

Agenda



Introdução ao Programa CRM



Campanhas de Marketing de Relacionamento



Processos Gerenciais



Introdução ao Programa CRM

Campanhas de Marketing de Relacionamento

Processos Gerenciais

Objetivos do CRM



- **Aumentar as chances de venda, com maior eficiência de marketing;**
- **Conhecer quem é o cliente, do que ele gosta e o que ele faz para antecipar suas necessidades;**
- **Tornar o relacionamento com o cliente em um diferencial para vender mais;**
- **Manter o cliente junto ao concessionário, comprando por mais tempo;**

Fidelização

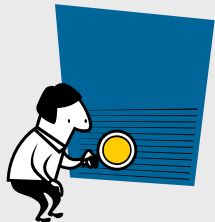
Relacionamento

Reconhecimento

Recompensa

Provocar uma mudança no comportamento do Cliente e para mudar este comportamento é preciso que o Cliente acredite que está recebendo mais do que ele paga por certo produto.

O que está acontecendo na Indústria Automobilística?



As margens de negociação de preço já estão no seu limite



Novos concorrentes



Os carros estão cada vez mais parecidos



Consumidores mudaram e estão mais exigentes e mais informados



O que gera....

Necessidade de procurar novas formas de vender mais, ao longo de toda a vida do cliente.

Conhecer, valorizar o cliente e criar relacionamento, através da implementação do CRM.

O que significa CRM?

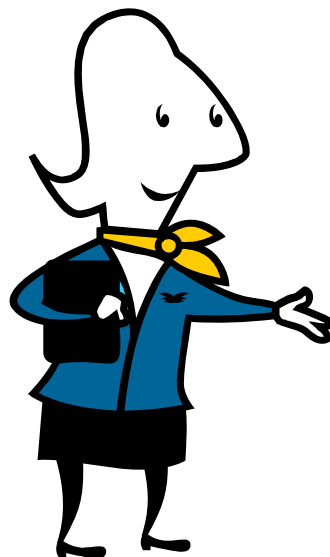
■ Customer Relationship Management Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente



Traduzindo...

Conhecer o seu cliente para poder **antecipar** suas necessidades ao longo de toda a sua vida útil de consumo

Saber que ele comprou o seu último carro há 2 anos e, portanto, contatá-lo para oferecer a troca



Saber que ele está nas últimas prestações do seu financiamento e, portanto, é a melhor hora para oferecer um novo carro

O que significa CRM?

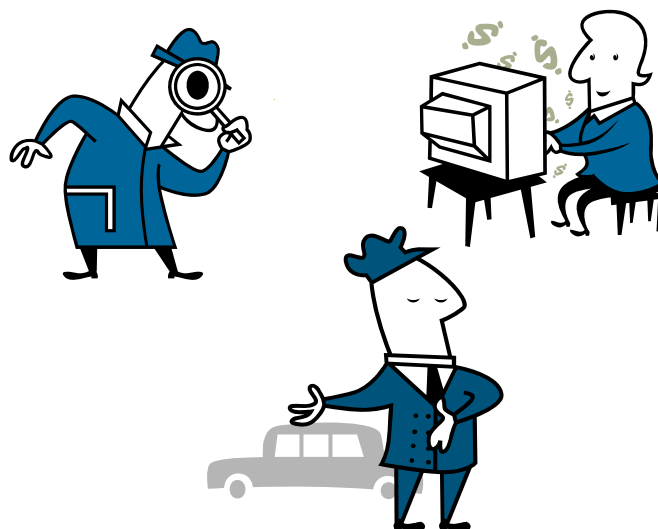
■ Customer Relationship Management

Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente

Traduzindo...

Coletar informações sobre ele e, após a análise desses dados, desenvolver ações personalizadas de **contato contínuo** com ele

Saber que ele comprou um carro há onze meses e a sua garantia está acabando. Você pode oferecer uma oferta de garantia estendida.



No último contato, ele te disse que precisava conversar com a esposa. Você pode ligar no dia seguinte e oferecer um test-drive para ela.



Benefícios do Programa CRM



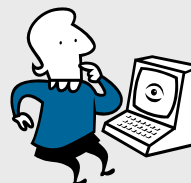
Maior disponibilidade de informações sobre os clientes



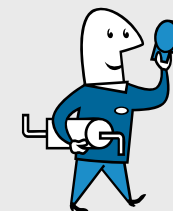
Ferramenta para identificar oportunidades de venda



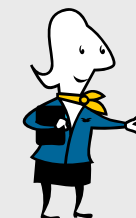
Acesso a serviços de uma agência de marketing de relacionamento



Uso adequado de ferramentas e informações no processo de pós-venda



Atendimento personalizado



Relacionamento contínuo com o cliente

Clientes mais satisfeitos, leais e com maior valor

Diferencial competitivo

Maior eficiência no processo de Vendas e Pós Vendas

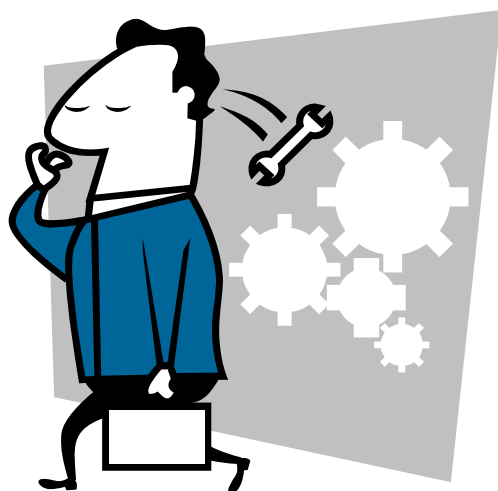
Maximizar a lucratividade no relacionamento com o cliente

Lealdade do cliente com a concessionária e Marca

Satisfação do cliente com o processo de atendimento/venda

Como podemos implementar o Programa CRM?

- CRM não se faz da noite para o dia... Temos que começar aos poucos com ações e procedimentos mais simples.

