

NOVOS PERFIS CONCESSIONÁRIO

Descrição de Funções

Por Quintegia

Tradução e adaptação PRISMA Especialistas en Automoción

2024



GERENTE DE VENDAS

03



VENDEDOR

07



ASSESSOR DE SERVIÇO

11

NOVOS PERFIS CONCESSIONÁRIO

GERENTE DE VENDAS

NA ENVOLVENTE DE LUXO MODERNO, A EFICIÊNCIA DA ABORDAGEM DE VENDAS É DETERMINANTE PARA ATINGIR E ULTRAPASSAR AS EXPECTATIVAS DO CLIENTE.

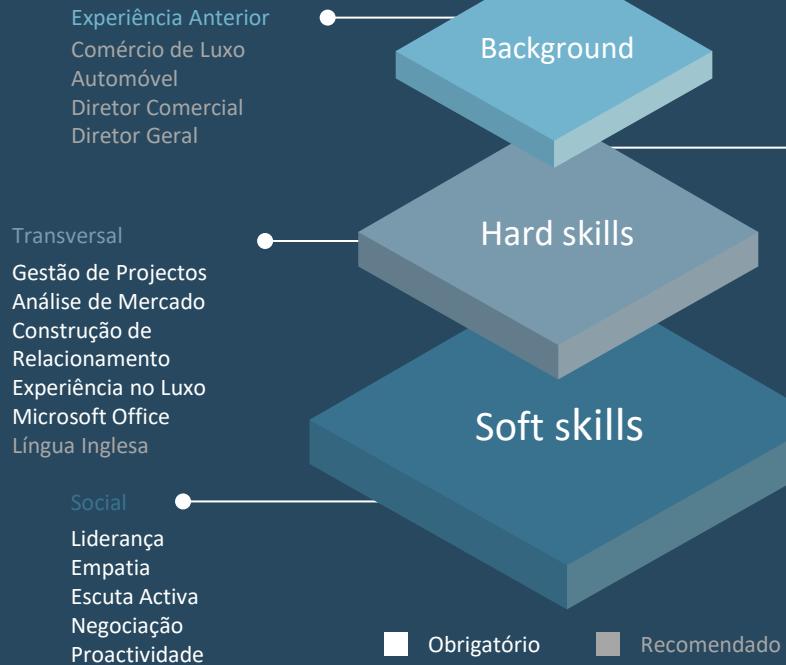
O GERENTE DE VENDAS PERSONIFICA A FUSÃO DA ESTRATÉGIA E SOFISTICAÇÃO, A SUA VISÃO ESTRATÉGICA E PERCEPÇÃO DA DINÂMICA DO MERCADO DE LUXO SÃO PRIMORDIAIS PARA GERIR A QUALIDADE E A PERFORMANCE.



MISSÃO

O Gerente de Vendas conduz o sucesso das vendas, lidera e desenvolve uma equipa de alta performance, garantindo um relacionamento com clientes de exceção defendendo a imagem de luxo das marcas. Assegura a excelência operacional do Concessionário de acordo com os princípios do luxo moderno.

