

Manual de Atendimento – Revenda de Veículos Usados

1. Objetivo do Manual

Este manual tem como objetivo padronizar o atendimento ao cliente em uma revenda de veículos usados, garantindo uma experiência profissional, transparente, ética e focada na conversão e fidelização do cliente.

2. Princípios do Atendimento

Todo atendimento deve seguir estes pilares:

- **Transparência:** informações claras e verdadeiras sobre veículos, valores e condições.
- **Confiança:** postura profissional e segurança nas informações.
- **Empatia:** entender a real necessidade do cliente.
- **Agilidade:** respostas rápidas e acompanhamento ativo.
- **Pós-venda:** relacionamento contínuo após a compra.

3. Perfil do Atendente

O atendente deve:

- Ter boa comunicação verbal e escrita
- Conhecer o estoque de veículos
- Conhecer regras básicas de financiamento
- Ser organizado e proativo
- Manter postura ética e cordial

4. Fluxo de Atendimento

4.1 Primeiro Contato (Presencial, WhatsApp, Telefone ou Redes Sociais)

Objetivo: entender o cliente e gerar interesse.

Checklist inicial:

- Cumprimentar de forma educada

- Apresentar-se com nome
- Perguntar como pode ajudar

Exemplo:

"Olá, tudo bem? Meu nome é João, sou consultor aqui da loja. Como posso te ajudar hoje?"

4.2 Levantamento de Necessidades

Perguntas essenciais:

- Qual veículo procura?
- Faixa de valor desejada?
- Forma de pagamento (à vista ou financiamento)?
- Possui veículo para troca?
- Uso principal (trabalho, família, lazer)?

Registrar todas as informações no CRM ou planilha.

4.3 Apresentação dos Veículos

Boas práticas:

- Apresentar no máximo 2 ou 3 opções
- Destacar benefícios antes de características técnicas
- Ser honesto sobre pontos fortes e limitações

Pontos obrigatórios:

- Ano/modelo
- Quilometragem
- Histórico (se possui leilão, sinistro, etc.)
- Estado de conservação
- Revisões e garantia

4.4 Test Drive

Regras:

- Conferir CNH válida
- Acompanhar o cliente
- Explicar funcionalidades do veículo
- Observar reações e objeções

4.5 Negociação

Conduta correta:

- Nunca pressionar o cliente
- Apresentar valor com segurança
- Justificar o preço (estado, procedência, mercado)
- Tratar objeções com argumentos reais

Exemplos de objeções comuns:

- "Achei caro"
- "Vou pensar"
- "Na outra loja está mais barato"

Resposta padrão:

"Entendo perfeitamente. Nosso valor reflete o estado do veículo, procedência e garantia que oferecemos. Posso te explicar melhor?"

4.6 Financiamento e Pagamento

O atendente deve:

- Explicar taxas, prazos e parcelas
- Não prometer aprovação
- Encaminhar para análise de crédito
- Garantir clareza no contrato

4.7 Fechamento da Venda

Objetivo: conduzir a decisão com segurança

Sinais de compra:

- Perguntas sobre valor
- Perguntas sobre parcelas
- Interesse em prazo de entrega

Script:

"Pelo que conversamos, esse carro atende exatamente o que você procura. Posso dar andamento para garantir ele pra você?"

5. Fluxos de Atendimento – Passo a Passo (Scripts Prontos)

5.1 Cliente Procurando um Veículo

Objetivo: entender necessidade e apresentar solução

Passo a passo:

1. Cumprimentar e se apresentar
2. Identificar necessidade
3. Qualificar orçamento
4. Apresentar opções
5. Convidar para test drive

Script:

"Perfeito! Me conta: que tipo de carro você está buscando hoje e para qual finalidade?"

"Com base nisso, tenho algumas opções que fazem bastante sentido pra você."

5.2 Cliente Interessado em Financiamento

Objetivo: educar, gerar segurança e avançar

Passo a passo:

1. Confirmar interesse real
2. Explicar como funciona o financiamento
3. Coletar dados básicos
4. Encaminhar para análise

Script:

"Trabalhamos com financiamento sim. Posso te explicar rapidamente como funciona?"

"Normalmente pedimos entrada e parcelamos o restante. Quer que eu simule para você?"

Dados mínimos:

- Nome completo
- CPF
- Renda aproximada
- Entrada disponível

Regra:

- Nunca prometer aprovação
-

5.3 Cliente Quer Falar com um Atendente

Objetivo: acolher e direcionar rapidamente

Passo a passo:

1. Confirmar canal preferido
2. Direcionar para consultor
3. Garantir continuidade

Script (WhatsApp ou Online):

"Claro! Já vou te encaminhar para um consultor especializado que vai te atender agora."

Script (Presencial):

"Perfeito, vou te apresentar um consultor que vai te ajudar pessoalmente."

5.4 Cliente Quer Avaliar Troca (Usado na Troca)

Objetivo: manter interesse sem travar venda

Passo a passo:

1. Confirmar dados do veículo do cliente
2. Explicar avaliação
3. Manter foco no carro desejado

Script:

"Avaliamos sim! Me conta: ano, modelo, km e estado geral do seu carro."

"Enquanto isso, vamos olhando o carro que você quer comprar."

5.5 Cliente Apenas Pesquisando / Curioso

Objetivo: não perder contato

Passo a passo:

1. Atender normalmente
2. Oferecer ajuda
3. Capturar contato

Script:

"Sem problema nenhum. Posso te passar algumas opções e, se quiser, fico à disposição quando decidir."

"Posso te chamar no WhatsApp depois com novidades?"

5.6 Cliente com Urgência

Objetivo: acelerar decisão

Passo a passo:

1. Identificar prazo
2. Priorizar opções
3. Conduzir fechamento

Script:

"Entendi, você precisa resolver isso rápido. Vamos focar só nas opções que atendem exatamente o que você precisa."

6. Regra Final de Ouro

👉 **Todo atendimento deve terminar com um próximo passo claro:**

- Test drive agendado
- Simulação enviada
- Documentos solicitados
- Retorno combinado

Nunca finalizar com:

"Qualquer coisa me chama"

Sempre finalizar com:

"Combinado, então às 15h te envio a simulação, tudo bem?"