

---

## Procedimentos de venda e assistência SCOTT 2011

### Conceito

Acompanhar a vida útil da bicicleta proporcionando ao cliente final uma experiência de acompanhamento técnico completo e qualificado que supere as expectativas do cliente final relativamente ao actual mercado, cimentando a fidelização nos agentes Scott.

### Vida útil da bicicleta

A vida útil da bicicleta, do ponto de vista do agente é o período pelo qual o quadro da bicicleta, seguindo todos pré-requisitos da Scott em termos de manutenção e utilização normal se encontra abrangido pelo período de Garantia Scott.

### Objectivos

- ✓ Normalizar os serviços prestados ao cliente final
- ✓ Responsabilizar o cliente final relativamente aos cuidados a ter com o equipamento
- ✓ Reduzir possíveis focos de problemas com o produto fora do contexto da garantia
- ✓ Garantir o cumprimento das premissas para atribuição de garantias
- ✓ Fidelizar o cliente final

### Estratégia

- ✓ Criar um processo de acompanhamento dos produtos Scott baseado na eficiência, excelência técnica e focado na proactividade e melhoria contínua

### Fases de acompanhamento do produto SCOTT

- ✓ Recepção e montagem para exposição
- ✓ Venda e afinação final
- ✓ Reajustes (Primeira revisão)
- ✓ Verificações programadas (Mencionar revisões a amortecedores)
- ✓ Revisões anuais programadas
- ✓ Garantias

---

## Recepção e montagem para exposição

A montagem inicial da bicicleta deve deixá-la tecnicamente pronta a sair, ficando apenas por fazer os ajustes relacionados com a morfologia do cliente (Altura, peso, etc.).

Dessa forma aumentamos a probabilidade de sucesso na venda, especialmente nos casos de compra por impulso.

### **A preparação inicial da bicicleta deve passar pela verificação e afinação dos seguintes pontos-chave:**

- ✓ As rodas devem estar correctamente apoiadas nos apoios de quadro e forqueta e os apertos rápidos apertados com o torque correcto.
- ✓ Os travões devem estar afinados para que não exista atrito ou ruído criado pelo contacto das pastilhas/calços de travão com os discos/aros e o toque das manetes deve ser idêntico.
- ✓ A transmissão deve estar rigorosamente afinada com cabos previamente esticados e batentes de final de curso dos desviadores correctamente ajustados.
- ✓ Os pneus devem ter pelo menos 30 a 80 PSI, dependendo se a bicicleta é de montanha ou estrada
- ✓ O selim deve ser colocado numa posição considerada adequada para a altura média do utilizador da dita bicicleta (Ex: Geralmente numa bicicleta de XC Trail a altura do selim pode ser a mesma do guiador para efeitos de exposição).

### **Armazenamento da documentação da bicicleta ou quadro**

Cada bicicleta ou quadro é um equipamento único, provido de um número de série.

Assim, para que cada cliente final receba a sua documentação e acessórios, é essencial uma correcta organização dos mesmos desde abertura da embalagem da bicicleta.

Para esse efeito, os acessórios e documentos devem ser guardados dentro das caixas da documentação imediatamente após a abertura da embalagem, sendo as mesmas identificadas com os dados do equipamento.

Recortem da embalagem do equipamento as secções contendo os números de série, colando uma na caixa dos documentos e outra na bicicleta por exemplo, debaixo do selim. Para uma mais rápida identificação da caixa na altura da saída do equipamento, devem apontar a marcador na caixa a designação do modelo, tamanho e cor se necessário.

**IMPORTANTE!** Nesta altura a bicicleta deve ser verificada no que toca a possíveis danos de envio ou defeitos de material ou de fabrico. Se forem encontrados danos provocados durante o transporte, devem de imediato contactar o departamento comercial do Stand Jasma.

---

## Processo de Venda

### Vender o produto certo

A venda de uma bicicleta deve seguir um processo claro, credível e repetível.