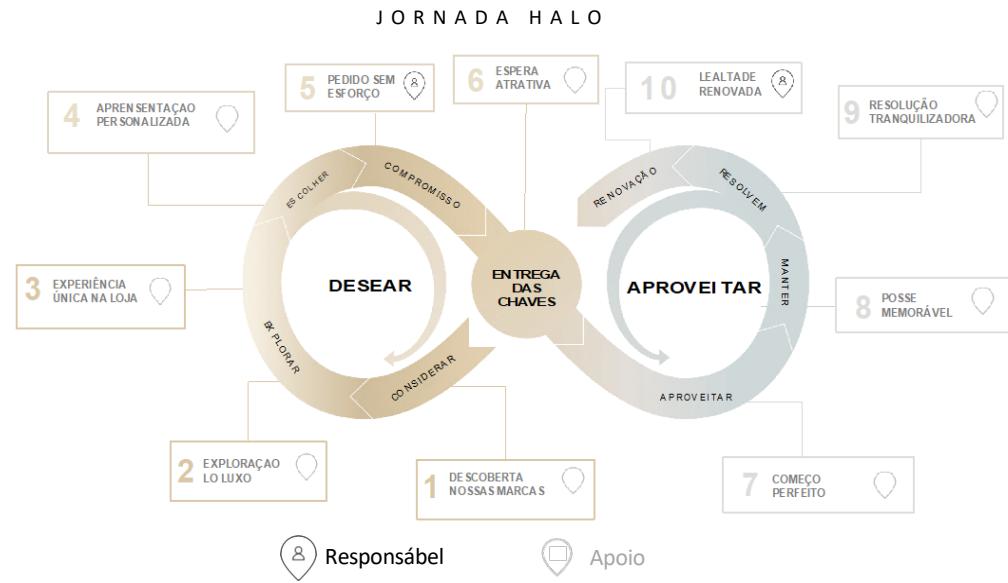
REQUISITOS



ATIVIDADES

Tarefas principais

- Desenvolve e implementa a estratégia de vendas
- Assegura um processo de vendas de luxo
- Gere a equipa de vendas e articula com outros departamentos



INTERAÇÕES DO PERFIL

Reporte direto

- Diretor Geral

Possível Match

- Diretor Geral

Principais interações

- Vendedor
- Especialista de Produto
- Gestor da Experiência de Cliente
- Especialista da Experiência de Cliente
- Responsável Após venda
- Assessor de Serviço

DESENVOLVE E IMPLEMENTA A ESTRATÉGIA DE VENDAS

Possui um conhecimento profundo do mercado local, concorrentes e preferência do cliente. Usa este conhecimento para desenvolver e ajustar estratégias e táticas de venda.

Gere orçamentos, define objetivos financeiros, monitoriza fluxos de despesas e receitas. Assegura a rentabilidade mantendo a qualidade e standards das marcas JLR.

Planeia e monitoriza a reserva de veículos novos. Monitoriza as coleções de viaturas novas e viaturas usadas.

Prepara as previsões de vendas e partilha objetivos e resultados com o Diretor Geral.

Analisa e monitoriza a performance qualitativa e quantitativa (KPIs) do departamento de vendas.

Mantém e gera a relação com o Responsável de Zona da JLR e a Empresa Nacional de Vendas.

ASSEGURA UM PROCESSO DE VENDAS DE LUXO

Assegura que o processo de vendas reflete que a experiência de luxo de moderno do cliente. Garante que cada cliente é único, criando uma experiência de compra fluída em todos os canais de venda da Concessão.

Assegura que a equipa de vendas proporciona experiências excepcionais e constrói relacionamentos duradouros com clientes, levando à lealdade e recomendação.

Assegura a exposição das viaturas de acordo com as diretrizes. Apoia o Gestor da Experiência de Cliente a melhorar a hospitalidade tornando a envolvente mais quente e acolhedora.

Desenvolve e partilha a cultura de dados com a equipa de vendas de forma a proporcionar uma experiência que vai de encontro às necessidades individuais dos clientes.

Analisa e divulga de forma rápida o feedback negativo e reclamações relacionadas com vendas, em cooperação com o Gestor da Experiência de Cliente de forma a efetuar ajustes e melhoramentos.

GERE A EQUIPA DE VENDAS E ARTICULA-SE COM OUTROS DEPARTAMENTOS

Lidera, motiva e forma a equipa de vendas e os especialistas de produto. Supervisiona as operações diárias para aumentar o volume de encomendas e rentabilidade.

Fixa objetivos de vendas e partilha campanhas de venda com os Vendedores, promovendo o desenvolvimento do negócio.

Garante a disponibilidade de viaturas de demonstração de acordo com as necessidades de mercado. Assegura que o especialista de produto se encarrega da manutenção das viaturas e leva a cabo demonstrações de produto à medida das necessidades do cliente.

