

# NOVOS PERFIS CONCESSIONÁRIO

Descrição de funções

Por Quintegia

Tradução e adaptação PRISMA Especialistas en Automoción

2024





RESPONSÁVEL DE EXPERIÊNCIA CLIENTE 03



ESPECIALISTA EM EXPERIÊNCIA CLIENTE 07



ESPECIALISTA DE PRODUTO 11

NOVOS PERFIS CONCESSIONÁRIO

# RESPONSÁVEL DA EXPERIÊNCIA CLIENTE

NA TRANSIÇÃO PARA O LUXO MODERNO, A QUALIDADE DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE É PRIMORDIAL.

O RESPONSÁVEL DA EXPERIÊNCIA DE CLIENTE É A FIGURA CHAVE QUE SUPERVISIONA E MELHORA AS EXPERIÊNCIAS VIVIDAS PELO CLIENTE.

## RESPONSÁVEL DA EXPERIÊNCIA CLIENTE

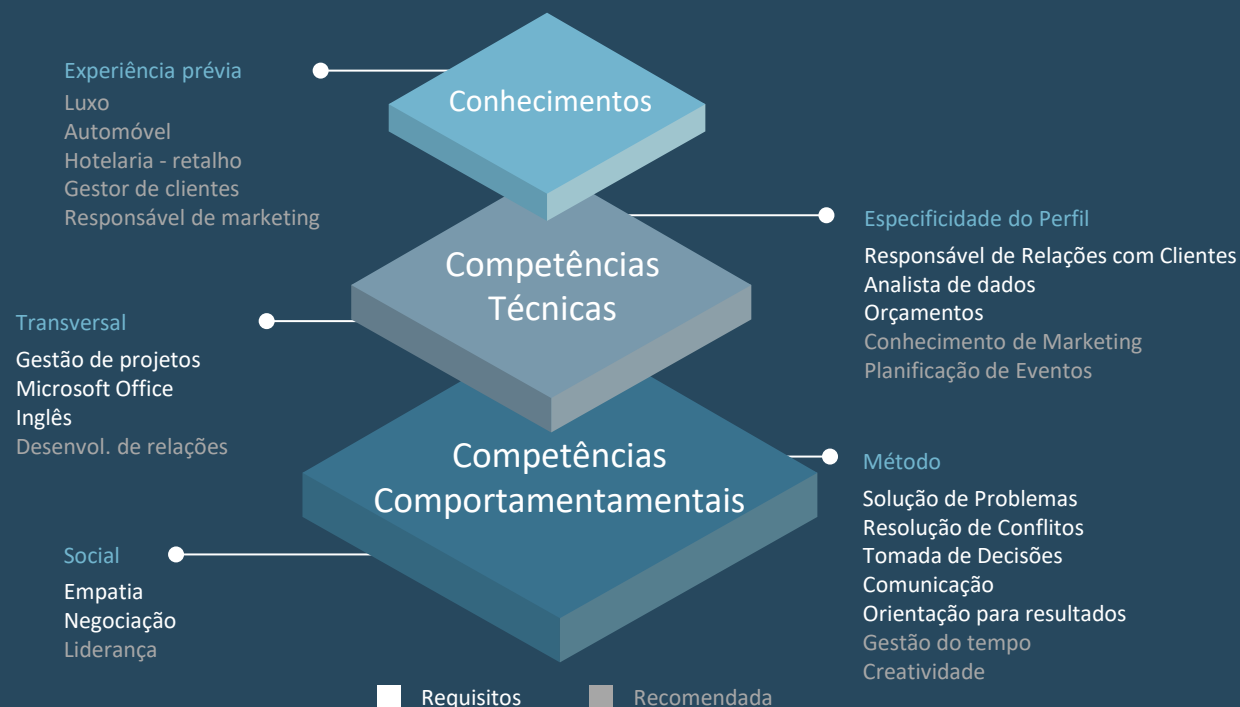
### DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO



### MISSÃO

O Responsável da Experiência de Cliente cria uma envolvente centrada no cliente que fomenta a satisfação, a fidelidade e defesa, garantindo uma experiência excecional ao longo de toda a Customer Journey em vendas e serviço.

