



El
Arte
de la
Venta



Viaje del cliente

Bienvenido al Viaje del cliente

Menú principal

Navega por los botones del menú para ver el contenido



DESCUBRIR



BUSCAR



COMPRAR



ESPERAR



ENTREGAR



USAR



RENOVAR

ETAPA 1

DESCUBRIR

**El cliente descubre que tiene
una necesidad de movilidad.**



¿Qué espera el cliente?

Encontrar fácilmente información de nuestros productos y servicios, disponible y actualizada tanto en canales digitales como presenciales.

¿Qué rol juegas como asesor?

Rol de apoyo, al ser generador de contenidos que permitan hacer visibles nuestros productos y servicios para los clientes.

ETAPA 2

BUSCAR

El cliente busca, evalúa
y cotiza.



¿Qué espera el cliente?

Una propuesta de valor convincente e información suficiente que lo lleve a contactarnos.

¿Qué rol juegas como asesor?

Rol protagonista, ya que en esta etapa interactúas con el cliente para conocerlo, identificar su necesidad, entregarle información completa y consistente, y ofrecerle una solución integral. También ofreces al cliente alternativas que le permitan interactuar con el producto, sentirlo y probarlo.

ETAPA 3

COMPRAR

El cliente toma la decisión de adquirir un producto o servicio.



¿Qué espera el cliente?

La mejor asesoría y opciones de financiación que lo incentiven a tomar la decisión de compra.

¿Qué rol juegas como asesor?

- 1 Facilitas** el proceso de compra ofreciéndole al cliente diferentes alternativas para que pueda realizarlo, métodos de pago, opciones de financiación o retoma según su perfil, productos o servicios que complementen su compra y facilidades en el proceso de compra a domicilio de ser posible.
- 2** Te aseguras de la **satisfacción del cliente** en este momento, invitándolo a realizar la encuesta de satisfacción (NPS), a través del código QR que tienes en el punto de venta o en la cotización o vía mensajes de texto que le llegarán al cliente.

ETAPA 4

ESPERAR

**El cliente espera y
monitorea su compra.**



¿Qué espera el cliente?

El acompañamiento permanente y oportuno del asesor, que le permita estar tranquilo y confiado hasta finalizar su proceso, apalancado en información clara y verdadera.

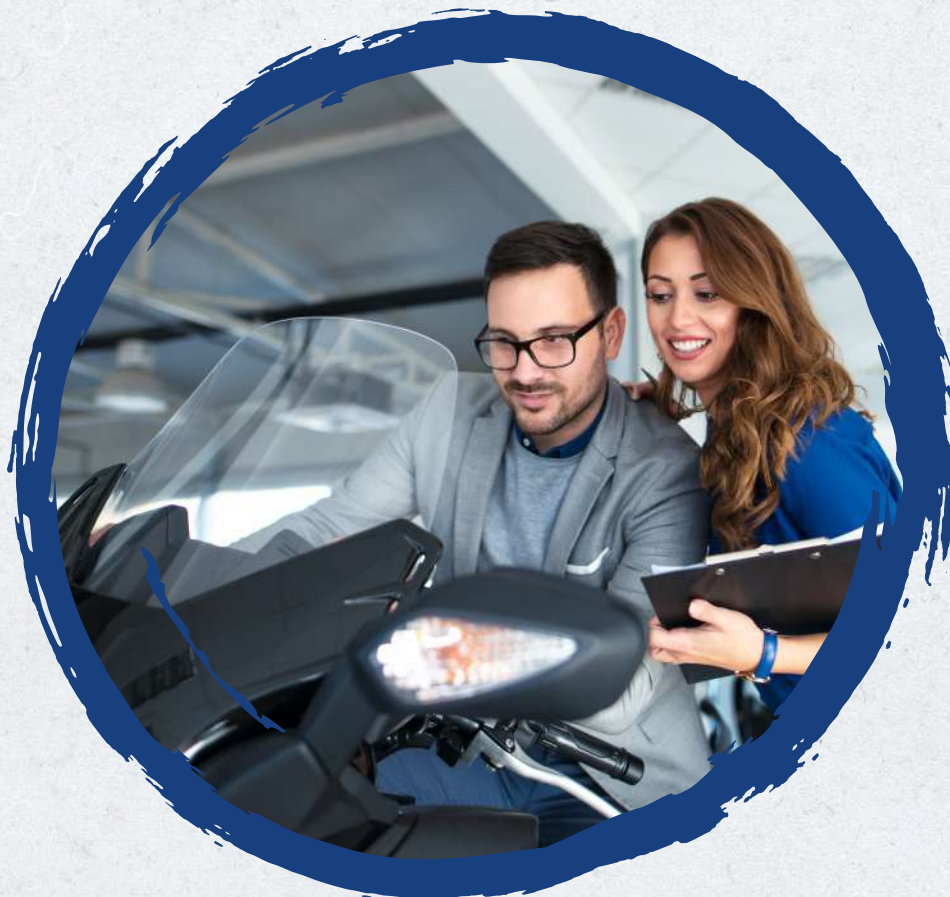
¿Qué rol juegas como asesor?

Rol protagonista, puesto que de manera proactiva mantienes informado al cliente, sobre el estado del proceso de alistamiento y entrega de su vehículo.

ETAPA 5

ENTREGAR

El cliente recibe
el producto que compró.



¿Qué espera el cliente?

Vivir una experiencia única que supere sus expectativas.

¿Qué rol juegas como asesor?

Rol protagonista porque generas una experiencia de entrega memorable a través de:

- ▶ Ofrecer alternativas flexibles de entrega.
- ▶ Dar información de valor sobre el uso y cuidado del vehículo y su garantía.
- ▶ Entregar los documentos que soportan la entrega.
- ▶ Medir la satisfacción del cliente en este momento, invitándolo a realizar la encuesta de satisfacción (NPS), a través del código QR que encuentras en el acta de entrega.
- ▶ Brindarle al cliente una experiencia memorable que recuerde siempre con un sentimiento alegre.

ETAPA 6

USAR

**El cliente usa el producto
que compró.**



¿Qué espera el cliente?

Evidenciar y reafirmar las razones que lo hicieron tomar la mejor decisión al comprar nuestros productos.

¿Qué rol juegas como asesor?

Rol de apoyo porque:

- ▶ Guías y acompaña al cliente ante cualquier duda o solicitud que tenga, garantizando que su experiencia con nuestra marca siga siendo positiva.
- ▶ Entregas información clara sobre nuestro servicio posventa.

En esta etapa medimos la satisfacción del cliente cuando visita nuestros CSA (Centros de Servicio Autorizado) a través de la encuesta de satisfacción (NPS).

ETAPA 7

RENOVAR

**El cliente se fideliza con nuestra
marca y nos recomienda.**



¿Qué espera el cliente?

Productos y servicios de alta calidad, que suplan sus necesidades y que le permitan seguir evolucionando en el cumplimiento de sus metas.

¿Qué rol juegas como asesor?

Rol de apoyo porque:

- ▶ Haces seguimiento al proceso de los clientes, anticipándote a posibles necesidades.
- ▶ Trabajas de la mano con el equipo de post-venta para lograr la fidelización de los clientes.
- ▶ Consolidas la relación a largo plazo con los clientes, buscando acompañarlos cada vez que inicien de nuevo este viaje e invitándolos a permanecer y crecer con nuestras marcas.