

Más oportunidades *menos carga operativa.*

“El primer vehículo lo vende ventas pero el segundo se vende desde la postventa”

Por eso... es más importante tener un buen servicio de postventa que todo lo demás.



> **Posventa:** Boxes Point



Exigencias *de terminales.*



Las terminales y marcas exigen sus normas a través de auditorías y programas de Calidad.

*Por eso... es importante cumplir con los requerimientos y **aprobar auditorías de calidad que otorgan beneficios económicos importantes.***



1

Bienvenida y presentación a la Postventa.

¡Fideliza a tus clientes desde el primer minuto!

A través del envío de mensajes automáticos y personalizables, saludos al cliente, explicación de garantía, teléfonos de contacto, etc.



2

Primera Oportunidad por tiempo.

Programá el primer contacto automático contacto con el cliente para cuando lo creas necesario.

Configurable para que puedas comenzar a proactivar clientes.



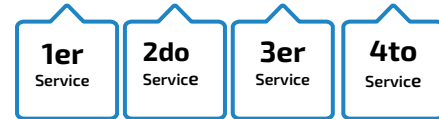
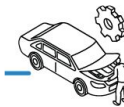
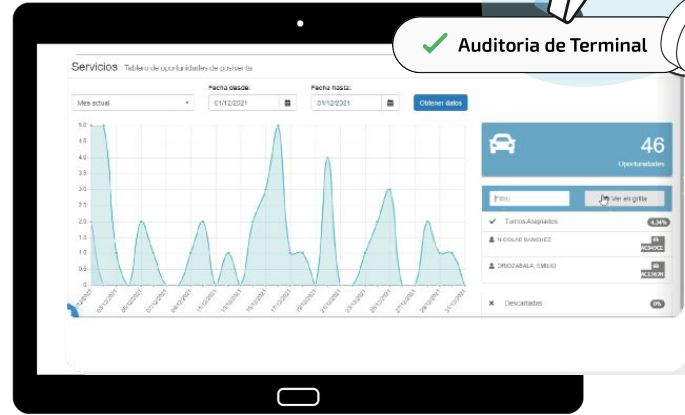
> **Posventa:** Boxes Point

3

Predicción de próximo servicio según KM.

Completá la capacidad de tu taller y ampliá la fidelización de servicios.

El sistema analiza los datos y calcula cuánto tarda cada cliente y cada unidad en hacer una cantidad de kilómetros y en relación a eso refleja una oportunidad caliente para ser gestionada automáticamente.

