

Procedimentos de Venda e Assistência **2013**



SCOTT

Procedimentos de venda e assistência Scott

Definir processo de acompanhamento dos de uma bicicleta 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

Procedimentos de venda e assistência SCOTT

Fases de acompanhamento

- ✓ Recepção e montagem para exposição
- ✓ Venda e afinação final
- ✓ Reajuste (Primeira revisão)
- ✓ Verificações programadas
- ✓ Revisões anuais programadas



Montagem para exposição

Objectivo

Deixar a bicicleta pronta a sair, faltando apenas os ajustes relacionados com a morfologia do cliente (Altura, peso, etc.).

- ✓ Aumentar a probabilidade de sucesso na venda, especialmente nos casos de compra por impulso.

Pontos-chave:

- ✓ Rodas bem apoiadas no quadro e forqueta
- ✓ Torque correcto no aperto das rodas.
- ✓ Travões afinados sem atrito ou ruído. (Toque idêntico das manetes.)
- ✓ Transmissão afinada (cabos esticados, final de curso dos desviadores ajustado.)
- ✓ Pressão nos pneus 30 a 90 PSI (montanha ou estrada)
- ✓ Suspensões com sistema Twinloc correctamente ajustado
- ✓ Selim em posição adequada para altura média do utilizador (Ex.: bicicleta de XC Trail com a mesma altura do guiador para efeitos de exposição).



Armazenamento da documentação

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

Entregar toda a documentação e acessórios originais ao cliente é essencial.

Imediatamente após a abertura da embalagem:

- ✓ Documentos e acessórios guardados dentro das caixas da documentação
- ✓ Caixas identificadas com os dados do equipamento.

Como:

Recortar da embalagem da bicicleta as secções contendo os números de série:

Uma na caixa dos documentos e outra na bicicleta



Processo de Venda

Procurar vender o produto certo

- A venda de uma bicicleta deve seguir um processo claro, credível e repetível.
- É da maior importância traçar do perfil do cliente e entender as suas necessidades

Antes de vender:

- ✓ Determinar o tamanho de quadro correcto (Ver workbook no separador Serviço)

Ao facturar:

- ✓ Numero de série do equipamento no documento de venda
- ✓ Preencher o protocolo de entrega SCOTT (Ultima página manual A)
- ✓ Entregar a caixa com documentação e peças originais

Informação a dar ao cliente:

- ✓ Condições de garantia do equipamento
- ✓ Informação sobre os conteúdos do Manual A (Protocolo de Entrega)
- ✓ Marcar uma data para o reajuste da bicicleta (Primeira revisão)
- ✓ Chamada de atenção para a revisão anual que serve para a extensão de garantia
- ✓ Informação sobre os tempos de manutenção de amortecedores e suspensões

Protocolo de entrega Scott

Garantia para a loja, cliente final e marca que:

- os produtos são entregues em plenas condições
- toda a informação relevante é passada

O Formulário a preencher 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)

Local e data

Assinatura do Proprietário

Pag23

Importante! A digitalização do protocolo é necessária para a activação de garantia em equipamentos com mais de três anos

Afinação final da bicicleta para o cliente final

Procuramos garantir que a bicicleta se enquadra perfeitamente com as características físicas e preferências do cliente.

Os seguintes pontos devem ser ajustados:

- ✓ Pressão de ar dos pneus
- ✓ Altura e recuo do selim
- ✓ Altura e posição do avanço de guiador.
- ✓ Ajustar a força da mola nos pedais de encaixe
- ✓ Afinação base das suspensões (valores de referência)



Reajuste da bicicleta (Primeira Revisão)

A chamada primeira revisão deve ocorrer entre duas a três semanas após a compra da bicicleta

Receber Feedback do cliente

- ✓ Algum problema em particular?
- ✓ Posição de condução ok?
- ✓ Suspensões ok? (firmeza/rebound/bombeio/manípulos funcionam?)
- ✓ Travões ok? (Travam bem/toque esponjoso/roçam?)

Áreas a verificar e afinar

- ✓ Quaisquer Problemas mencionados pelo cliente
- ✓ Cubos (excesso de aperto ou folga em cubos de cones e esferas)
- ✓ Aros (Tensão dos raios/desempenagem)
- ✓ Travões
- ✓ Transmissão
- ✓ Aperto todos os parafusos
- ✓ Ajuste das suspensões e actuadores (Twinloc)
- ✓ Encurtar espirais de mudança e tubos de travão (se a posição estiver ok)

Informação a dar ao cliente

Relembrar períodos de manutenção das suspensões
Marcar próxima revisão



Verificações Periódicas (Revisões)

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

- Usar marcadores como o desgaste da corrente ou das pastilhas

Receber Feedback habitual do cliente

- ✓ Suspensões (tempo de utilização?)
- ✓ Condições de utilização (lama)

Áreas a verificar

- ✓ Problemas mencionados pelo cliente
- ✓ Suspensões (lubrificação, retentores e zonas de apoios dos amortecedores)
- ✓ Cubos, Bloco pedaleiro e caixa de direcção
- ✓ Escoras incluindo eixos e apoios. Procurar folgas
- ✓ Travões
- ✓ Aros (Tensão dos raios/desempenagem/desgaste)
- ✓ Transmissão
- ✓ Aperto de todos os parafusos

Informação a dar ao cliente

- ✓ Marcar próxima revisão
- ✓ Apontar problemas resolvidos e áreas carentes de atenção
- ✓ Relembrar da revisão anual e da sua importância para garantia
- ✓ Relembrar períodos de manutenção das suspensões Os Utilizadores mais regulares devem ser aconselhados a encurtar o espaço entre revisões.



Revisões anuais

Condições a verificar:

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

Receber Feedback habitual do cliente

- ✓ Suspensões (tempo de utilização?)
- ✓ Condições de utilização (lama)
- ✓ Algum outro problema?

Áreas a verificar e afinar se necessário

- ✓ Problemas mencionados pelo cliente
- ✓ As mesmas áreas verificadas numa revisão geral
- ✓ Inspeção do quadro, guiador, avanço, selim e carris, espigão.

Informação a dar ao cliente

- ✓ Apontar problemas resolvidos e áreas carentes de atenção
- ✓ Marcar próxima verificação programada
- ✓ Lembrar que os amortecedores e suspensões devem ser verificados no máximo anualmente sob a pena de perderem a garantia por falta de manutenção.



Nota! É boa ideia ter um mapa para contactar clientes que compraram bicicletas há 11 meses