www.icarros.com.br

Atendimento nota 10, a chave para os bons negócios.

icarros

Veja os sete pontos mais importantes para um atendimento nota 10

Seja ágil nas respostas

Na internet, fecha negócio quem responde mais rápido. Estudos mostram que retornar um contato após 24 horas diminui em até 50% a chance de realizar a venda. Sempre que receber uma proposta, responda o mais rápido possível.

Seja atencioso e educado

Fique sempre à disposição do cliente. Procure não cometer erros de português e entenda a real necessidade do comprador. Ao agir não só como vendedor, mas também como consultor, você vai conquistar a confiança dele.

Eleja um especialista

Tenha uma pessoa ou uma equipe dedicada exclusivamente para os clientes vindos da internet. Essa será a responsável por atualizar os anúncios, responder aos e-mails e passar as propostas para que o vendedor efetue a venda final.

Veja o perfil ideal do especialista em atendimento

- *Ótimo vendedor*
- *Domínio de tecnologias*
- *Boa redação*
- *Facilidade para se comunicar*
- *Total conhecimento sobre o produto*

Dê informações completas

Seja paciente para esclarecer todas as dúvidas do cliente e dar o maior número de informações possíveis. Quanto mais transparente você for, mais seguro e confiante ele vai se sentir.

Anuncie apenas os carros do estoque

Sempre que um carro for vendido, retire imediatamente o seu anúncio do ar. Isso evita que um cliente fique frustrado ao ir atrás de um veículo que você não tem mais disponível na sua revenda.

Leve o cliente para a revenda

Capriche na argumentação, convide e convença o cliente a ir até você. Sirva um café, seja atencioso, dê benefícios e vantagens especiais e mostre por que a sua revenda é o melhor lugar para ele fechar negócio.

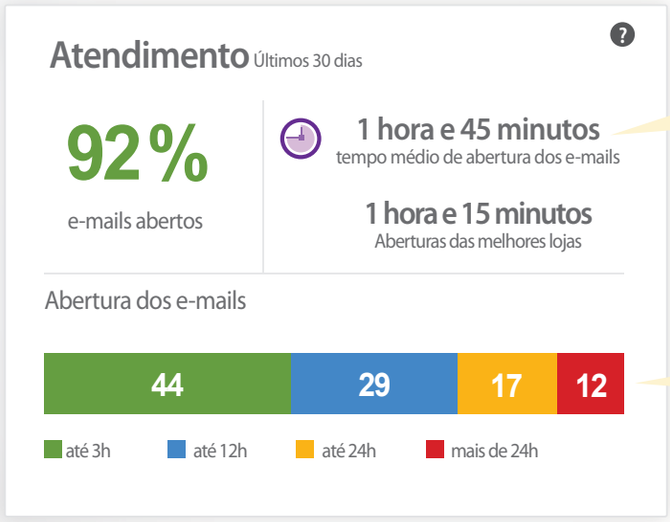
Mantenha contato

Mande e-mail com novas ofertas e mostre que tem interesse em tê-lo como cliente. Quando ele for pesquisar um novo carro, vai lembrar-se de você. Apenas tenha cuidado para não ser muito insistente.

Roteiro para se comunicar com o cliente

- *Semana 1 a semana 2: fazer contato a cada 3 dias*
- *Semana 2 a semana 6: fazer contato a cada 7 dias*
- *A partir da 6ª semana: enviar e-mail de oferta 2x por mês*

Monitore a qualidade do seu atendimento



No Portal Revenda você verifica qual seu percentual de e-mails lidos e compara seu tempo médio de leitura com as melhores taxas do mercado.

