

TransRio digitaliza gestão de vendas das concessionárias com o CRM Syonet



A concessionária TransRio digitalizou seu sistema de vendas e de visitas a clientes com o uso da tecnologia CRM, sistema de gestão de vendas e de relacionamento desenvolvido e fornecido pela Syonet. Segundo Christian Hahn, diretor geral da TransRio, o novo sistema trouxe uma série de benefícios:

"Ajuda todas as áreas da empresa, porque temos informações atualizadas dos clientes, com histórico de cada um. Facilita na hora de uma visita, de uma venda ou de um serviço de pós-vendas, por exemplo".

Para Hahn outra vantagem é o fato de a ferramenta ser online, com acesso via computador e aplicativo para smartphone. Assim todas as informações das suas catorze lojas podem ser acessadas de qualquer lugar do País: basta uma conexão com a internet. Deixa mais ágil o processo de levantamento de informações sobre determinado cliente.

Antes do uso do CRM cada vendedor tinha o seu controle individual planilhado e era necessário um contato via telefone ou e-mail para solicitar determinada informação e aguardar o envio ou retorno do vendedor – processo muito mais lento do que o digital.

"O sistema também nos ajuda a não perder informações. Antigamente, quando o vendedor saía da empresa, levava toda sua carteira de clientes e outras informações importantes, a própria memória de seus negócios. Quando outro vendedor entrava no seu lugar, precisava construir uma carteira de clientes do zero. Agora isso acabou, temos todas as informações dos nossos clientes digitalizadas e em casos como o que eu citei o novo vendedor já tem uma carteira para trabalhar."

Com toda sua gestão de vendas online e digitalizada a TransRio também conseguiu dar mais rapidez ao abastecimento do estoque de cada concessionária, administrando diariamente pelo CRM o volume de vendas de cada ponto e escolhendo o melhor momento para comprar caminhões para abastecer apenas a concessionária que mostrou uma demanda maior por determinado veículo: "Esse é o primeiro ano de uso do sistema e quando fecharmos 2019 poderemos comparar com 2018 para avaliar os ganhos, mas já notamos bons avanços, principalmente na produção de cada vendedor".

Hahn não revelou o valor que a TransRio investiu para adotar o sistema, mas disse que o custo-benefício é muito bom: "Se compararmos o investimento com os ganhos que já tivemos em menos de um ano de uso do CRM, ele não é muito caro. A maior parte do valor foi usado para estabelecê-lo e no treinamento dos funcionários. Agora temos só uma mensalidade a pagar para a empresa que desenvolveu e cuida da nossa plataforma, mas os benefícios que o CRM trouxe para a empresa são muito maiores do que o valor investido".

Atualmente cerca de cem vendedores alimentam o CRM da TransRio. Mas esse processo não foi fácil: uma parte da equipe era totalmente acostumada à moda antiga, com tudo anotado em papel, o que nos tempos atuais não era nem considerado como um controle oficial: "Tivemos que mostrar para eles como esse sistema online era melhor e facilitaria a vida de cada um. Agora eles já conseguem fazer toda a gestão online e entenderam os ganhos que o CRM trouxe".

A TransRio é a maior revendedora de veículos da Volkswagen Caminhões e Ônibus no Brasil, com uma rede de catorze concessionárias que vendem cerca de 3 mil caminhões por ano, o que representa 15% da produção anual da VWCO.

Blogs



Verso&Reverso

EDITORA

Quem somos

PUBLICAÇÕES

Revista Autodata
Weekly Edition
Autodata Magazine
Guias

AGÊNCIA AUTODATA

Notícias
Curtas e algo mais
News

SEMINÁRIO

Eventos

AUTODATA