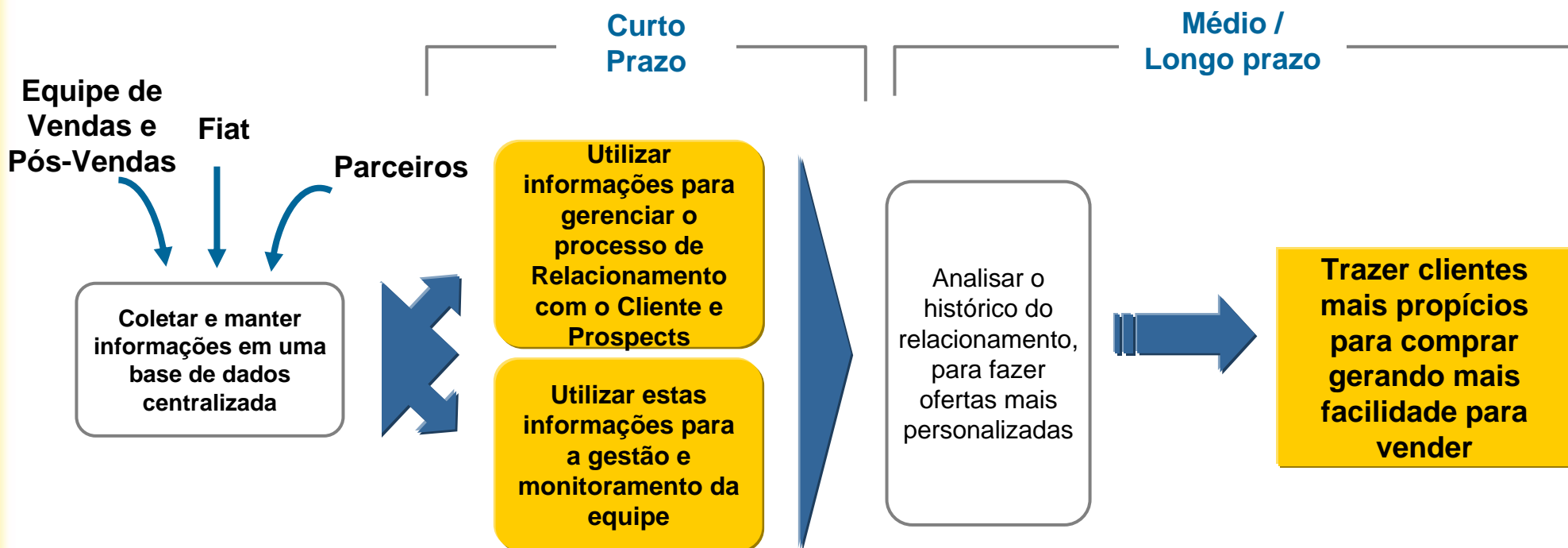


- Vender sem informação sobre os clientes é muito mais difícil.
- Com o CRM, em todo contato com os clientes são utilizadas e coletadas novas informações para tornar a venda mais fácil.
- Isso só é possível através do gerenciamento deste relacionamento.

Como podemos implementar o Programa CRM?

- CRM não se faz da noite para o dia...

Temos que começar aos poucos com ações e procedimentos mais simples e com o **comprometimento** de todos.



...e não acontece sozinho...

Implementando o CRM



■ O que você pode fazer utilizando o CRM?

Ajudar a sua equipe a gerenciar os seus contatos com os clientes tendo maior visibilidade e controle sobre o processo de vendas e pós-vendas.



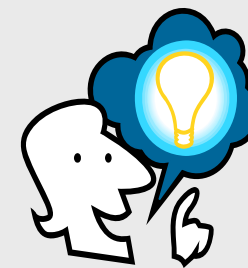
Monitorar o processo de vendas e obter informações que te ajudem a melhorar a performance de vendas da sua equipe



Criar listas de clientes com interesses específicos e enviar estes nomes para serem trabalhados pela sua equipe de vendas e pós-vendas

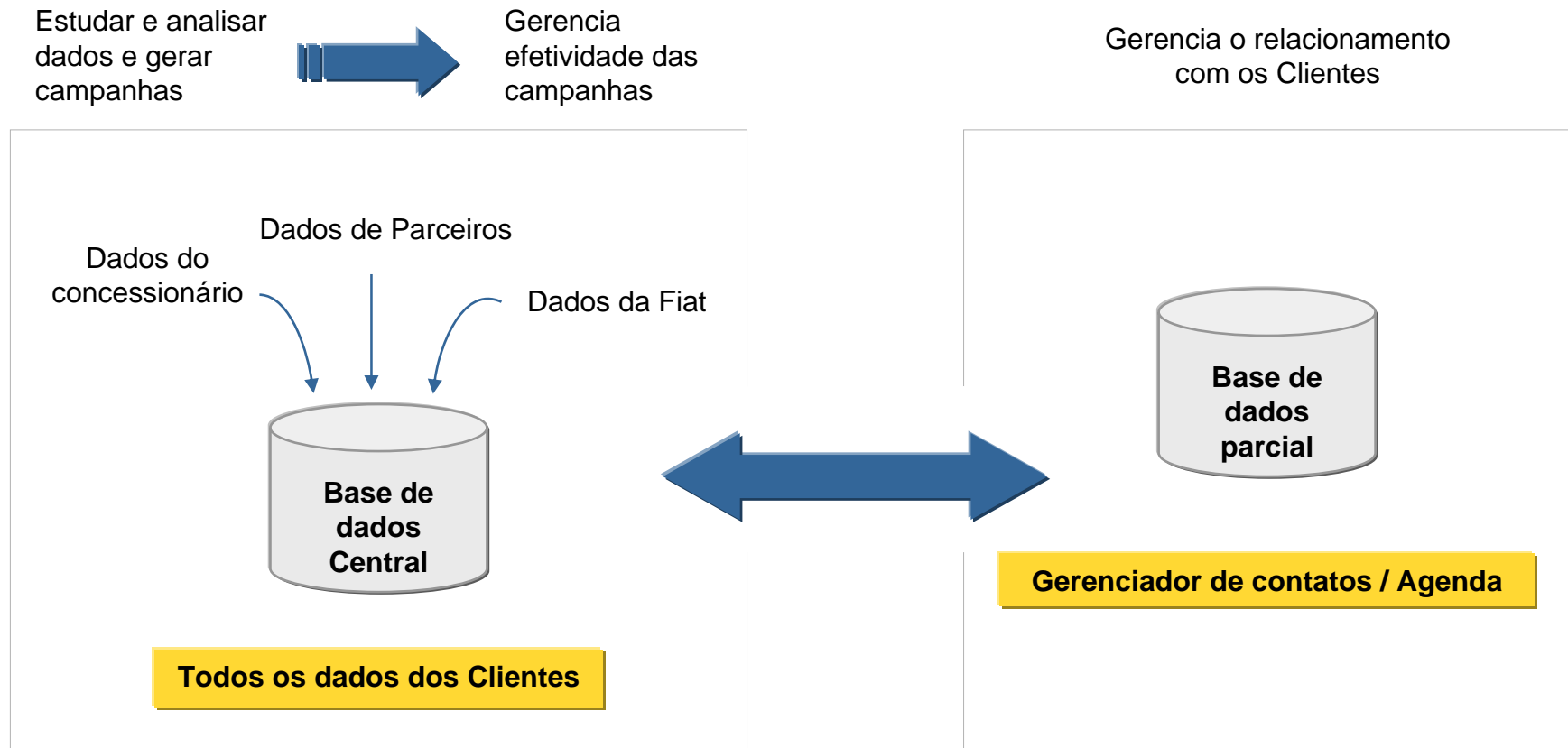


Mensurar o resultado da eficiência das ações de marketing de relacionamento da sua concessionária.