Partilha estratégias de venda com o Gestor da Experiência de Cliente para elaborar as campanhas de marketing adequadas. Monitoriza os resultados das atividades de marketing e os KPIs relacionados com a gestão de leads.

Coordena com o Responsável de Apóis venda e o Gestor da Experiência de Clientes a lealdade dos clientes através do serviço.

**CURIOSIDADE**

Mantém um constante interesse em aprender sobre as últimas tendências no setor automóvel e no setor do luxo, de forma a estar atualizado e inovador.

CONSISTÊNCIA

Assegura uma experiência de vendas consistente e de alta qualidade, mantendo um standard de excelência alinhado com a imagem da marca.

MELHORIA CONTÍNUA

Comprometido em procurar a excelência através da melhoria continua, procurando sempre formas de melhorar a qualidade e a performance.

COOPERAÇÃO

Trabalha de forma efetiva como todos os departamentos assegurando uma experiência fluída e única para cada cliente, refletindo uma abordagem da marca, consistente.

ORIENTADO PELOS DADOS

Usa dados analíticos como base para perceber tendências de clientes e interesses, assegurando uma abordagem personalizada.

LIDERANÇA INSPIRACIONAL

Personifica a visão de luxo moderno, inspirando os colegas com um pensamento vanguardista que Mistura tradição com inovação.

NOVOS PERFIS CONCESSIONÁRIO

VENDEDOR

NO PANORAMA ATUAL DO LUXO MODERNO, PERMITINDO RELAÇÕES DE CLIENTES DURADOURAS E FOCO NA QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA DE CLIENTE TÃO IMPORTANTE COMO ALCANÇAR OS OBJETIVOS DE MERCADO.

O VENDEDOR É A FIGURA CHAVE QUE ENTENDE AS NECESSIDADES DO CLIENTE, APRESENTA SOLUÇÕES DE LUXO ADEQUADAS E ASSEGURA UM PROCESSO DE VENDAS FLUÍDO.



MISSÃO

O Vendedor assegura uma experiência de encomenda excepcional e personalizada, tornando os produtos e serviços acessíveis aos clientes. Deverá perceber as necessidades e expectativas do cliente e proporcionar uma oferta customizada, removendo a complexidade e tornando a experiência de compra de luxo uma experiência única e sem complexidades.

REQUISITOS

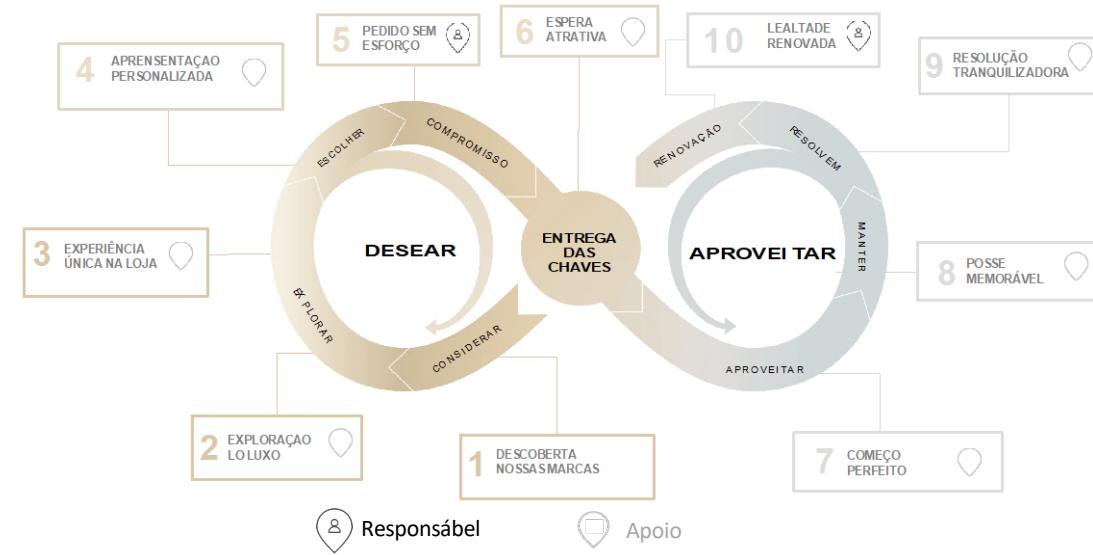


ATIVIDADES

Principais Tarefas

- Garante uma experiência de luxo e proporciona viaturas à medida
- Proporciona a melhor proposta para o cliente
- Assegura a reserva de forma fluída e constrói relações duradouras

