



ESCREVA
AQUI SUA
HISTÓRIA DE
SUCESSO.

KDP

MANUAL DO PROMOTOR



A GENTE SABE A IMPORTÂNCIA DE QUEM
ESTÁ NO CAMPO, EM CONTATO DIRETO COM
O CLIENTE, FAZENDO O NOSSO NEGÓCIO
ACONTECER. POR ISSO CRIAMOS ESTE
ROTEIRO, QUE VAI AJUDAR VOCÊ A OBTER
OS MELHORES RESULTADOS NO SEU DIA
A DIA DE TRABALHO. E ESCREVER ASSIM
UMA HISTÓRIA PROFISSIONAL SÓLIDA E BEM
SUCESSADA. LEIA, MEMORIZE, PRATIQUE!

TUDO CERTO PARA COMEÇAR O DIA?



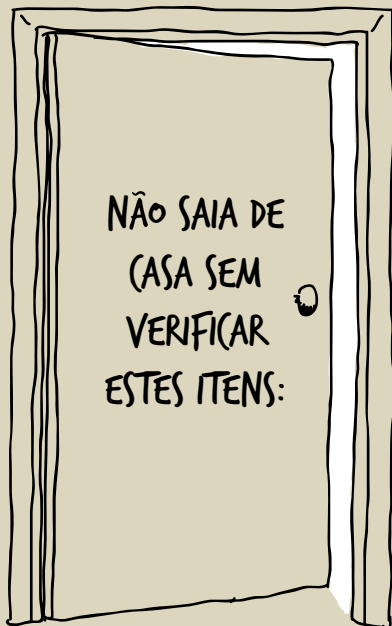
UNIFORME LIMPO E PASSADO,
CAMISA PARA DENTRO DA CALÇA



CARTÕES DE VISITA EM
QUANTIDADE SUFICIENTE



CELULAR CARREGADO E COM
INTERNET DISPONÍVEL PARA
USAR O GPS



NÃO SAIA DE
CASA SEM
VERIFICAR
ESTES ITENS:



CLIENTES AVISADOS DA
SUA VISITA



CARRO ABASTECIDO



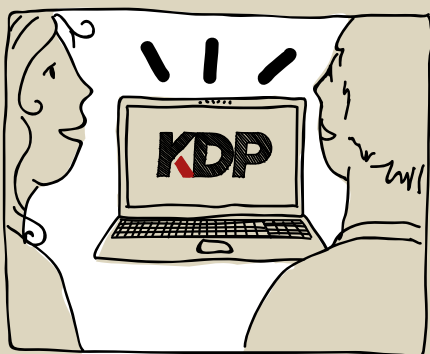
ROTEIRO DO DIA
REVISADO

TEMOS VÁRIOS TIPOS DE CLIENTES.
VEJA COMO ABORDAR CADA UM DELES.



TOP SERVICE

PARA ELE A ATENÇÃO TEM QUE SER TOP



Este é o nosso cliente diferenciado, que deve ser visitado pelo menos uma vez por semana. Dedique mais do seu tempo a ele.

Caso ainda não o conheça, se apresente e deixe que ele fale sobre a parceria e suas necessidades.

Apresente o Portal KDP e o novo formato de atendimento da DPaschoal (0800), explicando as mudanças de forma transparente e objetiva, reforçando o papel do promotor KDP como benefício



**APROVEITE A VISITA PARA AJUDAR O CLIENTE A AVALIAR
E MELHORAR ALGUNS PONTOS DO SEU NEGÓCIO:**



MATERIAIS DE EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS

Verifique se os materiais estão vigentes, em boas condições e bem posicionados para a visualização dos clientes. Veja também se existem pneus expostos e se o ambiente não está poluído pelo excesso de materiais.



ESTOQUE

A loja tem a quantidade adequada de produtos para a demanda de vendas? O estoque está organizado e limpo? Existem produtos vencidos?



LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO

Como está a limpeza e a organização geral da loja - pátio, paredes, ferramentas, equipamentos, etc.?



MIX DE PRODUTOS

Recomende que o cliente tenha pelo menos um jogo dos pneus que mais saem na loja, para atender seus clientes. Oriente para que ele trabalhe com todas as medidas, principalmente a que oferece uma melhor lucratividade (pneus do mercado A: **SUV**, que atendam as vans e camionetes).



UNIFORMES E CRACHÁS DOS FUNCIONÁRIOS

Os funcionários devem estar sempre uniformizados e identificados, transmitindo ao cliente limpeza e organização e confiança. Confira se os uniformes e crachás estão em boas condições e no padrão **DPaschoal**.



ESTADO DA FACHADA

Está limpa ou suja? O layout está atualizado? Existem letras soltas ou outros problemas?



TREINAMENTOS

Verifique se a equipe do Top Service é treinada ou precisa de uma reciclagem, seja no atendimento, vendas ou técnico, e ofereça nossos calendários e opções de treinamentos.



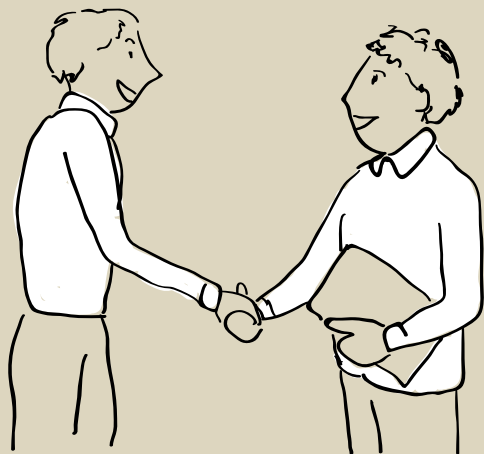
ACOMPANHAMENTO DAS COMPRAS

Analise as vendas realizadas, para saber se está sendo comprado o compromisso mensal, estipulado por cada cliente.

Estes pontos serão avaliados para a categorização anual do Top Service.

REDENCIADO LINHA LEVE

A VISITA DEVE SER MAIS RÁPIDA, O SORRISO DEVE SER O MESMO



Esse cliente pode vir a ser um Top Service. Mas, enquanto isso não acontece, a visita a ele deve ser mensal, mais rápida e com foco comercial.

Também nesse caso, se ainda não o conhecer, se apresente e deixe que ele fale sobre a parceria e suas necessidades.

Apresente o site do KDP e o novo formato de atendimento da DPaschoal (0800), sempre de forma transparente e objetiva.

APROVEITE A VISITA PARA AJUDAR TAMBÉM ESTE CLIENTE A AVALIAR E MELHORAR ALGUNS PONTOS DO SEU NEGÓCIO. É IMPORTANTE VERIFICAR:



PLACA DE REDENCIADO

Veja se ele tem a placa. Caso não tenha, entregue-a pessoalmente e oriente-o para que ela fique bem visível do lado externo da loja.



MATERIAIS DE EXPOSIÇÃO DE PRODUTOS

Verifique se os materiais estão vigentes, em boas condições e bem posicionados para a visualização dos clientes. Veja também se existem pneus expostos e se o ambiente não está poluído pelo excesso de materiais.



COMPRAS DA DPASCHOAL

Acompanhe mensalmente e verifique se o contrato está sendo cumprido.



ESTOQUE

A loja tem a quantidade adequada de produtos para a demanda de vendas? O estoque está organizado e limpo? Existem produtos vencidos?



BENEFÍCIO DO CARTÃO COM TAXAS DIFERENCIADAS

Verifique se o cliente utiliza máquinas de débito e crédito, e apresente nossas taxas diferenciadas. Caso ele se interesse, entre em contato com a área de apoio.



LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO

Como está a limpeza e a organização geral da loja - pátio, paredes, ferramentas etc.?