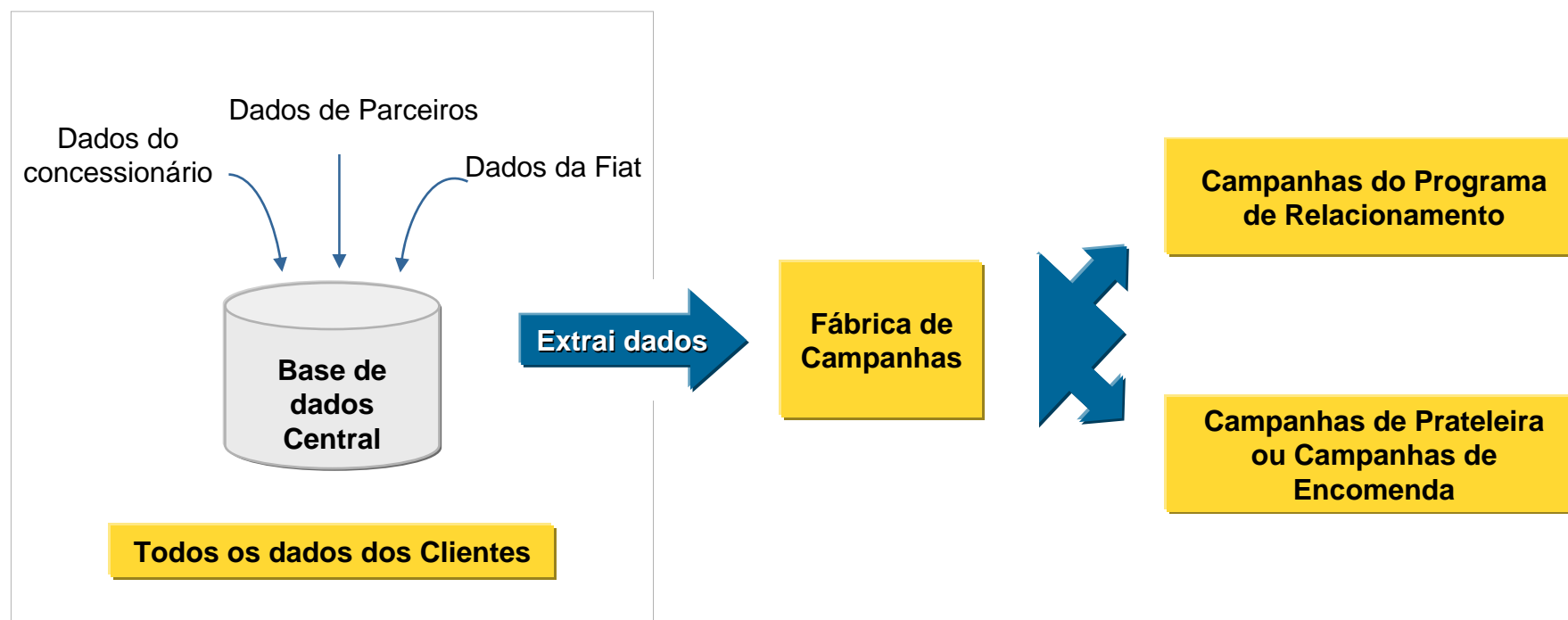
Implementando o CRM

- Que tipo de suporte tecnológico você terá para fazer isto?



Implementando o CRM

- Que tipo de suporte de marketing você terá para fazer isto?



Agenda



Introdução ao Projeto CRM



Campanhas de Marketing de Relacionamento

Processos Gerenciais

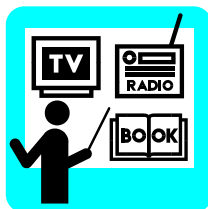
Marketing de Relacionamento



- Comunicar-se com o Cliente de uma forma personalizada de maneira direta.
- Objetivos:
 - Surpreender o cliente com o produto certo;
 - Customizar a oferta de diferentes produtos e serviços da concessionária para atrair o cliente.

Principais Características de Marketing de Massa e Marketing de Relacionamento:

Marketing de Massa



Marketing de Relacionamento



Programa de Relacionamento



- É um conjunto de malas diretas que serão enviadas para todos os clientes que comprarem um carro Fiat 0km na sua concessionária.
- Este programa tem 2 objetivos principais
 - Manter um relacionamento contínuo com o cliente até o momento da sua troca de carro
 - Aumentar a utilização dos serviços de pós vendas da sua concessionária pelos clientes

Os clientes ficam com você por períodos mais longos, tendem a comprar mais e com maior frequência.

Programa de Relacionamento - Funcionamento

- O Programa de Relacionamento é personalizado de acordo com o modelo de carro que foi comprado pelo cliente.



O que é a Fábrica de Campanhas?

É a estrutura de agência desenvolvida exclusivamente para gerenciar, executar, analisar e manter as campanhas de marketing de relacionamento do Programa CRM e ainda receber solicitações de novas campanhas conforme necessidades da sua concessionária.



OS PRODUTOS DA FÁBRICA DE CAMPANHAS:

- **Campanhas do Programa de Relacionamento**
- **Campanhas de Prateleira**
- **Campanhas de Encomenda**

Campanhas de Relacionamento



Pacote de Boas Vindas

Descrição

- Boas vindas
- Construção de um relacionamento

Contato



Resposta



Oferta de Garantia Estendida

Descrição

- Extensão garantia
- Revisão de 15000 Km
- Venda de serviços gerais

Contato



Resposta



Oferta Genérica

Descrição

- Comunicar novidades
- Relembrar os serviços de manutenção
- Manter relacionamento e gerar vendas
- Tres contatos

Contato



Resposta



Estímulo de Recompra

Descrição

- Estimular troca de veículo
- Dois contatos
- Gerar vendas

Contato



Resposta



Mala_Direta



Concessionária



Central de atendimento

Campanhas de Marketing de Relacionamento



- Além do Programa de Relacionamento, você poderá enviar outros tipos de campanhas para seus clientes e prospects, a partir da Fábrica de Campanhas

- Tipos de Campanhas
 - **Campanhas de Prateleira**
 - Campanhas com alguns parâmetros pré-definidos necessitando poucas customizações para serem executadas

 - **Campanha de Encomenda**
 - Podem ser solicitadas mediante circunstâncias ocasionais (ex: lançamento de produto) e devem ser criadas desde o início

Campanhas de Prateleira



Aquisição: Listas Externas

Descrição

- Divulgar novidades
- Conquistar novos clientes
- Gerar novas visitas

Contato



Resposta



Aquisição: Listas Internas

Descrição

- Utilizar informações de banco de dados internos (ex. Test-drive, RAC)
- Conquistar novos clientes

