

UM INÍCIO PERFEITO PARA A JORNADA DO CLIENTE



BOAS-VINDAS CALOROSAS

Tenha disponível uma área de recepção para os clientes que seja confortável, limpa e arrumada, servida por um pessoal simpático. Isto transmite ao cliente a ideia de profissionalismo e de um trabalho pautado por elevados padrões de qualidade. Pondere colocar uma televisão na área de receção e disponibilizar gratuitamente café, água e Wi-Fi para manter satisfeitos os clientes que estão à espera.



FAÇA TODAS AS PERGUNTAS CERTAS

Reúna o máximo de informações possível sobre o cliente (nome, dados de contato), sobre o veículo (histórico), o trabalho (o que precisa de ser feito) e outros dados necessários (p. ex., sobre a garantia ou o seguro) e proponha um prazo para a realização do trabalho. Isto permite-lhe:

- Relacionar-se com o cliente.
- Ajudar o mecânico a resolver os problemas de forma mais fácil e rápida.
- Fornecer uma reparação rápida e eficiente, que deixa o cliente satisfeito.



OFEREÇA UM BENEFÍCIO ADICIONAL

Um serviço extra gratuito é uma forma garantida de agradar ao cliente, por isso, porque não oferecer uma revisão geral do veículo gratuita? Não só oferece tranquilidade ao cliente como identifica eventuais problemas que ele possa desconhecer.