JORNADA HALO



INTERAÇÕES DO PERFIL

Reporte direto

- Gerente de vendas

Principais interações

- Especialista de Produto
- Gestor de Experiência de Cliente
- Especialista de Experiência de Cliente
- Responsável de Vendas Usados
- Gerente de Após Venda
- Assessor de Serviço

GARANTE UMA EXPERIÊNCIA DE LUXO E PROPORCIONA VIATURAS À MEDIDA

Possui um conhecimento profundo e *storytelling* sobre as marcas, produtos, tecnologia e acessórios da JLR, com o objetivo de maximizar o *up-selling* e *cross-selling*.

Acolhe clientes, depois da apresentação de produto pelo especialista de produto, guiando-os a escolher a viatura, criando uma experiência de luxo fluída.

Utiliza a escuta ativa e questões diretas para perceber e recolher os desejos e expectativas do cliente. Assiste o cliente na escolha do modelo e motorização mais adequadas, suportando o cliente com qualquer informação mais detalhada sobre viaturas electrificadas.

Faz o cliente sentir-se especial através da configuração personalizada da viatura selecionada as diferentes opções (ex., cores, materiais, versões, características adicionais, packs incluindo extras, acessórios e serviços).

Se o cliente estiver interessado numa viatura disponível (em stock), apresenta a coleção que se adequa aos desejos do cliente.

Efetua uma avaliação inicial da viatura usada do cliente para estimar o seu valor.

Recolhe e regista informação do cliente útil para customização.

PROPORCIONA A MELHOR PROPOSTA PARA O CLIENTE

Cria confiança e conduz os clientes com clareza e transparência no momento mais importante da jornada.

Aprovisiona a viatura escolhida pelo cliente e que se adequa às suas necessidades.

Oferece soluções de financiamento para a compra em linha com o perfil do cliente (ex., private, corporate, leasing, renting), descrevendo com clareza as características e vantagens das diferentes soluções disponíveis.

Ajuda os clientes a perceber o TCO - total cost of vehicle ownership.

Apresenta a proposta explicando o conteúdo detalhado e as possíveis opções que podem ser modificadas antes da reserva.

Gere a fase de negociação comunicando os valores tangíveis e intangíveis da marca.

Recolhe feedback do follow up do Especialista da Experiência do Cliente e avalia qual a melhor forma de contactar o cliente.

ASSEGURA A RESERVA DE FORMA FLUÍDA E CONSTRÓI RELAÇÕES DURADOURAS

Facilita a gestão de aspetos burocráticos assegurando uma experiência de reserva fluída e memorável.

Pede ao cliente para assinar o contrato removendo toda a complexidade e simplificando a gestão documental.

Processa a reserva, assegurando que todas as customizações são corretamente registadas.

Em cooperação com o Especialista da Experiência do Cliente, providencia atualizações personalizadas sobre o estado da reserva, utilizando o canal que mais se adequa ao cliente.

Gere qualquer alteração à reserva do cliente identificando a solução apropriada que vá de encontro aos requisitos do cliente.

Trabalha de perto com o Especialista de Produto e o back office para assegurar uma entrega de elevada qualidade.

Valoriza o relacionamento e mantém um contacto proativo com uma abordagem que destaca a exclusividade do cliente.



CONSTRUÇÃO DE RELACIONAMENTOS

Constrói e mantém relações duradouras com clientes,
Como um elemento essencial para fidelização e recomendação.