Contato



Resposta



Revisão de Férias

Descrição

- Oferecer revisão de férias aos clientes sem revisão a 6 meses

Contato



Resposta



Troque as Chaves

Descrição

- No momento de recompra, oferecer a oportunidade de venda do carro atual

Contato



Resposta



Mala_Direta



Concessionária



Central de atendimento

Agenda



Introdução ao Projeto CRM



Campanhas de Marketing de Relacionamento

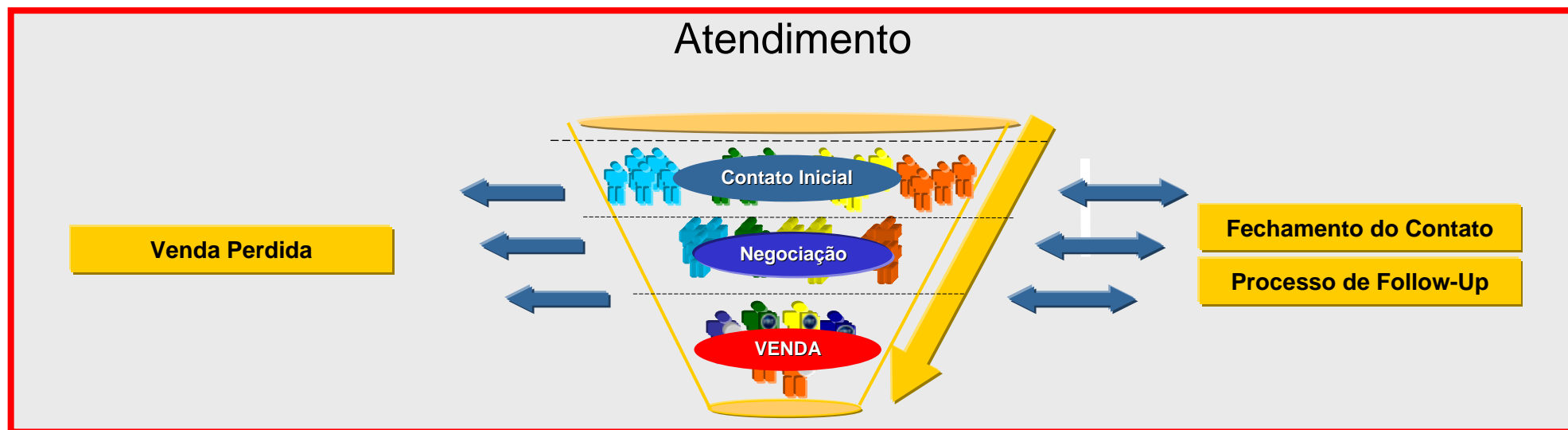


Processos Gerenciais – Gerenciamento da Equipe

Gerenciamento da Equipe



- O Processo de Vendas proposto pelo Programa de CRM passa pelas seguintes etapas:



Com o auxílio do Sistema de CRM você vai poder acompanhar de perto todas as etapas deste processo e auxiliar a sua equipe no fechamento de mais vendas

Maneiras de Gerenciamento de Equipe



- Análise das agendas dos seus vendedores
 - Distribuição do tempo de atendimento
 - Qualidade do cadastramento

- Análise da efetividade do processo de vendas
 - Fluxos de loja e telefone,
 - Efetividade de follow up,
 - Índice de conversão,
 - Contatos atrasado, etc.

Analizando os Processos de Venda



- No FiatNet você conta com uma série de relatórios que irão lhe ajudar a monitorar e analisar os processos de venda
 - Garantir a correta implementação do Programa CRM na sua concessionária
 - Ajudar os seus vendedores durante o processo de vendas

Papéis do Gerente



■ Gerenciamento de Equipe

- Com o CRM você pode:
 - **Gerenciar o tempo do vendedor** estimulando-o a fazer contatos com clientes mais sistematicamente;
 - Utilizar o **banco de dados para promover ações** de vendas mais dirigidas;
 - **Acompanhar o processo** antes da concretização da venda, **podendo influenciar no resultado** de cada negociação;
 - Ter uma **visão clara do esforço de vendas** necessário **para atingir o objetivo** de vendas do mês;
 - **Avaliar o desempenho de cada vendedor** em relação ao seu esforço e habilidade de vender.

Papéis do Gerente



■ Personalização de Campanhas

- A Fábrica de Campanhas disponibilizará para o concessionário a *Ferramenta de Personalização de Campanhas*, nesse sistema você poderá: inserir, alterar, excluir e consultar todas as informações referentes às campanhas que você solicitou.
- Todas as campanhas do Programa CRM serão personalizadas por concessionário.

