

E-BOOK

FOLLOW-UP
UMA FERRAMENTA DE FIDELIZAÇÃO
E CONQUISTA DE NOVOS CLIENTES

**UM BOM FOLLOW UP PODE SER A DIFERENÇA ENTRE O CLIENTE FECHAR
O PEDIDO COM A SUA LOCADORA OU COM SEU CONCORRENTE.**



INTRODUÇÃO

Em momentos de fartura é comum, mas não o certo, deixar de lado processos que parecem não ter importância nos resultados das locadoras.

Fazer **follow up** aparece com frequência na lista de atividades “deixados de lado” ou “fazer depois” quando tudo anda bem.

Aqueles que têm o hábito de praticar constantemente o **follow up** sabem bem o quanto é benéfico este processo e o resultado efetivo que traz para a locadora.

Normalmente, quando os resultados comerciais não aparecem, os culpados são os outros:

- o mercado está ruim
- a demanda está baixa

- o concorrente faz um preço mais baixo

Ou então começa uma busca por erros:

- o que estou fazendo de errado?
- o que não estou fazendo?
- não estou seguindo o planejamento?
- ou até....não tenho planejamento?

É muito saudável procurar erros, com este processo o locador se aperfeiçoa o tempo todo.

Ao fazer esta análise em busca de melhorias, vários pontos são revisitados:

- qualidade do atendimento
- qualidade dos equipamentos
- nicho de mercado
- precificação
- estoque ou falta dele

O MUNDO NEM SEMPRE É DOS MAIS FORTES, MUITAS VEZES, O MAIS RÁPIDO LEVA O PRÊMIO.

Follow Up





TUDO COMEÇA PELO ATENDIMENTO

Neste e-book vamos focar em ***follow-up***.

Afinal o que é *follow-up*?

O termo em inglês significa acompanhar ou fazer acompanhamento. No processo de vendas, no setor de locação, é o processo que permite o acompanhamento das cotações recebidas, seja por telefone, presencial, WhatsApp ou e-mail e que tem como objetivo acelerar o fechamento da locação.

Por que fazer *follow up*?

Com este processo as chances de fechar contratos aumentam consideravelmente e, por consequência, o faturamento da locadora no fim do mês será impactado positivamente.

Por tabela, você saberá no fim do mês (ou outro período que for conveniente), de forma compilada, informações valiosas como:

- número de cotações
- número de cotações/locações perdidas
- percentual de fechamento de contratos (total de cotações fechadas x total de cotações recebidas por telefone/e-mail/WhatsApp/presencial)
- motivo da perda das locações (preço/prazo/disponibilidade)

JÁ LIGOU PARA QUEM NÃO FECHOU O CONTRATO NA COTAÇÃO DE ONTEM?



Você sabia que mesmo tendo o melhor ou menor preço pode perder uma locação por não ter feito o processo de follow up?

Qual o locador da região que você atua que vem fechando contratos com os clientes que têm feito cotação com sua locadora?

Estas entre outras informações valem ouro e você obtém com um bom processo de **follow up** e com eles as chances de fechamento de novos contratos são otimizadas.

Com estes dados, qualquer tomada de decisão estratégica em relação a sua locadora pode ser feita de forma mais criteriosa e assertiva, colocando o seu negócio em uma melhor direção.

VOCÊ SABE QUANTAS VENDAS PERDEU NO MÊS PASSADO E OS MOTIVOS?

COMO FAZER O FOLLOW UP

Para facilitar a execução do **follow up**, estão disponíveis no mercado através de diversas ferramentas, conhecidas como CRM tanto para empresas de pequeno, como para médio e grande portes.

Na falta destas ferramentas, o **follow up** pode ser feito através de agendas, planilhas, ou qualquer forma de controle, onde são anotadas todas as informações do contato e dos equipamentos cotados.

O importante é que toda cotação tenha um começo (orçamento), meio (negociação) e fim (fechamento).

Quando não há o fechamento do pedido no primeiro contato (cotação), pergunte ao cliente quando você pode retornar para continuar a negociação, se prefere um e-mail ou telefonema, contato via WhatsApp, visita em obra, etc.

Agende e faça o contato na hora e data marcada. Utilize todas as informações obtidas no início do processo para buscar o fechamento do pedido. Se necessário, remarque outra data para retorno ao cliente. Siga a regra de ouro "Agendou, contactou".

Siga este processo até o desfecho desejado: fechamento do pedido.

O QUE NÃO ESQUECER NA HORA DE FAZER O FOLLOW UP

Se por acaso o pedido não for fechado, levante todas as informações que o cliente puder passar sobre os motivos do não fechamento. Estes dados serão muito úteis para um redirecionamento da empresa no mercado.

Follow up é uma ferramenta de fidelização e conquista de novos clientes.

A locadora que faz **follow up** mostra preocupação com as necessidades do cliente, contribui para a formação de uma boa imagem da empresa no mercado e no aumento da carteira de clientes. Um bom **follow up** pode

ser a diferença entre o cliente fechar o pedido com você ou com seu concorrente.

Estamos vivendo um momento que além de olhar para fora, temos que olhar também para dentro dos nossos negócios. A área comercial nunca se fez tão importante como agora.

Você sabe quantas vendas perdeu no mês passado e os motivos?

Já ligou para quem não fechou o contrato na cotação de ontem?

O mundo nem sempre é dos mais fortes, muitas vezes, o mais rápido leva o prêmio.





Conteúdo elaborado com a colaboração de Alexandre Nascimento Silva, sócio-diretor do Grupo Betamax e Marot Gandolfi, assessora de imprensa da ALEC e diretora da Planeja Comunicação Completa.

**Conteúdo elaborado pelo Diretor Alexandre do Nascimento
Silva**