

EXPERIÊNCIA EXCEPCIONAL DO CLIENTE

AS QUATRO PRINCIPAIS FORMAS DE CRIAR UM RELACIONAMENTO

1

CONHEÇA O CLIENTE

- Apresente-se
- Aprenda e use o nome do cliente
- Agradeça ao cliente pelo negócio
- Convide-o a conhecer o resto do departamento
- Torne-se memorável mostrando entusiasmo
- Elogie a escolha do veículo
- Explique que a equipe da concessionária apoia a compra
- Diga ao cliente para procurá-lo — você cuidará dele!

2

FAÇA COM QUE ELE SE SINTA ESPECIAL

- Faça com que o cliente fale sobre si mesmo
- Escute e reflita de volta
- Ajuste-se à personalidade dele
- Esteja sinceramente interessado
- Crie vínculos - Compartilhe sua história, observe/busque interesses em comum (por exemplo, clima, esportes locais, filhos etc.)
- Faça com que ele se sinta em casa abordando esses itens:
 - Horário de funcionamento
 - Serviços oferecidos
 - Local dos sanitários, saguão, caixa
 - Tipo de peças disponíveis - acessórios e peças de reposição
- Destaque a qualidade e a garantia Mopar

3

CRIE CONFIANÇA E VALOR

- Coloque-se no lugar dos clientes que podem achar a espera dos reparos do veículo estressantes
- Sempre relate os resultados das inspeções, mesmo quando nenhum trabalho é necessário
- Documente danos existentes para evitar contestações futuras
- Sugira peças relacionadas quando apropriado
- Mostre preocupação com o tempo e as despesas do cliente (por exemplo, dê atualizações de status)
- Ajude o cliente a priorizar reparos necessários

4

MANTENHA-SE EM CONTATO

- Dê um telefonema de acompanhamento
- Envie um e-mail ou carta de agradecimento
- Envie um cartão de aniversário ou outra ocasião especial, se apropriado
- Forneça cupons para ofertas de serviço