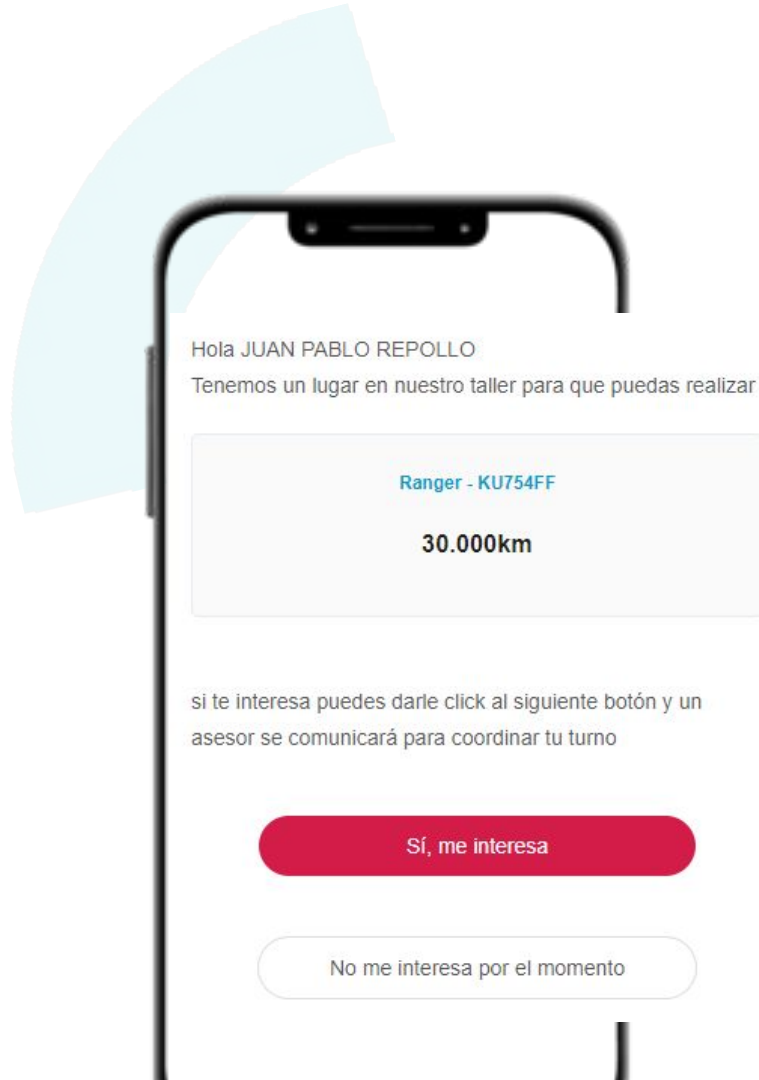


> **Posventa:** Boxes Point

4

Agendar *cita*.

El bot envía automáticamente la invitación y el cliente, una vez que acepta, coordina día y hora con el agente.



> **Posventa:** Boxes Point

5

Oportunidades *calientes.*

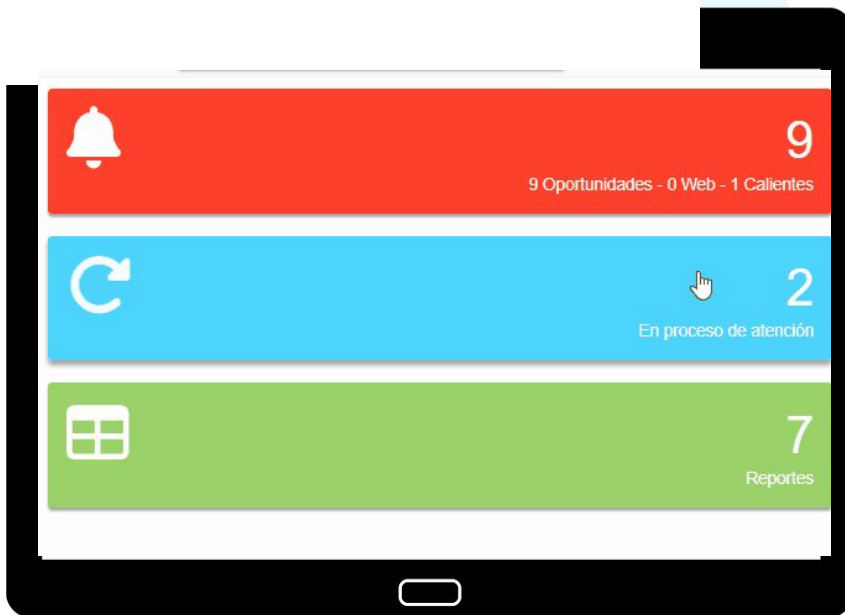
Permite visualizar rápidamente cuando el cliente responde que está **interesado en la cita**, apareciendo como oportunidad caliente.



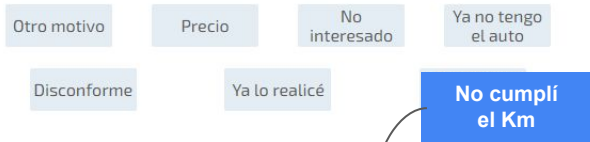
Hola **JUAN PABLO REPOLLO**, esperamos que te encuentres bien

¡Perfecto! Un asesor se estará comunicando con vos para definir el día y la fecha del turno

¡Gracias!



