

# Manual Power Service





# POWER SERVICE - PROCESSOS E PADRÕES DE SERVIÇOS

Padrões de Planejamento e Vendas				Padrões de Atendimento					Padrões de Gestão	
I	PV	VS	PA	Execução do Serviço			SA	AP	PG	
Infraestrutura	Planejamento de Vendas	Venda de Soluções	Programação e Agendamento	EC Campo	EO Oficina	ER Remoto	Suporte Administrativo	Acompanhamento Pós-Serviço	Gestão	
I.1 Equipamentos e sistemas de informática e Diagnóstico	PV.1 Análise de Mercado	VS.1 Contato e Entendimento das Necessidades	PA.1 Programação do Serviço	EC.1 Retirada das Peças e Ferramental	EO.1 Recebimento da Máquina na Oficina	ER.1 Abertura da O.S	SA.1 Procedimentos de Garantia	AP.1 Estruturação da Pesquisa de Satisfação do Cliente	PG.1 Aplicação do Checklist 5S	
I.2 Ferramental	PV.2 Segmentação de Clientes	VS.2 Apresentação e Negociação	PA.2 Confirmação do Serviço programado	EC.2 Deslocamento até a máquina	EO.2 Confirmação do Diagnóstico	ER.2 Confirmação do Diagnóstico	SA.2 Procedimentos de PMP	AP.2 Avaliação da Satisfação do Cliente	PG.2 Dimensionamento da Equipe	
I.3 Veículos	PV.3 Desenvolvimento do Portfólio de serviços	VS.3 Fechamento da Venda	PA.3 Atendimento a Solicitação SPOT	EC.3 Confirmação do Diagnóstico	EO.3 Apresentação do Orçamento e Aprovação do Cliente	ER.3 Procedimentos de Orientação		AP.3 Tratamento de Insatisfações	PG.3 Capacitação da Equipe	
I.4 Organização da oficina	PV.4 Estruturação de Campanha de Vendas		PA.4 Pré-Diagnóstico e Pré Orçamento	EC.4 Apresentação do Orçamento e Aprovação do Cliente	EO.4 Requisição de Peças e Ferramental	ER.4 Fechamento			PG.4 Monitoramento e Análise dos Indicadores de Vendas e Execução do Serviço	
I.5 Incentivos à Produtividade, Qualidade, Eficiência e Satisfação	PV.5 Políticas de Serviços		PA.5 Abertura da O.S	EC.5 Execução do serviço autorizado	EO.5 Execução do serviço autorizado	ER.5 Oportunidade de Prospecção			PG.5 Monitoramento das Pesquisas de Satisfação do Cliente	
	PV.6 Estabelecimento de metas		PA.6 Roteirização e Preenchimento do Quadro de Agendamento	EC.6 Entrega e Fechamento	EO.6 Entrega e Fechamento				PG.6 Reunião com a Equipe	
	PV.7 Plano de Ações de Marketing			EC.7 Oportunidade de Prospecção					PG.7 Elaboração e Controle dos Planos de Ação	

Padrões de Gestão									
P.G.1	P.G.4	P.G.4	P.G.4	P.G.4	P.G.4	P.G.4	P.G.4	P.G.5	
P.G.2	P.G.5	P.G.6	P.G.5	P.G.5	P.G.5	P.G.5	P.G.6	P.G.6	
P.G.3	P.G.6	P.G.7	P.G.6	P.G.6	P.G.6	P.G.6	P.G.7	P.G.7	
P.G.7	P.G.7		P.G.7	P.G.7	P.G.7	P.G.7			

Indicadores de Gestão				
<ul style="list-style-type: none"> <li>•% de Conformidades</li> <li>•% de Técnicos Treinados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fator de Absorção</li> <li>• Produtividade, Eficiência e Desempenho</li> <li>• Horas disponíveis Serviço</li> <li>• Taxa de Fidelidade</li> <li>• Ponto de Equilíbrio</li> <li>• Margem Bruta e de Contribuição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metas x Realizado:</li> <li>• Faturamento</li> <li>• Prospecção</li> <li>• Incremento de Venda dos Pacotes de Serviços</li> <li>• Vendas Serviços à Cliente/Vendas Total Serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtividade</li> <li>• Eficiência</li> <li>• Desempenho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfação dos Clientes</li> <li>• Tempo Médio de Resolução de Reclamação</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de O.S sem receita e serviços internos</li> <li>• Taxa Agendamento</li> </ul>	



# INFRAESTRUTURA



**I – Infraestrutura****I.1 Equipamentos e Sistemas de Informática e Diagnóstico****Objetivo**

Ter Equipamentos e Sistemas que garantam assertividade no diagnóstico e agilidade a execução do serviço.

**Atividades Mandatórias**

- Todos os envolvidos na prestação de serviços devem possuir computadores e/ou laptops com acesso ao Sistema do Concessionário (Linx ou Totvs) e Portais da John Deere (Service ADVISOR™, Parts ADVISOR™, Pathways, DTAC, Service Admin, JD Point, Stellar Support).
- Todos os Técnicos devem possuir laptops com os requisitos descritos no Comunicado “Atualização do Hardware do Service ADVISOR™ 5.2” e “Parts ADVISOR™ - Requisitos do Sistema”.
- O Concessionário deve possuir Kits EDL de acordo com a tabela de nível de utilização do Service ADVISOR™ sugerido pela John Deere.
- As últimas versões do Service ADVISOR™ e Parts ADVISOR™ devem estar disponíveis a todos os Técnicos e envolvidos na realização do diagnóstico.
- O Concessionário deve ter Kits para realizar diagnósticos para serviços de manutenção preventiva (exemplos: Kits Análise de Fluídos, Ar Condicionado, Limpeza de Motores, etc).
- Os colaboradores do Concessionário devem zelar pela integridade das ferramentas e equipamentos.

**Atividades Recomendadas**

- Utilizar tablets ou celulares com sistema operacional compatível com sistema do concessionário para apontamento das horas e serviços executados.

**Ferramentas:** Sistemas do Concessionário, Service ADVISOR™, Parts ADVISOR™, Laptops, Kits EDL, Kits para realização de diagnósticos para serviços de manutenção preventiva, Portais John Deere (Pathways, Portal de Garantia) e ferramentas básicas e ferramental especial.

**Responsável:** Gerente de Serviço e Colaboradores do Departamento de Serviço.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*.

**Indicador:**

**I – Infraestrutura****I.2 Ferramental****Objetivo**

Ter o ferramental adequado e suficiente para apoiar o Técnico na busca de produtividade e eficiência.

**Atividades Mandatórias**

- O Concessionário deve definir a lista das ferramentas básicas para a execução dos serviços e disponibiliza-las aos Técnicos.
- Os Técnicos são responsáveis pelas boas condições das ferramentas básicas.
- O Concessionário deve possuir o Ferramental Especial em quantidade adequada (conforme NMQ) para que os Técnicos possam executar os Serviços.
- O Concessionário é responsável por catalogar, armazenar e controlar o ferramental especial.
- O ferramental especial deve ser armazenado em local específico e com controle no acesso e retirada deste ferramental especial.
- Para modelos novos, o Concessionário deve seguir o processo de NMQ (New Model Qualification).

**Atividades Recomendadas**

- Realizar inventário mensal das ferramentas (rotação aleatória entre os Técnicos e Líder).
- Utilizar o Sistema do Concessionário, Planilha específica ou Service Gard para catalogar e controlar o estoque e inventário das ferramentas básicas e ferramentas especiais.

**Ferramentas:** Checklist 5S, Sistema do Concessionário, Service Gard e Plano de Ação.

**Responsável:** Gerente de Serviço ou Líder da oficina.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*.

**Indicador:** NMQ atendidos e Checklist 5S.

**I – Infraestrutura****I.3 Veículos****Objetivo**

Disponibilizar os veículos adequados para otimizar o tempo de atendimento ao Cliente no campo.

**Atividades Mandatórias**

- Os veículos disponíveis aos Técnicos devem ser adequados a necessidade de cada região, considerando o armazenamento das ferramentas, peças e demais equipamentos para execução de serviço.
- A identificação dos veículos devem estar de acordo com o Manual MIV da John Deere.

**Atividades Recomendadas**

- O Concessionário pode possuir:
  - Um caminhão com prancha para transporte de Máquinas e Equipamentos de seus Clientes ou acordo com empresas para realização do transporte.
  - Caminhões oficina para os Técnicos de campo.
  - Rastreador nos veículos para localizar o Técnico mais próximo ao Cliente em caso de um serviço SPOT, segurança dos Técnicos, controle de eficiência e produtividade.

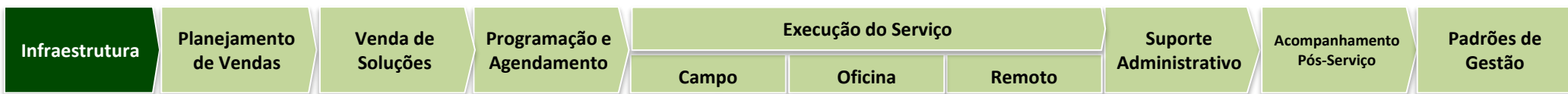
**Ferramentas:** Manual MIV, Checklist 5S e Plano de Ação.

**Responsável:** Técnicos, Gerente de Serviço e Gerente Cooperativo de Serviço

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*.

**Indicador:** Conformidade com o Manual MIV e Checklist 5S.





# I – Infraestrutura

## I.4 Organização da Oficina 1/2

### Objetivo

Manter uma rotina de Organização e Limpeza em todas as áreas do Pós Venda do Concessionário.

### Atividades Mandatórias

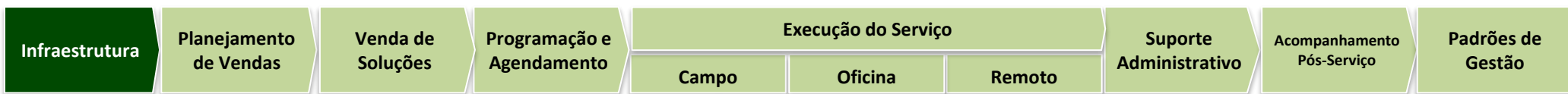
- Identificação Externa
  - Os elementos externos de identificação devem estar:
    - Em perfeitas condições e de acordo com o Manual MIV (totem, fachada, painéis e bandeiras).
    - Com a iluminação funcionando perfeitamente (sem letras faltantes, descascadas, manchadas ou lâmpada queimada).
    - Ser facilmente visíveis pelos Clientes da via pública.
  
- Identificação Interna
  - Letreiros e Faixas de acordo com o Manual MIV.
  - A sinalização de portas, Equipamentos de Prevenção à incêndios e demarcação dos Boxes devem estar visíveis a todos.
  - Para o Boxes:
    - Identificação da nomenclatura do box conforme Manual MIV.
    - Deixar um intervalo entre os boxes para a passagem do carrinho de ferramentas.
    - As faixas que delimitam a área do box deve ter 10cm de largura.
  
- Utilização dos Equipamentos de Proteção Individual por todas as pessoas que acessarem a área da oficina.

**Ferramentas:** Manual MIV, Checklist 5S e Plano de Ação.

**Responsável:** Todos os colaboradores do Departamento de Serviço.

**Forma de Controle:** Cliente Mistério e Verificação *in loco*.

**Indicador:** % de conformidade com Checklist 5S.



# I – Infraestrutura

## I.4 Organização da Oficina 2/2

### Objetivo

Manter uma rotina de Organização e Limpeza em todas as áreas do Pós Venda do Concessionário.

#### Atividades Mandatórias

- Organização e Limpeza
  - O Checklist 5S deve ser aplicado no mínimo 1 vez por semana.
  - O Concessionária deve atingir, no mínimo, 90% dos pontos de conformidade.
  - Após a aplicação do Check- list, o Gerente de Serviços ou Pós-venda deve elaborar e implementar ações para atender os itens não conforme.
- O Gerente de Serviço ou Pós-venda deve realizar o Checklist 5S Mensalmente.
- O Painel de Agendamento deve estar visível a todos os Colaboradores do Departamento de Serviço.

#### Atividades Recomendadas

- Possuir:
  - Materiais e equipamentos de limpeza, de fácil acesso, em quantidade suficiente e fora da visão do Cliente.
  - Equipamento para escoamento de óleo e armazenamento e descarte de filtros.
  - Equipamento para lavagem das peças e ferramental.

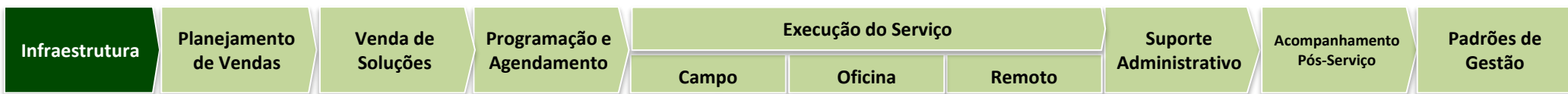
**Ferramentas:** Manual MIV, Checklist 5S e Plano de Ação.

**Responsável:** Todos os colaboradores do Departamento de Serviço.

**Forma de Controle:** Cliente Mistério e Verificação *in loco*.

**Indicador:** % de conformidade com Checklist 5S.





# I – Infraestrutura

## I.5 Incentivo à Produtividade, Qualidade, Eficiência e Satisfação

### Objetivo

Definir e comunicar aos Técnicos uma Política de Incentivos motivadora que promova a busca de produtividade e eficiência nos serviços.