Personalização de Campanhas



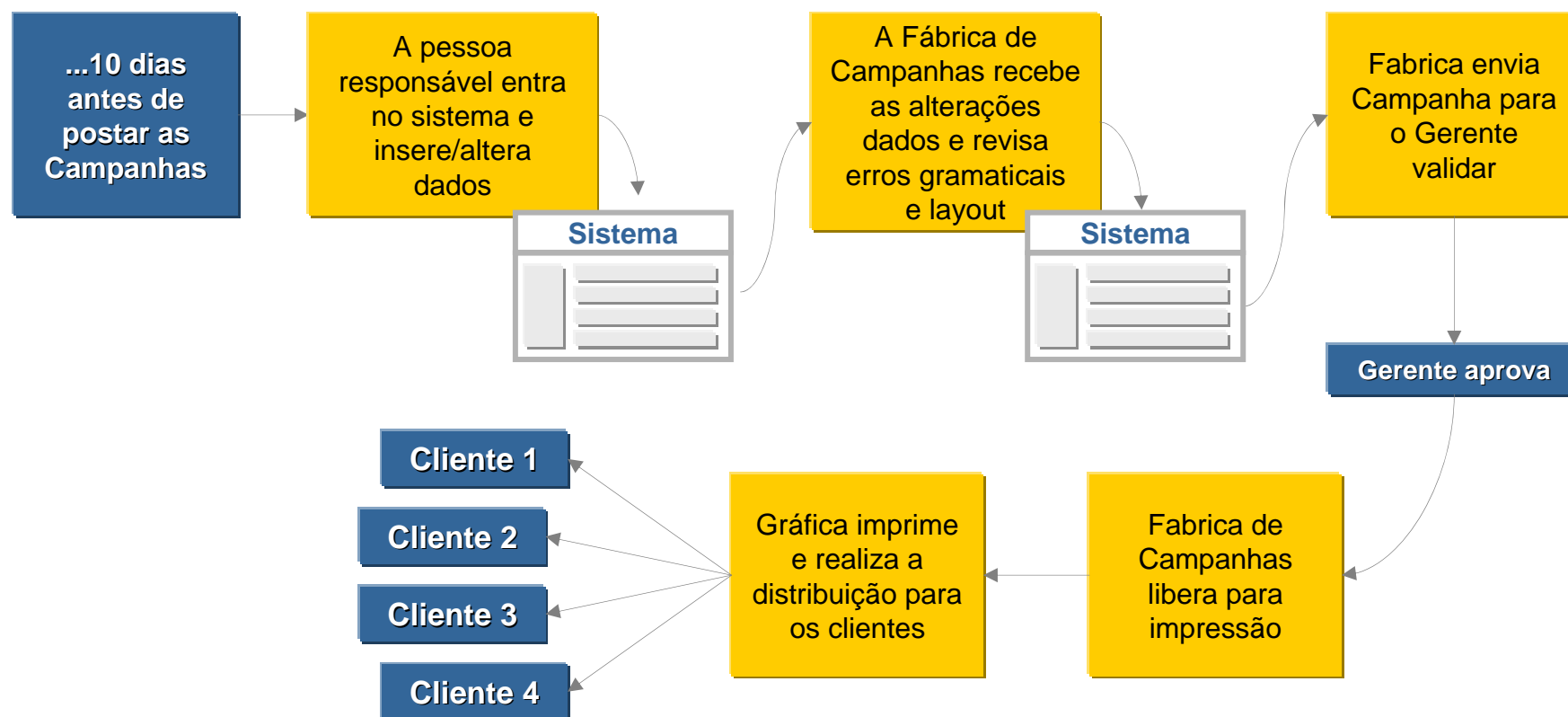
■ Programa de Relacionamento

- Em todas as campanhas do Programa de Relacionamento, você terá um **campo com o texto fixo** e outro campo com o **texto variável**, onde você poderá alterar dados relacionados à concessionária, sempre **até dez dias antes da postagem**.
- Todas as campanhas tem **periodicidade mensal** e para que elas sejam sempre executadas com as ofertas que você deseja, é preciso **que todo o mês você consulte o sistema** e verifique se a oferta que você inseriu ainda está vigente, ou se é necessária à alteração da informação ou prorrogação da validade da mesma – **você definirá o tempo de validade** da campanha no próprio sistema.
- Prepare-se para realizar um reforço das campanhas através **de telemarketing ativo**, mas cuidado esse reforço só deve acontecer **15 dias após o envio das mesmas**;

Na prática...



■ Personalização das campanhas do Programa de Relacionamento



Campanha nº 01 – Boas Vindas



Descrição

- Após um mês da venda do carro será enviado um **Kit de Boas Vindas** ao cliente neste Kit a concessionária mostrará ao cliente todos os **produtos e serviços incluindo ofertas**.

Público Alvo

- Compradores de carros FIAT 0km.

Objetivos

- Construir relacionamento com o cliente.
- Venda de acessórios

Campanha nº 02 – Oferta Garantia Estendida e Revisão de 15.000 km



Descrição

- Oferecer aos clientes que estão para completar um ano de compra do carro a **Garantia Estendida**, além de **lembrá-lo** da proximidade da **revisão dos 15.000km**, caso ele ainda não tenha realizado.
- Caso o cliente já tenha adquirido a Garantia estendida e realizado a revisão dos 15.000 km, ele receberá a **Campanha de Aniversário do carro**.

Público Alvo

- Clientes FIAT que realizaram a compra há 9,10 ou 11 meses e que ainda não possuem garantia estendida e não tenham realizado a revisão de 15.000 km

Objetivos

- Efetivar a ida do cliente à concessionária para aquisição da garantia estendida e revisão.

Campanha nº 02 – Oferta Garantia Estendida e Revisão de 15.000 km



Itens verificados na revisão:

Filtro do óleo, óleo do motor, cartucho do filtro de ar, níveis de refrigeração do motor, freios, ambragem hidráulica, direção hidráulica, bateria, equipamentos de segurança, sistemas de iluminação/sinalização, comandos elétricos dos vidros, portas e limpadoras, pastilhas dos freios dianteiros/indicador de desgaste.

* Saiba mais no Manual de Uso e Manutenção do seu Fiat.

CONVENIÊNCIA
FIM DE ATUALIZAÇÃO
FIM DE ATUALIZAÇÃO

Campo Imagem
Garante já a sua segurança e tranquilidade. Faça a revisão de 15 mil quilômetros grátis na Concessionária [Campo 1].

Campo Imagem
Garante já a sua segurança e tranquilidade. Faça a revisão de 15 mil quilômetros grátis na Concessionária [Campo 1].

CONVENIÊNCIA
FIM DE ATUALIZAÇÃO
FIM DE ATUALIZAÇÃO

Grátis!
Revisão de 15 mil quilômetros.

Temos sempre o melhor para você!
Venha até a [Campo 1] e faça uma revisão grátis com profissionais treinados na fábrica.

Aproveite.
[Campo 24]

[Nome]:

Parar na estrada é último: para apreciar a paisagem, almoçar em um restaurante, tirar fotografias ou simplesmente descansar. A [Campo 1] quer que você dirija tranquilo no seu Fiat [Campo 0]. Por isso, lembramos que você deve fazer a Revisão Programada de 15.000 quilômetros, que é grátis*.

A revisão, indispensável para que a garantia de fábrica não perca a validade, proporciona mais segurança para você e para o seu carro e deve ser realizada entre os 14 mil e 16 mil quilômetros.

Verifique a sua quilometragem. Se estiver acima dos 14 mil, agende já a revisão gratuita para o seu Fiat na [Campo 1] e dirija tranquilo. Seu automóvel vai ser cuidadosamente revisado por profissionais especializados e você ainda vai aproveitar esta oferta. [Campo 24].

Cuide bem do seu Fiat [Campo 0] e da sua segurança. Venha agora mesmo para a [Campo 1]. Nossa equipe, altamente treinada, está pronta para atender você.

Um abraço,

[Campo 6]

Campo Imagem

P.S.: Essa oferta é válida até [Campo 20].

[Campo 3] [Campo 4]
[Campo 7]

*As substituições de óleo e desgastes naturais serão cobradas. Verifique as condições no manual do seu veículo.

Campanha nº 03 – Oferta Genérica (1, 2 e 3)



Descrição

- Comunicar aos clientes **novidades de lançamentos de carros, promoções, ofertas, vantagens** e os benefícios de ser um cliente da concessionária e **avisar sobre novas parcerias** realizadas pela concessionária (ex.: nova parceria com revendedora de óleo).

Público Alvo

- Todos os clientes Fiat (data da última compra até 2 anos)

Objetivos

- Relacionamento - estabelecer um canal de comunicação com o Cliente, gerando a Fidelização.
- Venda de serviços e produtos da concessionária

Campanha nº 03 – Oferta Genérica (1,2 e 3)



Barigüi

Rua de la Gran Exempla, 456
San Paul - Brazil
12245-543

Fechamento Autorizado. Pode ser aberto pela CTC.

Caja Postal 2620
Sao Paulo - SP
CPF 01.050.970

Mala Direta
Postal
71228801 DIVISMA
FAT AUTOMOB
COMMER

Barigüi

**Revisão grátis e oferta de garantia estendida:
aproveite as vantagens especiais que a
Itavema tem para você.**

Barigüi

Fiat

A Itavema tem muitas ofertas para você. Aproveite!

A sua concessionária sempre faz parcerias para oferecer o melhor negócio para você e o seu Fiat. Venha agora mesmo.

Alinhamento e Balançamento

Ao realizar a revisão na Itavema você ganha totalmente grátis o Alinhamento e Balançamento

Acessórios

Promoção de 15% em toda a linha de acessórios

Pastilhas de Freio

Desconto de 10% para todos os modelos

Filtro + Velas

Ao trocar esses itens na revisão você ganha uma troca de óleo

Carros Okm

Financiamento com taxas especiais

Barigüi Barigüi Barigüi Barigüi Barigüi Barigüi

Hua Barra I-unda, 305 www.fiat.com.br

Campanha nº 04 – Estímulo de recompra (1 e 2)



Descrição

- Estimular o cliente a **trocar seu veículo** por um novo.

Público Alvo

- Estímulo Recompra 1 - Clientes Fiat que adquiriram seus veículos há 2 anos.
- Estímulo Recompra 2 - Clientes Fiat que adquiriram seus veículos há 3 anos.

