrando que se lembrou dele e gostaria de saber como “ele” está, bem como para aproveitar e solicitar a sua visita a revenda para tomar um café e bater um papo – este contato demonstra ao cliente que “ele” não foi só importante no momento da venda e de que este vendedor lembra constantemente deste cliente/conta.

- Contato de 365 dias;

- É o momento ideal para ligar para este cliente primeiro para saber como ele está, segundo para saber se ele ainda está com o veículo que comprou a um ano na revenda (se não estiver mais com este veículo e não foi comprado na revenda isto é sinal de que o vendedor perdeu uma venda e alguém já tem o “seu cliente” como sendo agora de outro vendedor). E terceiro e último, para aproveitar e convidar o cliente para trocar seu veículo semi-novo por um mais novo, porque o vendedor já conhece o produto/veículo que este cliente possui e pode avaliar seu preço de compra como entrada no novo veículo e também que cada cliente fica em média um ano com um veículo e depois deste período quer trocar por um mais novo para não ter tanta desvalorização. **Neste caso, só com este contato o vendedor tem a oportunidade de vender mais um veículo para o mesmo cliente/conta.**

Isto não seria possível sem a utilização de um sistema como o **VirtuaCRM Revendas**, isto porque em média um **vendedor** vende por ano cerca de 72 carros, desta forma, como lembrar de cada uma das datas de contato com estes 72 clientes/contas ao longo do ano? (Isto é uma média por vendedor, uma revenda com 3 vendedores gera mais de 200 vendas por ano, só com esses 3 contatos seriam 600 datas importantes de contatos a serem feitas com seus clientes/contas, fora as datas dos aniversários de seus clientes e de seus dependentes. Se tomarmos como média de que cada cliente tem mais 3 dependentes (esposa e dois filhos) isso dá em média 1200 contatos de pós-vendas para cada revenda por ano. Sendo que a média de retorno por contato é de 3%, neste caso, só com os contatos de pós-vendas, a revenda/vendedor terá mais 36 veículos vendidos por ano só com esta ação de pós-vendas. Isto gera um crescimento de vendas em 18% ao ano só com os clientes da revenda!

2. Conceito sobre Cadastro de Cliente (Conta):

- a. No sistema tradicional o cliente chega à loja, se interessa por um veículo e o vendedor preenche uma Ficha da Financeira com os dados deste cliente para fazer o financiamento.
- b. No **VirtuaCRM Revendas** este mesmo cadastro deverá ser feito com a inserção de alguns outros dados que não são questionados na Ficha da Financeira, isto porque, os dados solicitados pela financeira em seu formulário só solicitam dados necessários para que ela possa analisar este “cliente” e dar ou não o crédito a este. Já na **Ficha de Cadastro de Conta** no sistema, alguns outros dados são solicitados tais como; **nome do cônjuge e data de nascimento deste, se este possui ou não um veículo, nome dos filhos e datas de nascimento e datas importantes para este cliente**. Isto porque **o sistema irá utilizar estes dados coletados no momento da venda do veículo para gerar outras vendas e contatos futuros com este mesmo cliente/conta ou com seus dependentes**.

Observação: Apesar de parecer que não há tempo para preencher mais esta ficha com esses dados solicitados na Ficha de Cliente do sistema, mas há sim. Todo processo de financiamento não é dada a resposta no momento em que se transmite pela internet a ficha de um cliente, isto pode levar horas ou dependendo da financeira até o próximo dia útil para que o vendedor possa dar a resposta ao cliente que quer comprar o veículo. Este é o momento certo de oferecer um café ao seu cliente, conversar mais um pouco com ele e aproveitar para lhe perguntar somente os itens que não foram informados na Ficha de Cadastro da Financeira e preencher a **Ficha de Cadastro de Conta** do sistema **VirtuaCRM Revendas**. No caso deste vendedor não ter disponível um terminal de computador para já ir preenchendo os dados mencionados pelo cliente, este poderá (e é mais aconselhável ainda) que seja impresso várias Fichas de Cadastro de Conta (disponível no sistema em **Relatórios > Formulários > Ficha de Cliente**) para cada um dos vendedores para que estes preencham a mão estas fichas e só depois (no mesmo dia) transfiram esses dados para o computador em um horário de menor movimento. Vale lembrar que quanto mais preciso for à coleta dos dados do cliente neste momento, mais resultado trará futuramente para este vendedor em forma de novas vendas e contatos com este cliente. De nada adianta questionar tipo uma data de nascimento de um filho e este não saber a data correta e o vendedor simplesmente colocar uma data qualquer. Neste caso em específico, o sistema irá gerar um AVISO de contato na tela deste vendedor para parabenzificação pelo aniversário do dependente de seu cliente para uma data errada. Se isto acontecer é pior do que não ligar.



Se for necessário, até que você aprenda todos esses procedimentos, “treine” antes no nosso demo, disponível em nosso site www.costigoulart.com desta forma você não irá gravar informações inválidas no Banco de Dados da sua Revenda!



Para que seus “formulários” fiquem de forma padronizada esteticamente quando forem impressos, procure sempre obedecer às regras gramaticais usando letra “Maiúscula” sempre no início de nomes próprios. Ou se preferir escreva tudo sempre em “CAIXA ALTA” mantendo a tecla “CapsLock” ativa durante a digitação das informações.



No sistema **VirtuaCRM Revendas** por medidas de segurança, se o usuário ficar por mais de 24 minutos sem realizar qualquer atividade no sistema, este faz automaticamente o logoff. Neste caso, o que estava sendo “digitado” será perdido, pois nada é gravado até que seja clicado no botão “salvar”. Neste caso, o usuário terá que efetuar um novo “login” no sistema.