



Cuest. 01

VENTA TRADICIONAL

Fecha: 08-05-18
 Hora ingreso: 19.02
 Hora egreso: 19.40

Día: Miercoles
 Evaluador: Marcela



Gestion Comercial

1- Material de Trabajo

- 1.1 Los escritorios y lugares de atención al Cliente están permanentemente ordenados y prolijos.
- 1.2 El Personal en contacto con el cliente está identificado con su puesto y su nombre y apellido.
- 1.3 El Asesor le entregó tarjeta personal.

SI
NO
SI

2- Primer Contacto Personal

- 2.1 El tiempo máximo de espera para ser atendido, visto o advertido fue menor de 2 minutos.
 Indique tiempo del primer contacto Min/Seg
- 2.2 Quien lo atiende en el salón saluda sistemáticamente (buenos días, tardes, noches) y se presenta con nombre y apellido.

SI
NO

3- Análisis de Necesidades

- 3.1 El Asesor Comercial o quien el Concesionario designe le ofreció y entregó algo para beber.
- 3.2 Le solicitaron los datos completos para la Propuesta Comercial.
- 3.3 Le realizaron una correcta detección de necesidades.

NO
SI
NO

Las preguntas que contemplan una correcta detección de necesidades son: (si le consultaron 5 o más considerar positivo el punto). Marque con "x":

1.- Experiencia en la marca anterior.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.- Vehículo actual.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.- Productos y requisitos personales.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.- Requisitos de tiempo.	<input type="checkbox"/>
5.- Clave para toma de decisiones.	<input type="checkbox"/>
6.- Necesidades financieras.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.- Interés en negociar.	<input type="checkbox"/>
8.- Expectativas generales.	<input type="checkbox"/>

4- Presentación del vehículo

- 4.1 El Asesor Comercial presentó de manera profesional el vehículo (en el vehículo y NO desde el escritorio)
- 4.2 Resaltó los beneficios y puntos fuertes de la unidad mostrada.
- 4.3 Resaltó los beneficios de la mano de obra bonificada, según el vehículo consultado por el cliente.

SI
SI
NO

5- Usado del Cliente

- 5.1 Le ofrecieron la posibilidad de tomar su vehículo usado. (Si NO lo ofrecen, consultar: ¿reciben mi usado?¿Como es el proceso?
 Si NO le ofrecieron, ¿qué le respondieron ante su consulta?:

SI

6- Propuesta Comercial

- 6.1 Le entregaron una propuesta comercial, reforzando los beneficios del vehículo consultado.
- 6.2 Le ofrecieron una oferta/alternativas de financiación

SI
SI

7- Prueba de Manejo

- 7.1 Lo invitaron a realizar una prueba de manejo (Responder que Si desearía hacerla pero cuando esté con su pareja por ej.)

SI

8- Seguimiento al Cliente

8.1 Fue contactado telefónicamente dentro de las 72 horas de la visita al concesionario

8.2 ¿Se discutió el precio del vehículo o se le ofreció un descuento después de la demostración del vehículo?

Cumple únicamente si el ofrecimiento del descuento fue DESPUES de la demostración del vehículo. Si no hubiera habido demostración, o el ofrecimiento fuera antes, es NO CUMPLE.

SI

NO



Comentarios / Observaciones adicionales

Me pareció una entrevista muy larga, el vendedor estuvo mas tiempo cargando mis datos que tratando de sacarme informacion útil para el asesoramiento, muy extensa, aburrida y poco dinámica. En todo momento miraba la computadora, incluso para ver los coeficientes, para calcular datos, no me transmitió seguridad ni entusiasmo el vendedor, la negociación no existió.