Objetivos

- Venda de carros novos

Campanha nº 04 – Estímulo de recompra 2

Fiat

Fiat Stilo. A maior revolução tecnológica da Fiat está esperando por você na Concessionária [Campo 1].

Para o resto do seu tempo. Imagine um carro que reúna design, sofisticado e a mais avançada tecnologia e serviço de seu design. Esse é o Fiat Stilo, uma revolução no mercado automobilístico. O Stilo se apresenta não apenas em aparências, por dentro, uma segurança, desempenho, pelo sistema gama de itens de série e opcionais.

Stilo mais de um milhão de combinações de cores, tons de série e opcionais. Só o My Car permite personalizar mais de dez lunetas do Fiat Stilo. Esse é o carro que tem o seu peso, o seu estilo. Disponível nas versões 1.8 16V e 2.4 20V (Stilo Active).

Conheça alguns dos itens que fazem a diferença no Fiat Stilo.

Tudo no Fiat Stilo foi pensado para pessoas ouvidas e com muita personalidade. Venha fazer um test drive e comprime a superioridade desse automóvel.

Tecnologia: My Car Stilo personaliza vitrais lunetas com o acionamento de apenas 3 botões: aberturas das portas, computador de bordo, rádio com leitor de MP3 e lente para a câmera de retrovisão, ar-condicionado.

Conforto: Das portas laterais, ao volante, ao banco de trás, um condicionamento inteligente Dualzone (temperaturas diferentes para motoristas e passageiros).

Segurança: Air bags, freio travado com ABS ESP, para maior controle de estabilidade e ESP – Sistema Eletrônico de Controle de Estabilidade.

Modernidade: O amplo Sky Window proporciona mais prazer em passeios de férias, diárias e viagens, banco do passageiro reclinável, com massagem automática.

Praticidade: NG – Next Generation Interior. Banco traseiro reclinável, defletor e apoio, banco do passageiro reclinável, com massagem automática.

Inovação: Dual drive. Das rodas de direção ao mesmo carro, com redução de 50% do esforço para girar o volante.

Comodidade: Pisos automáticos. Muito mais conforto e tranquilidade nas estradas.

SanMarino

SanMarino

Você tem várias opções de motorização para o Fiat Stilo, todas com excelente desempenho e tecnologia de última geração.

Para decidir sua sua direção, o Fiat Stilo apresenta três tipos de motores: 1.8 16V, 2.4 20V e 2.0 16V. Todos os três que oferecem qual tem mais a ver com o seu estilo.

Seja qual for a sua decisão, seja tranquilidade no trânsito ou eficiência do Fiat Stilo são forma e natureza, diferenciada como uma avançada tecnologia.

Alguns você tem que sentir o Fiat Stilo. Venha fazer um test drive sem compromisso na [Campo 1]. Temos os profissionais mais preparados para atender você.

Passes na [Campo 1] mais próximos:

Fiat Stilo. Antecipando os seus desejos.

O melhor carro nacional, segunda impressão especializada e especializada.

SanMarino

www.fiat.com.br

Fiat

TEST-DRIVE

Campeo Imagem

As mais diferentes emoções estão esperando por você na Concessionária [Campo 1]. Traga este cupom e faça um test drive sem compromisso.

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____

CEP: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

Experimente mais uma vez a sensação de dirigir um carro novo. A [Campo 1] tem o melhor negócio para você.

APROVEITE!
A [Campo 1] tem sempre a melhor oferta para você tocar o seu carro.

Nome:

Quando você comprar o seu Fiat [Campo 0] conosco, você viverá todas as experiências agradáveis que acompanham a compra de um carro zero-quilômetro: a descoberta de cada possibilidade do seu automóvel, cada novo item, a alegria do dirigir a conquista com a família e os amigos.

Está na hora de viver tudo isso outra vez e a [Campo 1] quer ter a satisfação de atender você. Preparamos uma oferta especial para que você possa levar para casa um Fiat [Campo 18] novo.

Venha agora mesmo para a [Campo 1] e experimente sem compromisso o Fiat [Campo 18]. Descubra todas as vantagens que esse carro pode proporcionar a você. Depois, vamos juntos para conversar e descobrir as melhores condições para você sair da [Campo 1] de carro novo.

Com esta carta, você está recebendo mais informações sobre o Fiat [Campo 18]. Leia, veja tudo o que esse veículo tem e aproveite a nossa oferta. Pode ter a certeza de que, na [Campo 1], você vai receber o ótimo custo de carro novo.

Fiat

Você pode contar com a Azzura sempre que precisar.

Multa Direta Postal

Caro Paulo (20): São Paulo, SP 01000-000

PLACAMENTO ADICIONAL: PODE SER EMITIDA EM 1/1

AVISO: ENVIADO EM 08h
Rua de São Gabriel, 400
São Paulo - Brasil
12345-678

SanMarino



Personalização de Campanhas



■ Campanhas de Prateleira

- As campanhas de prateleira serão executadas conforme sua necessidade e devem **ser solicitadas** para o Help-Desk do Programa CRM.
- Essas campanhas também estão disponíveis na **Ferramenta de Personalização de Campanhas** para você inserir a oferta que desejar.
-
- Para esse pacote de campanhas você também terá a opção de utilizar o texto-oferta ou o texto-padrão.
- Para a execução das campanhas de prateleira será necessários 20 dias.

Campanhas de Prateleira



Futuros Clientes

Clientes

Ano X

Ano X

Oferta de Aquisição
Listas Externas

Oferta de
Aquisição
Listas Internas

Revisão Programada

Auxílio Pró-Ativo
Troque as Chaves

Campanha de Prateleira nº 01 – Revisão Programada



Descrição

- Oferecer aos clientes a **revisão programa de férias** do veículo na concessionária. (Junho ou Novembro).

Público Alvo

- Clientes Fiat que não fizeram revisão do veículo nos últimos 6 meses e que já realizaram revisão de 15.000 km.

Objetivos

- Fazer com que os clientes realizem revisões na concessionária

! Não esqueça de comunicar sua equipe sobre as campanhas que estão sendo lançadas.

Campanha de Prateleira nº 01 – Revisão Programada



Itens verificados na revisão:

Filtro de óleo, óleo do motor, cartucho do filtro de ar, níveis de refrigeração do motor, freios, embreagem hidráulica, direção hidráulica, bateria, equipamentos de segurança, sistemas de iluminação/sinalização, comandos elétricos dos vidros, portas e limpadores, pastilhas dos freios dianteiros/indicador de desgaste.

* Saiba mais no Manual de Uso e Manutenção do seu Fiat.

CONHEÇA
 Para conhecer mais sobre o programa de revisão gratuita, visite o site www.fiat.com.br ou ligue para o número 0800 00 00 00.

Prateleira Direta

Caixa Postal 2620
 CEP 04000-570
 São Paulo - SP
 Telefone: 0800 00 00 00

REGISTRO AUTORIZADO, podendo ser aberto pela CFC.