¿Podrías compartírnos el motivo por el cual no estás interesado en nuestro servicio?



Disculpa, ¿podrías compartírnos cuántos kilómetros tiene tu auto?

Es para calcular el próximo aviso de mantenimiento

Enviar



> **Posventa:** Boxes Point

6

Causas de descarte

“No cumplí Km”

Ganás en predecir mejor las oportunidades a través del kilometraje aportado por el cliente.

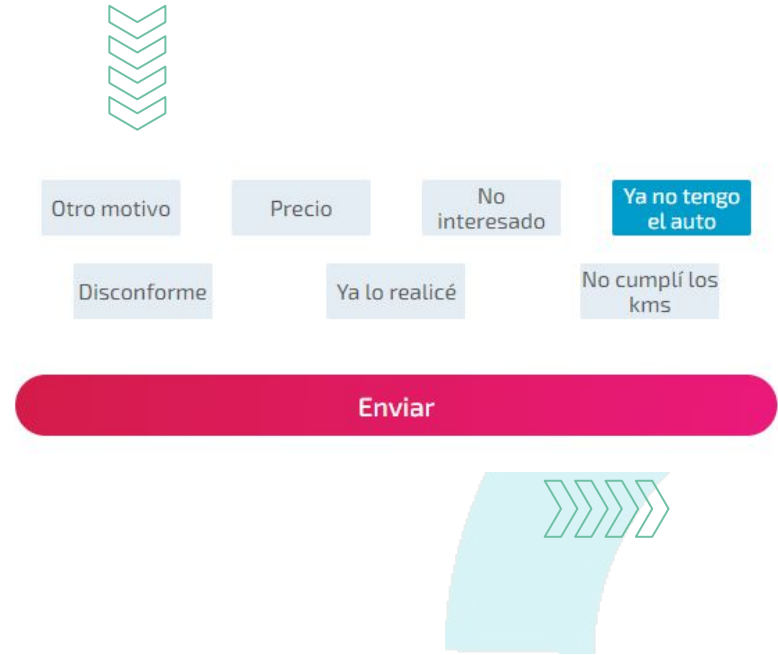
Se actualiza el kilometraje actual automáticamente en ficha del cliente.

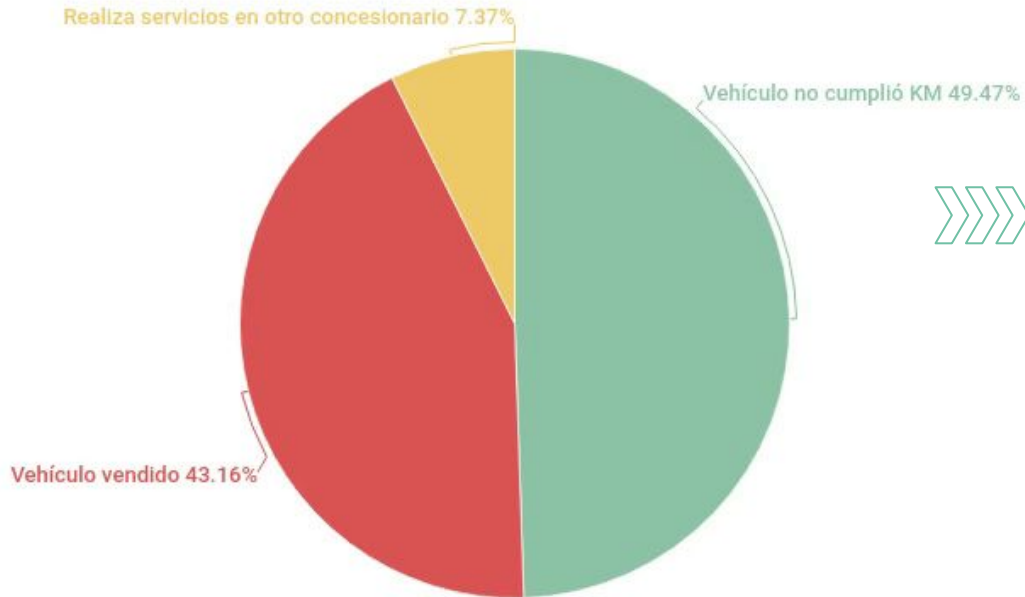
7

Causas de descarte “Vehículo vendido”

