

HABILIDADES DE VENDAS DE PEÇAS NO VAREJO

CONDUZINDO A VENDA



Processo de vendas orientado ao cliente

- Fornecer serviços consistentes e de alta qualidade ao consumidor leva à fidelidade de longo prazo ao Concessionário, o que leva a um maior retorno de investimento e lucratividade
- Usar um processo de venda de peças orientado ao cliente, como o mostrado abaixo, em sua revenda pode ajudá-lo a oferecer o nível de serviço que os clientes esperam e superar suas objeções



CONDUZINDO A VENDA



Processo de vendas orientado ao cliente

Etapa 1: Iniciar o relacionamento com o cliente

Os clientes querem que você estabeleça com eles um relacionamento baseado em respeito. Esse relacionamento inicia com o processo de vendas, quando você cumprimenta o cliente. Essa é sua primeira oportunidade de fazê-lo se sentir bem-vindo e valorizado. Cada tipo de cliente requer interações ligeiramente diferentes.



Tipos de cliente	Como iniciar o relacionamento com o cliente
Ao telefone	<ul style="list-style-type: none"> • Atenda o telefone em até três toques • Coloque um sorriso no seu rosto e na sua voz ao atender, informando seu departamento e seu nome • Pergunte o nome do cliente para estabelecer uma conexão pessoal • Pergunte ao cliente como você pode ajudá-lo e dê a ele sua total atenção • Se você precisar colocar um cliente em espera, peça permissão, explique o motivo e retorne em até 30 segundos
Pessoalmente	<ul style="list-style-type: none"> • De as boas-vindas ao cliente prontamente e com sinceridade • Faça contato visual e sorria • Preste atenção em sua postura e linguagem corporal para se certificar de que está apresentando uma imagem profissional • Dê ao cliente sua total atenção • Se precisar atender o telefone, explique a ele que você voltará logo • Se você estiver ao telefone, reconheça o cliente prontamente e explique que estará logo com ele
Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimente-o prontamente e trate-o como trataria um cliente pessoalmente • Certifique-se de que ele sabe exatamente quais informações você precisa para fornecer uma cotação • Estabeleça um sistema de duplas com um Consultor de vendas que possa vir até você sempre que precisar de alguma coisa
Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Reconheça o cliente e responda em até 20 minutos após o recebimento da pergunta • Forneça a informação requerida • Mantenha um estilo profissional • Responda usando linguagem de negócios gramaticalmente correta e sem erros de ortografia • Inclua o nome e o telefone da revenda e informações de contato do funcionário na mensagem

CONDUZINDO A VENDA



Processo de vendas orientado ao cliente

Etapa 2: Identificar a necessidade

O cliente pode saber ou não qual é sua necessidade. Você pode identificar a verdadeira necessidade do seu cliente seguindo as dicas abaixo para reunir informações e identificar oportunidades de vendas adicionais.



Obter informações

- ☐ Peça o VIN (CHASSI)
- ☐ Faça perguntas subjetivas (o quê? como? por quê?) para identificar a verdadeira necessidade do cliente
 - Que problema você está tendo com seu veículo?
 - Como você pretende usar esse acessório no seu veículo?
 - Por que você acha que precisa de uma bateria nova?

Identificar oportunidades de vendas adicionais

- ☐ Ao reunir informações, ouça suas necessidades adicionais para garantir que ele consiga tudo o que precisa na primeira visita:
 - Peças relacionadas para concluir o conserto
 - Kits que oferecem uma vantagem no preço em relação a peças individuais
 - Peças sazonais, como limpadores de para-brisa e tapetes
 - Promoções do Concessionário
 - Acessórios

CONDUZINDO A VENDA

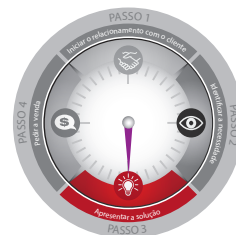


Processo de vendas orientado ao cliente

Etapa 3: Apresentar a solução

Nesse ponto da interação com o cliente:

- Você deu início a construção de um relacionamento com seu cliente, estabelecendo respeito e confiança mútuos
- Você entende as necessidades do cliente e identificou quaisquer oportunidades de venda adicionais
- Você está pronto para fazer recomendações, sempre destacando os benefícios e o valor do que está vendendo



Dicas de vendas para lembrar

- ☐ **Seja positivo**
 - Mantenha o foco na solução e em como você pode ajudar e não no que não estiver disponível
- ☐ **Atenda a solicitação inicial do cliente**
 - Apresente a solução para a solicitação inicial antes de perguntar sobre peças adicionais
 - Atenda todas as necessidades e preocupações do seu cliente, explicando os benefícios e o valor da sua recomendação
- ☐ **Descomplique**
 - Evite usar jargão técnico e explicações complicadas - use linguagem simples, exemplos e recursos visuais para confirmar que você está recomendando a peça correta
 - Use ferramentas e recursos (como mopar.com e StarParts) no balcão, ou fax e e-mail para clientes por telefone e internet
- ☐ **Forneça estimativas de custo e de tempo**
 - Sempre informe o custo ao cliente depois de apresentar a solução e suas características e benefícios
 - Se a peça ou acessório precisa de instalação, esteja pronto para informar o valor da instalação, quando será feita e quanto tempo vai levar

CONDUZINDO A VENDA



Processo de vendas orientado ao cliente

Etapa 4: Pedir a venda

Pedir a venda pode ser o passo mais desafiador para algumas pessoas. Mas se você não pedir, pode ser que você não efetive a venda. Fazendo direito, você não apenas faz uma venda, mas ganha um cliente fiel e ainda mais vendas.



Ganhar o comprometimento do cliente

- ☐ Demonstrar como sua solução combina com as necessidades do cliente
 - Assuma a postura de que você está lá para ajudar o cliente
- ☐ Envolver as emoções do cliente (como, alívio, segurança, orgulho)
 - Torne os benefícios do que você está vendendo tão reais e atraentes à necessidade emocional quanto possível
- ☐ Crie confiança
 - Crie credibilidade sendo instruído, escutando e sendo profissional e ético sempre

Pedir a venda

- ☐ Desperte o interesse no fechamento: faça perguntas e ganhe consentimento durante sua apresentação para confirmar o interesse do cliente
- ☐ Fale como se o cliente já tivesse concordado com a compra
- ☐ Ofereça ao cliente uma escolha como se ele já tivesse concordado
- ☐ Faça um resumo das prioridades/necessidades do cliente e de como sua solução atende a isso