Antônio Lorenzo da Silva
 Rua do Gran Exemplo, 456
 São Paulo - Brazil
 12345-678

Campo Imagem
 Garanta já a sua segurança e tranquilidade. Faça a revisão de 15 mil quilômetros grátis na Concessionária [Campo 1].

Grátis!
Revisão de 15 mil quilômetros.

Temos sempre o melhor para você!
 Venha até a [Campo 1] e faça uma revisão grátis com profissionais treinados na fábrica.

Aproveite.
 [Campo 24]

[Nome]:

Parar na estrada é ótimo: para apreciar a paisagem, almoçar em um restaurante, tirar fotografias ou simplesmente descansar. A [Campo 1] quer que você dirija tranquilo no seu Fiat [Campo 0]. Por isso, lhe damos a oportunidade de fazer a Revisão Programada de 15.000 quilômetros, que é grátis*.

A revisão, independente da marca e do modelo, proporciona mais segurança para você e para o seu carro e deve ser realizada entre os 14 mil e 16 mil quilômetros.

Verifique a sua quilometragem. Se estiver acima dos 14 mil, agende já a revisão gratuita para o seu Fiat na [Campo 1] e dirija tranquilo. Seu automóvel vai ser cuidadosamente revisado por profissionais especializados e você ainda vai aproveitar esta oferta. [Campo 24].

Cuide bem do seu Fiat [Campo 0] e da sua segurança. Venha agora mesmo para a [Campo 1]. Nossa equipe, altamente treinada, está pronta para atender você.

Um abraço,

[Campo 6]

Campo Imagem

P.S.: Essa oferta é válida até [Campo 20].

[Campo 3] [Campo 4]
 [Campo 7]

*As peças substituídas devido a desgastes naturais serão cobradas. Verifique as condições no manual do seu veículo.

Campanha de Prateleira nº 02 – Auxílio Pró-ativo troca do carro



Descrição

- Oferecer ao cliente que se encontra no momento de recompra a oportunidade de **venda do seu carro atual**, através de abordagem pró-ativa. O cliente será abordado informando-o que existe a oportunidade de venda de seu carro atual e perguntando se está interessado na venda. Essa será a oportunidade para vender o carro 0km.

Público Alvo

- Clientes Fiat que possuam o carro de interesse para a concessionária

Objetivos

- Aumentar o índice de recompra.
- Obter mais informações sobre o cliente no momento da recompra.

Campanha de Patreleira nº 03 – Oferta de Aquisição: Listas Externas



Descrição

- Divulgar o lançamento de novos modelos, novidades na linha atual e ofertas da concessionária.

Público Alvo

- Prospect de listas externas adquiridas pelo concessionário

Objetivos

- Aquisição de novos clientes
- Gerar ligações e visitas

! Não esqueça de comunicar sua equipe de cadastrar o código dos cupons no sistema.

Campanha de Patreleira nº 03 – Oferta de Aquisição: Listas Externas

FIAT

Fiat Stilo: antecipando os seus desejos.

Modernidade: O estilo My Window proporciona mais prazer em passear pelas bancas de lojas e bares.

Tecnologia: O My Car oferece personalização funcional com o acompanhamento de apenas 3 botões: alternância das janelas, controle de bloqueio com leitor de MP3 e trava para o para-choque dianteiro, entre outros.

O Fiat Stilo é uma revolução no mercado automobilístico e vai surpreender você pelas linhas arredondadas, pelo conforto, pela segurança e, principalmente, pela extrema gama de cores e opções.

São mais de um milhão de combinações de versões, itens de série e opcionais. Só o My Car permite personalizar mais de dez funções do Fiat Stilo. Esse é o carro que tem o seu jeito, e seu estilo.

Disponível nas versões 1.8i, 1.8i 16V e 2.4 20V (16V) AbARTH.



Fiat Strada e Fiat Strada Adventure: energia para o trabalho e para a diversão.

Exatidão: Motor de 1.8 litros, injeção de linha Adventure e 160 km/h.

Design: Grelha novo, lanternas, facho de molina redonda com grade protetora, lanternas de longo alcance, grade do capot para, espelho lateral e seta de freio.

O Fiat Strada Adventure foi pensado para acompanhar o seu ritmo. É um carro forte e robusto, com suspensão mais alta, preparado para trilhas e terrenos desafiadores. A sua abertura é o trabalho? A versão Working tem a energia e a versatilidade de que você precisa.

Disponível nas versões Strada Fire 1.8, Strada Fire 1.8 Cabine Estendida, Strada Working 1.8, Strada Working 1.8 Cabine Estendida e Adventure 1.8 Cabine Estendida.



Fiat Doblo: inovação e surpresa.

Modernidade: Para além do tamanho de série e das molduras externas, o Doblo oferece um espaço interno surpreendente. Uma grande abertura de série e 100% de profundidade para colocar 6 ou 7 lugares. Para viagens mais confortáveis, também oferece o sistema de suspensão.

Praticidade: Disponível para escolher o melhor dos pacotes, que inclui o melhor preço, o melhor seguro e o melhor financiamento.

O Fiat Doblo é o melhor dos planos. Agora é tempo de escolher. O Fiat Doblo é o melhor dos planos. Agora é tempo de escolher. O Fiat Doblo é o melhor dos planos. Agora é tempo de escolher.

Essa é a cabine de melhor oferta e Fiat Doblo. Um carro desenvolvido para pessoas ativas, que buscam a facilidade de dirigir de um compacto, o espaço de uma Station Wagon e a robustez de um off-road.

Na versão EX e ELX, o Doblo oferece todas as conveniências de todo o surtimento para design inteligente.



Fiat Siena: o melhor dos seus planos.

Segurança: Direção de precisão na pista.

Agora é tempo de escolher. O Fiat Siena é o melhor dos planos. Agora é tempo de escolher. O Fiat Siena é o melhor dos planos. Agora é tempo de escolher.

Na versão Fire 1.0i, ELX 1.3i, ELX 1.6i, ELX 1.8i e ELX 1.8i, o Fiat Siena oferece design, acabamento, segurança, economia e desempenho.



Fiat Marea e Fiat Marea Weekend: veja a vida por um ângulo diferente.

Praticidade: Achegar traseira e lateral para você e seu passageiro.

Essa é o carro certo para pessoas que sabem onde querem chegar. Combinando pelo design, a perfeita combinação entre o contemporâneo e o sofisticado, passando pelo espaço interno e pela tecnologia, o Marea é uma evolução.

Disponível nas versões EX 1.8i 16V, ELX 1.8i 16V, ELX 2.4 20V, ELX 2.4 20V Câmbio Automático e Turbo 2.0 20V.

Segurança: Motor eletrônico com Sistema Anti-Blocking. Que Trava é capaz de dar o tratamento automático das rodas após 30 km/h.

Tecnologia: Motor com quatro válvulas injetadas eletronicamente. Injeção com injeção por jato e sistema de injeção de pontos. Válvulas, acompanhamento de altura e função bloqueio.

Na versão ELX e ELX, o Doblo oferece todas as conveniências de todo o surtimento para design inteligente.



Nossa Equipe está preparada para receber você e negociar as melhores condições. Venha experimentar e seu carro novo na [Campo 1].