Permite tener actualizada la base de datos y vehículos del cliente sin intervención humana!

Se da de baja el vehículo automáticamente de ficha del cliente.



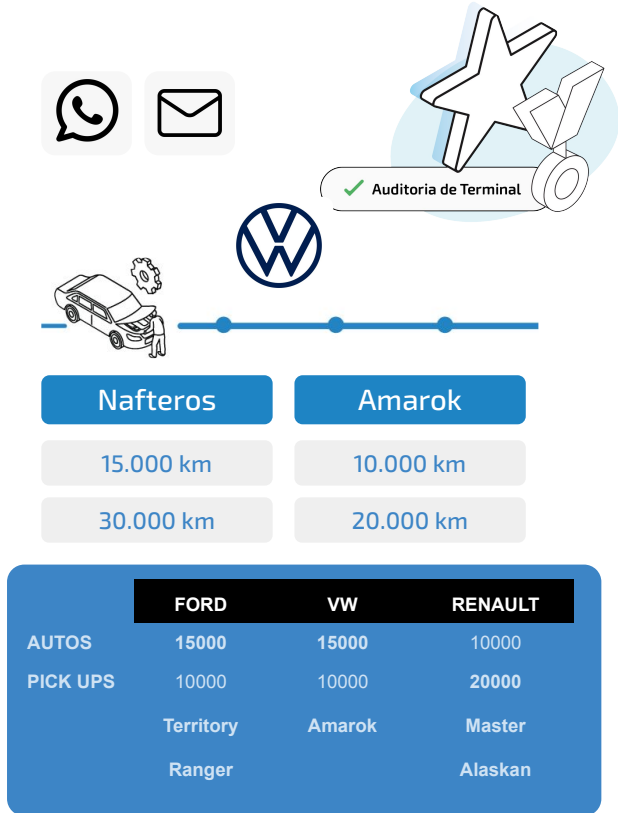


8

Estadísticas de turnos No vendidos.



> **Posventa:** Boxes Point



9

Predicción de próximo servicio según Modelo.

Según los requerimientos de cada terminal o marca automotriz suelen haber variantes de los kilometrajes según cada modelo de vehículo.

Sin embargo hay modelos que el mantenimiento se realiza en otro kilometraje distinto, por lo que se deben poder identificar las "excepciones".



> **Posventa:** Boxes Point

10

Predicción por tiempo desde *último servicio.*

Es recomendado para aquellos clientes que han dejado de venir al taller en mucho tiempo.

Por ejemplo, volver a traer a clientes que hace dos años que no vinieron más.



> **Posventa:** Boxes Point

11

Importador y actualizador de KM.

Es fundamental la actualización periódica del kilometraje de la unidad.

Hoy distintas marcas envían esta información al concesionario para que contacte al cliente cuando se acerca al servicio.

3.500 km

1er
Service

13.700 km

2do
Service



> **Posventa:** Boxes Point

12

Campañas de Recall.

Las terminales y marcas exigen contacto y realización de campañas de Recall

*Por eso... es importante cumplir con los requerimientos y **aprobar auditorías de calidad que otorgan beneficios económicos importantes.***



✓ Auditoría de Terminal

*¡Hola! ¡Queremos informarte que tu [VEHÍCULO] está involucrado en una campaña de **revisión por una razón importante: REEMPLAZO DE AIRBAG CONDUCTOR***

Por favor, comunícate con nuestros asesores o reservá un turno en nuestro taller para que podamos realizar la revisión.

