Departamento de Vendas - Fluxograma da Abordagem Pós-cotações

Fase

Cotação

Passadas 24 horas da cotação ou chegou o prazo combinado para retorno ao cliente

Atenção aqui: você deve adaptar seu contato com o cliente de acordo com a situação. Havia um contato agendado? Ou você está entrando em contato por sua conta?

"Bom dia, Sr(a). _____, meu nome é _____. Verifiquei em meu sistema que há uma cotação pendente em seu nome agendada para hoje..."

"Podemos falar sobre ela?"

Não

"Quando eu posso ligar novamente? Essas condições eu consigo manter até ___." *Ofereça alternativas para o retorno: hoje ou amanhã? Segunda ou terça? Pela manhã ou à tarde?*

Reiniciar o fluxo conforme agendado

Sim

"Sr(a) _____, já tem alguma decisão a respeito da cotação?"

Não

O que está impedindo uma decisão? *Ouça com atenção, identifique e trate as objeções. Se for o caso, reapresente as condições de pagamento e entrega. Se a decisão for negativa, anote IMEDIATAMENTE a objeção.*

Fim

Sim

"Muito bem, Sr(a) ____. Necessita de alguma informação ou de um produto adicional?" *Ouça o que o cliente tem a dizer, esclareça suas dúvidas e/ou ofereça alternativas caso ele tenha objeções.*

Se o cliente desejar informação: *preste as informações conforme necessário.* **Se deseja produtos:** *anote o(s) produto(s), informe o(s) valor(es), etc.*

Se houver uma promoção "Sr(a), ___, a promoção vai até _____. Vai perder essa oportunidade?" *Aponte opções de produtos ou margens de desconto maiores para fazer a oportunidade parecer imperdível.*

Aproveite o momento e verifique no sistema os dias disponíveis para entrega e pergunte ao cliente para quando a entrega poderá ser programada. Seja confiante, mostre que você está certo de que fecharão negócio.

"Qual forma de pagamento o Sr(a) prefere? *Apresente ao cliente as opções disponíveis para pagamento, nesta ordem: à vista em dinheiro, débito ou crédito.*

Agora, provoque o cliente oferecendo uma entrega rápida, em 24 horas ou no mínimo prazo que você conseguir no sistema ou junto à Logística.

Somente agora, depois de fechado o pedido, aproveite para oferecer outros produtos relacionados aos que constam na cotação.

Siga para o fluxograma dos Pedidos/Vendas