### Atividades Mandatórias

- Possuir uma Política de Incentivos aos Colaboradores do Departamento de Serviços atrelados aos seguintes indicadores:
  - Produtividade e Eficiência
  - Cumprimento de Metas
  - Apontamento de Horas

### Atividades Recomendadas

- A Política de Incentivos aos Colaboradores pode contemplar os seguintes indicadores:
  - Percentual dos Treinamentos preconizados
  - Índice de Experiência do Cliente
  - Conformidade com a itens do Checklist 5S
- Possuir descrição de cargos (conforme modelo disponível no Talent) e salários dos colaboradores do departamento de serviços, que contemple:
  - Níveis dos cargos (Ex: Técnico Junior, Pleno e Sênior);
  - Grau de instrução exigido para cada nível;
  - Competências requeridas e a serem desenvolvidas para cada nível;
  - Remuneração fixa + variável baseada em eficiência e produtividade.
- Ter programa de reconhecimento dos funcionários, como por exemplo, Funcionários do Mês com divulgação em quadro, Jornal do Concessionário e/ou desconto na compra de itens da Boutique.

**Ferramentas:** Política de Remuneração e Incentivos.

**Responsável:** Gerente Cooperativo de Serviço

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, Política de Remuneração e Incentivos.

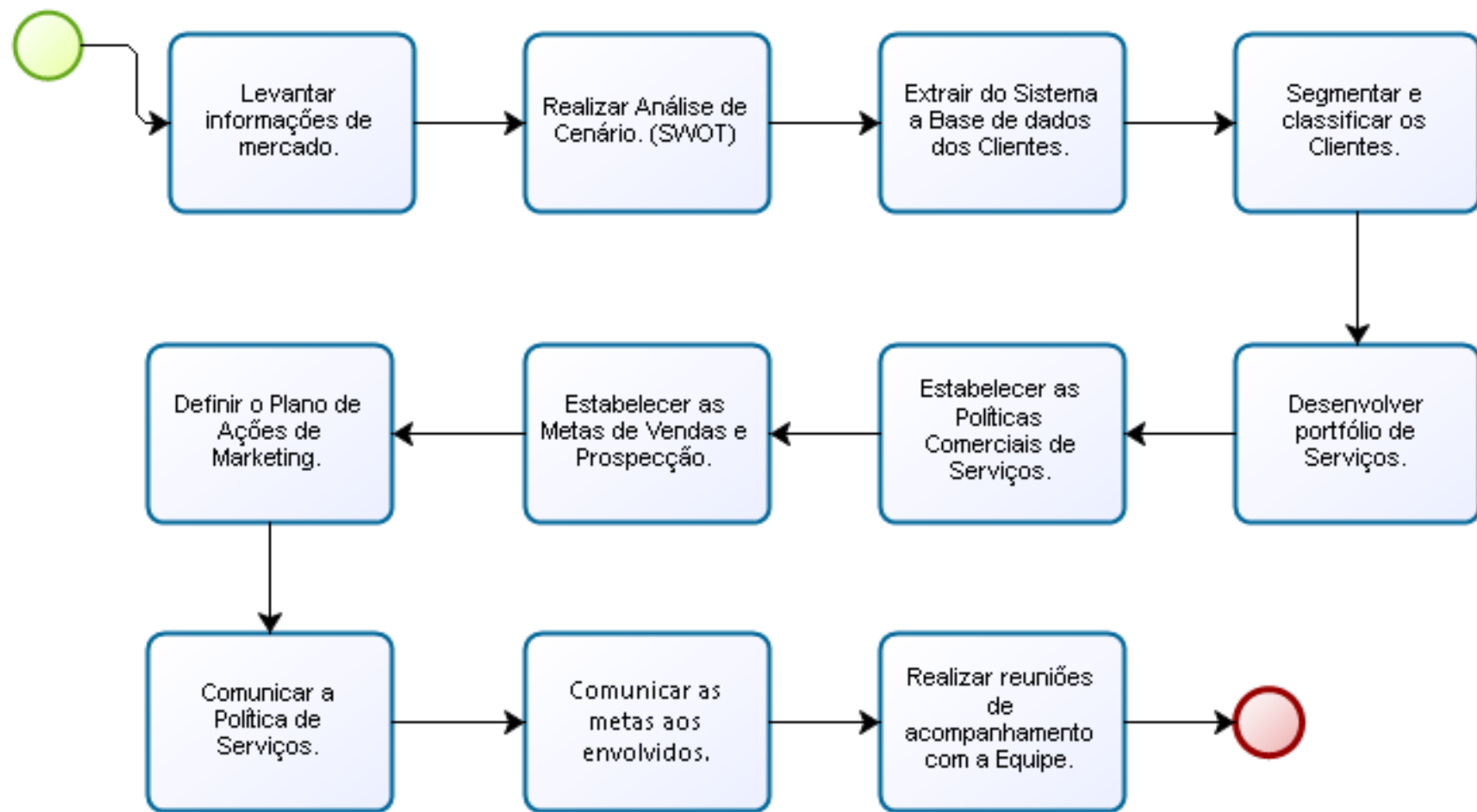
**Indicador:**

# PLANEJAMENTO DE VENDAS



# PLANEJAMENTO DE VENDAS

## GERENTE COOPERATIVO (Pós-Vendas ou Serviços)





## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

### PV.1 Análise de Mercado

#### Objetivo

Entender o mercado para planejar a venda proativa de Serviços.

#### Atividades Mandatórias

- O Gerente de Serviços ou Pós Venda deve levantar, a cada ano ou Safra, as seguintes informações:
  - Parque de máquinas John Deere;
  - Culturas atendidas;
  - Potencial de Mercado de Serviço com base nas informações de máquinas do concessionário.
- O Gerente de Serviços ou Pós Venda deve construir uma Análise SWOT com foco em Serviços, considerando:
  - Oportunidades e Riscos
  - Forças e Fraquezas
- A Análise de Mercado de Serviços deve estar alinhado com o Departamento de Peças.

#### Atividades Recomendadas

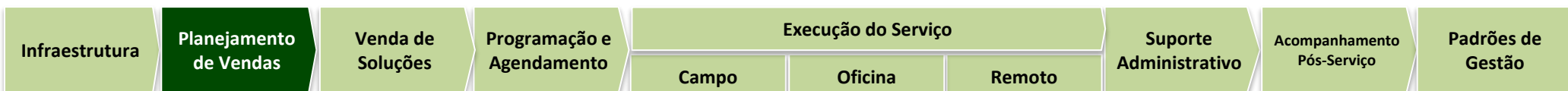
- O Gerente Corporativo de Serviços ou Pós Venda pode desenvolver um Planejamento Estratégico de Marketing completo.

**Ferramentas:** Análise SWOT, Planilha Potencial do Mercado de Serviços

**Responsável:** Gerente de Serviços ou Pós-vendas.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, Análise SWOT, Cálculo de potencial de Mercado.

**Indicador:** Dimensionamento do Potencial de Mercado



## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

## PV.2 Segmentação de Clientes

### Objetivo

Identificar o potencial de compra de cada Cliente para garantir assertividade na oferta de serviços.

### Atividades Mandatórias

- O Concessionário deve manter o Cadastro de Clientes atualizado, com informações pessoais, comerciais, parque de máquinas e de produção.
- O Gerente de Serviços ou Pós Venda deve:
  - Levantar o parque de máquinas (modelos e quantidades) e faturamento do último ano.
  - Anualmente, segmentar e Classificar os Clientes de acordo com seu potencial e importância para o departamento de serviços e analisar a evolução com base no ano anterior.
  - Distribuir a carteira de Clientes para os envolvidos na venda de serviços, como por exemplo: Consultor Estratégico de Negócio (CEN), Consultor de Peças, Técnicos e demais Colaboradores definidos pelo Concessionário.

### Atividades Recomendadas

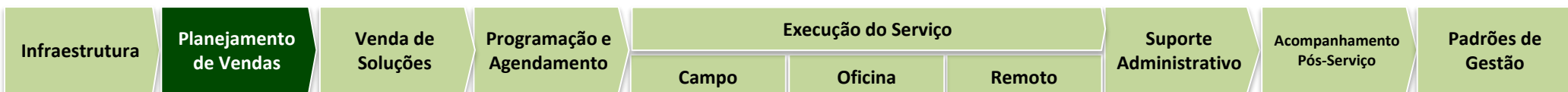
- A segmentação e classificação dos Clientes pode ser feita também por cultura, perfil ou tipo de equipamento.

**Ferramentas:** Sistema do Concessionário, CRM e Planilha de Segmentação Carteira de Clientes

**Responsável:** Gerente de Serviços e/ou Pós-venda

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, Clientes segmentados no Sistema ou ferramenta específica.

**Indicador:** Segmentação dos Clientes



## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

## PV.3 Desenvolvimento do Portfólio de Serviços 1/2

### Objetivo

Desenvolver um portfólio de pacotes e serviços atrativos para serem ofertados aos Clientes.

### Atividades Mandatórias

- O Gerente de Serviços ou Pós-venda deve:
  - Relacionar e desenvolver portfólio de pacotes e serviços baseado na análise de mercado e segmentação de Clientes para antes, durante e pós safra, como: Inspeções com as quantidades de itens a serem verificados; Pacotes de Revisão com a descrição dos itens a serem verificados e trocados a cada revisão; Reformas; Pacotes de otimização, Pacotes de suporte remoto, Agricultura de precisão; Agrocad, Treinamentos e Clínicas com Clientes, Análise de fluidos; Locação, Calibragem e regulagens e outros, com suas respectivas características (T.M.O e/ou Job Codes).
  - Desenvolver um Portfólio de Pacotes e Serviços específicos aos Clientes SAM.
  - Ao descrever os serviços, destacar as suas vantagens em relação aos concorrentes e os benefícios que esses oferecem.
  - Alinhar os Colaboradores do Concessionário quanto ao Portfólio de Serviços.

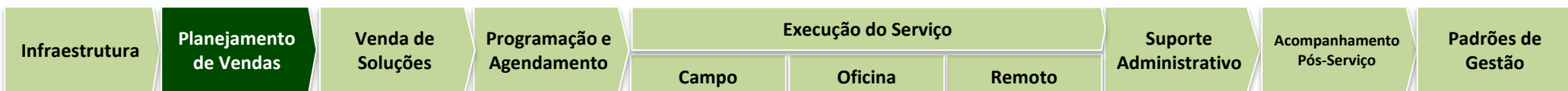
**Ferramentas:** Relação dos Serviços, T.M.O, Job Codes, Perfil dos Clientes e J.D. Quote 2.

**Responsável:** Gerente de Serviços e/ou Pós-venda

**Forma de Controle:** Verificação in loco e Cliente Mistério.

**Indicador:** Portfólio de Serviços com TMO e/ou Job Codes.





## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

## PV.3 Desenvolvimento do Portfólio de Serviços 2/2

### Objetivo

Desenvolver um portfólio de pacotes e serviços atrativos para serem ofertados aos Clientes.

### Atividade Recomendadas

- Levantar os principais Clientes (Top 10 ou Top 20 em importância de faturamento) e desenvolver um portfólio de pacotes e serviços exclusivos a estes Clientes, conforme a Segmentação da Carteira.
- Para os Clientes atendidos para mais de um concessionário, Clientes SAM por exemplo, definir um conjunto de pacotes com os concessionários envolvidos no atendimento desses Clientes.
- Ter os pacotes de serviços cadastrados no J.D.Quote.

**Ferramentas:** Relação dos Serviços, T.M.O, Job Codes, Perfil dos Clientes e J.D. Quote 2.

**Responsável:** Gerente de Serviços e/ou Pós-vendas.

**Forma de Controle:** Verificação in loco e Cliente Mistério.

**Indicador:** Portfólio de Serviços com TMO e/ou Job Codes.



## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

### PV.4 Estruturar Campanhas de Vendas

#### Objetivo

Estimular a experimentação, aquisição ou repetição de compra do serviço.

#### Atividades Mandatórias

- O Gerente Corporativo de Serviço ou Pós-Venda junto com o Gerente de Serviços devem definir campanhas de Vendas contendo:
  - Objetivo ou propósito da Campanha. Exemplos: aumentar as Vendas, divulgar novos serviços, conquistar novos Clientes ou fidelizar os antigos.
  - Quais os produtos e serviços serão oferecidos para antes, durante e pós safra conforme calendário da Cultura. Exemplos: Revisões e Inspeções.
  - Qual o público alvo da campanha.
  - Valor dos Pacotes ou Serviços a serem vendidos.
  - Data de início e término da campanha.
  - Quais os veículos de comunicação internos e externos da Campanha.
  - Quais os envolvidos na venda da Campanha.
  - Quais os incentivos para os envolvidos na venda.
- Uma vez definida a campanha inserir no Sistema do Concessionário ou Service Admin e deixar disponível a todos os envolvidos.
- Realizar reunião com os Técnicos para divulgar, explicar e incentivar as Campanhas.

#### Atividades Recomendadas

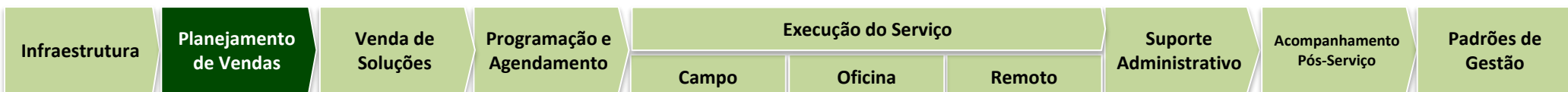
- Usar as táticas de venda de Serviços da John Deere.

**Ferramentas:** Planilha Ações de Marketing, Service Admin, JD Quote e Sistema do Concessionário.

**Responsável:** Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-venda e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Ações de Marketing, Relatório com o desempenho e resultado da Campanha e verificação *in loco*.