**Tu seguridad es nuestra prioridad.
Gracias por tu atención.**

Pedir un turno

Hablar con un asesor



> **Posventa:** Boxes Point



13

Recordatorios de turnos.

*Las terminales y marcas exigen que los clientes
reciban recordatorios de las citas con el taller.*

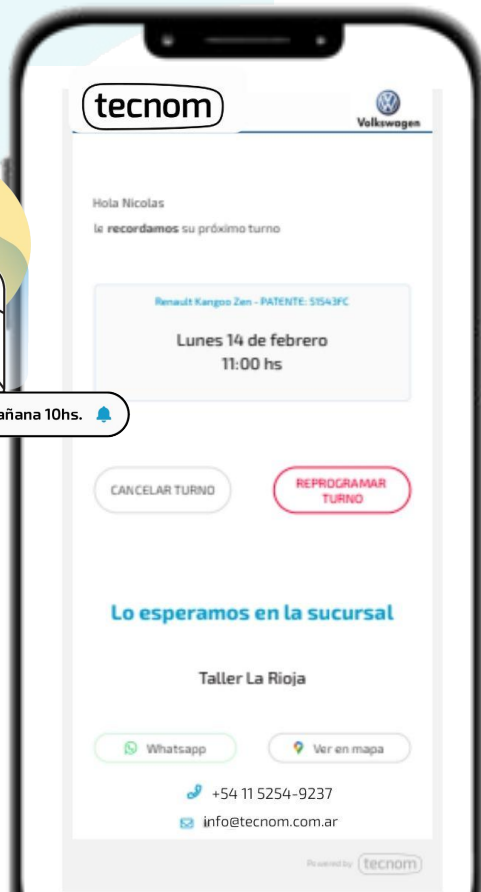


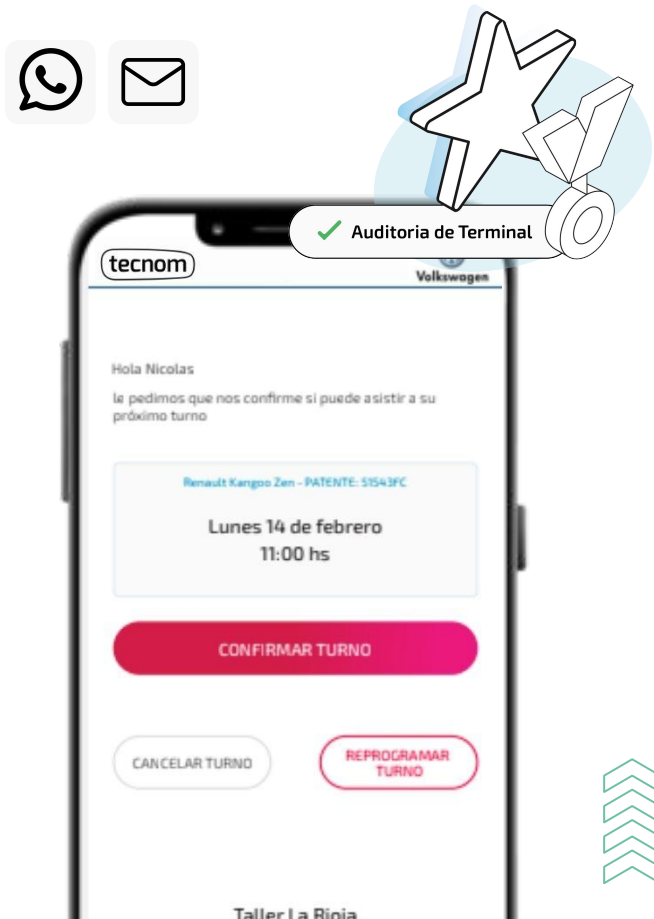
> **Posventa:** Boxes Point

Recordatorio de turno.