### REQUISITOS

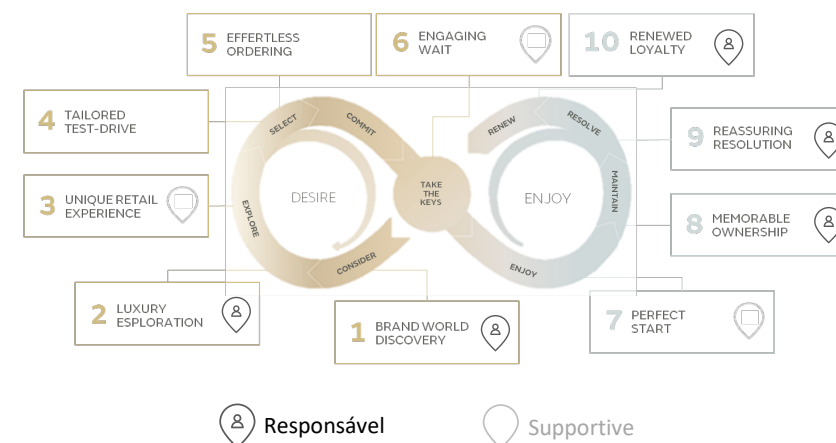


### ATIVIDADES

#### Tarefas Principais

- Melhora a satisfação do cliente e mitiga a insatisfação
- É o responsável do percurso físico e digital do cliente
- Treina e desenvolve os colegas que lidam com o público

#### Responsabilidades na viagem Halo



### INTERAÇÕES COM OUTROS PERFIS PROFISSIONAIS

#### Reporte direto

- Dir. Geral

#### Possível Match

- Dir. Geral

#### Principais interações

- Especialista Experiência Cliente
- Vendedor
- Assessor de Serviço
- Especialista de Produto



### MELHORA A SATISFAÇÃO DO CLIENTE E MITIGA A INSATISFAÇÃO

Supervisiona o CEIP, as avaliações dos clientes, outros questionários a clientes e também recolhe opiniões diretas.

Identifica rápida e eficazmente qualquer insatisfação dos clientes nas vendas e serviço, envolvendo os colegas na resolução do problema.

Interage diretamente com os clientes quando é necessário, para abordar e retificar imediatamente as suas preocupações.

Revê periodicamente todos os casos de reclamações de clientes efetuadas no concessionário, e partilha a análise da causa raiz com os departamentos específicos.

É o único ponto de contato da JLR para resolver rapidamente as insatisfações dos clientes.

É responsável pelo orçamento e de garantir a sua aprovação pela JLR de forma rápida e coerente.

Segue os casos legais e negocia com clientes/advogados.

### RESPONSÁVEL DO PERCURSO DIGITAL E FÍSICO DO CLIENTE

Coordena as iniciativas de marketing do concessionário, em particular os eventos locais, os canais digitais e a planificação de meios.

Encarrega-se de todas as atividades de CRM de vendas e serviço do concessionário.

Estabelece, mantém e melhora os sistemas de recolha de dados e informação dos clientes.

Impulsiona melhoras na viagem do cliente e define oportunidades de melhoria de processos em todos os departamentos.

### TREINA E DESENVOLVE OS COLEGAS QUE LIDAM COM O PÚBLICO

Constrói e melhora uma cultura eficaz de "Customer First" no seio da concessão.

Dirige a implantação de processos de atenção ao cliente em toda a empresa e a ativação das correções necessárias.

Cria planos de formação para a equipa de atenção ao cliente com o fim de melhorar ainda mais a experiencia do do cliente JLR.

Atua como a voz do cliente em toda a organização utilizando os conhecimentos para identificar e impulsionar melhorias.

Revê periodicamente as pontuações de satisfação do cliente com as equipas de vendas e serviço e identifica oportunidades internas de melhoria.

#### SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Aproveita as oportunidades para satisfazer e, quando seja possível, superar as expectativas do cliente.

#### COERÊNCIA

Oferece serviços coerentes todos los dias em todos os pontos de contato.

#### COLABORAÇÃO

Garante uma experiência única a cada cliente, em todos os departamentos.

#### INOVAÇÃO

Aspira à excelência através de melhorias contínuas.

#### MOVIDO PELOS DADOS

Baseia-se em dados para conhecer o comportamento e as preferencias dos clientes para lhes oferecer soluções à medida.



NOVOS PERFIS CONCESIONARIO

# ESPECIALISTA EXPERIÊNCIA CLIENTE

NA TRANSIÇÃO DA JLR RUMO AO LUXO MODERNO,  
A VIAGEM DOS CLIENTES REALIZA-SE SEM ESFORÇO, É MEMORÁVEL E FLUÍDA EM TODOS OS PONTOS DE CONTATO.