**Indicador:** Retorno x Investimento, Meta x Realizado.



## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

## PV.5 Política de Serviços

### Objetivo

Estabelecer as Políticas Comerciais de Vendas de Serviços.

#### Atividades Mandatórias

- Estabelecer a Política de Serviço:
  - Valor de mão-de-obra para os Departamentos de Vendas, Peças e Administrativo;
  - Valor hora da mão-de-obra para serviço à campo e serviço de oficina e/ou para serviços programados x Spot;
  - Valor da quilometragem ou valor de hora de deslocamento (incluindo do km ou não);
  - Valor hora da mão-de-obra para Cliente SAM;
  - Valor para suporte remoto (por chamado ou hora);
  - Transporte de Máquinas e Equipamentos;
  - Política de Desconto e Condições Comerciais.
- Alinhar internamente a Política
- Orientar a Equipe para alinhar a Política de Serviços junto aos Clientes.

#### Atividades Recomendadas

- Para os Clientes atendidos por mais de um concessionário (caso de Clientes SAM) alinhar a política comercial de serviços com os demais Concessionários envolvidos no atendimento destes Clientes

**Ferramentas:** Políticas Comerciais de Serviços.

**Responsável:** GGN, Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-Vendas e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco*, Cliente Mistério.

**Indicador:** Manual com a Política Comercial de Serviços



## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

## PV.6 Planejamento de Metas 1/2

### Objetivo

Direcionar o estabelecimento de objetivos e metas de acordo com a estratégia do Concessionário.

#### Atividades Mandatórias

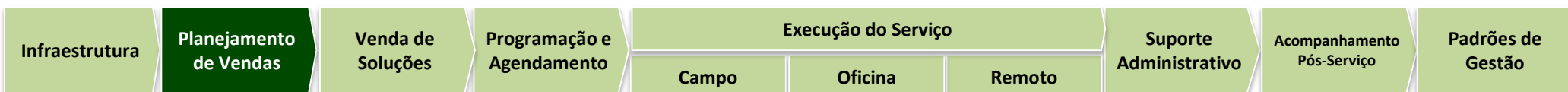
- O Gerente de Serviços deve:
  - Considerar os Itens para definir as metas de Vendas de Serviços:
    - Objetivos estipulados pela John Deere;
    - Potencial do Mercado;
    - Capacidade de horas de Mão-de-obra;
    - Histórico de desempenho de Vendas de serviços;
    - Ponto de Equilíbrio do Departamento de Serviço.
  - Estabelecer metas de Vendas e atividades:
    - Quantidade de Clientes, não Clientes e Clientes Inativos a serem Prospectados (Quantidade de visitas e ligações à Clientes (por semana/mês);
    - Faturamento;
    - Número de novos Clientes;
    - Clientes recuperados.
  - Definir quem serão os responsáveis pela Venda de Serviços e Pacotes.
  - Comunicar e alinhar as metas a equipe de Vendas de Serviços.
  - Descrever as metas e os objetivos de forma simples e específicas no Plano de Metas e Plano de Ações de Marketing.

**Ferramentas:** Plano de Metas ou PAN, Scorecard Serviços, Simulador Cenário Ideal, Relatório de Indicadores do DFA, Estima de Potencial de Serviço, Cálculo de Mão-de-obra disponível.

**Responsável:** Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-vendas e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco*.

**Indicador:** Ponto de Equilíbrio, Margem Bruta e de Contribuição, Fator de Absorção; Produtividade, Eficiência e Desempenho; Horas disponíveis Serviço; Taxa de Fidelidade; Nº de Novos Clientes.



## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

## PV.6 Planejamento de Metas 2/2

### Objetivo

Direcionar o concessionário no estabelecimento de objetivos e metas de acordo com a estratégia

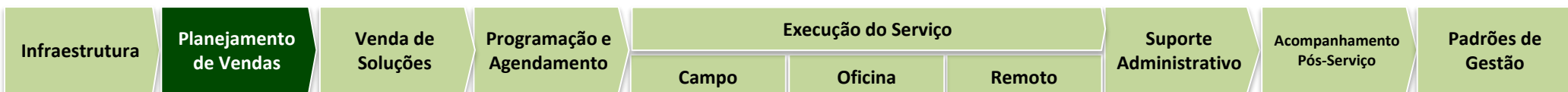
- Atividades Mandatórias**
- Para os objetivos e metas não atingidos anteriormente, estabelecer Planos de Ações Preventivas e Corretivas.
- Atividades Recomendadas**
- Envolver o Departamento de Vendas e Peças no Planejamento de Metas.

**Ferramentas:** Plano de Metas ou PAN, Scorecard Serviços, Simulador Cenário Ideal, Relatório de Indicadores do DFA, Estima de Potencial de Serviço, Cálculo de Mão-de-obra disponível.

**Responsável:** Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-vendas e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco*.

**Indicador:** Ponto de Equilíbrio, Margem Bruta e de Contribuição, Fator de Absorção; Produtividade, Eficiência e Desempenho; Horas disponíveis Serviço; Taxa de Fidelidade; Nº de Novos Clientes.



## PV – PLANEJAMENTO DE VENDAS

## PV.7 Planejamento de Ações de Marketing

### Objetivo

Definir as Ações de Comercialização da Venda de Serviços do Concessionário

#### Atividades Mandatórias

- O Gerente de Serviços ou Pós-venda deve:
  - Descrever as estratégias que considera adequadas para promover a venda dos serviços no concessionário.
  - Considerar as ações do mercado e quais os principais meios que utilizam para a escolha dos serviços de máquinas agrícolas.
  - Analisar cada ação, tempo, investimento e quantos Clientes terão a oportunidade de ser contatados com essa ação.
  - Construir um Calendário anual com os Planos de Ações de Marketing, descrevendo:
    - A estratégia
    - As atividades
    - Público-Alvo
    - O responsável,
    - Data de início e fim,
    - Valor do investimento,
    - Local
  - Analisar se o Plano de Ações de Marketing é eficaz e alinhado ao público-alvo, bem como a coerência com as Metas de Vendas de serviços.
  - Avaliar o investimento nas ações de marketing e o retorno esperado com cada ação.
  - Definir quais e como serão as formas de controle de cada ação de marketing.

#### Atividades Recomendadas

- Envolver os outros departamentos na Análise do Plano de Metas e ações de marketing para melhorar a sinergia nas ações a serem praticadas, por exemplo: eventos como feiras, dias de campo, eventos culturais e sociais.

**Ferramentas:** Planilha Potencial de Mercado, Plano de Meta, Plano de Ação de Marketing, Segmentação dos Clientes.

**Responsável:** Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco*.

**Indicador:** Orçamento Planejado x Realizado;  
Ações Planejadas x Realizadas.

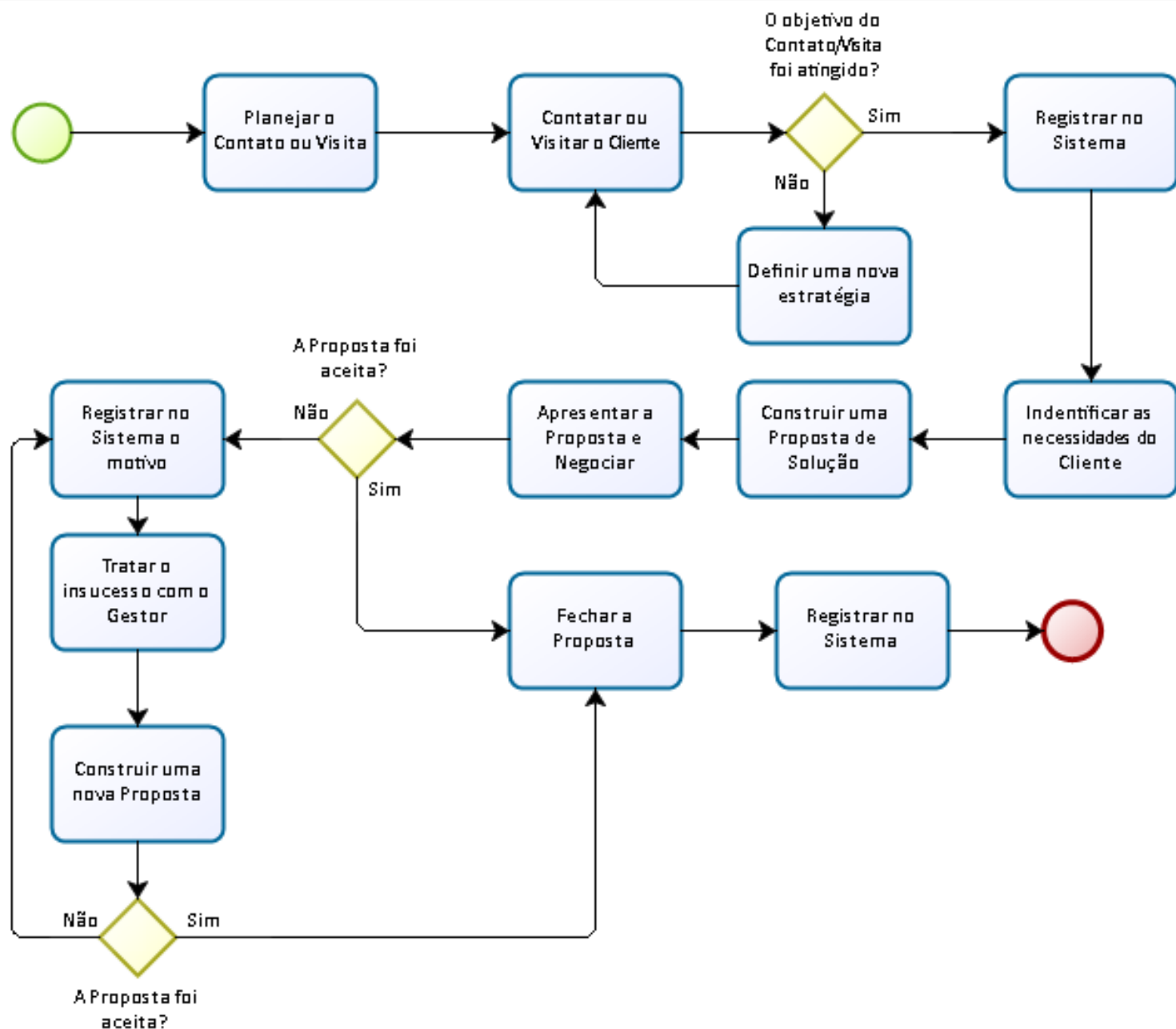


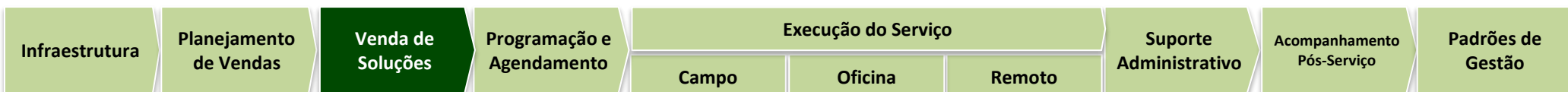
# VENDA DE SOLUÇÕES



VENDAS DE SOLUÇÃO

RESPONSÁVEL PELA VENDA DE PACOTES E SERVIÇOS





## VS – Vendas de Solução

## VS.1 Contato e Entendimento das Necessidades 1/2

### Objetivo

Estabelecer contato inicial e identificação das necessidades do Cliente.

### Atividades Mandatórias

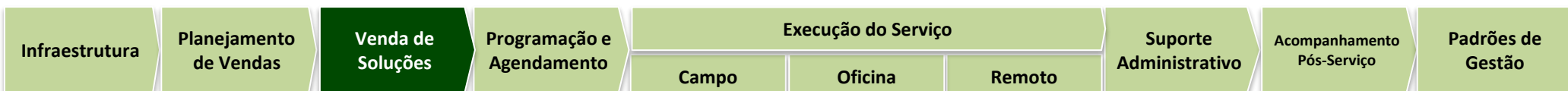
- O Responsável pela Venda de Serviços deve preparar as atividades de prospecção e contato com o Cliente, considerando:
  - As metas e objetivos de prospecção e contato/visita aos Clientes fixados;
  - Quais e como as Pessoas a serem contatadas e/ou visitadas;
  - Os equipamentos e operações dos Clientes a serem prospectados, contatados ou visitados;
  - Um Cronograma de Visitas semanal, quinzenal ou mensal, de acordo com a sazonalidade das culturas e equipamentos dos Clientes;
  - Agendamento prévio das visitas e confirmação com o Cliente;
  - O histórico do Cliente e as interações do mesmo com o concessionário levantados previamente, quando houver;
- O Responsável pela Venda de Serviços deve ter uma rotina diária de contatar os Clientes certificando-se que irá:
  - Realizar uma entrevista consultiva para identificar as necessidades e expectativas do Cliente;
  - Atingir o objetivo do contato;
  - Levantar/contatar também as pessoas chave para o negócio;
  - Abordar os assunto planejados.

**Ferramentas:** Telefone, E-mail, Sistema, Carro, Carteira de Clientes, Portfólio, Campanha de Prospecção

**Responsável:** Responsável pela Venda de Serviços, Assistente Administrativo e Gerente de Serviços ou Pós-venda.

**Forma de Controle:** Verificação *In Loco* e Cliente Mistério.

**Indicador:** Nº de Visitas, Nº de Contatos, Nº de Negociações, Nº de Novos Clientes



## VS – Vendas de Solução

### VS.1 Contato e Entendimento das Necessidades 2/2

#### Objetivo

Estabelecer contato inicial e identificação das necessidades do Cliente.

