



Carta de Referência:

Somos uma concessionária de veículos e representamos com orgulho a marca Fiat há 33 anos. Ao longo deste tempo, muitas mudanças ocorreram no mercado, em nossa administração e no mundo em uma visão geral.

Diante da necessidade de crescimento nas vendas e melhoria dos relacionamentos com os clientes, identificamos que a contratação do CRM nos proporcionaria atingir tais objetivos. Entramos em contato com nosso Regional, que imediatamente nos encaminhou ao responsável pelo Marketing de Relacionamento da Fiat. Sua apresentação nos incentivou a confirmarmos rapidamente a contratação dos serviços.

Tivemos uma primeira reunião com o consultor da ABS, junto a vários colaboradores nossos que se encaixavam no perfil e que poderiam assumir o cargo de Líder de CRM. Um de nossos novos acionistas e filho de uma Dealer foi selecionado pelo consultor por seus conhecimentos, envolvimento, disponibilidade, habilidades entre vários outros fatores.

O programa é diretamente ligado a área de vendas, mas vários setores também foram trabalhados, como os cadastros de pós-vendas, administração, cobrança dentre outros.

Nas 4 semanas de trabalhos do consultor; durante o período de aproximadamente 3 meses e meio, pudemos aplicar vários novos conhecimentos e diversas soluções foram encontradas para atingir o objetivo principal que é o relacionamento com o cliente, e conseqüente aumento de vendas.


Além do consultor, na semana final tivemos a oportunidade de nos reunir com o responsável na implantação do sistema da ABS, que pode nos esclarecer diversos pontos e nos orientar sobre vários assuntos e dúvidas nesta área.

Nossa satisfação com o programa é grande, e com o atendimento da ABS é ainda melhor. Após o encerramento dos trabalhos (que continuarão e serão perpetuados ao longo do tempo), recebemos o contato do responsável pelo programa na Fiat para saber sobre nossas expectativas, nossa satisfação e tudo mais sobre este assunto.

Tivemos diversos benefícios e grandes mudanças como reuniões semanais com todo o pessoal de vendas envolvido e buscando melhorias no atendimento. Também melhorias na gestão, acompanhamento dos diretores e gerentes no cadastramento saudável dos clientes, que afetam diretamente a cobrança e área administrativa, diminuindo muitas reclamações de atrasos na entrega de documentos e principalmente nos contatos. Além de rapidez na abertura de OS, pois o cadastro está melhor.

A Carvel certamente recomendaria a ABS para outras concessionárias e empresas do ramo, pois através deste trabalho tivemos um impacto direto em nosso relacionamento com clientes, que nos proporcionou aumentar nosso índice de satisfação e por conseqüência nos deu melhores números diante da fábrica.

Formiga, 29 de julho de 2011.


CARVEL - CARVALHO VEICULOS LTDA.