O ESPECIALISTA EM EXPERIÊNCIA CLIENTE É A FUNÇÃO CHAVE  
QUE GUIA O CLIENTE ATRAVÉS DE UMA EXPERIÊNCIA EXCLUSIVA E EXCECIONAL.

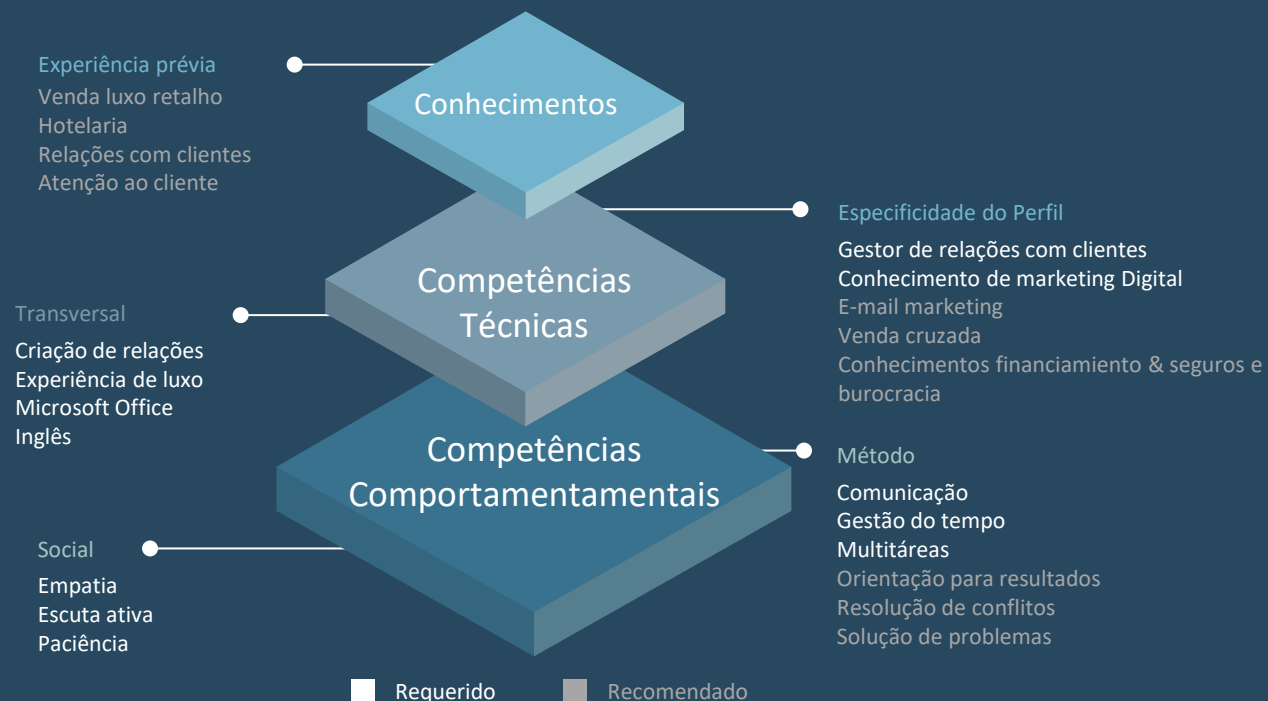




### MISSÃO

O Especialista em Experiência Cliente é o condutor da “viagem do cliente”, digital e fisicamente. Garante uma experiência de luxo moderna e fluida, atuando como único ponto de contato e ativando os especialistas em função das necessidades do cliente.

### REQUISITOS

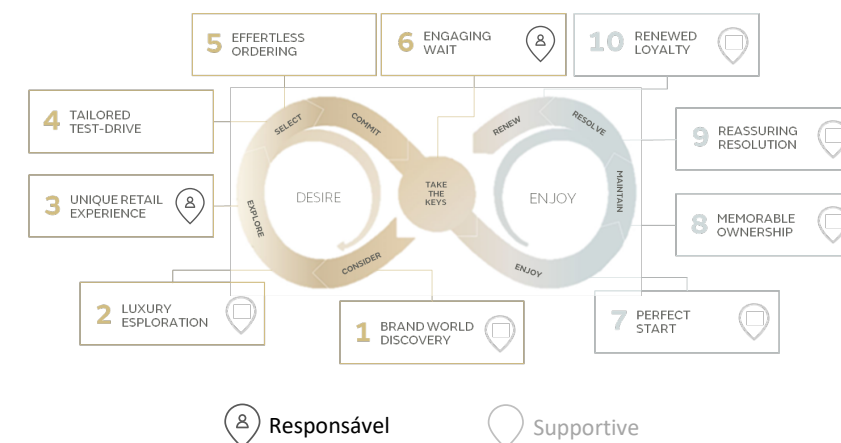


### ATIVIDADES

#### Tarefas principais

- Guia o cliente ao longo do processo
- Envolve o cliente e oferece iniciativas à medida
- Gere a presença digital da Concessão