MIX DE PRODUTOS

Recomende que o cliente tenha pelo menos um jogo dos pneus que mais saem na loja, para atender seus clientes.

Oriente para que ele trabalhe com outras medidas de **SUV**, que atendam as vans e camionetes.



ACOMPANHAMENTO DAS COMPRAS

Analise as vendas realizadas, para saber se está sendo comprado o compromisso mensal, estipulado por cada cliente.

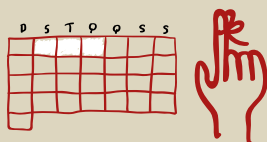
ALÉM DA ROTINA DIÁRIA, LEMBRE-SE:

D S T Q Q (S) S



UMA VEZ POR SEMANA, ÀS SEXTAS-FEIRAS

- Entregue o report** do que aconteceu durante a semana e o que mais chamou a atenção, seja positivo ou não.
- Analise as vendas** realizadas, para saber se está sendo cumprido o compromisso mensal, estipulado por cada cliente.
- Contabilize quantos clientes** foram digitalizados.
- Verifique sua performance** nas campanhas de incentivo e os kpi's para variáveis.
- Atualize os números de vendas**, dando atenção às informações comerciais (promoções, tabela etc.).
- Elabore o roteiro** da próxima semana.
- IMPORTANTE:** você deve abrir pelo menos um **Credenciado por semana** e um **Top Service** por mês.
- Em suas visitas ao cliente, tenha sempre em mãos a **pasta do promotor** (materiais de apoio e tabelas de preços).
- Registre todas as visitas** no app Agile.



MENSALMENTE, NO INÍCIO DO MÊS

- Verifique o calendário** de treinamento e divulgue para os seus clientes.
- Verifique quais clientes** estão com baixo volume de compra e procure saber o motivo.
- Fale com todos os clientes** da sua carteira, utilizando os meios disponíveis.
- Faça o shopping** de preços da sua região, para ajudar o comercial a construir preços junto com os fornecedores.
- IMPORTANTE:** você deve abrir pelo menos um Top Service por mês.
- Fale mensalmente com todos** os clientes da região todos os meses, buscando ativar ao máximo novos clientes. Lembre-se: você é o dono da sua região.
- Faça com que os clientes** que compraram no mês anterior comprem de novo no mês vigente.
- Estimule a venda** de pneus do Mercado A.
- Prospecte ou selecione clientes** da carteira com alto potencial de compra, e informe ao Regional.

AGORA, O QUE O PROMOTOR KDP NUNCA DEVE FAZER?



Sair de casa sem as ferramentas de trabalho X

Deixar de passar os valores e benefícios para o cliente, credenciado e top service X

Esquecer de apresentar os preços promocionais e a tabelas de preços da região X



Deixar de visitar clientes da Rede Credenciada X

Deixar de executar o cliente PDV X

Não dar retorno sobre a qualquer pendência junto a sua carteira X

Deixar de promover o 0800 e o portal como os principais canais de atendimento do KDP X



POR QUE É MELHOR COMPRAR PELO PORTAL DA KDP?

É FÁCIL E RÁPIDO PARA UTILIZAÇÃO NO DIA A DIA DOS NOSSOS CLIENTES ✓

AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS SÃO OBTIDAS NA HORA
(PREÇO, PRAZO E DISPONIBILIDADE DE PRODUTO) ✓

POSSIBILITA ACESSO AO MAIOR BANCO DE DADOS AUTOMOTIVO DO BRASIL ✓

É UM SITE FOCADO NO RELACIONAMENTO ✓

TRANSACIONAL COM O CLIENTE ✓

SUA LOGÍSTICA É RÁPIDA E EFICAZ ✓

OFERECE COMODIDADE NA COMPRA DE PRODUTOS ✓

ESTÁ DISPONÍVEL DURANTE 24H POR DIA ✓

ESTIMULA UM COMPORTAMENTO MAIS TECNOLÓGICO E
MODERNO POR PARTE DO CONSUMIDOR ✓