

Protocolos de Atención a Clientes



Somos Excelentes



1. Protocolo de Atención Vendedor (a) Terreno Venta Presencial

Paso 1 Saludo

Vendedor (a) de Terreno: *Cuando se presenta ante el cliente debe generar contacto visual y sonreír, dar un apretón de manos fuerte y seguro sin exagerar o generar dolor. “Buenos días (o tardes si corresponde), soy (...) Vendedor de la Empresa Caren mucho gusto”. Entrega la tarjeta de visita.*

Paso 2 Rapport

Vendedor (a) en Terreno: *Sonriendo y en forma entusiasta “Gracias por recibirme, es bien expedito llegar hasta acá/qué cómodas estas instalaciones/qué buena ubicación de la empresa/qué grato está el día/ no me costó nada ubicarme”.*

Paso 3 Brindar seguridad y confianza

Vendedor (a) de Terreno: *Sonriendo y en forma entusiasta “El motivo de mi visita es poder comprender cuáles son las necesidades actuales de sus vehículos y poder apoyarlos como empresa. No está demás señalar que Caren cuenta con la gama de repuestos y neumáticos más grande del mercado y la red de flotacentros con mayor cobertura a nivel nacional”.*

Paso 4 Indagar necesidades del cliente

Vendedor (a) de Terreno: *Recuerde que en esta etapa usted abre las preguntas y escucha al cliente, mirándolo a la cara, asintiendo con la cabeza e indicando frecuentemente que entiende su discurso. Las personas quieren ser escuchadas y sentirse importantes **no intervenga con experiencias personales o indicando su experiencia y conocimiento.** Haga Sentir Importante (HSI) al otro no reafirme su autoestima con el cliente.*

“Quisiera conocer un poco de sus necesidades de atención de sus vehículos:

- a) ¿Cuáles son los mayores problemas que debe enfrentar en la mantención de sus vehículos?*
- b) ¿Cuál es la actividad a la que se dedica principalmente? (Preguntar en caso que no sea evidente).*
- c) ¿Hacia dónde son sus viajes más frecuentes?*
- d) ¿En la actualidad en qué lugar está comprando los repuestos y/o realiza las mantenciones de sus vehículos?”*

Paso 5 Cotización

Vendedor (a) de Terreno: *“Respecto de los repuestos que requiere para sus vehículos, nosotros contamos con todo lo que usted necesita a precios muy competitivos” El vendedor indica algunos precios referenciales atractivos para las necesidades del cliente. “Le voy a enviar una cotización con todo aquello que yo pesqué que será un aporte para usted. En la tarde se la hago llegar. ¿Cuándo le parece que lo llame para que lo revisemos? Usted debe enviar la cotización y llamar en las fechas comprometidas, debe ser responsable en el cumplimiento de promesas.*

Paso 6 Despedida

Vendedor (a) de Terreno: *“Bien, le agradezco mucho su tiempo y disposición”. Se dirigen a la salida. “Una consulta ¿qué día de la semana es mejor para usted que lo visite para mantenerlo al tanto de nuestras ofertas y oportunidades?”*

Cliente: Indica el día.

Vendedor (a) en Terreno: *“Es mejor para usted ese día ¿en la mañana o en la tarde?”*

Cliente: Indica el horario.

Vendedor (a) en Terreno: *“Ok estamos en contacto, reitero mis agradecimientos, hasta luego. Que tenga una buena semana/buen fin de semana”.*

Paso 7 Seguimiento y Cierre

Vendedor (a) de Terreno: *Lo más importante para generar confianza y transmitir profesionalismo con el cliente es el cumplimiento de promesas por lo que si usted señaló que le enviaría la cotización y llamaría realícelo en tiempo y forma. Si usted señaló que visitaría al cliente hágalo oportunamente. Haga seguimiento permanente de sus cotizaciones.*