ADAPTABILIDADE

Adapta-se a diferentes atitudes do cliente, preferências e necessidades,
oferecendo soluções à medida de cada cliente.

ORIENTADO PELOS DADOS

Usa os dados de registo do comportamento do cliente e suas preferências,
assegurando soluções à medida através dos outros departamentos.

DISCRÍPCÃO

Discrição e respeito pela confidencialidade são importantes, os clientes de perfil
Elevado valorizam a sua privacidade.

ESPECIALISTA EM CROSS-SELLING

Reconhece o potencial para cross-selling, aumentando a rentabilidade de vendas
e serviço, proporcionando aos clientes soluções de luxo completas.

COLABORAÇÃO

Um jogador de equipa, assegurando uma experiência de cliente fluída e
resolução de situações eficiente.

NOVOS PERFIS CONCESSIONÁRIO

ASSESSOR DE SERVIÇO

PARA O LUXO MODERNO, O SERVIÇO DE EXCELÊNCIA É ESSENCIAL PARA ASSEGURAR UMA EXPERIÊNCIA DE POSSE MEMORÁVEL.

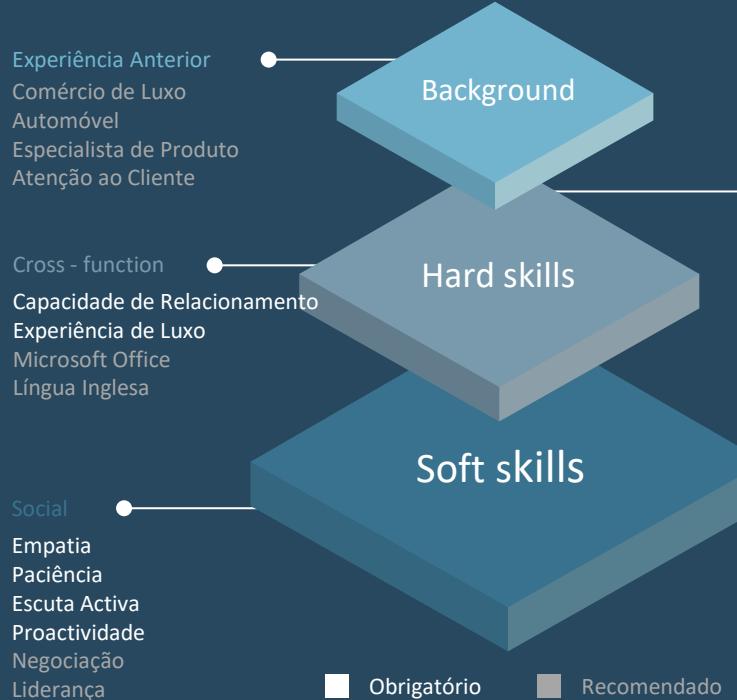
O ASSESSOR DE SERVIÇO TEM O PAPEL DE PIVOT. VERIFICA E MELHORA A EXPERIÊNCIA DE SERVIÇO, ASSEGURANDO QUE AS NECESSIDADES E EXPETATIVAS DE CADA CLIENTE SÃO NÃO APENAS ATINGIDAS COMO SUPERADAS.



MISSÃO

O Assessor de Serviço serve o cliente através de toda a experiência de serviço. Ajuda o cliente na manutenção, reparação e avarias. Constrói uma relação forte com o cliente para criar uma relação forte de forma a assegurar satisfação e fidelização.

REQUISITOS



ACTIVIDADES

Principais Tarefas

- Avalia as necessidades do cliente e oferece soluções de serviço personalizadas
- Acolhe o cliente e receciona a viatura
- Assegura que as expectativas do cliente são superadas

JORNADA HALO



INTERAÇÕES DO PERFIL

Reporte direto

- Gerente de Serviço

Principais interações

- Gerente de Peças
- Gerente de Oficina
- Responsável de Garantias
- Gestor de Experiência de Cliente
- Especialista de Experiência de Cliente
- Vendedor
- Especialista de Produto

AVALIA AS NECESSIDADES DO CLIENTE E OFERECE SOLUÇÕES DE SERVIÇO CUSTOMIZADAS

É o primeiro ponto de contacto para clientes que procuram a manutenção ou reparação da viatura, um primeiro contacto positivo é importante, a primeira impressão conta.