#### Atividades Mandatórias

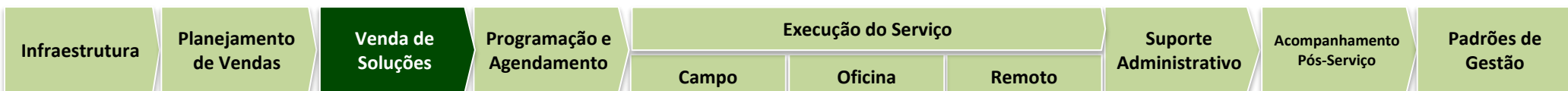
- O Responsável pela Venda de Serviços deve registrar as informações obtidas diretamente no sistema ou utilizar um formulário específico para controle de interação com o Cliente.
- O Administrativo de Serviços deve semanalmente recolher e tabular os dados de prospecção, contato e Vendas e alimentar o histórico da carteira de Clientes para a correta gestão das informações.
- O Gerente de Serviços ou Pós-venda deve avaliar os resultados da prospecção versus Vendas e caso necessário redefinir as estratégias de contatos e metas.
- Ao finalizar a campanha de prospecção o Gerente de Serviços ou Pós Venda deve avaliar os resultados e redefinir parâmetros para melhorar as próximas execuções e cadastrar as Vendas perdidas

**Ferramentas:** Telefone, E-mail, Sistema, Carro, Carteira de Clientes, Portfólio, Campanha de Prospecção

**Responsável:** Responsável pela Venda de Serviços, Assistente Administrativo e Gerente de Serviços ou Pós-venda.

**Forma de Controle:** Verificação *In Loco* e Cliente Mistério.

**Indicador:** Nº de Visitas, Nº de Contatos, Nº de Negociações, Nº de Novos Clientes



## VS – Vendas de Solução

## VS.2 Apresentação e Negociação 1/2

### Objetivo

Apresentar uma Proposta de Venda e negociá-la com o Cliente

#### Atividades Mandatórias

- Após coletar as informações do Cliente na fase anterior (identificação das necessidades), o Responsável pela Venda de Serviços deve elaborar e entregar uma proposta de venda que atenda às necessidades e expectativas e busque o acordo do Cliente, levando em consideração os seguintes elementos:
  - Serviços que serão prestados;
  - Calendário de prestação dos serviços;
  - Benefícios que o produtor obterá com o negócio;
  - Proposta comercial e condições de pagamento;
- O Responsável pela Venda de Serviços deve:
  - Apresentar a Proposta de Valor ao Cliente e influenciadores e negociar os pontos da Proposta buscando o fechamento.
  - Certificar-se de que todos os pontos da proposta de venda foram apresentados, tratados e que o Cliente não tenha nenhuma dúvida ou objeção;
  - Tratar com clareza as possíveis dúvidas ou incertezas do Cliente sobre a proposta e os serviços que compõem a oferta;
  - Em caso de impasse ou insucesso na negociação, tratar os motivos considerados limitantes na negociação com o Gerente de Serviços e definir nova estratégia de negociação;
  - Construir uma nova Proposta de Solução para o Cliente baseado nas informações tratadas com o Gerente.

**Ferramentas:** Histórico de Interação Cliente, Proposta de Venda/Valor e Planilha Ações de Marketing, Service Admin, JD Quote 2 e Sistema do Concessionário.

**Responsável:** Responsável pela Venda de Serviços, Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-Venda e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco* no Histórico do Cliente no Sistema

**Indicador:** Número de propostas geradas e em negociação, Número de número de vendas perdidas.



## VS – Vendas de Solução

## VS.2 Apresentação e Negociação 2/2

### Objetivo

Apresentar uma Proposta de Venda e negociá-la com o Cliente

#### Atividades Mandatórias

- O Gerente de Serviços ou Pós-Venda deve:
  - Acompanhar diariamente todas as negociações em andamento dos Clientes potenciais;
  - Assegurar o registros de todos os contatos no Sistema do Concessionário ou Planilha específica.
  - Revalidar e/ou ajustar as propostas em andamento, caso necessário;
  - Analisar a quantidade de negócios perdidos e identificar possíveis oportunidades de recuperação de Clientes e melhorias de Vendas;
  - Estabelecer planos de ações quando necessário.

#### Atividades Recomendadas

- Analisar a qualidade dos registros nos cadastros do Clientes e efetuar melhorias, se necessário;
- Acompanhar o contato de revalidação de propostas de Vendas pendentes;
- O Concessionário pode estruturar uma Equipe de Telemarketing capacitada para resgatar os negócios.

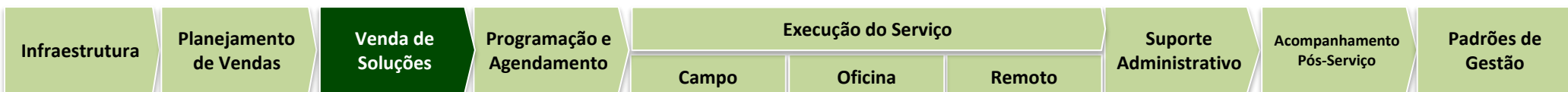
**Ferramentas:** Histórico de Interação Cliente, Proposta de Venda/Valor e Planilha Ações de Marketing, Service Admin, JD Quote 2 e Sistema do Concessionário.

**Responsável:** Responsável pela Venda de Serviços, Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-Venda e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco* no Histórico do Cliente no Sistema

**Indicador:** Número de propostas geradas e em negociação, Número de número de vendas perdidas.





## VS – Vendas de Solução

## VS.3 Fechamento

### Objetivo

Promover a aceitação e fechamento da Proposta de Venda/Valor apresentada ao Cliente

### Atividades Mandatórias

- O Responsável pela Venda de Serviços deve:
  - Certificar-se de que todas as dúvidas e preocupações do Cliente foram eliminadas.
  - Fechar a Proposta de Valor e enfatizar os benefícios que serão adquiridos pelo Cliente.
  - Concluir o contato/negociação e emitir o pedido.
- Registrar no Sistema todos os detalhes da negociação:
  - Serviços e/ou Pacotes que compõem a proposta de venda;
  - Forma de pagamento;
  - Peças adquiridas;
  - Provável data da Execução do Serviço;
  - Se for o caso, o motivo da Venda Perdida.
- Informar o Responsável pelo agendamento para programar a execução do Serviço no Quadro de Agendamento.

**Ferramentas:** Proposta de Valor ou Venda.

**Responsável:** Responsável pela Venda de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco* e Cliente Oculto

**Indicador:** Taxa de fechamento, Vendas perdidas e seus motivos

# PROGRAMAÇÃO E AGENDAMENTO



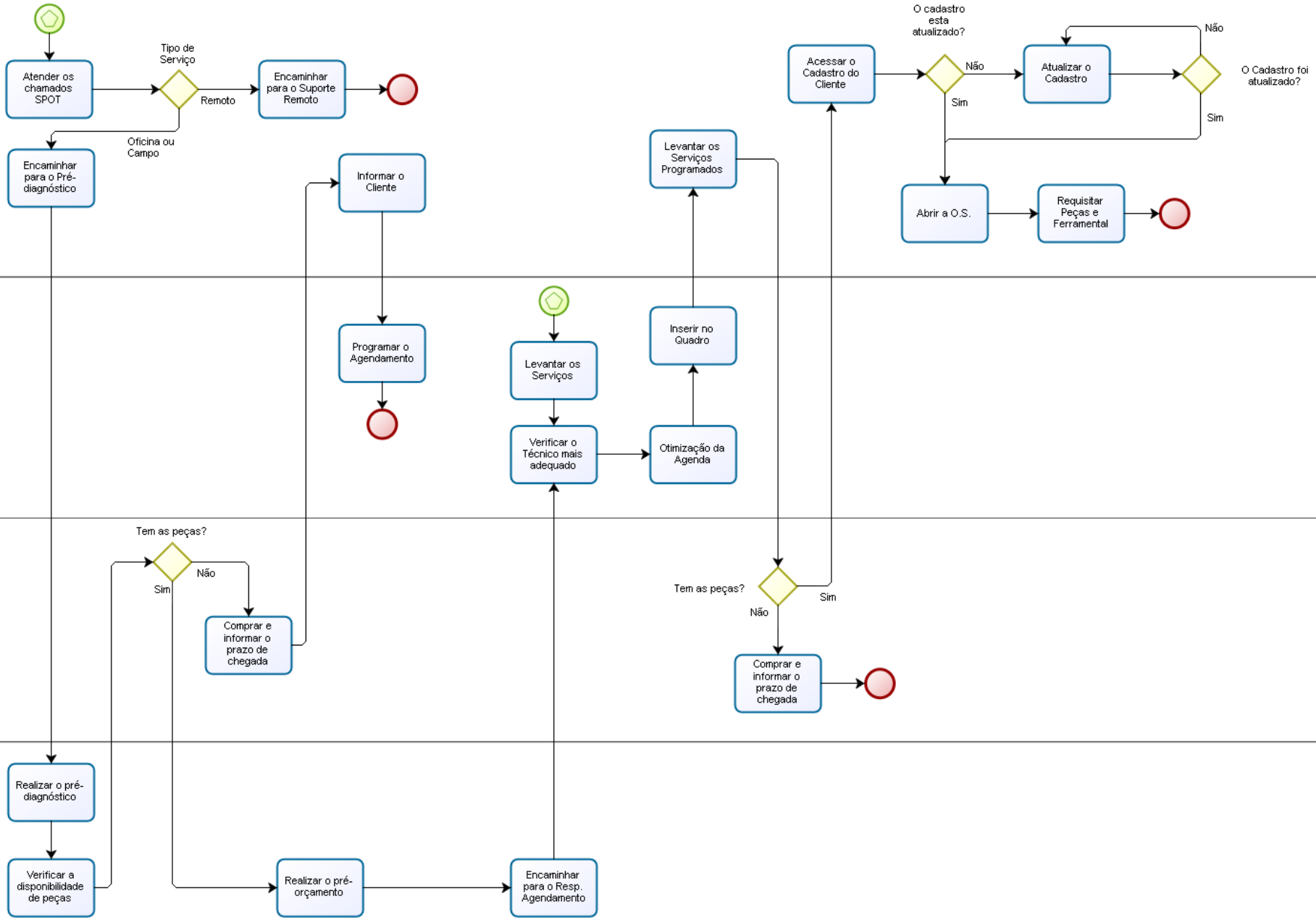
PROGRAMAÇÃO E AGENDAMENTO

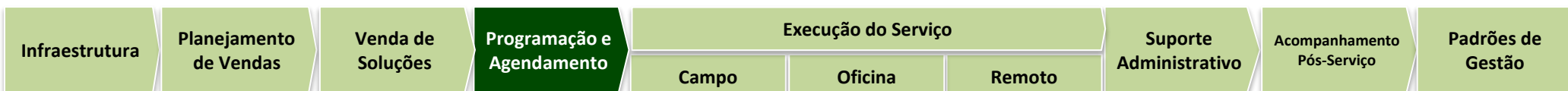
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO DE SERVIÇO

RESPONSÁVEL PELO AGENDAMENTO

RESPONSÁVEL DE PEÇAS

RESPONSÁVEL PELO PRÉ-DIAGNÓSTICO





## PA – Programação e Agendamento

### PA.1. Programação do Serviço

#### Objetivo

Programar no Quadro de Agendamento os serviços vendidos e outros passíveis de serem programados, buscando otimizar o tempo de deslocamento e aumentar a produtividade dos Técnicos.

#### Atividades Mandatórias

- O Responsável pelo Agendamento deve, semanalmente:
  - Inserir no Quadro de Agendamento os Serviços e Pacotes Vendidos (Inspeções, Reformas, Venda de Campanhas, Entregas Técnicas), conforme data prevista acordada no momento da Venda;
  - Levantar os Serviços passíveis de serem programados para, no mínimo, as próximas 4 semanas (PMP; Garantias e Revisões);
  - Verificar o Técnico mais adequado e otimizar o roteiro de Visitas para a realização do serviço;
  - Inserir no Quadro de Agendamento os Serviços Programados e colocar a O.S. na pasta Aguardando Serviço do respectivo Técnico.

#### Atividades Recomendadas

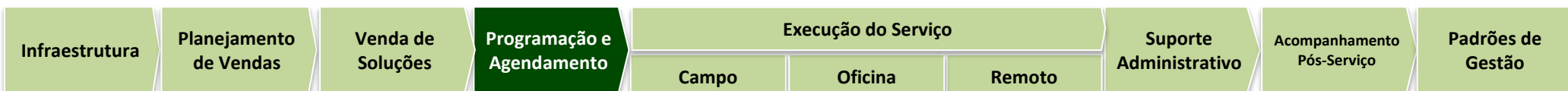
- Acessar os Cadastros dos Clientes e Caso o Cadastro do Cliente não esteja atualizado, solicitar ao Assistente Administrativo a sua atualização
- Utilizar o histórico do Cliente para realizar agendamento proativo baseado no horímetro da máquina.

**Ferramentas:** Sistema do Concessionário e Quadro de Programação de Agendamento

**Responsável:** Assistente Administrativo de Serviços, Responsável pelo Agendamento e Responsável de Peças

**Forma de Controle:** Verificação *In loco*.

**Indicador:** Taxa de Agendamento; % de O.S. sem Receita e Serviços Internos; Execução do PMP dentro do Período de Validade.



