

E-BOOK

PÓS-VENDA É O QUE DIFERENCIA SUA LOCADORA DE TODAS AS OUTRAS

O PÓS-VENDA COMEÇA IMEDIATAMENTE APÓS A LOCAÇÃO E
DEMANDA TANTO ESFORÇO E DEDICAÇÃO QUANTO O
FECHAMENTO DO NEGÓCIO. É A CHANCE DE VOCÊ SE
DESTACAR DO SEU CONCORRENTE E CONQUISTAR O CLIENTE.



INTRODUÇÃO

O pós-venda começa imediatamente após a locação e demanda tanto esforço e dedicação quanto o fechamento do negócio. É a chance de você se destacar do seu concorrente e conquistar o cliente.

Considere pós-venda qualquer atendimento ou contato que for feito com o cliente após a locação com o objetivo de manter o relacionamento, gerar novas oportunidades de negócios e torná-lo fiel à sua locadora.

Inúmeras pesquisas mostram que clientes voltam a um estabelecimento em que tiveram algum problema se foram atendidos pelo pós-venda com rapidez e a situação foi resolvida.

O pós-venda traz para você uma série de informações sobre seus pontos fortes e fracos e que fazem toda a diferença na satisfação do cliente, servindo como parâmetro para melhorias na gestão da sua locadora.

Não é um processo rápido,

demanda tempo, dedicação, mas é duradouro.

Um pós-venda eficiente é o fator-chave para o cliente decidir se continuará alugando da sua locadora ou do seu concorrente. Só por isso já vale o investimento.

Toda locadora tem equipamentos, marcas diferentes, mas similares. Todas entregam. O que diferencia uma locadora da outra? Segundo uma matéria publicada pelo portal Sebrae a diferença está no preço e no atendimento: **“É relevante perceber que, em muitos casos, as marcas e produtos são os mesmos em diversos estabelecimentos. O que faz o diferencial é o preço e o atendimento e, nesse caso, o serviço de assistência técnica é essencial, pois o preço por si só não é capaz de fidelizar o cliente”**.

Conclusão: o atendimento é a peça-chave para sua locadora se diferenciar e esse atendimento não é só na hora do fechamento, mas no pós-venda.

“CONQUISTAR UM NOVO CLIENTE CUSTA DE 5 A 7 VEZES MAIS QUE MANTER UM ATUAL”.

Philip Kotler



PÓS-VENDA ATIVO

A locadora entra em contato com o cliente (pessoa jurídica ou física) após o aluguel do equipamento e questiona sobre a satisfação em relação à experiência da locação, a performance do equipamento e o atendimento.

PÓS-VENDAS RECEPTIVO

Uma equipe de atendimento fica à disposição para tirar dúvidas e dar suporte aos clientes após a locação.

Nesta modalidade é preciso deixar à disposição dos clientes, diversos canais com fácil acesso – telefone, e-mail, WhatsApp, redes sociais, para que ele possa enviar solicitações, críticas, elogios e sugestões.

As respostas e soluções devem ser imediatas.

O CUSTO PARA MANTER UM CLIENTE É MUITO MENOR DO QUE O INVESTIMENTO PARA ABRIR NOVOS CLIENTES.

PRINCÍPIOS BÁSICOS



Entenda o motivo da reclamação e solucione.

Busque a origem do problema e resolva.

Nunca deixe o cliente sem retorno mesmo que ainda não tenha a solução.

Críticas são bem-vindas, considere como oportunidades de melhoria.



Elogios são molas propulsoras, compartilhe com a equipe.

O MESMO ESFORÇO QUE SUA EQUIPE APLICOU PARA CONQUISTAR A LOCAÇÃO DEVE SER FEITO NO PÓS-VENDA, O CLIENTE VAI SE ENCANTAR.



ENTENDA E CURE A DOR DO CLIENTE

Quando você contrata um serviço, aluga ou compra algum produto e não fica satisfeito, o que espera? Uma solução rápida. Então pratique a empatia, coloque-se no lugar do cliente.

Ouçá e entenda o problema dele, analise as possibilidades e proponha a solução. Cada caso é um caso, trate-o como único e não como um número.

Não prometa nada que não possa cumprir. Tenha em mente que o comprometimento está acima de tudo.

A BASE DO RELACIONAMENTO É A CONFIANÇA.

