

Tratamento de RCs – Top 5

Preço ≠ Valor

**Preço tem a ver com o dinheiro.
Valor tem a ver com significado.**

São conceitos diferentes, um mesmo produto/ serviço, pode ter valores diferentes para pessoas diferentes.
Um ponto importante é que quando um cliente não reconhece o valor de um produto / serviço ele sempre achará caro.
Por isso é importante explicar claramente o que foi trocado no veículo e que serviços foram realizados.

Não se deve dizer ao cliente:
"o preço é esse mesmo" ou "isso está na tabela".

A postura correta é colocar-se do lado do cliente e entender seu ponto de vista:
"Sr. cliente, o senhor achou o preço alto? O senhor esperava pagar menos?"

Quando o cliente percebe que estamos ao lado dele é possível ampliar a confiança e assim sermos ouvidos com mais disposição.

Frases desse tipo podem e devem ser usadas:
"Sr. cliente se o senhor comparar com uma oficina comum pode ser realmente que encontre algo um pouco mais em conta, mas é importante o senhor reconhecer que nossa empresa aplica peças genuínas e nossos profissionais são treinados nas próprias montadoras. Além disso garantimos os serviços que prestamos".

Qualidade

Peça para o cliente explicar seu ponto de vista:
"Por favor, Sr. cliente, explique-me o que aconteceu"

- **O serviço não foi correto na primeira vez.**
Certifique-se de que agora está a contento:
"Entendo que na primeira vez o problema não ficou resolvido, mas agora está?"

Se não, agende imediatamente um novo ajuste, disponha a ir buscar o veículo se for o caso.

Se sim, explique através da seguinte frase:
"Sr. cliente, somos treinados para resolvermos os problemas na primeira vez. Quando isso, infelizmente não acontece, tomamos todas as providências para nos ajustarmos. Tenho certeza de que o senhor ficará ainda mais satisfeito da próxima vez".

- **Lavagem.**
Caso o cliente tenha ficado insatisfeito com a lavagem de seu veículo, peça que venha para uma outra lavagem de cortesia:
"Sr. cliente por favor traga seu veículo novamente para lavarmos. Fazemos questão que fique satisfeito".

- **Produto (característica do veículo).**
Seguimos 100% as orientações da montadora quanto as características do veículo. Quando é algo impossível de ser alterado, devemos nos colocar do lado do cliente :
"Entendo seu ponto de vista e vamos comunicar à fábrica sobre sua observação. Caso o sr. também queira, pode utilizar-se do canal do cliente direto com a montadora via telefone, site ou email".

Tratamento de RCs – Top 5

Atendimento

Quando o cliente demonstra ter ficado insatisfeito com o tratamento ou com as informações oferecidas.

As mais comuns são:

- **Falta de Retorno:**

O cliente teve uma dúvida ou pediu para falar com um consultor que estava indisponível e não obteve retorno:

"Sr. cliente às vezes temos momentos de sobrecarga de atendimento, mas isso não pode ser desculpa para a falta de retorno. Falarei diretamente com o consultor e pedirei para ele entrar em contato com o senhor"

- **Falta de Cordialidade:**

Quando o cliente fica insatisfeito com a forma com que foi tratado:

"Sr. cliente, todos nós somos treinados e avaliados para garantirmos um atendimento de excelência e um contato sempre cortês e educado. Tenho certeza de que não foi intenção de nosso profissional tê-lo destrutado, mas entendo perfeitamente seu ponto de vista. Falarei diretamente com ele sobre este caso."

Peças

Quando o cliente fica insatisfeito pela indisponibilidade de uma ou mais peças que necessita.

Independente do motivo da indisponibilidade das peças (falta de peças em nossos estoques ou nos estoques da fábrica / atraso no atendimento do pedido por parte da fábrica / peças de baixíssimo giro / outros) devemos nos posicionar do lado do cliente.

Ele deve perceber que entendemos sua necessidade e que estamos fazendo tudo o que podemos para atendê-lo.

Se o problema ainda não foi solucionado, use a seguinte frase: ***"Sr. Cliente entrarei em contato imediatamente com nosso setor de peças e pedirei uma posição sobre a situação atual e daremos um retorno"***.

Se o problema já foi solucionado use frases do tipo: ***"Entendo perfeitamente sua insatisfação e procuraremos nos atentar para evitar esse tipo de falha"***

Prazo de Entrega

Reforce nosso compromisso com os prazos acordados e diga a seguinte frase:

"Sr. cliente, temos um sério compromisso com os prazos que combinamos, infelizmente algo inesperado pode acontecer e impedir que cumpramos nosso compromisso, sua reclamação está anotada e eu pessoalmente falarei com o gerente de serviços. Sua satisfação é muito importante, espero que da próxima vez tudo saia no prazo combinado".