## PA – Programação e Agendamento

## PA.2. Confirmação do Serviço Programado

### Objetivo

Garantir a assertividade no Agendamento e cumprimento do serviço programado

#### Atividades Mandatórias

- O Assistente Administrativo de Serviços deverá:
  - Semanalmente verificar a disponibilidade das peças dos respectivos serviços Programados;
  - Caso não tenha as peças necessárias para a execução do serviço, informar o Responsável de Peças para solicitar a compra junto a John Deere, verificar a previsão de chegada das peças e solicitar reprogramação da data de execução do serviço ao Responsável pelo Agendamento;
  - Estando disponíveis as peças o Assistente Administrativo de Serviço deve:
    - Contatar o Cliente para informar e confirmar a data programada para a execução do serviço;
    - Em caso de não confirmação por parte do Cliente, solicita ao Responsável pelo Agendamento que o serviço programado seja reagendado para uma nova data;
    - Abrir a O.S. com o respectivo Serviço Programado a ser realizado e atualizar o cadastro quando necessário;
    - Fazer a requisição das peças e ferramental;
    - Colocar uma cópia da O.S. com pré-diagnóstico e pré-orçamento, quando tiver, no escaninho de aguardando serviço do respectivo Técnico.

#### Atividade Recomendadas

- Disponibilizar ao Cliente opções de data para reagendamento.
- Buscando garantir a disponibilidade das peças, a confirmação dos serviços pode ser feita baseada no tempo estimado desde a solicitação até a chegada da peça no Concessionário.

**Ferramentas:** Sistema do Concessionário e Quadro de Agendamento.

**Responsável:** Assistente Administrativo de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco* e Cliente Mistério.

**Indicador:** Serviços Agendados x Spot.



## PA – Programação e Agendamento

### PA.3. Atendimento à Solicitação SPOT

#### Objetivo

Atender a demanda dos Clientes com máquina parada.

#### Atividades Mandatórias

- O Assistente Administrativo de Serviços deverá:
  - Atender a ligação até o 3º toque, se apresentar e cumprimentar o Cliente dizendo: nome, bom dia/tarde, nome Concessionário e o departamento que representa;
  - Caso o Cliente pergunte por algum departamento ou alguém específico, a transferência deve acontecer em até 30 segundos e o novo atendimento até o 3º toque.
  - Perguntar ao Cliente qual o motivo da ligação/contato;
  - Diante do motivo/problema apresentado e caso o tipo de atendimento seja Remoto, encaminhar a ligação do Cliente ao responsável pelo atendimento da execução do serviço remoto.
  - Caso o motivo/problema demande serviço com execução na oficina ou campo dar sequencia ao Pré-diagnóstico e Pré-orçamento ou encaminhar a ligação/atendimento para o Responsável pelo Pré-Diagnóstico.
- O Concessionário deve:
  - Definir critérios de priorização de atendimento, como por exemplo: agendado x máquina parada.
  - Orientar o Técnico que ao receber ligação direta do Cliente, solicitar que ligue para o Concessionário.

**Ferramentas:** Telefone e Sistema do Concessionário

**Responsável:** : Assistente Administrativo de Serviços e Responsável pelo Pré-Diagnóstico e Pré-Orçamento

**Forma de Controle:** Verificação *In loco* e Cliente Mistério.

**Indicador:** Atendimento dentro do prazo





## PA – Programação e Agendamento

### PA.4. Pré-Diagnóstico e Pré-Orçamento

#### Objetivo

Levantar as ocorrências do Cliente para melhor entendimento das necessidades de serviço e seus custos prévios

#### Atividades Mandatórias

- O Responsável pelo Pré-Diagnóstico e Pré-Orçamento deverá:
  - Atender o Cliente dando atenção as informações que são transmitidas através do relato do Cliente;
  - Utilizar Service ADVISOR™, Parts ADVISOR™ e DTAC para realizar o Pré-Diagnóstico;
  - Mediante aos serviços levantados no Pré-Diagnóstico, verificar a disponibilidade das peças do respectivo serviço;
  - Caso não tenha as peças necessárias para a execução do serviço, solicitar a compra e verificar o prazo de chegada das peças;
  - Com as informações da disponibilidade de peças, fechar o Pré-Orçamento para execução do serviço com as condições comerciais de pagamento;
  - Informar ao Cliente o valor do Pré-Orçamento, condições comerciais e prazo para a execução desse serviço;
  - Aproveitar o contato com o Cliente para ofertar outros Serviços ou Pacotes, como por exemplo: Lavagem, Inspeção, Campanhas, outros.
  - Caso o Cliente concorde com o Pré-Orçamento, encaminhar para o Responsável pelo Agendamento para otimização e agendamento e abertura da O.S.

#### Atividades Recomendadas

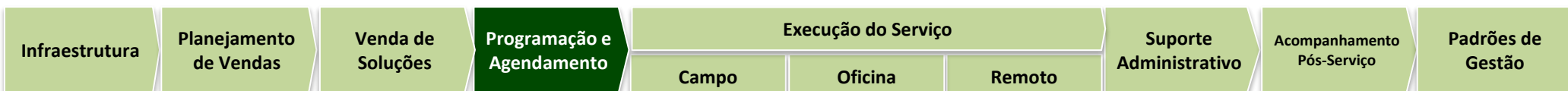
- Inserir a TMO ou o Job Code do Serviço a ser executado na abertura da O.S.
- Verificar se não existe PMP e caso o horímetro informado pelo Cliente esteja próximo a alguma Revisão, aproveitar o momento para agendar a Revisão.

**Ferramentas:** Service ADVISOR™, Parts ADVISOR™, DTAC, Service Admin, TMO e Política de Serviço.

**Responsável:** Pré-Diagnóstico, Pré-Orçamento e Responsável pelo Agendamento

**Forma de Controle:** verificação *In loco* e Cliente Mistério.

**Indicador:**



## PA – Programação e Agendamento

### PA.5. Roteirização e Preenchimento do Quadro de Agendamento

#### Objetivo

Programar todos os serviços no Quadro de Agendamento, buscando otimizar o tempo de deslocamento e aumentar a produtividade dos Técnicos.

#### Atividades Mandatórias

- O Responsável pelo Agendamento deverá:
  - Verificar o Técnico mais adequado conforme nível de serviço e especialização exigidos para execução do serviço;
  - Otimizar o roteiro de Visitas distribuindo os serviços de acordo com as prioridades (Serviços Spot/Agendados/Programados);
  - Desenvolver roteiro lógico a partir do ponto de saída e retorno;
  - Inserir no Quadro de Agendamento os Serviços.

**Ferramentas:** Sistema e Quadro de Agendamento

**Responsável:** Responsável pelo Agendamento

**Forma de Controle:** Agendamento e Roteiro de Visita/Técnico

**Indicador:** Taxa de Agendamento



## PA – Programação e Agendamento

## PA.6. Abertura da O.S.

### Objetivo

Assegurar as informações básicas necessárias para execução do Serviço

#### Atividades Mandatórias

- O Responsável Administrativo de Serviço deve:
  - Acessar o Cadastro do Cliente e caso necessário realizar a sua atualização;
  - Abrir a O.S. e garantir que contenha as seguintes informações:
    - Nome do Cliente
    - Endereço Completo, CEP e município
    - Telefones: Residencial, comercial e celular
    - CNPJ ou CPF
    - I.E. quando possuir
    - R.G.
    - Responsável pela aprovação ou pagamento
    - E-mail do responsável pela aprovação ou pagamento
    - Modelo do Equipamento, Chassi, Horímetro
    - Descrição do pré-diagnóstico e serviços a serem executados, bem como os prazos prometidos
    - Valor do pré-orçamento
    - Técnico designado.
  - Fazer a requisição das peças e ferramental.
  - Colocar uma cópia da O.S., no escaninho de Aguardando Serviço do respectivo Técnico.

**Ferramentas:** Sistema do Concessionário, Pré-diagnóstico e Pré-orçamento e Escaninho.

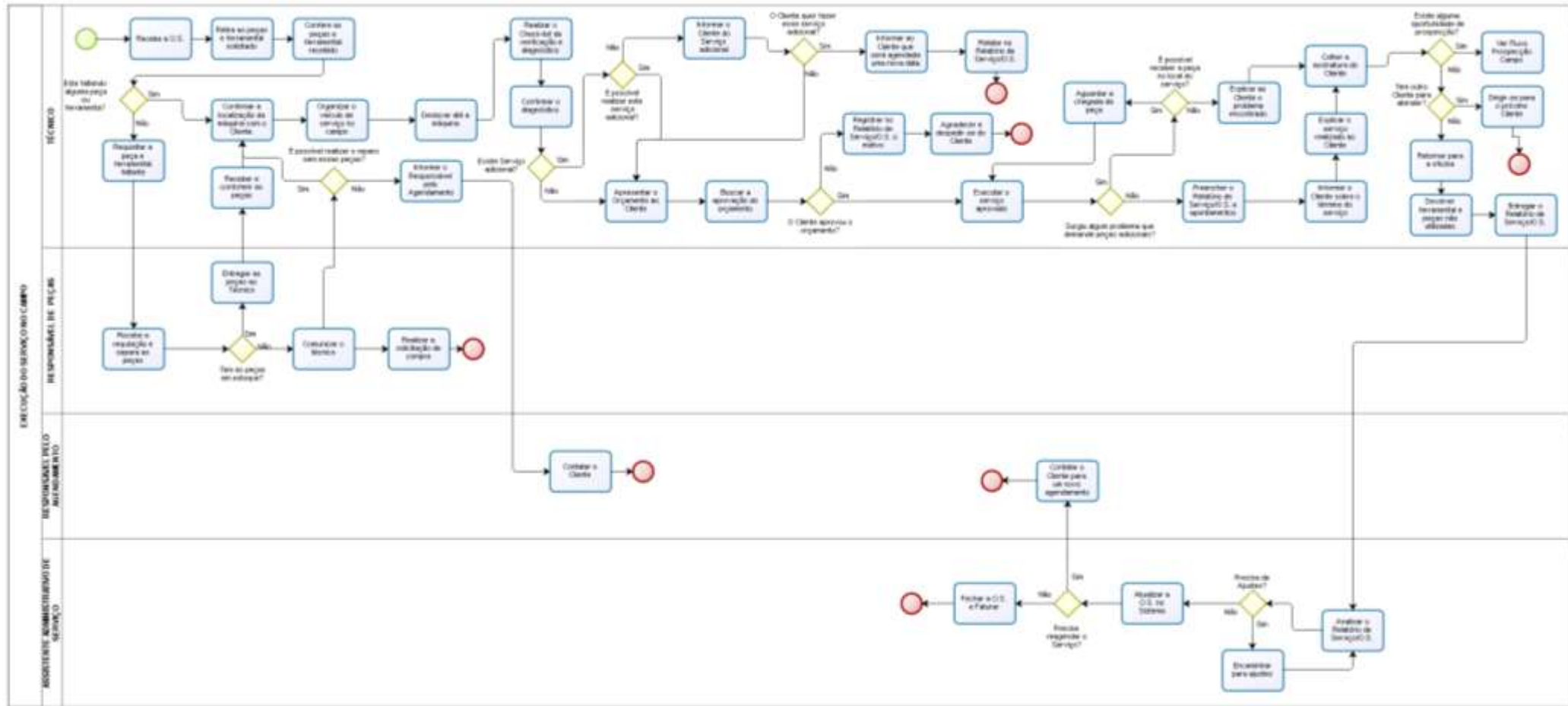
**Responsável:** Assistente Administrativo de Serviço

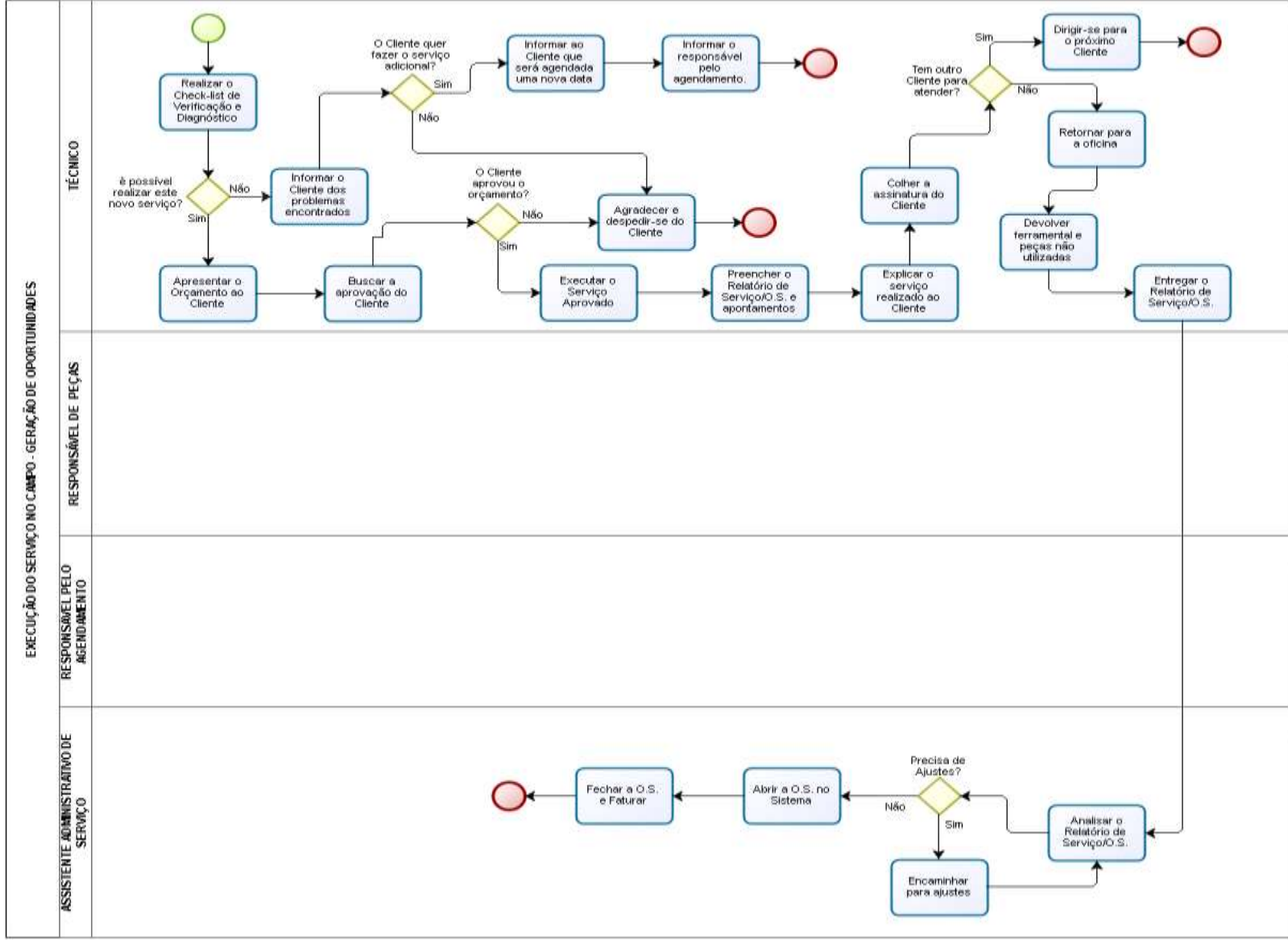
**Forma de Controle:** verificação *In loco* e Cliente Mistério.