A partir do momento que sua locadora soluciona o problema do cliente, a chance de fidelizá-lo aumenta consideravelmente. É muito difícil alguém esquecer de profissionalismo, rapidez, competência e gentileza.

Você ainda está avaliando se vale ou não a pena investir no pós-venda?

85% DAS EMPRESAS BRASILEIRAS NUNCA FIZERAM PÓS-VENDA.

De acordo com um relatório do Sebrae divulgado pela FecomercioSP em 2019.

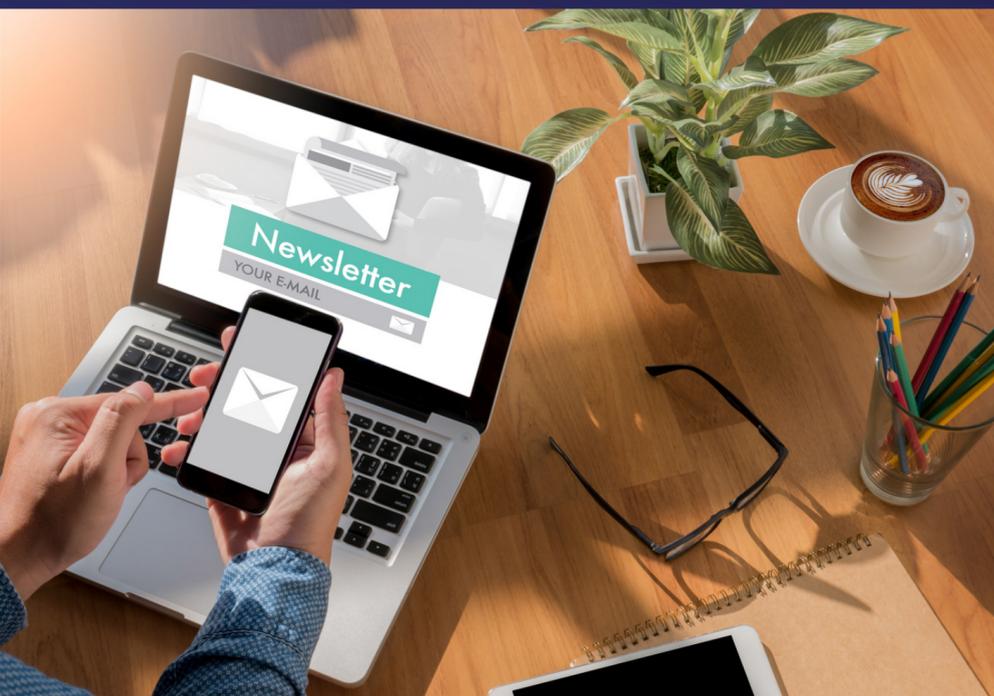
70% DAS EMPRESAS BRASILEIRAS NÃO POSSUEM CADASTRO DOS SEUS CLIENTES.

De acordo com um relatório do Sebrae divulgado pela FecomercioSP em 2019.

94% DAS EMPRESAS BRASILEIRAS NUNCA UTILIZARAM TECNOLOGIAS DIGITAIS PARA MONITORAR OS COMPRADORES.

De acordo com um relatório do Sebrae divulgado pela FecomercioSP em 2019.

PASSO A PASSO NO PÓS-VENDA



HISTÓRICO DO CLIENTE

Mantenha o histórico do cliente atualizado: Quando alugou pela última vez, o que vem alugando, essas informações ajudam para prospectar novos equipamentos. Lembre-se de manter todas as informações de contato atualizadas.

ANÁLISE DE RESULTADOS

Mensalmente analise todas as informações obtidas, sejam positivas ou negativas.

Esses dados é que vão nortear os pontos de melhoria na sua locadora e valem ouro. Empresas pagam uma fortuna por pesquisas de satisfação.

Não subestime as reclamações, são elas que vão colaborar para que você acerte as arestas de todos os seus processos.

Verifique o feedback do cliente, veja a raiz do problema, solucione e envolva toda a equipe. Esse que será o maior diferencial da sua locadora.



MOSTRE A SOLUÇÃO PARA O CLIENTE

Dê um retorno para ele, mostre que a locadora foi atrás da solução, que deu atenção à solicitação dele. Ele se sente valorizado e quem não gosta de ser bem atendido?



QUEM DEVE FAZER O PÓS-VENDA?