Se recuerda la fecha, hora y el servicio a realizar al cliente.

Se puede configurar cuántos días antes enviará el mensaje recordatorio.





> **Posventa:** Boxes Point

14

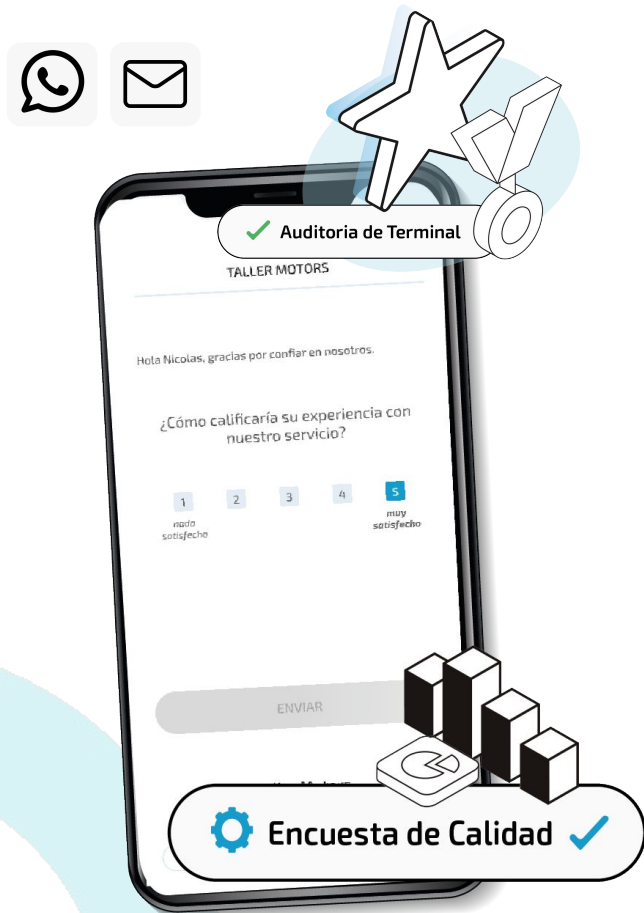
Confirmación de asistencia al turno o cita.

Es fundamental que sea automatizado y que el cliente directamente sea quien confirme o cancele sin intervención humana.

Se envía un mensaje de confirmación de turno o cita es en el momento de que se creó el turno. (máximo 20 min después).