O traçar do perfil do cliente para entender as suas necessidades e a determinação do tamanho de quadro correcto é da maior importância. Um cliente inteiramente identificado e satisfeito com o equipamento adquirido vai certamente voltar!

### Facturação da bicicleta:

- ✓ O documento de venda tem de ter número de série do equipamento
- ✓ O Protocolo de entrega Scott deve ser preenchido no Manual A (Pág. 23 no Manual Português)

### Afinação final:

- ✓ A bicicleta deve ser preparada para a morfologia do cliente final

### Informação a dar ao cliente:

- ✓ Condições de garantia do equipamento (com chamada de atenção para as peças de desgaste)
- ✓ Informação sobre os conteúdos do Manual A (Protocolo de Entrega)
- ✓ Marcar a data para os reajustes grátis da bicicleta (A chamada primeira revisão) vincando a importância deste passo para a fiabilidade da bicicleta. (e que após um certo período o cliente perde a possibilidade de o fazer gratuitamente.)
- ✓ Chamada de atenção para data de primeira revisão anual e da sua importância para garantia.
- ✓ Informação sobre tempos de manutenção de amortecedores e suspensões

**Atenção:** Marcar na agenda da loja para contactar cliente antes da data de venda ultrapassar um ano

### Importante efectuar vendas completas

- ✓ Bicicleta
- ✓ Capacete e luvas (protecção básica)
- ✓ Equipamento e sapatos
- ✓ Acessórios – bombas, câmaras-de-ar, ferramenta básica.
- ✓ Extras (Barends, etc.)

### Integrar os clientes no grupo da loja

- ✓ Combinar voltas com o grupo de clientes da loja
- ✓ Sugerir voltas ou áreas interessantes para o tipo de utilização e capacidade física

## Processo de Venda

### Protocolo de entrega Scott

O protocolo de entrega Scott é um processo simples que visa garantir que no acto da venda, os produtos são entregues em plenas condições e toda a informação relevante é passada ao cliente final.

O Formulário do protocolo encontra-se no Manual A (Na página 23 do Manual em Português)

#### A preencher pelo Agente: (Pode ser utilizado o carimbo do agente)

- Agente SCOTT: (Nome da empresa)
- Morada: (Morada da empresa)
- Telefone / Fax / e-mail: (Contactos da empresa)
  
- Produto: (Bicicleta? quadro?)
- Modelo: (modelo, tamanho, cor, numero de série)
- Data da Entrega: (Data presente na VD)

#### A preencher pelo proprietário:

Proprietário

- Nome (Nome completo do proprietário)
- Morada (Morada completa do proprietário)
- Telefone / Fax / e-mail: (Contacto do proprietário)

Confirmação:

- O produto mencionado acima foi minuciosamente verificado por mim: (colocar cruz na caixa)
- A entrega fez-se completa e sem qualquer defeito visível. (colocar cruz na caixa)
- Notas: (preencher caso exista algum pequeno detalhe que não comprometa a entrega do material)
  
- O Manual do Utente foi-me entregue em mão e obtive explicações verbais acerca do seu conteúdo. Fiquei informado/a de que a responsabilidade de Garantia por parte do retalhista fica limitada à falta dos produtos. Não há Garantia por danos causados por desgaste natural quando utilizando o produto, especialmente quando devem ser considerados devido a uso normal. (colocar cruz na caixa)

(Data e local da venda)

Local e data

(O cliente deve assinar aqui)

Assinatura do Proprietário

Pag23

**IMPORTANTE!** O seguimento do protocolo de entrega é crucial pois a informação constante no mesmo é necessária caso seja pedida uma activação da garantia.

---

## Processo de Venda

### **Afinação final da bicicleta para o cliente final**

A fase final de preparação de uma bicicleta para um cliente passa por fazer os ajustes relacionados com a morfologia do cliente (Altura, peso, etc.).