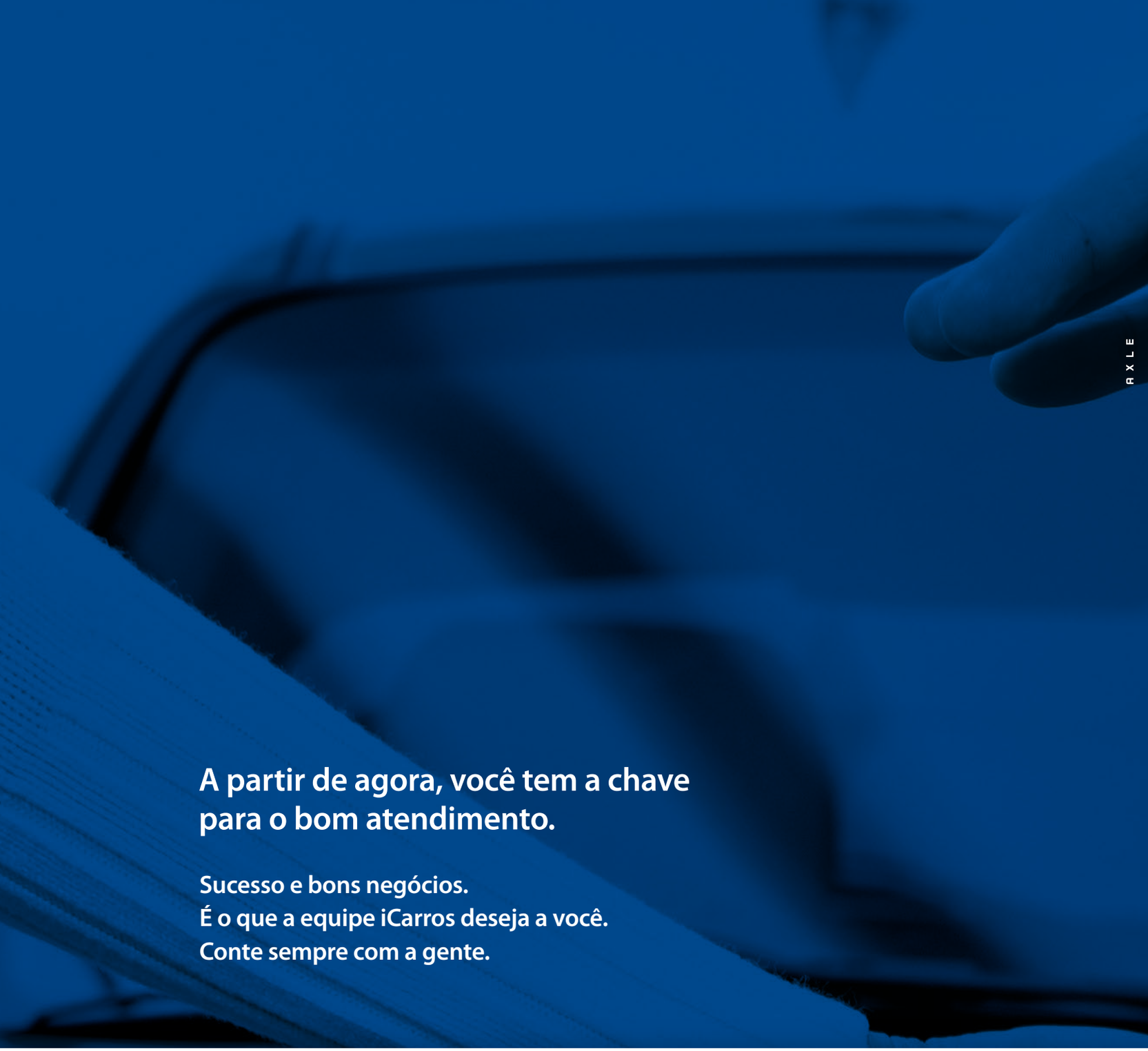
Consulte também o número de e-mails que você checou em até 3h, 12h, 24h e mais de 24h.

Agora os clientes vão até você

8 entre 10 pessoas

seguem direto para a revenda, sem mandar e-mail ou ligar.

Antes de ir até a revenda, **90% dos compradores pesquisam na internet**. Além disso, cerca de **80% deles não liga e nem manda mensagem**, eles vão diretamente até o ponto de venda. Pergunte aos clientes como souberam da sua oferta e de que site vieram. Assim, você monitora seus números e comprova os resultados do iCarros.



A partir de agora, você tem a chave para o bom atendimento.

Sucesso e bons negócios.
É o que a equipe iCarros deseja a você.
Conte sempre com a gente.

iCarros: o maior e mais completo portal automotivo do Brasil.

icarros | imotos | icaminhões

Com o aplicativo iCarros Revendas você recebe e-mails e propostas de financiamento e pode responder ou ligar de volta para os contatos na hora. Baixe agora!

iPhone

Android

Disponível na App Store

DISPONÍVEL NO Google play