Sanfardino



TEST-DRIVE FIAT

Até mais diferentes amostras estão esperando por você no Concessionária [Campo 1]. Traga este cupom e faça um test drive sem compromisso.

Nome: _____

Endereço: _____

Cidade: _____

Estado: _____

CNPJ: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Experimente mais uma vez a sensação de dirigir um carro novo. A [Campo 1] tem o melhor negócio para você.

APROVEITE!
A [Campo 1] tem sempre a melhor oferta para você tocar o seu carro.

Nome: _____

Quando você comprar o seu Fiat [Campo 1] conosco, pode viver todas as experiências agradáveis que acompanham o compra de um carro novo: a satisfação de ter a possibilidade de seu automóvel, cada novo item, a alegria de dividir a conquista com a família e os amigos.

Está na hora de viver tudo isso outra vez e [Campo 1] que far a satisfação de alardear você. Preparamos uma oferta especial para que você possa levar para casa um Fiat [Campo 1] novo.

Venha agora mesmo para a [Campo 1] e experimente sem compromisso o Fiat [Campo 1]. Descubra todas as vantagens que esse carro pode proporcionar a você. Depois, vamos sentir para converter e descobrir as melhores condições para você sair da [Campo 1] de carro novo.

Com essa carta, você está recebendo mais informações sobre o Fiat [Campo 1]. Leia, veja tudo o que esse veículo tem a oferecer a nossa oferta. Pode ser a chance de que, na [Campo 1], você vai receber um ótimo atendimento, fazer um excelente negócio e voltar a sentir o prazer de dirigir um carro novo.

A Concessionária [Campo 1] e um Fiat zero estão esperando por você.

Um abraço,

[Campo 1]

P.S.: A oferta especial é válida para o Fiat [Campo 1]. Mas você pode experimentar o Fiat que quiser e estudar outras propostas exclusivas.

[Campo 1] [Campo 4]

[Campo 1]



Sanfardino

Pelo Weekend

tem o seu jeito e venha se

Agora você tem que saber qual é o Fiat Doblo. Venha fazer um test drive sem compromisso e experimentar o melhor dos planos. Venha experimentar e seu carro novo na [Campo 1].

Passar na [Campo 1] é mais prático:

De manhã, você pode ir trabalhar com o seu carro novo. Depois, você pode ir para o trabalho com o seu carro novo. Depois, você pode ir para o trabalho com o seu carro novo. Depois, você pode ir para o trabalho com o seu carro novo.

Sanfardino

www.fiat.com.br

FIAT

Campanha de Prateleira nº 04 – Oferta Aquisição: Listas Internas



Descrição

- Utilizar o banco de dados da Fiat ou parceiros para oferecer produtos e serviços.

Público Alvo

- Possíveis clientes que já visitaram a concessionária e que já mostraram interesse em comprar algum carro.

Objetivos

- Aquisição de novos clientes
- Gerar ligações e visitas

Personalização de Campanhas



■ Campanhas de Encomenda

- Você precisa fazer uma oferta diferente, uma mala-direta de Natal, de páscoa?

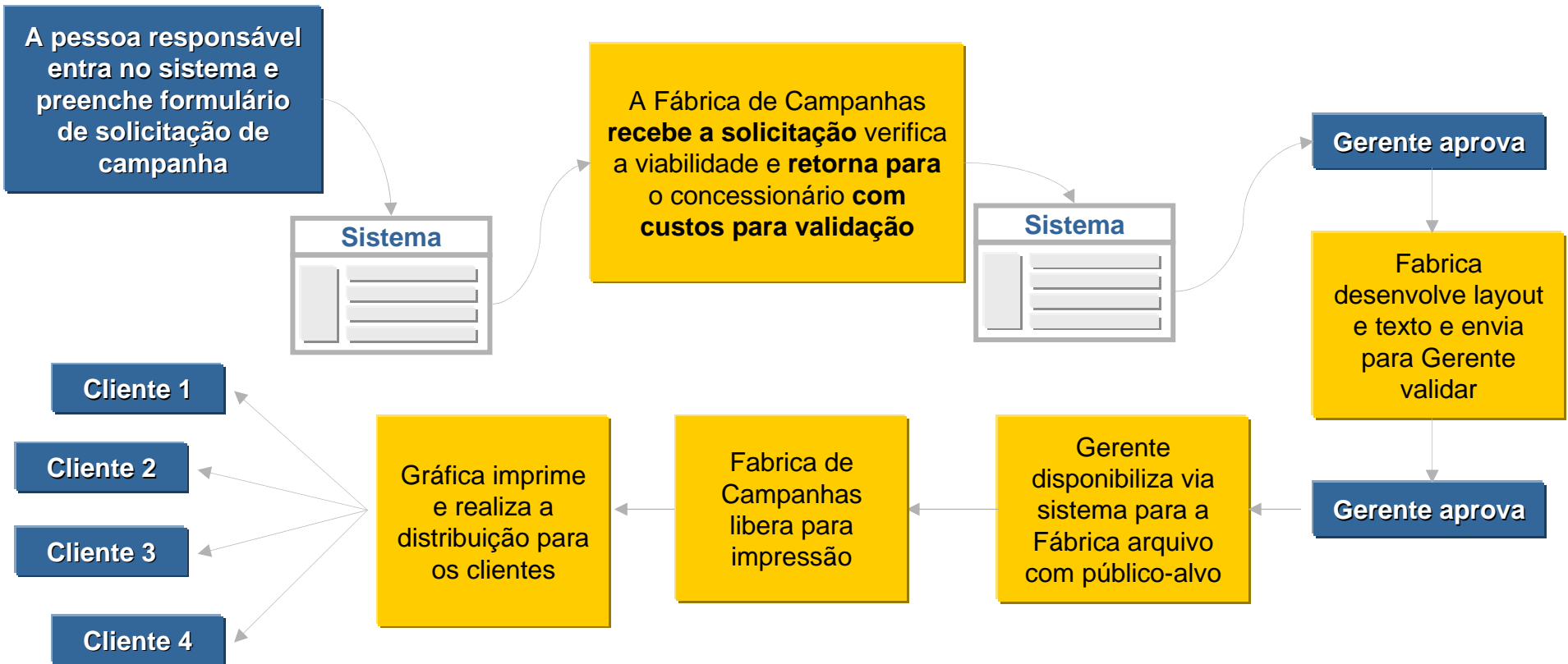
Para suprir uma necessidade pontual você terá a opção de encomendar uma campanha.

- A **solicitação** é feita através do **preenchimento de um pedido na Ferramenta de Personalização de Campanhas** e terá seu prazo estipulado somente após entendimento do pedido e verificação da viabilidade da campanha.

Na prática...



Solicitação de Campanhas de Encomenda



Criação de Campanhas Simples



- Você também pode gerar **Campanhas Simples** no próprio sistema, definindo filtros nas opções que o sistema oferece. Com os resultados obtidos você pode enviar aos vendedores para que eles possam entrar em contato com os clientes listados.
- Você poderá acompanhar todo o processo através do sistema, verificando a agenda do vendedor e o status de cada contato com o cliente.