



>> Serviços

Grupo Vigorito obtém crescimento na demanda com CRM

Em quatro meses, a rede de concessionárias teve um aumento de 20% no número de agendamentos, 40% nos comparecimentos, além de reduzir gastos, facilitar processo de prospecção e pesquisa de satisfação

Por: Redação, 04/09/2017 às 15h46 - Atualizado em 04/09/2017 às 15h46

“Utilizamos o CRM Syonet há seis anos. Em 2015 optamos por terceirizar os agendamentos da oficina visando a redução de custos, mas não conseguimos o resultado esperado. Tivemos queda no número de marcações e na qualidade do atendimento. Por isso, voltamos a usar o sistema e em quatro meses já aumentamos os agendamentos em 20% e os comparecimentos em 40%”, destaca o diretor de Pós-Venda do Grupo Vigorito, Rubens Russo Júnior.

Para alcançar esta meta, além dos agendamentos por telefone e pelo site, o Grupo Vigorito lançou em maio deste ano o aplicativo, desenvolvido pela Syonet, para diminuir ainda mais os custos com prospecção e aumentar ainda mais taxa de agendamentos. Este aplicativo, gratuito para o cliente, possibilita que o mesmo escolha o serviço que deseja realizar, a concessionária e a data de sua preferência. O app ainda permite controlar as necessidades cotidianas do veículo, como abastecimento, nível de água e óleo, troca de bateria e pressão dos pneus além das funcionalidades de vendas para negociar um veículo.

Outro ponto positivo é que todos os agendamentos realizados no app e site da Vigorito são sincronizados com os agendamentos do DMS/ERP do Grupo Vigorito. Rubens destaca que as tecnologias da Syonet possibilitam acompanhar todo o ciclo de vendas, pois também gerenciam a prospecção de clientes e as pesquisas de satisfação.

Outra vantagem é a redução de gastos buscada anteriormente. Tudo é estruturado para oferecer o menor custo por prospecção – primeiro realizam o contato por e-mail, SMS e aplicativos de mensagem, caso não haja sucesso, fazem as ligações. “As chamadas são efetuadas pelo sistema, telefonia IP, o que nos auxilia nesta economia, além de garantir o controle da qualidade dos atendimentos, já que tudo fica gravado”, explica. Certamente, com o lançamento do aplicativo os números serão ainda melhores”.

Hoje, dos 800 colaboradores do grupo Vigorito, 300 utilizam o sistema Syonet, sendo que 35 atuam diretamente no callcenter. “São 480 contatos realizados por dia, sendo 70% ativos e 30% reativos. A nossa meta é alterar estes números para 80% e 20%. Temos a convicção de que alcançaremos este objetivo com o auxílio do CRM”, ressalta o diretor.

Entre em contato!

