



Plano de Ação Digital

DN:	0008 - Coletto 3r Com. E Serv. Automotivos Ltda	ID Plano:	11870
Região:	02	Atributo:	NPV - Novo processo de vendas
Satélite:	22	Sub-Atributo:	Descoberta
Consultor:	Celso Ricardo De Aro	Status:	Rascunho

Diagnóstico

6.2 Somente são acompanhados diariamente o TMA e a taxa de conversão. Outros indicadores de Leads não são frequentemente acompanhados e utilizados para a tomada de decisão (Volume de Leads, temperatura de leads, funil de vendas etc.).

5.1 A concessionária realiza mensalmente campanhas para venda de veículos há muitos dias em estoque. No entanto, somente são definidos os produtos a serem vendidos e o prazo das campanhas (30 dias). Além disso, não são definidos critérios objetivos para a avaliação de desempenho de cada campanha. Atualmente, não são exploradas outras possibilidades de campanhas.

Meta

TMA de Leads da plataforma CRM VW deve ser de no máximo 30 minutos, na média móvel dos últimos 30 dias;
 -Manter o Funil de Vendas e as classificações do Leads na ferramenta CRM VW espelhando o atendimento do Bravos.
 Estruturar e realizar campanhas internas para tratamento dos leads periodicamente.

Métrica

Acompanhamento diário do Gerente e do Ponto focal através dos painéis do CRM VW
 Acompanhamento mensal do Titular e do Gerente, junto com o Consultor Volkswagen, pelos resultados dos relatórios da VWB (Lead Management)
 Acompanhamento mensal pelo Gerente e o Titular dos Relatórios de Campanhas
 Acompanhamento bimestral dos relatórios de campanhas pelo consultor Volkswagen

Ações

Iniciativa 2 – 2.1 Atender diariamente 100% dos Leads recebidos no CRM VW em até 30 minutos.

Iniciativa 2 – 2.2 Acompanhar os relatórios de Leads da plataforma CRM VW para identificar Leads direcionados erroneamente para atendentes de outros DNs.

Iniciativa 2 – 2.3 Configurar Gerente de Vendas como o ponto focal exclusivo para região 2, e definir outro ponto focal para a região 3 para não haver conflito no recebimento de leads de uma loja pra outra, com vendedores capturando leads de clientes de outro estado.

Iniciativa 4 – 4.1 Realizar atualização e classificação de todos os leads pendentes. Todos os leads devem estar atualizados e classificados no CRM VW conforme o status no processo de vendas e a temperatura dos leads, respectivamente. Deve haver acompanhamento diário de todos os indicadores de leads do painel gerencial da plataforma CRM VW (Volume de leads, Leads por modelo, Funil de Vendas, temperatura dos leads);

Iniciativa 5 – 5.1 e 5.2 A concessionária deve ter, ao menos, dois modelos de campanhas internas bem estruturadas sendo executadas periodicamente para tratar leads internos da área de vendas recebidas de outras bases (showrrom, pós vendas, website, parceiros como BVW e base de relacionamento contínuo).

- **Iniciativa 5 – 5.1.1** Na prospecção de clientes em revisão, o Gerente de Pós-Vendas deve entregar diariamente ao Gerente de Vendas uma relação dos veículos que realizarão a 3ª revisão no dia seguinte, para que possa ser realizada a avaliação do usado e criada uma proposta de venda para esse cliente.
- **Iniciativa 5 – 5.1.2** Nos lançamentos de produto e demais campanhas da VWB, o Gerente de Vendas deve extrair no Portal da Rede uma relação dos clientes impactados, para que os vendedores possam realizar os contatos, convidando o cliente para a troca do veículo.
- **Iniciativa 5 – 5.2** Gerente de Vendas deve desenvolver relatório das campanhas realizadas, em que conste o detalhamento de estruturação da campanha (público-alvo, produtos, condição e oferta/preço, metas de vendas e margem, período de vigência, critério de distribuição dos leads entre vendedores e definição de abordagem dos vendedores) e dos resultados obtidos.

Iniciativa 6 – 6.1 Acompanhar diariamente Painel Gerencial do CRM VW.

Follow-Up

Responsável:

Assinatura:

Data de Início:

Data de Encerramento:

28/05/2021

28/07/2021

DN:	0008 - Coletto 3r Com. E Serv. Automotivos Ltda	ID Plano:	11870
Região:	02	Atributo:	NPV - Novo processo de vendas
Satélite:	22	Sub-Atributo:	Entrega do Veículo
Consultor:	Celso Ricardo De Aro	Status:	Rascunho

Diagnóstico

- 1.2 Explicação do App Meu VW não é realizada logo após a negociação, e sim no momento da entrega do veículo.
- 2.1 Não há centralização do fluxo de informações referentes às etapas de preparação do veículo para a entrega.
- 2.2 A Responsável da oficina pelos acessórios informou que, em alguns casos, oferece aos clientes acessórios que já foram oferecidos pelo vendedor, por falta de comunicação.
- 3.2 Não há registro das etapas de preparação do veículo em documento formal como um checklist ou sistema, por exemplo.

Meta

- Aumentar a proporção de clientes que realizam o download e configuração do aplicativo antes da entrega.
- Ter um acompanhamento e registro completo dos Status de todos os veículos em processo de preparação para a entrega.