**Indicador:**

# **EXECUÇÃO DO SERVIÇO NO CAMPO**









## EC – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### EC.1 Retirada das Peças e Ferramental

#### Objetivo

Ter as peças e ferramental adequados para realização dos Serviços no Campo otimiza a execução do serviço.

#### Atividades Mandatórias

- O Técnico na primeira hora do dia, deve:
  - Retirar a O.S. com as informações do serviço a ser executado no escaninho Aguardando Serviço ;
  - Retirar as peças previamente solicitadas, separadas e com NF de transporte emitida pelo departamento de peças;
  - Verificar se todas as peças solicitadas são suficiente para a execução do serviço. Havendo necessidade o Técnico deve solicitar novas peças;
  - Caso a peça faltante for fundamental para a execução do serviço, informar o responsável pelo agendamento para contatar o Cliente e agendar uma nova data;
  - Retirar o ferramental previamente solicitado;
  - Verificar se o ferramental é o mais adequado, caso contrário proceder com a solicitação do ferramental adicional;
  - Realizar o apontamento do tempo gasto desde a retirada da O.S. até a retirada das peças e ferramental.

#### Atividades Recomendadas

- Caso o Técnico tenha disponibilidade no final do dia anterior, retirar as peças e ferramental e acondicionar no veículo de campo.
- Ter uma pessoa do Departamento de Peças exclusivo para atender os Técnicos, visando separar as peças e ferramental antecipadamente, agilizando a saída do tempo.

**Ferramentas:** Sistema do Concessionário, Relatório de Execução de Serviço/O.S., JD Parts, Service ADVISOR™ e Escaninho.

**Responsável:** Técnico, Responsável agendamento, Responsável por peças.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*.

**Indicador:**



## EC – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### EC.2 Deslocamento até a máquina

#### Objetivo

Otimizar o deslocamento para a execução do serviço.

#### Atividades Mandatórias

- O Técnico deve:
  - Contatar o Cliente ou responsável para confirmar a localização da máquina que será reparada e passar uma estimativa do horário de chegada ao local da máquina;
  - Caso necessário, solicitar ao Cliente para que ele deixe a máquina desligada, em tempo suficiente para que ela esfrie e ele possa realizar o serviço ao chegar;
  - Acondicionar as ferramentas, peças e ferramental no veículo;
  - Realizar um Checklist de Saída à Campo, contendo:
    - Verificar nível do combustível;
    - Pressão dos Pneus e estepe;
    - Adiantamento de viagem;
    - Peças;
    - Ferramental;
    - O.S. impressa dos serviços a serem executados;
    - Checklists de Inspeção Visual e Inspeção de máquinas impressos;
    - Adesivos de controle de manutenção para colar no vidro da máquina.
  - Anotar a hora e quilometragem inicial e final na Planilha de Uso do Veículo e na O.S. ou Relatório de Execução de Serviço;
  - Realizar o apontamento das horas das atividades (organização do veículo, deslocamento e espera pelo Cliente)
  - Deslocar-se até o Cliente respeitando as leis de trânsito e normas do Concessionário.

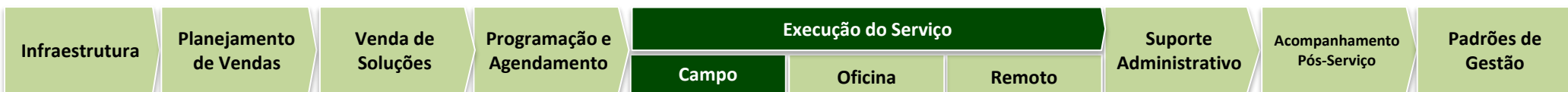
**Ferramentas:** Veículo de Serviço, Relatório de Execução de Serviço/O.S., Checklist de Saída à Campo, Planilha de Uso do Veículo e Adesivo de Controle de Manutenção.

**Responsável:** Técnico.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*.

**Indicador:** Preenchimento da Planilha de uso do veículo.





## EC – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### EC.3 Confirmação do Diagnóstico

#### Objetivo

Aproveitar a oportunidade para verificar itens básicos no Equipamento, além de confirmar o diagnóstico.

#### Atividades Mandatórias

- Chegando na máquina o Técnico deve:
  - Informar ao Cliente ou Responsável da chegada no local combinado;
  - Utilizar os EPIs;
  - Realizar o Diagnóstico seguindo os “7 passos de diagnóstico”;
  - Registrar no Relatório de Execução de Serviço/O.S. o diagnóstico e os serviços a serem aplicados como solução, bem como o apontamento das horas utilizadas nesta fase;
  - Havendo serviço adicional, avaliar se é possível executar este serviço com as peças disponíveis, caso contrário anotar no Relatório de Execução de Serviço para um novo agendamento do Serviço adicional encontrado;
  - Na dificuldade de realizar o diagnóstico verificar se existe algum problema similar do DTAC.

#### Atividades Recomendadas

- Ter como alternativa, no caso de peças faltantes, logística de entrega no campo utilizando motoboy ou motorista.

**Ferramentas:** Checklist Inspeção Visual, “7 passos de Diagnóstico” (Technical Manual – Detecção e Resolução de Problemas), DTAC, Cabo EDL e Service ADVISOR™.

**Responsável:** Técnico.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, Preenchimento do Checklist de verificação e diagnóstico.

**Indicador:**



## EC – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### EC.4 Apresentação do Orçamento e Aprovação do Cliente

#### Objetivo

Aumentar as chances de uma aprovação por parte do Cliente, por meio de uma explicação detalhada do orçamento.

#### Atividades Mandatórias

- O Técnico deve:
  - Apresentar detalhadamente o Orçamento do Serviço a ser executado com Serviços adicionais, caso houver;
  - Registrar no Relatório de Execução de Serviço/O.S. o Serviço aprovado pelo Cliente ou Responsável, bem como anotar o nome do aprovador e hora da aprovação;
  - Sendo possível, colher assinatura do Cliente ou Responsável na O.S. e/ou Relatório de Execução do Serviço;
  - Se preparar para a execução do Serviço;
  - Caso o Cliente não aprove o orçamento, agradecer ao Cliente, registrar no Relatório de Execução de Serviço/O.S. o motivo da não aprovação do Cliente e seguir para o próximo serviço ou regressar à oficina;
  - Caso necessário, informar o Cliente da necessidade de programar um novo agendamento para realizar o serviço adicional encontrado no momento do diagnóstico e que o Responsável pelo Agendamento entrará em contato.

#### Atividades Recomendadas

- Ter Técnicos preparados e com autonomia para negociar e executar o serviço adicional

**Ferramentas:** Relatório de Execução de Serviço e “7 passos de Diagnóstico” (TechnicalManual – Detecção e Resolução de Problemas).

**Responsável:** Técnico.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, Relatório de Execução de Serviço preenchido, Preenchimento do Checklist de verificação e diagnóstico.

**Indicador:**



## EC – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### EC.5 Execução do Serviço autorizado

#### Objetivo

Garantir que o serviço executado seja feito certo da primeira vez.

#### Atividades Mandatórias

- O Técnico deve:
  - Utilizar os EPIs.
  - Executar o serviço de acordo com o Manual Técnico disponível no Service ADVISOR™, acondicionando as peças desmontadas de maneira organizada em uma sequência lógica para remontagem;
  - Havendo algum novo problema, verificar a possibilidade de continuidade da execução do Serviço e, não podendo prosseguir entrar em contato com a oficina para verificar a possibilidade de envio da peça. Caso não seja possível receber a peça contatar o Cliente, informar o problema e solução e prazo para retornar para finalizar o serviço;
  - Realizar Teste finais para assegurar que o problema foi sanado.
  - Preencher o Relatório de Execução de Serviço/O.S., com as seguintes informações:
    - Data;
    - Hora de início e fim;
    - Serviços realizados;
    - Peças trocadas;
    - Valores;
    - Apontamento dos tempos gastos para cada atividade executada durante a execução do Serviço.
    - Registro Digital (foto e vídeo) dos problemas para o caso de envio de DTAC.

#### Atividades Recomendadas

- Informar o Cliente conforme o andamento da execução do serviço.
- Preencher e colar o adesivo de controle de manutenção e previsão da próxima revisão.
- Colar adesivo com as recomendações de itens de verificação.

**Ferramentas:** Relatório de Execução de Serviço e “7 passos de Diagnóstico” (Technical Manual – Detecção e Resolução de Problemas), Service ADVISOR™, Adesivo Controle de Manutenção e Adesivo Itens de Verificação.

**Responsável:** Técnico.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, Relatório de Execução de Serviço preenchido, Preenchimento do Checklist de verificação e diagnóstico.

**Indicador:** % de Retrabalho, Horas acima da T.M.O.

## EC – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

## EC.6 Entrega e Fechamento 1/2

## Objetivo

Explicar o Serviço realizado ao Cliente para evitar possíveis insatisfações e problemas no faturamento.

## Atividades Mandatórias

- Informar o Cliente ou responsável sobre o término do Serviço.
- O Técnico deve explicar o Serviço realizado ao Cliente ou responsável informando:
  - Serviços executados;
  - Peças trocadas;
  - Valor final do serviço.
- Tratar alguma dúvida ou objeção quanto ao Serviço realizado.
- Colher a assinatura do Cliente ou responsável no Relatório de Execução do Serviço/O.S.
- Verificar a existência de outras máquinas para aplicar um Checklist de Verificação.
- Havendo oportunidade de geração de novos negócios, proceder com o próximo passo de “Oportunidade de Prospecção”.
- Não havendo nova oportunidade de negócio encaminhar para o próximo serviço ou regressar ao Concessionário.
- Chegando no Concessionário o Técnico, deve:
  - Devolver as peças não aplicadas para o Departamento de peças;
  - Quando necessário, depositar no Escaninho Serviços Aguardando Peça para os Serviços interrompidos por falta de peça;
  - Depositar no Escaninho Serviços Finalizados o Relatório de Execução de Serviço/O.S, Checklists .
  - Enviar o DTAC (somente comunicar)
  - Fazer Relatório de Despesa dos gastos do dia/semana;
  - Solicita adiantamento, caso necessário;
  - Havendo tempo disponível, organiza as peças e ferramental para os Serviços a serem executados no dia seguinte.

**Ferramentas:** Relatório de Execução de Serviço/O.S.

**Responsável:** Técnico.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*,  
Relatório de Execução de Serviço preenchido.

**Indicador:**



## EC – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

## EC.6 Entrega e Fechamento 2/2

### Objetivo

Explicar o Serviço realizado ao Cliente para evitar possíveis insatisfações e problemas no faturamento.

- O Assistente Administrativo, deve:
  - Conferir o Relatório de Execução de Serviço/O.S. e havendo algum ajuste devolver ao Técnico para correção;
  - Solicitar a Programação do Serviço ao Responsável pelo Agendamento, caso haja observação de novos Serviços a serem realizados;
  - Estando conforme o Relatório de Execução de Serviço/O.S., atualizar o Sistema com as informações contidas no Relatório/O.S., fechar a O.S. e proceder para faturamento.

### Atividades Recomendadas

- Informar o Cliente sobre Campanhas ou Promoções vigentes e entregar material promocional disponível.
- Antes de retornar ao Concessionário abastecer o veículo para otimizar a saída para execução de serviço no dia seguinte.

### Atividade Específica

- No caso de Concessionários que atenderem Usinas, seguir o fluxo de assinatura e faturamento preconizado pela Usina.

**Ferramentas:** Relatório de Execução de Serviço/O.S.

**Responsável:** Técnico.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*,  
Relatório de Execução de Serviço preenchido.

**Indicador:**



## EC – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

### EC.7 Oportunidade de Prospecção

#### Objetivo

Aproveitar a visita ao Cliente para gerar novos negócios ao Concessionário.

#### Atividades Mandatórias

- Realizar o Checklist de Verificação no equipamento e identificar se há a necessidade de algum serviço.
- Se for possível executar o Serviço, apresentar detalhadamente o Orçamento do serviço a ser executado.
- Registrar no Relatório de Execução de Serviço/O.S. o serviço aprovado pelo Cliente.
- Caso o Cliente não aprove o orçamento, agradecer ao Cliente, registrar no Relatório de Execução de Serviço/O.S. o motivo da não aprovação do Cliente e deslocar-se para o próximo serviço ou regressar à oficina.
- Preparar-se para a execução do Serviço.
- Seguir os passos de “Execução de Serviço” e depois o passo de “Entrega e Fechamento.”
- Não sendo possível realizar o serviço, questionar o Cliente qual seria a melhor data para um novo agendamento e informar que o Responsável pelo Agendamento entrará em contato para realizar o agendamento.

