

Formação



N.º 12

GESTÃO OFICINAL BY CAR ACADEMY



Acompanhamento do cliente pós venda

Guardámos para este último artigo o processo que permite fechar o ciclo de interação com os nossos clientes: o Acompanhamento Pós Venda.

Muitas das vezes negligenciado pelas organizações, o acompanhamento do cliente após a sua passagem pela oficina não é mais do que um alimentar do negócio, que visa proporcionar dois grandes objetivos:

- Em primeiro lugar, dá oportunidade à oficina de corrigir algum aspeto que não tenha corrido bem na experiência do cliente com o serviço prestado. Caso tenha ficado insatisfeito com o serviço, o cliente contactado após a sua passagem pela oficina irá expôr a sua reclamação e/ou desabafo, mas certamente dará uma segunda oportunidade à organização. Entre 55% e 70% dos clientes que apresentam uma reclamação voltariam a comprar nessa entidade caso a sua reclamação fosse resolvida. Utilizando gíria desportiva, a possibilidade de “levar um cartão amarelo” é superior a um “vermelho direto” ...

- Em segundo lugar, consegue cativar mais serviço daquele cliente para a oficina.

Façamos uma reflexão de quantos clientes não podem, financeiramente, reparar todos os aspetos orçamentados numa determinada visita à oficina. Muitos desses clientes dizem inclusivé que “se fosse no mês seguinte já dava mais jeito”. Acompanhar o cliente após a visita é também garantir uma venda futura, pois certamente nestes casos o rececionista consegue um agendamento que permita garantir mais algum encaixe financeiro à organização.

Embora não haja uma regra para tal, e que dependerá sempre de caso para caso, um acompanhamento após a visita deve ser realizado sistematicamente após 10 dias da experiência do cliente na oficina. Para todos os serviços, independentemente do seu grau de complexidade.

Durante doze meses partilhámos com os leitores muitas das dicas e experiências que vamos construindo ao longo das nossas vidas profissionais, sem querer de alguma forma ir contra outras ideologias ou políticas. Caso o leitor tenha algum comentário ou reparo aos artigos publicados, agradecemos envio do mesmo para geral@caracademy.pt. Bons negócios! ●