Métrica

- Acompanhamento diário, pelo Gerente de Vendas, do preenchimento dos checklists de preparação do veículo pelos vendedores, e da instalação do App Meu VW logo após a negociação, em 100% das vendas.
- Acompanhamento diário, pelo Gerente de Vendas, do relatório operacional do BRAVOS com a lista de faturamentos, do histórico de atendimentos dos vendedores no BRAVOS e dos contatos realizados pelos vendedores WhatsApp e e-mails.
- Acompanhamento periódico do Consultor Volkswagen das ações listadas abaixo, referentes ao processo de entrega do veículo, realizado pelos vendedores.

Ações

- Iniciativa 1**– 1.1 A Responsável pelo Marketing deve desenvolver placas com QR Code para as mesas de cada vendedor.
- Iniciativa 1** – 1.2 O vendedor deve orientar e acompanhar o cliente na instalação do App Meu VW, logo após a venda, e enviar o chassi do veículo ao cliente assim que receber o aviso do faturamento no BRAVOS.

Iniciativa 2 e 3 – 2.1/3.1 Os Vendedores devem aplicar o modelo sugerido de checklist de preparação do veículo para a entrega, para todos os veículos.

Follow-Up

Responsável:

Assinatura:

Data de Início:

28/05/2021

Data de Encerramento:

28/07/2021

DN:	0008 - Coletto 3r Com. E Serv. Automotivos Ltda	ID Plano:	11870
Região:	02	Atributo:	NPV - Novo processo de vendas
Satélite:	22	Sub-Atributo:	Experimentação
Consultor:	Celso Ricardo De Aro	Status:	Rascunho

Diagnóstico

- 1.1 DN não utiliza o Termo de Responsabilidade de Best Drive, conforme modelo sugerido pela Volkswagen.
 1.2 Será necessário repassar à Recepcionista as orientações sobre a nova documentação de Best Drive e o controle a ser realizado, uma vez que esta estava afastada da concessionária no momento da visita de Operação Assistida.

Meta

Coleta do termo de responsabilidade para todos os Best Drives realizados

Métrica

Acompanhamento diário dos Best Drives realizados e das documentações coletadas pela Recepcionista.
 Acompanhamento periódico do Consultor Volkswagen da documentação coletada pelo concessionário.

Ações

Iniciativa 3 – 3.1 Realizar coleta de Termo de Responsabilidade do Best Drive, anexar à CNH do cliente e armazenar em local centralizado.
Iniciativa 3 – 3.1 Repassar orientação para a Recepcionista para que ela realize o acompanhamento e controle dos Best Drives realizados e das documentações coletadas.

Follow-Up

Responsável:

Assinatura:

Data de Início:

Data de Encerramento:

28/05/2021

28/07/2021

DN:	0008 - Coletto 3r Com. E Serv. Automotivos Ltda	ID Plano:	11870
Região:	02	Atributo:	NPV - Novo processo de vendas
Satélite:	22	Sub-Atributo:	Interatividade
Consultor:	Celso Ricardo De Aro	Status:	Rascunho

Diagnóstico

- 2.1 Somente um dos vendedores entrevistados relatou fazer regularmente o contato com o cliente, mas geralmente com intervalo de um ou dois dias após a entrega.
- 3.2 Existe um processo estruturado para publicações em redes sociais, mas não para o envio separado aos clientes.
- 4.1 Um dos vendedores realizou contato para oferecer proposta de troca de veículo, mas não há processo definido para que todos os vendedores realizem esta atividade.
- 4.2 Não foi observada a utilização de alavancas que despertem maior interesse do cliente para a troca de veículo.

Meta

- Contatar 100% dos clientes, entre 3 e 7 dias após a realização da entrega.
- Contatar os clientes ao menos duas vezes ao ano para fidelização, em datas comemorativas.
- Prospectar a carteira de clientes em momentos oportunos.

Métrica

- Acompanhamento diário, pelo Gerente de Vendas, do relatório operacional do BRAVOS, que demonstra os clientes que já retiraram o veículo.
- Acompanhamento diário, pelo Gerente de Vendas, das agendas dos vendedores no BRAVOS, do histórico de atendimentos e dos contatos realizados pelos vendedores por meio de WhatsApp e e-mails.
- Acompanhamento periódico do Consultor Volkswagen da agenda de monitoramento dos clientes que retiraram o veículo, das agendas dos vendedores no BRAVOS, do histórico de atendimentos e dos contatos realizados pelos vendedores por meio de WhatsApp e e-mails.

Ações

- Iniciativa 2 – 2.1** O Gerente de Vendas acompanhar diariamente o relatório operacional do BRAVOS, de modo a monitorar os clientes que já retiraram o veículo, para acompanhamento dos contatos.

Iniciativa 2 – 2.1 Os Vendedores devem realizar o contato com os clientes da lista dos que retiraram o veículo, e entrar em contato entre 3 e 7 dias após a entrega, e registrar o histórico de atendimentos no BRAVOS.

Iniciativa 3 – 3.1 Os Vendedores devem realizar contatos de fidelização, pelo menos duas vezes ao ano, em datas comemorativas, e registrar o histórico de atendimentos no BRAVOS.

Iniciativa 4 – 4.1 Os Vendedores devem entrar em contato com sua carteira de clientes, em momento oportuno, para oferecimento de troca de veículo, utilizando as alavancas de avaliação de usado em revisão, ofertas vigentes e planos especiais de financiamento, e registrar os atendimentos no BRAVOS.

Follow-Up

Responsável:

Assinatura:

Data de Início:

28/05/2021

Data de Encerramento:

28/07/2021