Escuta as preocupações dos clientes, diagnostica problemas e comunica estas questões de forma efetiva à oficina.

Com base no estado da viatura e nas preocupações do cliente, recomenda os serviços apropriados e as soluções à medida.

Assegura que a marcação do serviço é fácil, sem esforço, para os clientes.

Gere as marcações, assegurando um fluxo de trabalho eficiente com a oficina para minimizar o tempo de espera dos clientes.

Oferece uma solução de mobilidade customizada para uma experiência de serviço positiva (ex., viatura de cortesia, recolha e entrega da viatura).

Propõe proactivamente o contacto e atividades de marketing com clientes, antecipando as suas necessidades e assegurando a sua fidelização.

Assegura o cumprimento dos objetivos (capacidade da oficina, peças e acessórios).

ACOLHE O CLIENTE E RECECIONA A VIATURA

Prepara tudo antes da chegada do cliente à concessão para minimizar burocracia e dedicar tempo ao relacionamento.

Assegura, em cooperação com o Especialista da Experiência do Cliente, que quando o cliente chega à concessão se sinta acolhido e valorizado.

Verifica a viatura do cliente e esclarece e preocupações deste, mantendo sempre o cliente no centro das atenções para criar confiança.

Explica detalhadamente os trabalhos a realizar e promove serviços de valor acrescentado, peças e acessórios, usando a informação disponível para customizar a oferta.

Elabora estimativas com clareza e transparência evitando surpresas indesejadas para o cliente.

Recolhe e regista dados do cliente úteis para a customização.

Providencia a solução de mobilidade solicitada pelo cliente ou, acordando com o Especialista da Experiência do Cliente, assegura uma experiência de espera agradável e confortável na Concessão.

ASSEGURA QUE AS EXPETATIVAS DO CLIENTE SÃO EXCEDIDAS

Transforma um problema do cliente numa experiência de luxo através da comunicação efetiva, recomendações de serviço importantes, e gestão eficiente do processo de serviço.

Assegura que o trabalho é levado a cabo dentro do tempo estipulado e eventualmente comunica algum atraso encontrando a melhor solução para o cliente.

Demonstra aos clientes que os seus requisitos foram cumpridos e as suas expectativas excedidas.

Explica detalhadamente os trabalhos ao entregar a viatura assegurando-se da satisfação do cliente.

Recolhe e regista dados do cliente úteis para a customização e tenta perceber as intenções de recompra do cliente.

Modera o processo de gestão de situações críticas ou feedback negativo em coordenação com o Gestor da Experiência do Cliente.



COMPROMISSO COM A QUALIDADE

Nunca comprometer os elevados standards de serviço de luxo, Assegurando que a qualidade está presente em cada interação com o cliente.

CAPACIDADE DE RESPOSTA

Prioriza resposta rápida e efetiva a questões e preocupações dos clients, demonstrando o compromisso da marca de um serviço excepcional.

PRECISÃO

Demonstra precisão meticulosa em perceber as necessidades do cliente e assegurando serviços que cumprem com os standards JLR.

COMPROMISSO PROATIVO

Compromete-se proativamente com os clientes de forma a descobrir ou antecipar necessidades não atingidas, que podem ser transformadas em oportunidades de serviço ou novas oportunidades de venda de viatura.

CONSULTOR DE CONFIANÇA

Utiliza um conhecimento profundo dos produtos JLR para fornecer recomendações úteis aos clientes.

APRENDIZAGEM RÁPIDA

Rapidamente assimila nova informação sobre produtos e serviços, ficando na dianteira num setor automóvel em rápida atualização.