#### Atividades Recomendadas

- Ter um kit de peças que suporte as vendas adicionais.
- Deixar uma via do Checklist de Verificação com o Cliente.

**Ferramentas:** Checklist de verificação, Relatório de Execução de Serviço e “7 passos de Diagnóstico” (Technical Manual – Detecção e Resolução de Problemas).

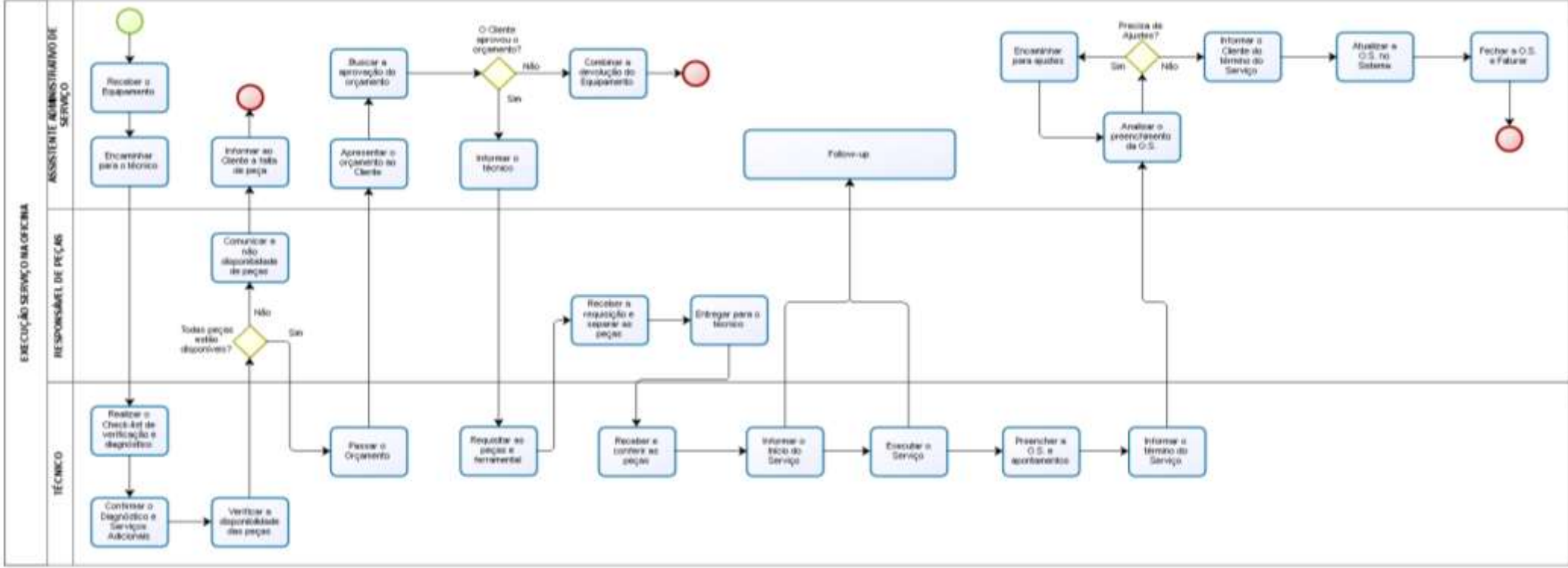
**Responsável:** Técnico.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, Relatório de Execução de Serviço preenchido.

**Indicador:** Faturamento de Vendas Adicionais e Conversão de Checklist em O.S.

# **EXECUÇÃO DO SERVIÇO NA OFICINA**









## EO – EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

### EO.1 Recebimento da Máquina na Oficina

#### Objetivo

Recepcionar a máquina e dar início ao procedimento de serviços.

#### Atividades Mandatórias

- O Assistente Administrativo recepciona a pessoa que troxe a máquina e encaminha ao Técnico com o a O.S. aberta e impressa.
- O Técnico deve:
  - Realiza um Checklist de Visualização para verificar possíveis avarias na máquina, como por exemplo, avarias externas na máquina.
  - Coloca capa no banco e protege o volante e manche com plástico filme.
  - Anexa o Checklist de Visualização à O.S. com as observações do estado da máquina.
  - Fixa uma cópia da O.S. no vidro da Máquina.
  - Proceder com o Diagnóstico descrito no passo “Confirmação do Diagnóstico”.

**Ferramentas:** Checklist de Visualização da máquina.

**Responsável:** Técnico, Assistente Administrativo de Serviço ou Líder da Oficina.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, preenchimento do Checklist de verificação.

**Indicador:**



## EO – EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

## EO.2 Confirmação do Diagnóstico.

### Objetivo

Garantir assertividade na identificação do problema.

- Atividades Mandatórias**
- O Técnico deve :
    - Usar os EPIs apropriados para a execução da atividade.
    - Aplicar o Checklist de Verificação e realizar o Diagnóstico seguindo os “7 passos de diagnóstico” no Equipamento;
    - Organizar, na bancada, as peças retiradas para realizar o diagnóstico da Máquina.
  - Registrar na O.S.:
    - Resultado do Diagnóstico e soluções.
    - Serviços adicionais.
    - Peças necessárias para execução do Serviço.
    - Horas necessárias para execução do Serviço.
    - Informações da máquina: Horímetro e número do Chassi.
  - Após o diagnóstico verificar a disponibilidade das peças junto ao departamento de peças.
  - Tendo a confirmação da disponibilidade das peças o Técnico informa ao Assistente Administrativo o valor do orçamento e detalhamento do Serviço.
  - Na ausência da peça:
    - O Responsável de Peças verifica a disponibilidade e informa o Técnico e Assistente Administrativo o prazo para chegada, aguardando a aprovação do orçamento pelo Cliente para solicitar a compra.
    - O Assistente Administrativo entra em contato com o Cliente para informar a ausência da peça e passar o novo prazo para o término do Serviço;
    - O Técnico segue para outro serviço caso não seja possível adiantar o serviço na máquina que está aguardando a peça.

**Ferramentas:** Checklist de verificação, Relatório de Execução de Serviço/O.S. e “7 passos de Diagnóstico” (Technical Manual – Detecção e Resolução de Problemas), Service ADVISOR™, Parts ADVISOR™.

**Responsável:** Técnico, Responsável por Peças e Assistente Administrativo de Serviço.

**Forma de Controle:** Preenchimento da O.S. e Verificação *in loco*.

**Indicador:**



## EO – EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

### EO.3 Apresentação do Orçamento e Aprovação do Cliente

#### Objetivo

Aumentar as chances de uma aprovação por parte do Cliente, por meio de uma explicação detalhada do orçamento.

#### Atividades Mandatórias

- O Assistente Administrativo de Serviços deve:
  - Apresentar detalhadamente o Orçamento do serviço a ser executado com os serviços adicionais, caso houver;
  - Negociar as condições de pagamento;
  - Registrar na O.S. o serviço aprovado pelo Cliente;
  - Informar ao Cliente que, caso surja serviços adicionais durante a execução do Serviço, o Concessionário entrará em contato para informar;
  - Caso o Cliente não aprove o orçamento, agradecer ao Cliente e combinar a devolução da máquina.
  - Registrar na O.S. o motivo da não aprovação do Cliente.
  - Informar o Técnico a aprovação do orçamento com os serviços a serem executados.
  - Caso haja garantia informar ao Cliente neste momento.
  - Aproveitar o momento para ofertar serviços preventivos e lavagem do equipamento.

#### Atividade Recomendadas

- Ter assistente administrativos de serviços preparados e com autonomia para negociar o serviço adicional (valores e condições comerciais).
- Sempre que possível realizar a apresentação do orçamento ao Cliente presencialmente.

**Ferramentas:** Checklist de Verificação, O.S e “7 passos de Diagnóstico” (Technical Manual – Detecção e Resolução de Problemas), O.S.

**Responsável:** Assistente Administrativo de Serviço.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, Preenchimento da O.S.

**Indicador:** Vendas perdidas e venda de Serviços adicionais.



## EO – EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

### EO.4 Requisição das Peças e Ferramental.

#### Objetivo

Requisitar as peças e ferramental necessários para execução do serviço.

#### Atividades Mandatórias

- O Técnico requisita o Ferramental e as peças ao departamento de peças.
- O Responsável por peças separa as peças e entrega ao Técnico.
- O Técnico retira o Ferramental necessário para execução do serviço e se organiza para a execução do Serviço.

#### Atividade Recomendadas

- Ter uma pessoa do Departamento de Peças exclusivo para atender os Técnicos nos boxes de serviços, visando diminuir o tempo de espera do Técnico na boqueta de peças.

**Ferramentas:** Checklist de Verificação, Relatório de Execução de Serviço e “7 passos de Diagnóstico” (TechnicalManual – Detecção e Resolução de Problemas), Service ADVISOR™, Parts ADVISOR™, O.S.

**Responsável:** Técnico, Responsável por Peças e Responsável Ferramental.

**Forma de Controle:** Preenchimento da O.S. e Verificação *in loco*.

**Indicador:** Produtividade e Eficiência.



## EO – EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

### EO.5 Execução do Serviço autorizado

#### Objetivo

Garantir que o serviço executado seja feito certo da primeira vez.

#### Atividades Mandatórias

- O Técnico deve:
  - Informar o Assistente Administrativo o início do trabalho, para que este informe o Cliente.
  - Utilizar os EPIs adequados a execução do serviço.
  - Executar o serviço de acordo com o Manual Técnico disponível no Service ADVISOR™, acondicionando as peças desmontadas de maneira organizada em uma sequência lógica para remontagem;
  - Caso necessário abrir DTAC;
  - Informa o Assistente Administrativo de Serviço sobre o andamento do Serviço, para que o mesmo informe ao Cliente o Status do serviço;
  - Havendo algum novo problema verificar a existência da peça e informar o Assistente Administrativo de Serviço para que ele entre em contato com o Cliente e busque aprovação para execução do serviço adicional;
  - No caso da ausência de peça, colocar a O.S. no Escaninho Aguardando Peça.
  - Após a execução do Serviço, preencher a O.S. detalhadamente, com as seguintes informações:
    - Serviços realizados;
    - Peças trocadas;
    - Apontamento dos tempos gastos para cada atividade executada durante a execução do Serviço.
  - Informar o Assistente Administrativo de Serviço sobre o término do Serviço e depositar no Escaninho Serviços Finalizados o Relatório de Execução de Serviço/O.S, Checklists .
  - Devolver as peças não aplicadas para o Departamento de peças.
  - Limpar as peças e entrega junto com a O.S. para os casos de Garantia e PMP.

#### Atividade Recomendadas

- Preencher o adesivo de controle de manutenção e previsão da próxima revisão.
- Colar adesivo com as recomendações de itens de verificação.

**Ferramentas:** Checklist de verificação, Relatório de Execução de Serviço/O.S., “7 passos de Diagnóstico” (TechnicalManual – Detecção e Resolução de Problemas), Adesivo Controle de Manutenção e Adesivo Itens de Verificação, Escaninho.

**Responsável:** Técnico e Assistente Administrativo de Serviço.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, O.S. preenchida.

**Indicador:** Produtividade, Eficiência e % de Certo da Primeira vez.



## EO – EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

## EO.6 Entrega e Fechamento

### Objetivo

Explicar o Serviço realizado ao Cliente.

### Atividades Mandatórias

- O Assistente Administrativo confere a O.S. e havendo algum ajuste devolve ao Técnico para correção.
- A O.S. estando conforme, atualizar o Sistema com as informações nela contida.
- Informar o Cliente sobre o término do Serviço.
- Explicar o Serviço realizado ao Cliente informando:
  - Serviços executados;
  - Peças trocadas;
  - Valor final do serviço.
- Tratar alguma dúvida ou objeção do Cliente quanto ao Serviço realizado e buscar a aprovação.
- Acordar com o Cliente a forma de devolução da Máquina.
- No momento da Retirada ou Entrega da Máquina, preencher o Checklist de Inspeção Visual
- Colher a assinatura do Cliente ou responsável na O.S. e Checklist de Inspeção visual e entregar uma via destes documentos.
- Fechar a O.S. e proceder para faturamento.

### Atividade Específica

- No caso de Concessionários que atenderem Usinas, seguir o fluxo de assinatura preconizado pela Usina.

