

Plano de aperfeiçoamento : ✓

Proposto pôr : Oswaldo Junior 29/01/1999

CUSTO

OPORTUNIDADE

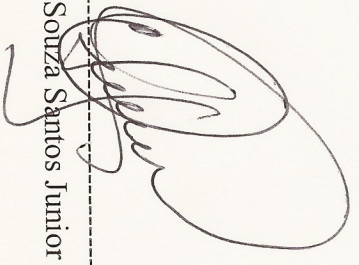
- |     |  |                           |                      |
|-----|--|---------------------------|----------------------|
| 1.  | Ser mais exigente com <u>detalhes</u> , EX : Uniforme dos funcionários, postura, Atendimento, telefone, aparência, <u>cadete</u> 1   | Zero                      | O "olhar" do cliente |
| 2.  | Cobrar mais do funcionário resultado (empresa x remuneração)<br>Gerenciamento "em cima"<br>Quando é mexido no bolso/dispensa, é esquecido os benefícios e ajudas Da empresa. | Zero                      | Comprometimento      |
| 3.  | Dar mais atenção para a família do funcionário<br>Trazer a família para dentro da empresa  | Zero                      | Integração           |
| 4.  | Treinamentos   | Depende de onde for feito | Aperfeiçoamento      |
| 5.  | Equipe de venda externa de consórcio (estilo colportagem)  | Contratação e treinamento | Aumentar base        |
| 6.  | <u>OK</u> Rever cargo/função Eliane e Rosane   | Zero                      | Redução custo        |
| 7.  | <u>OK</u> Controlar uso telefone   | Zero                      | Redução de despesas  |
| 8.  | Examinar despesas diariamente, mensalmente, anualmente   | Zero                      | Redução de despesas  |
| 9.  | Acompanhar pagamentos efetuados diariamente<br>Já existe programa de despesas, em breve, na rede   | Zero                      | Redução de despesas  |
| 10. | <u>OK</u> Acompanhar os PF's diariamente (cheques de 3os, pgtos, recibtos)   | Zero                      | Redução de despesas  |

- |     |   |                                |   |
|-----|---|--------------------------------|---|
| 11. | <del>02</del> Assinar / Revisar todos os cheques de pagamento diariamente feitos PD e PF  | Zero                           | Conhecimento, controle e redução de despesas                                  |
| 12. | <del>02</del> Pintar muro externo, ferragens show-room  | Mão de obra                    | Visual externo  |
| 13. | <del>1</del> <u>C</u> <u>a</u> <u>m</u> <u>p</u> <u>a</u> <u>n</u> <u>h</u> <u>a</u> <u>P</u> <u>O</u> <u>S</u> <u>I</u> <u>T</u> <u>T</u> <u>I</u> <u>V</u> <u>O</u> <del>1</del>                  | (gráfica/correio impresso)     | Integração entre os funcionários, reconhecimento pelos colegas e clientes     |
| 14. | Guardião turno 3 horários   | Zero                           | funcionário mais presente na loja, atender necessidades                       |
| 15. | Telefone hora de almoço, pós horário / Central telefone (Secretaria eletrônica, estender horário telefonista, remanejar)  | Depende da decisão             | Evitar telefone tocando por muito tempo, dar informação rápida para o cliente |
| 16. | Programar férias dos funcionários antecipadamente   | Zero                           | Vencimento das férias, não comprar férias, negociar com funcionário           |
| 17. | Campanha de vendas mais ativa e intensa pôr área  | Pequenos prêmios (para a casa) | Aumentar vendas   |
| 18. | Propaganda mais ativa e intensa   | Rádio/jornal                   | Aumento vendas  |
| 19. | Exigir no mínimo 5 contatos com clientes / dia, mesmo que pela lista Telefônica. 4 novos contatos/dia, 22 dias mês, 88 cont. mês, sendo 30 a 40% de fechamento, temos 26 a 35 vendas novas/vendedor | telefone                       | Incremento vendas   |
| 20. | Fazer pós venda AT, Veículos, mandar carta no aniversário, brindá-lo com uma troca de óleo, p. ex., telemarketing ativo e receptivo ???   | Zero / depende                 | Percepção cliente e empresa   |
| 21. | Palestras sobre atendimento, telefone, postura, ética, outros...  | Depende                        | Melhorar atendimento  |



*nao se aplica as aquisições*

- 34. • Verbalização – falar para o funcionário o que queremos/buscamos  
zero conscientização
- 35. • Implantar avaliação e performance de funcionários  
“questão da continuidade”  
depende melhor negociação com o colaborador, aumento, promoção, etc.
- 36. “Ritual” na entrega do carro novo, flores, foto, etc.  
foto, flores o “Olhar” do cliente
- 37. Vendedores conseguirem prospects, uma busca listagem dos médicos, Outro dentistas, outro advogados, outro profissionais liberais, clientes Potencial, IR, listagem de clientes dos bancos.  
Zero cadastrar prospects trabalhos direcionados Consórcio novo, usado, moto, Carro novo, usado
- 38. Café com clientes  
depende do enfoque melhor, antecipar vontade do cliente
- 39. Provável acerto com Luizinho ~~299~~  
Indenização
- 40. Rever situação do Miguel na estrutura, (liderar equipe consórcio ~~299~~)  
Zero aumentar base, “colchão”
- 41. Centralização de todas as compras de todos os setores  
Zero redução despesas

  
-----  
Osvaldo Souza Santos Junior