#### Responsabilidades na viagem Halo



### INTERAÇÕES COM OUTROS PERFIS PROFISSIONAIS

#### Reporte Directo

- Responsable de Experiencia Cliente

#### Principals interacciones

- Vendedor
- Especialista de Produto
- Assessor de Serviço



---

## GUIA A VIAGEM DO CLIENTE

---

Gere as chamadas recebidas e os pedidos e a posterior atribuição a pessoas de contato específicas.

Encarrega-se do seguimento de todos os potenciais clientes em colaboração com o departamento de empresas/ frotas (caso exista)

Dá as boasvindas ao cliente criando uma atmosfera de hospitalidade, ponto de partida de uma experiência sofisticada.

Compreende os desejos e as expetativas do cliente orientando-o para o especialista adequado (conhece em profundidade toda a equipa do concessionário, pelo que sabe a quem solicitar assistência para o cliente).

Assegura-se que nenhum cliente fique por atender e cuida da experiência cada cliente.

Recolhe, regista e atualiza os dados do cliente (como, informação útil para saber como o cliente gosta de passar o seu tempo, o que permite ativar no futuro iniciativas personalizadas).

---

## ENVOLVE O CLIENTE E OFERECE INICIATIVAS À MEDIDA

---

Conhece o historial e as preferências dos clientes.

Recorda e realiza o seguimento das visitas dos clientes, tanto de vendas como de serviços, recolhe opiniões e inicia ações quando necessário.

Mantém-se em contato com o cliente de forma proativa (por exemplo, aniversário, novas ofertas, lembrete de serviços, confirmação de satisfação).

Procura o fator WoW com o cliente, surpreende-o frequentemente superando as suas expetativas.

Gere as atividades de marketing direto (por exemplo, boletim de notícias, correio electrónico, relação de fidelidade), adaptadas às necessidades individuais do cliente.

---

## GERE A PRESENÇA DIGITAL DO CONCESSIONÁRIO

---

Colabora com o Responsável Experiência Cliente, a equipa de vendas e pós-venda em atividades de marketing internas e externas.

Gere os conteúdos das redes sociais e do website de acordo com o Responsável de Experiência Cliente, tanto para criar atrativo e compromisso emocional para as marcas da JLR como para gerar novos potenciais clientes.

#### COMPORTAMENTO ELEGANTE

Conhece e pode oferecer de forma coerente Experiências de Luxo Modernas (Vocabulário, Etiqueta, Apresentação, etc.).

#### CONSISTÊNCIA

Garante uma experiência positivamente memorável em todos los pontos de contato.

#### SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Compreende os desejos e as necessidades do cliente, mas frequentemente surpreende os clientes superando as suas expetativas.

#### PROACTIVIDADE

Cria uma continuidade perfeita da experiência em todos os canais do concessionário.

#### COLABORAÇÃO

Constrói Pontes entre vendas, serviço e peças e promove a polinização cruzada.



NOVOS PERFIS CONCESSIONÁRIO

# ESPECIALISTA DE PRODUTO

NO MUNDO DO LUXO MODERNO, O PRODUTO CONTINUA A SER O ELEMENTO CHAVE QUE DEVE ELEVAR-SE E MELHORAR-SE PARA SATISFACER AS ASPIRAÇÕES E OS DESEJOS DO CLIENTE.

O ESPECIALISTA DE PRODUTO CRIA UM COMPROMISSO ATRATIVO E EMOCIONAL COM O PRODUTO APORTANDO EXPERIÊNCIAS ADAPTADAS ÀS EXPECTATIVAS DO CLIENTE.



## MISSÃO

O especialista de produto guia o cliente em interações com o produto sem esforço, memoráveis e personalizadas, eliminando a complexidade. Atrai o cliente mediante elementos racionais e emocionais nos principais pontos de contato com o produto.