Não é qualquer um, não é a recepcionista nova ou o estagiário que não entendem do negócio. Você os colocaria para fechar as locações?

A equipe que for fazer este trabalho tem que ser tão qualificada quando a equipe comercial, estamos falando de **FIDELIZAÇÃO**.

Pós-venda não é só reclamação, pode até ter reclamação, mas é muito mais. É a chance de ouvir o cliente, entender a sua dor e melhorar seu atendimento.

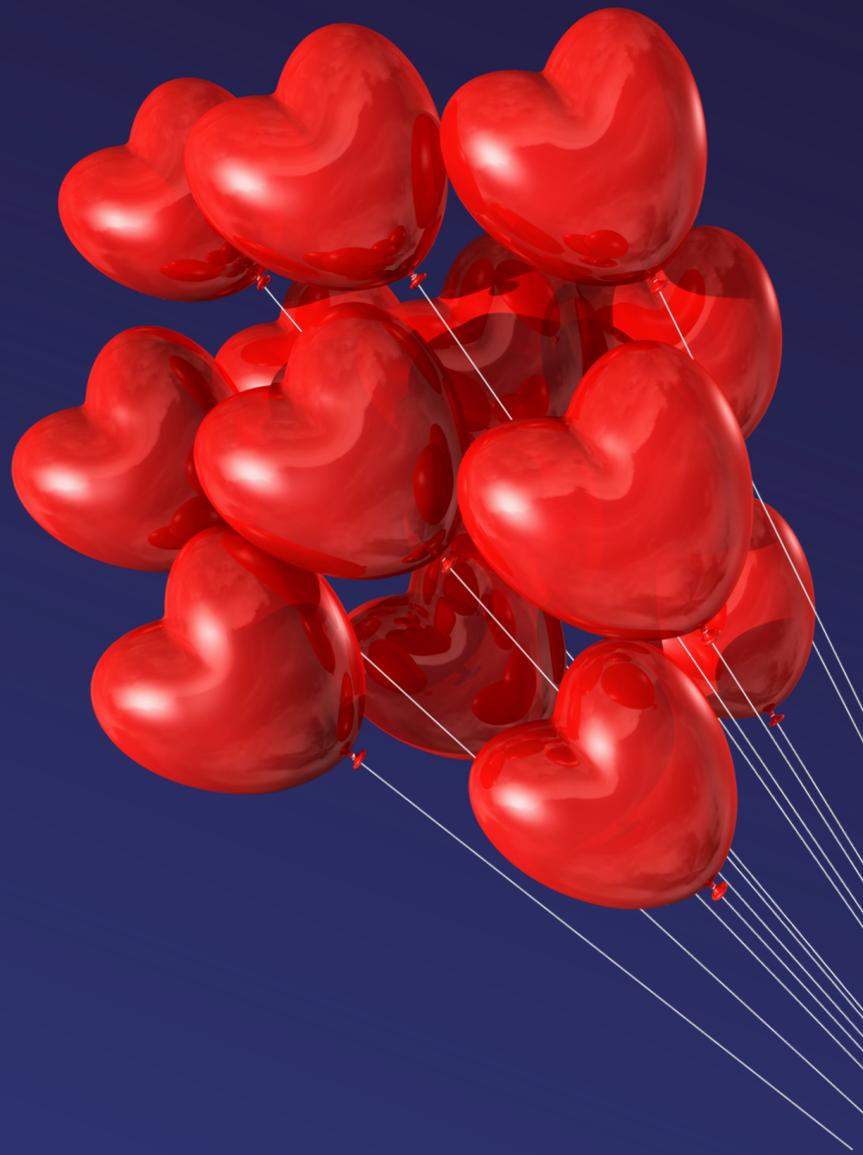
Esta equipe vai defender sua locadora de uma forma gentil, educada, profissional e cativante, portanto treine-a muito bem. Ela vai entregar valor e isso potencializa os resultados. Ao fazer isso você vai sair na frente do seu concorrente.

O QUE É FEITO NO PÓS-VENDA?

A melhor propaganda ainda é o boca-a-boca e o pós-venda é a ferramenta perfeita para isso.

Através do processo de pós-venda, sua equipe pode, por exemplo, orientar o cliente a usar o equipamento de forma correta através de vídeos. Isso agrega valor ao seu relacionamento com ele.

Encante seu cliente, ofereça mais do que uma locação. Ofereça uma boa experiência e ele não vai esquecer de você.