> **Posventa:** Boxes Point



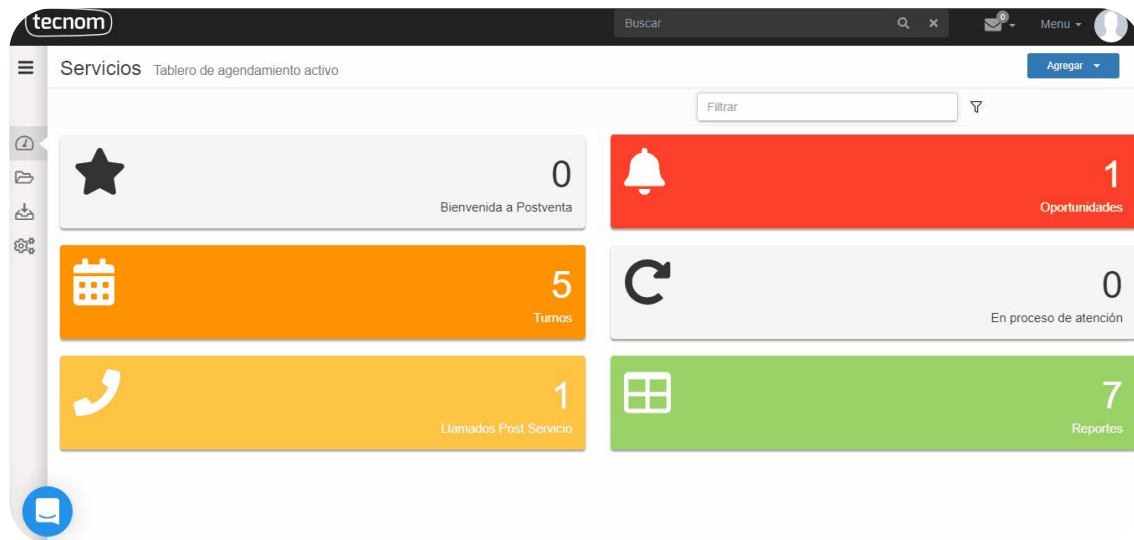
15

Índice de Satisfacción *Post Servicio.*

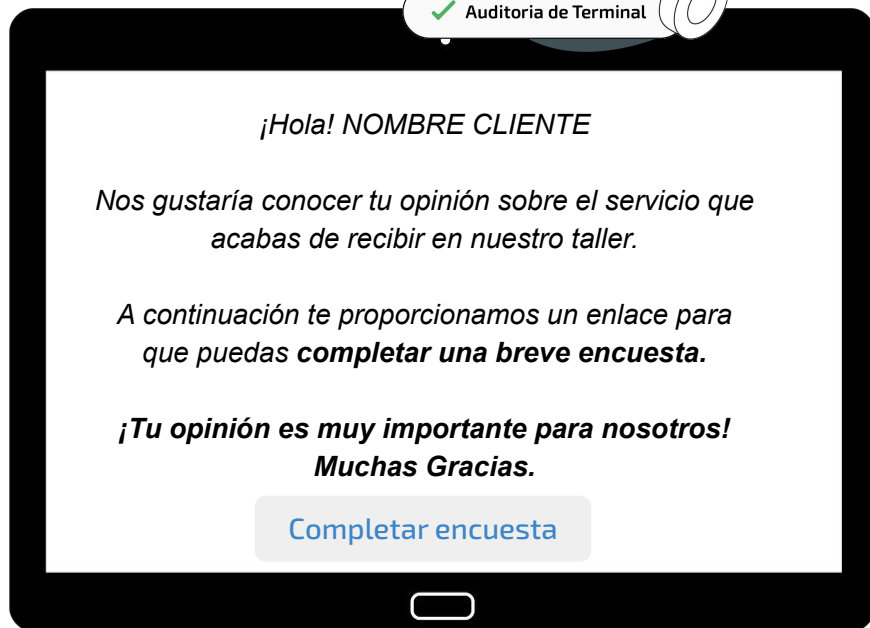
*Envía índice de satisfacción automáticas
y mide los resultados que ingresaran directamente
en nuestro sistema Boxes.*



Vista de índice de satisfacción gestionado por el cliente



Vista de respuestas y estadísticas desde Reportes de Tecnom Boxes



> **Posventa:** Boxes Point

16

Encuesta Post Servicio.

Envía mensajes con link a Form a encuesta con más preguntas y almacena la estadística allí mismo.



> **Posventa:** Boxes Point

Encuesta

Post Servicio.

Envía mensajes con link a Form a encuesta con más preguntas y almacena la estadística allí mismo.

¿Que probabilidad hay que recomiende el concesionario a su familia y amigos? *
basándose en la experiencia de compra y entrega

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No lo recomendaria Lo recomendaria

Al pensar en la marca Chevrolet, ¿qué tan probable es que usted recomiende Chevrolet a sus familiares y amigos? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Totalmente Insatisfecho Totalmente Satisfecho

¿Cual es su nivel de satisfacción con el conocimiento y amabilidad del personal del concesionario? *

1 2 3 4 5

Totalmente Insatisfecho Totalmente Satisfecho





tecnom



+54 9 2214 54-8804 | info@tecnom.com.ar |
www.tecnom.cloud

f **o** **i**n