Esta última fase de afinação da bicicleta efectuada com o cliente visa garantir que a bicicleta se enquadra perfeitamente com as características físicas e preferências do cliente final ao mesmo tempo que cimeta a confiança do cliente no agente, diferenciando os agentes Scott dos demais.

### **Os seguintes pontos devem ser ajustados:**

- ✓ A pressão de ar dos pneus deve ser ajustada dependendo dos parâmetros (Tipo de bicicleta/ Peso do cliente/ Dimensões dos pneus/ Tipo de pneus)
- ✓ Devem ser ajustadas a altura e posição correcta do espigão de selim, bem como a altura e posição do avanço de guiador.
- ✓ Se a bicicleta tem pedais de encaixe definir força da mola
- ✓ O Sag deve ser finalmente afinado tendo em conta a percentagem de Sag ideal para a bicicleta em questão.
- ✓ Devem ser reguladas a velocidade de recuperação em ambas as suspensões.

---

## Reajustes (Primeira Revisão)

A chamada primeira revisão (pensamos melhor chamar-lhe reajustes para evitar confusões com os clientes finais) devem ocorrer numa data combinada com o cliente entre duas a três semanas após a compra da bicicleta

### Receber Feedback do cliente

- ✓ Algum problema em particular?
- ✓ Posição de condução ok (altura selim/altura e ângulo guiador/ângulo manetes)?
- ✓ Pressão dos pneus ok?
- ✓ Suspensões ok? (macias ou rijas/rebound/bombeiam/manípulos funcionam?)
- ✓ Travões ok? (Travam bem/toque esponjoso/roçam?)

### Áreas a verificar e afinar

- ✓ Quaisquer Problemas mencionados pelo cliente
- ✓ Verificação dos cubos (excesso de aperto ou folga em cones)
- ✓ Aros (Tensão dos raios/desempenagem)
- ✓ Travões
- ✓ Transmissão
- ✓ Aperto todos parafusos
- ✓ Acertar posição de condução se necessário
- ✓ Rever Sag nas suspensões
- ✓ Encurtar espirais de mudança (se a posição está ok)
- ✓ Encurtar tubos de travão (se a posição está ok)
- ✓ Lavagem

### Informação a dar ao cliente

- ✓ Marcar próxima verificação programada (desgaste da transmissão/pastilhas como ref mínima) e apontar data na loja para contactar cliente.
- ✓ Relembrar da revisão anual e da sua importância para garantia do quadro

**Importante!** No caso das bicicletas de suspensão Total, os amortecedores e suspensões devem ser verificados anualmente sob a pena de perderem a garantia por falta de manutenção.

### Nova oportunidade para vendas:

- ✓ Fechar vendas pendentes
- ✓ Aproveitar o facto do cliente ter já tido contacto com o equipamento

---

## Verificações Periódicas

Há que fomentar a ida do cliente á loja para verificações periódicas.

Para além das Habituais visitas em que o cliente necessita de resolver um problema em particular, cliente deve ser encorajado a passar na loja para uma verificação técnica coincidente por exemplo com o desgaste da corrente (cerca de 1000km) ou das pastilhas.

Só trazendo o cliente á loja podemos fixá-lo e efectuar mais vendas!

### Receber Feedback do cliente

- ✓ Posição de condução ok (altura selim/altura e ângulo guiador/ângulo manetes)?
- ✓ Pressão pneus ok?
- ✓ Suspensões ok?
- ✓ Travões ok?
- ✓ Algum outro problema?

