



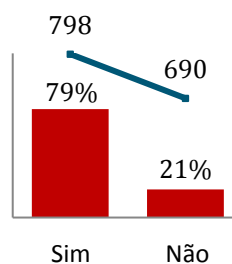
O valor do tempo

Cada vez mais atual, a eficiência de processos e o respeito ao tempo das pessoas são chave para o sucesso no pós-vendas. Por isso, na hora da retirada do veículo após o serviço finalizado, o cliente quer o máximo de agilidade possível.

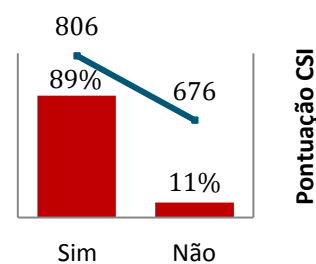
De acordo com o Customer Service Index (CSI) StudySM Brasil 2017, entre aguardar para ser atendido, conversar com o consultor, preencher a papelada e efetuar o pagamento, os clientes gastam, em média, 15 minutos para sair da concessionária com o seu veículo.

Pensando nisso, como alinhar a expectativa de tempo com o cumprimento dos processos e ainda impactar positivamente na satisfação?

Recebeu uma explicação das cobranças após o serviço?



Recebeu uma explicação do trabalho realizado após o serviço?



Fonte: Customer Service Index (CSI) StudySM Brasil 2017

Por trás dos números

- Acima à direita, temos dois gráficos produzidos a partir do estudo deste ano, que retratam o tratamento e a atenção da concessionária com o cliente no momento de retirada do veículo após o serviço.
- No primeiro, é possível perceber que quase oito em cada 10 clientes (79%) recebem explicações sobre as cobranças efetuadas. Em uma escala de satisfação que vai até 1.000, estes têm um índice de 798 pontos. Por outro lado, pouco mais de um a cada 5 clientes (21%) não recebem tal explicação, diminuindo a satisfação a apenas 690 pontos.
- Já no segundo gráfico, sobre fornecer informações em relação ao trabalho realizado no veículo, a incidência é mais alta: praticamente nove em cada 10 clientes (89%) recebem tais explicações, levando a 806 pontos no índice. No entanto, para aqueles 11% que não recebem este tratamento, a satisfação apresenta considerável queda de 130 pontos, indo para 676.
- Ambos os processos são fundamentais e estabelecem uma relação transparente e de confiança com o cliente, que passa a ter uma percepção diferenciada sobre toda a experiência. Entretanto, outros pontos de contato com o cliente podem ser trabalhados para otimização do seu tempo, por exemplo: a expectativa de preço X tempo para deixar a concessionária.
- Antes do início do serviço, o fornecimento de uma

estimativa precisa dos custos é muito importante e impacta no final da experiência: além da maior satisfação provocada por uma estimativa acurada (798 pontos), nesses casos, o cliente deixa a concessionária, em média, em apenas 14,5 minutos.

- Porém, quando o preço final é maior que o esperado, a satisfação cai para 694 pontos, e a média de tempo para retirada sobe, consideravelmente, para 19,4 minutos.
- Algumas ações podem ser feitas para melhorar esse processo. Em casos de revisões simples, o envio prévio da fatura detalhada por e-mail promove comodidade e agilidade na hora do cliente conferir o que lhe está sendo cobrado.
- Outro exemplo se refere ao momento do pagamento. Em um bom restaurante, após a refeição, o garçom que o atende traz a conta, confere, realiza a transação e o cliente vai embora. Podemos ver isso um dia em uma concessionária? Sem dúvida. O estudo CSI 2017 dos Estados Unidos, aponta que um em cada três (33%) dos pagamentos já são feitos diretamente ao consultor técnico, agregando agilidade e conforto ao processo.
- No final das contas, é essencial que o cliente saia satisfeito com a experiência, percebendo o real valor e preocupação da concessionária com seu veículo, com seu bolso, e também... com seu precioso tempo.