## REQUISITOS

Experiência prévia  
Distribuição de luxo  
Automóvel  
Expertise em produto

Conhecimentos

Transversal  
Estabelecimento de relações  
Experiência em luxo  
Microsoft Office  
Inglês

Competências  
Técnicas

Social  
Empatia  
Escuta ativa  
Paciência  
Proatividade

Competências  
Comportamentais

Especificidade do Perfil  
Entusiasta tecnológico  
Capacidade para contar histórias  
Boas relações com clientes  
Vendas cruzadas (cross selling)

Método  
Comunicação  
Capacidade de formação  
Disposição para aprender  
Gestão do tempo  
Criatividade  
Solução de problemas

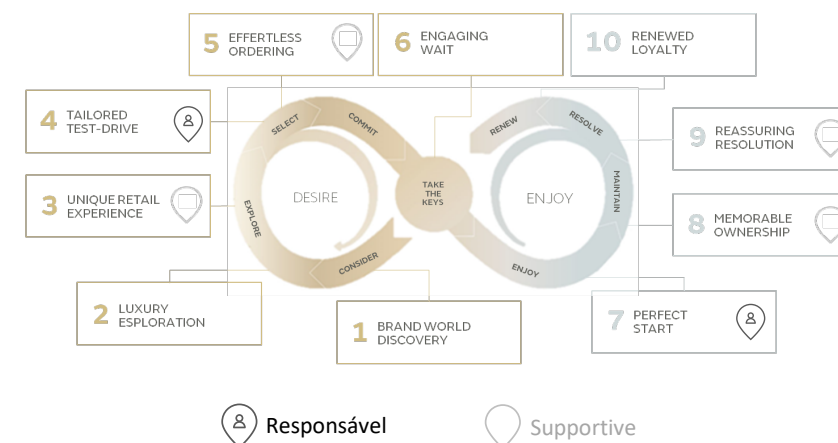
■ Requerido ■ Recomendado

## ATIVIDADES

### Tarefas Principais

- Gestão da Apresentação e demonstração de produto
- Realiza a recolha e entrega do produto
- Ajuda o cliente na entrega

### Responsabilidades na viagem Halo



## INTERAÇÕES COM OUTROS PERFIS PROFISSIONAIS

### Reporte Directo

- Gerente de Vendas

### Principais interações

- Vendedor
- Especialista em Experiência Cliente
- Assessor de Serviço
- Responsável de Experiência Cliente



## GERE A APRESENTAÇÃO E DEMONSTRAÇÃO DE PRODUTO

Possui um profundo conhecimento das marcas, produtos tecnologia da JLR.

Ajuda a equipa de vendas a captar o cliente através da narração de histórias sobre marcas, produtos e tecnologia.

Combina a escuta ativa e as perguntas diretas para compreender e recolher as necessidades e preferências do cliente.

Maximiza a satisfação do cliente mediante um profundo conhecimento do produto e uma comunicação eficaz.

Desenha uma experiência de demonstração de produto à medida incluindo uma combinação de condições de condução baseadas na atitude e nas necessidades do cliente.

Oferece a melhor experiência de condução, maximizando este momento chave da *Customer Journey*.

Recolhe comentários sobre a experiência e as primeiras impressões sobre a viatura, para partilhar com o Vendedor.

## LEVA A CABO A RECOLHA E ENTREGA DO PRODUTO

Desenha uma experiência única e emocionante de recolha/entrega da viatura adaptada às necessidades e características individuais do cliente.

Entrega a viatura tendo em conta a importância emocional do momento.

Explica as características do produto, personalizando os conteúdos em função da atitude específica do cliente.

Potencia a exclusividade e individualidade da viatura.

Explica a tecnologia de info-entretenimento (incluídas as funciones 'á la carte') e coneta o info-entretenimento com o dispositivo do cliente.

## ASSISTÊNCIA AO CLIENTE DEPOIS DA ENTREGA

Propõe e gere uma segunda entrega.

Proporciona apoio contínuo ao cliente depois da compra, especificamente com as especificações de info-entretenimento.

Responde às perguntas dos clientes depois da recolha/entrega da viatura.

Recolhe opiniões após a entrega. Regista e atualiza os dados do cliente.

#### ADAPTABILIDADE

Garante uma experiência adaptada às necessidades específicas do cliente, personalizando a narração sobre marcas e produtos.

#### PAIXÃO

Transmite um entusiasmo genuíno pelos produtos, como embaixador da marca, utilizando a sua paixão para inspirar e envolver o cliente.

#### CURIOSIDADE

Mantém-se atualizado sobre as marcas e produtos da JLR e, em geral, sobre os setores automóvel e do luxo.

#### ESCUÇA ATIVA

Compreende os desejos racionais e emocionais do cliente para identificar as melhores alavancas de compromisso.



