



DEALER QUALIFICATION



Objetivo

Melhorar a satisfação do cliente e os resultados do negócio

Revisando

- *Os processos internos da rede de concessionárias*
- *O modelo de relacionamento entre a fábrica e a rede de concessionárias*
- *O desenho de processos de gestão de pessoas na rede de concessionárias*



Volkswagen

***Aprimorar os processos internos,
impactando a satisfação do cliente***

- *Encomenda do veículo até a entrega*
- *Gestão dos processos na Rede
(Regionais de Vendas)*
- *Processo de Vendas e distribuição de
peças*
- *Assistência técnica e garantia*

***Como podem impactar nos resultados
do Negócio?***

- *Relacionamento com a rede de
concessionários*
- *Alinhamento de objetivos*
- *Busca de sinergias com a rede de
concessionárias*

Escopo

Rede Volkswagen

***Aprimorar os processos internos,
impactando a satisfação do cliente***

- *Padrão de atendimento ao cliente*
 - *Gestão de pessoas*
- *Agilidade, pontualidade e qualidade dos
serviços*

***Como podem impactar nos resultados
do Negócio?***

- *Qualificação e turnover de funcionários
da área comercial*
 - *Alinhamento de objetivos*
- *Busca de sinergias com a rede de
concessionárias*



Visão geral do Programa – Por ondas



- Call de Status (Semanal e Radar)
- Elaboração de Relatórios

- Melhoria Contínua
- Visitas Programadas



Implantação - Detalhamento

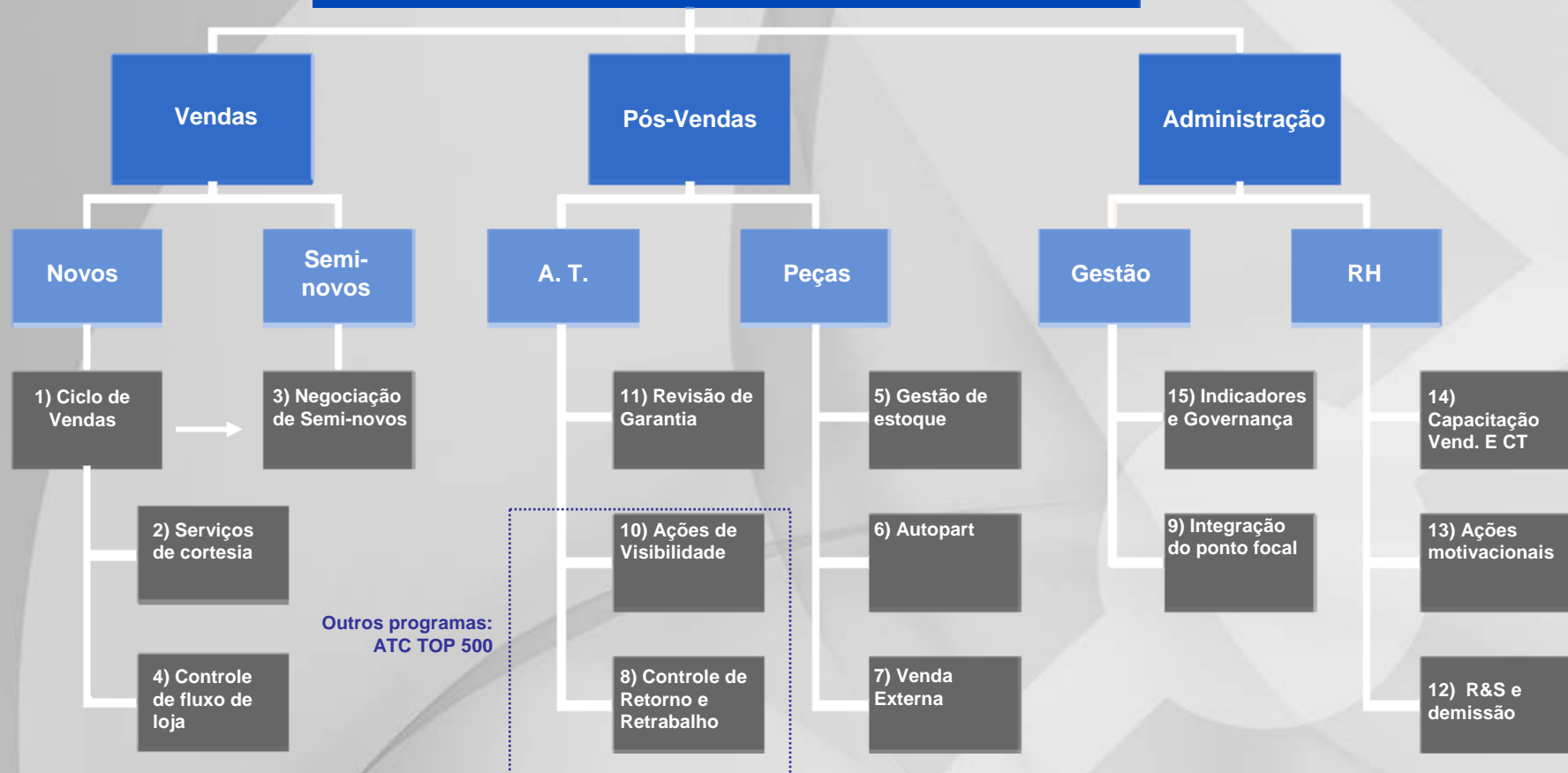


* Períodos estimados (devem ser ajustados por concessionária).



Processos e relação entre Programas

Programa Dealer Qualification





Contato

Av. José Maria Whitaker, 603
Mirandópolis – São Paulo – SP
CEP 04057-900

Contato: egomes@assobrav.com.br

Fone: 11 5078 5439 ou 11 5078 5424

www.assobrav.com.br