A VINGANÇA DO CLIENTE

Quando o problema do cliente não é resolvido, sua vingança é não alugar mais na sua locadora e, pior ainda, ele espalha aos quatro cantos que não fechará mais negócios com você.

Demora-se muito tempo para construir uma reputação e, dois minutos para destruí-la. Dá para entender a importância do pós-venda?

Erros acontecem, mas quando o cliente percebe a sua preocupação em resolver, ele se encanta, volta para fechar novos negócios e ainda indica sua locadora para outros potenciais clientes.

AO MANTER UM RELACIONAMENTO COM SEU CLIENTE É MUITO MAIS DIFÍCIL PERDÊ-LO PARA SEU CONCORRENTE, MESMO QUE SEJA PELO FATOR “PREÇO”. BASTA UM ATENDIMENTO RUIM OU UM PROBLEMA NÃO RESOLVIDO E O CLIENTE NÃO VOLTA. ESTE É O PODER DA CONFIANÇA.

RETENÇÃO DE CLIENTES

Pós-venda não é gasto, é investimento.

A partir do momento que você acompanha os resultados das suas locações, é possível aprimorar seus processos e a retenção dos clientes é uma consequência natural.

Lembre-se – encante o cliente.



DICAS

- Acompanhe cada locação e verifique se o cliente ficou satisfeito
- Solucione o problema e não o devolva ao cliente
- Seja rápido nas soluções
- Só prometa o que possa cumprir
- Se algum transtorno foi causado, ofereça alguma compensação
- Peça desculpas se houve algum erro de sua parte

UM AUMENTO DE APENAS 5% NA FIDELIZAÇÃO PODE GERAR UMA MELHORIA QUE VARIA ENTRE 25% E 75% NOS LUCROS DA EMPRESA.

Fonte: Dados divulgados por Carlos Cruz, diretor do IBVendas (Instituto Brasileiro de Vendas) no Empreendedor.com

O PÓS-VENDA JUSTIFICA COBRAR UM PREÇO MAIS ALTO NA LOCAÇÃO

Uma locadora que atende bem seus clientes destaca-se da concorrência e pode sim cobrar mais caro, o cliente enxerga isso e se sente valorizado.

Entenda que o atendimento não é só na hora da locação, mas principalmente no pós-venda.

Você realmente acha que o cliente só busca preço? Os materiais de construção aumentaram quase 40% e as obras continuam a todo vapor. Qual o critério que os clientes usam para escolher de quem comprar? Certamente, não é só o preço.



QUANDO É BEM REALIZADO, O PÓS-VENDA SE TORNA SINÔNIMO DA PRÉ-VENDA EM UMA PRÓXIMA NEGOCIAÇÃO.

De acordo com Mário Rodrigues, especialista em vendas, em matéria publicada pela revista Exame

PÓS-VENDAS DURANTE AS CRISES - MELHOR ESTRATÉGIA

Em períodos de crise, as locadoras precisam se reinventar e não é cortando custos, muito menos diminuindo o preço da locação. A melhor estratégia é investir no atendimento qualificado. O cliente que se sente bem atendido não só quando o negócio é fechado, mas principalmente no pós-venda, enxerga esse diferencial, valoriza essa experiência e torna-se fiel.



O QUE A LOCADORA PERDE SEM O PÓS-VENDA?

- Fidelização
- Informações valiosas
- Espaço para a concorrência
- Fortalecimento da imagem da empresa junto aos clientes
- E o pior de todos - perde clientes

PERDE CLIENTES - COMO ASSIM?

O risco de não ter um pós-venda é perder clientes e nem saber o motivo.

Você faz um controle de quantos clientes não voltam à sua locadora e o por que?

Esse cliente continua precisando alugar a máquina. Se não aluga de você, está alugando do seu concorrente. Por que ele deixou de alugar da sua locadora?

A falta do pós-venda faz com que você não ouça o cliente, não avalie o seu serviço e obriga seu cliente a buscar outros fornecedores.

Isso é mais grave do que não reter clientes, é perder clientes.





Você ainda está em dúvida se vale a pena investir no pós-venda na sua locadora?

Lembre-se equipamentos, entrega, reposição, todos seus concorrentes têm.

Preço não é diferencial. O que vai fazer você se destacar é a excelência no atendimento e ele não termina no momento de locação.

BONS NEGÓCIOS!