### Áreas a verificar e afinar se necessário (fidelização cliente/diferenciação)

- ✓ Problemas mencionados pelo cliente
- ✓ Verificação de apoios de amortecedores, incluindo lubrificação e retentores
- ✓ Verificação dos cubos (excesso de aperto ou folga em cones), centro pedaleiro e serie de direcção
- ✓ Verificação de braço oscilante incluindo eixos e apoios
- ✓ Verificação calços de travão/discos de travão
- ✓ Aros (Tensão dos raios/desempenagem/desgaste)
- ✓ Transmissão
- ✓ Aperto todos parafusos
- ✓ Verificação de guiador, avanço, selim e carris, espigão. Acertar posição de condução se necessário
- ✓ Rever SAG
- ✓ Encurtar espirais de mudança e tubos de travão (se a posição está ok)
- ✓ Lavagem

### Informação a dar ao cliente

- ✓ Marcar próxima verificação programada (desgaste da transmissão/pastilhas como ref mínima)
- ✓ Relembrar da revisão anual e da sua importância para garantia
- ✓ Relembrar o cliente que os amortecedores devem ser revistos a cada x horas de utilização, sendo no limite revistos a cada ano. Utilizadores mais regulares devem ser aconselhados a encurtar as revisões.

### Nova oportunidade para vendas:

- ✓ Fechar vendas pendentes
- ✓ Sugerir melhorias ao equipamento

---

## Revisões Anuais

As revisões anuais devem ser agendadas na agenda da loja aquando da venda para que o equipamento seja revisto antes da passagem do ano. É muito importante salientar a importância destas revisões para a extensão da garantia do terceiro ao quarto e quinto ano.

### Condições a verificar:

- ✓ Cliente tem de trazer o Manual A da bicicleta para que possa ser carimbado no final da manutenção.

### Receber Feedback do cliente

- ✓ Posição de condução ok (altura selim/altura e ângulo guiador/ângulo manetes)?
- ✓ Pressão pneus ok?
- ✓ Suspensões ok?
- ✓ Travões ok?
- ✓ Algum outro problema?

### Áreas a verificar e afinar se necessário

- ✓ Problemas mencionados pelo cliente
- ✓ Verificação de apoios de amortecedores, incluindo lubrificação e retentores
- ✓ Verificação dos cubos (excesso de aperto ou folga em cones), centro pedaleiro e serie de direcção
- ✓ Verificação de braço oscilante incluindo eixos e apoios
- ✓ Verificação calços de travão/discos de travão
- ✓ Aros (Tensão dos raios/desempenagem/desgaste)
- ✓ Transmissão
- ✓ Aperto todos parafusos
- ✓ Verificação de guiador, avanço, selim e carris, espigão. Acertar posição de condução se necessário
- ✓ Rever SAG
- ✓ Encurtar espirais de mudança (se a posição está ok)
- ✓ Encurtar tubos de travão (se a posição está ok)
- ✓ Lavagem

**Importante!** Relembrem ao cliente que o caso das bicicletas de suspensão Total, os amortecedores e suspensões devem ser verificados no máximo anualmente sob a pena de perderem a garantia por falta de manutenção.

### Informação a dar ao cliente

- ✓ Apontar problemas resolvidos e áreas carentes de atenção
- ✓ Marcar próxima verificação programada (desgaste da transmissão/pastilhas como ref. mínima)
- ✓ Agendamento da próxima revisão anual e da sua importância para garantia.

### **Activação da Garantia**

#### **Condições a verificar:**

- ✓ A bicicleta está dentro do período de garantia conforme descrito no Manual A
- ✓ O cliente apresenta o documento de compra com o número de série impresso
- ✓ O Protocolo de entrega no Manual A da bicicleta está devidamente preenchido
  
- ✓ A bicicleta efetuou as revisões anuais e apresenta a secção de revisões do Manual devidamente carimbada (Se tem mais de Três anos)

#### **Receber Feedback do cliente**

- ✓ Qual o problema?
- ✓ Como ocorreu?

#### **Abrir um Pedido de Assistência Técnica**

- ✓ Duas fotos do problema, tiradas de ângulos diferentes
- ✓ Foto do número de série por debaixo do eixo pedaleiro
- ✓ Digitalização da VD
- ✓ Digitalização do protocolo de entrega
- ✓ Digitalização dos comprovativos das revisões anuais no Manual A (Se tem mais de três anos).
- ✓ Abertura do PAT no B2B.