**Ferramentas:** Sistema do Concessionário, O.S. e Checklist de Verificação Visual.

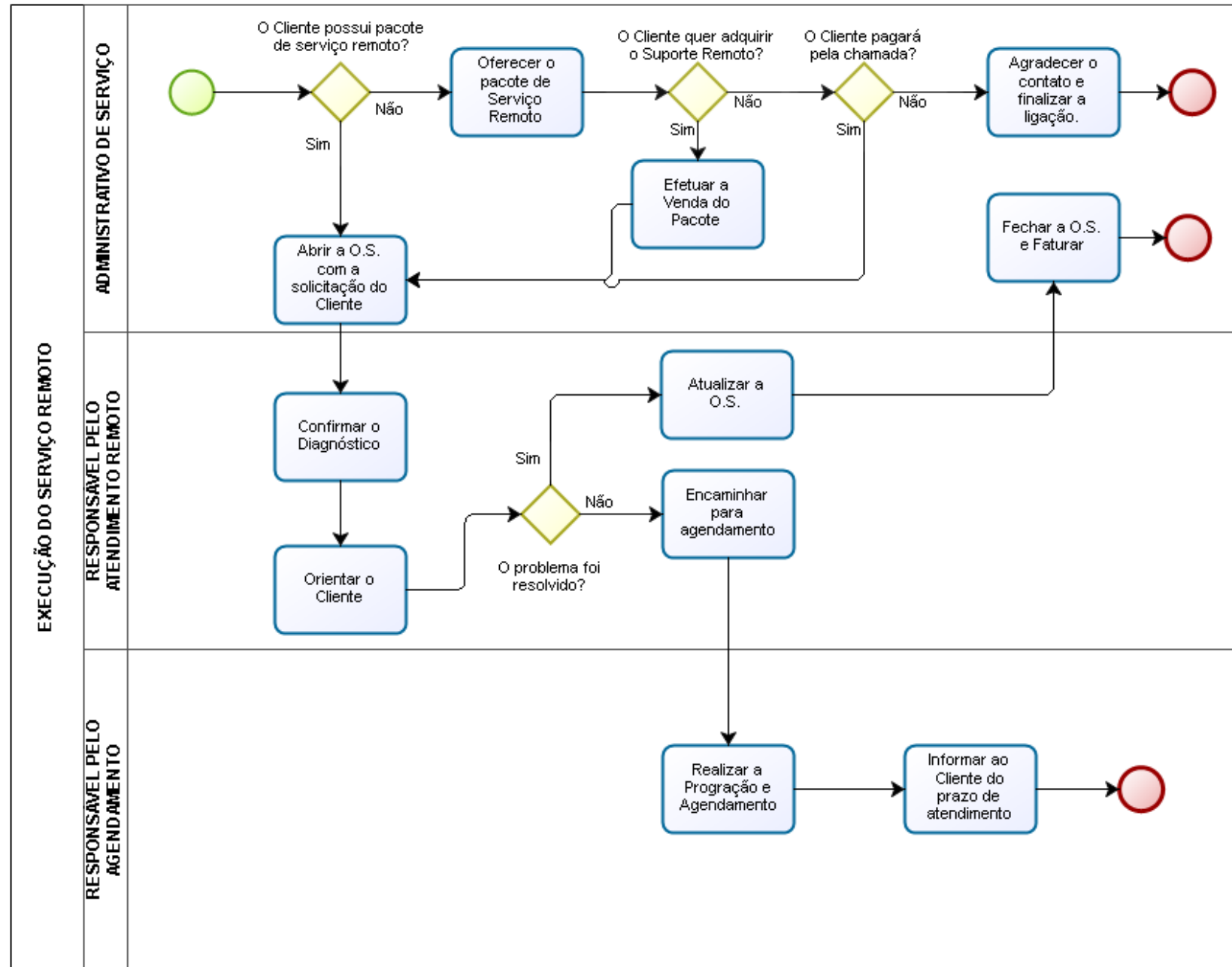
**Responsável:** Assistente Administrativo de Serviço.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*, O.S. preenchida.

**Indicador:** Venda de Serviços adicionais.

# EXECUÇÃO DO SERVIÇO REMOTO









## ER – Execução do Serviço Remoto

### ER.1. Abertura da O.S

#### Objetivo

Registrar a solicitação do Serviço Remoto no sistema do concessionário.

#### Atividades Mandatórias

- Ao receber uma ligação o responsável pelo atendimento se apresenta e cumprimenta o Cliente dizendo: nome, bom dia/tarde, e que irá iniciar o atendimento remoto.
- Após a identificação o responsável pelo atendimento solicita que o Cliente passe as seguintes informações:
  - Dados Pessoais de quem esta ligando e do dados do proprietário do equipamento.
  - Dados da Máquinas (horímetro e chassi).
  - Informações referentes ao motivo e necessidade de atendimento.
  - Problemas ou ocorrências da máquina.
- Verifica se o Cliente possui pacote de serviço remoto.
- Caso o Cliente não possua o pacote, oferecer o pacote de serviço remoto;
- Informar o Cliente que o atendimento remoto tem um custo e perguntar se ele está disposto a pagar pelo chamado;
- Caso o Cliente não concorde com a tarifa do chamado, agradecer o contato, encerrar a ligação e registrar o motivo da não compra pelo Cliente;
- O Cliente possuindo ou contratando o pacote remoto, ou concordando em pagar pelo chamado, com Abrir a O.S. no Sistema do Concessionário.
- Registra no sistema as informações transmitidas pelo Cliente.

**Ferramentas:** Telefone, Sistema do Concessionário, Service ADVISOR™ e DTAC.

**Responsável:** Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto

**Forma de Controle:** Verificação *In loco* e Cliente Mistério.

**Indicador:** Venda de Pacotes de Serviços Remotos e Vendas Perdidas.



## ER – Execução do Serviço Remoto

## ER.2. Confirmação do Diagnóstico

### Objetivo

Transmitir com assertividade ao Cliente a causa raiz do problema

### Atividades Mandatórias

- O Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto deve:
  - Realizar o Diagnóstico seguindo os “7 passos de diagnóstico”;
  - Utilizar Service ADVISOR™ e DTAC para auxiliar no Diagnóstico;
  - Checar as informações passadas pelo Cliente e confirmar o Diagnóstico.

**Ferramentas:** Telefone, Sistema do Concessionário, Service ADVISOR™ e DTAC.

**Responsável:** Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco* e Cliente Oculto

**Indicador:**



## ER – Execução do Serviço Remoto

### ER.3. Procedimento de Orientação

#### Objetivo

Orientar o Cliente na resolução do problema.

#### Atividades Mandatórias

- O Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto deve:
  - De acordo com o Diagnóstico levantado, usar as informações Service ADVISOR™ e DTAC para orientar na resolução do problema diagnosticado;
  - Transmitir ao Cliente essas informações, de forma pausada e sempre certificando-se que o mesmo esta compreendendo e executando as informações passadas.

**Ferramentas:** Telefone, Sistema do Concessionário, Service ADVISOR™ e DTAC.

**Responsável:** Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto

**Forma de Controle:** Verificação *In loco* e Cliente Oculto

**Indicador:**



## ER – Execução do Serviço Remoto

## ER.4. Fechamento

### Objetivo

Garantir a resolução do problema.

### Atividades Mandatórias

- O Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto deve:
  - Certificar de que o problema foi resolvido e todas as dúvidas e preocupações do Cliente foram eliminadas;
  - Caso o problema não tenha sido resolvido, encaminhar a ligação para o Responsável pelo Agendamento e solicitar a execução do serviço presencial;
  - Concluir o contato com o Cliente e registrar no Sistema o que foi trabalhado com o Cliente e informar aos envolvidos quando necessário;
  - Fazer o fechamento da O.S. e emitir o faturamento, quando necessário.

### Atividades Recomendadas

- Caso seja necessário a execução do serviço presencialmente, informar o Cliente que não será cobrado o valor da ligação ou descontado do pacote contratado.

**Ferramentas:** Telefone, Sistema do Concessionário, Service ADVISOR™ e DTAC.

**Responsável:** Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto.

**Forma de Controle:** Verificação *In loco*.

**Indicador:**



## ER – Execução do Serviço Remoto

## ER.5. Oportunidade de Prospecção

### Objetivo

Aproveitar o contato com o Cliente e saber se precisa de algum serviço adicional.

### Atividades Mandatórias

- O Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto deve:
  - Verificar no Sistema se o Cliente possui outras máquinas/equipamentos.
  - Aproveitar para perguntar ao Cliente sobre os outros equipamentos e sondar se existe alguma oportunidade de venda de serviço.
  - O Cliente manifeste que há outro equipamento que precise de manutenção, encaminhar para o Pré-diagnóstico e Pré-orçamento.
  - Caso haja alguma Campanha em vigência aproveitar para abordar o Cliente e realizar a Venda.
  - Agradecer o contato de despedir-se do Cliente.

**Ferramentas:** Telefone, Sistema do Concessionário, Service ADVISOR™ e DTAC.

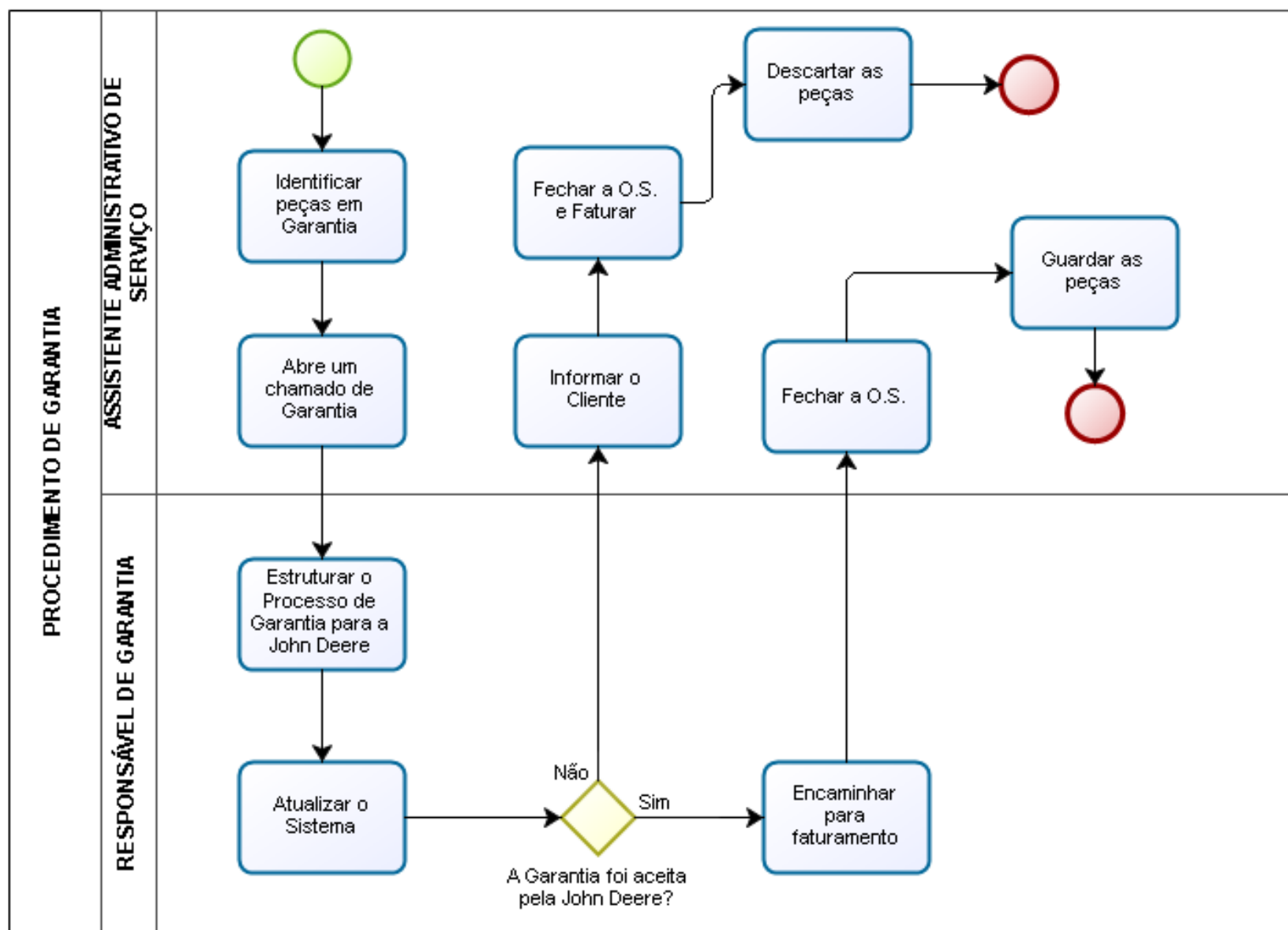
**Responsável:** Técnico Responsável pelo Atendimento Remoto

**Forma de Controle:** Cliente Oculto e Verificação *In loco*.

**Indicador:** Vendas adicionais de Serviços.

# **SUORTE ADMINISTRATIVO**







## SA – SUPORTE ADMINISTRATIVO

### SA.1 Procedimentos de Garantia

#### Objetivo

Eliminar as inconsistências e melhorar a produtividade e a Experiência do Cliente.

#### Atividades Mandatórias

- Responsável pela Administração do Processo de Garantia deve seguir o que esta preconizado no Manual de Administração de Garantia, evitando assim inconsistências e perda dos prazos estipulados pela John Deere.
- O Concessionário deve ter uma pessoa responsável pela centralização do Processo de Garantia na loja ou no grupo.
- O Gerente de Serviço ou Pós Venda deve capacitar ou Comunicar as pessoas envolvidas no Serviço de funcionamento do Procedimentos de Garantia e a importância de cada envolvido no processo. Por exemplo: Preenchimento do Relatório de Serviço ou O.S. de forma consistente e objetiva.
- O Assistente Administrativo de Serviço deve:
  - Identificar as peças em garantia, apontamento das horas trabalhadas e abrir um chamado de Garantia.
  - Embalar, identificar e acondicionar as peças utilizadas na sala de garantia, até a autorização de descarte pelo TCSM.
- O Responsável pela Administração da Garantia deve:
  - Organizar e compilar as informações do Processo e caso necessário solicita informações complementares.
  - Enviar o Processo através do Portal da John Deere e registrar no Sistema a data do envio e previsão de resposta.
  - Caso o processo seja aprovado, informar o Assistente Administrativo de Serviço para Fechamento da O.S. e encaminhar para Faturamento.
  - Caso o processo seja negado informar o Assistente Administrativo de Serviço o motivo da não aceitação.
- O Assistente Administrativo de Serviço deve entrar em contato com o Cliente para informar a não aprovação, proceder com o fechamento da O.S., faturamento e descarte adequado das peças que não entraram na garantia.

#### Atividade Recomendadas

- Ter o Processo de Garantia centralizado em uma das unidades do Concessionário.

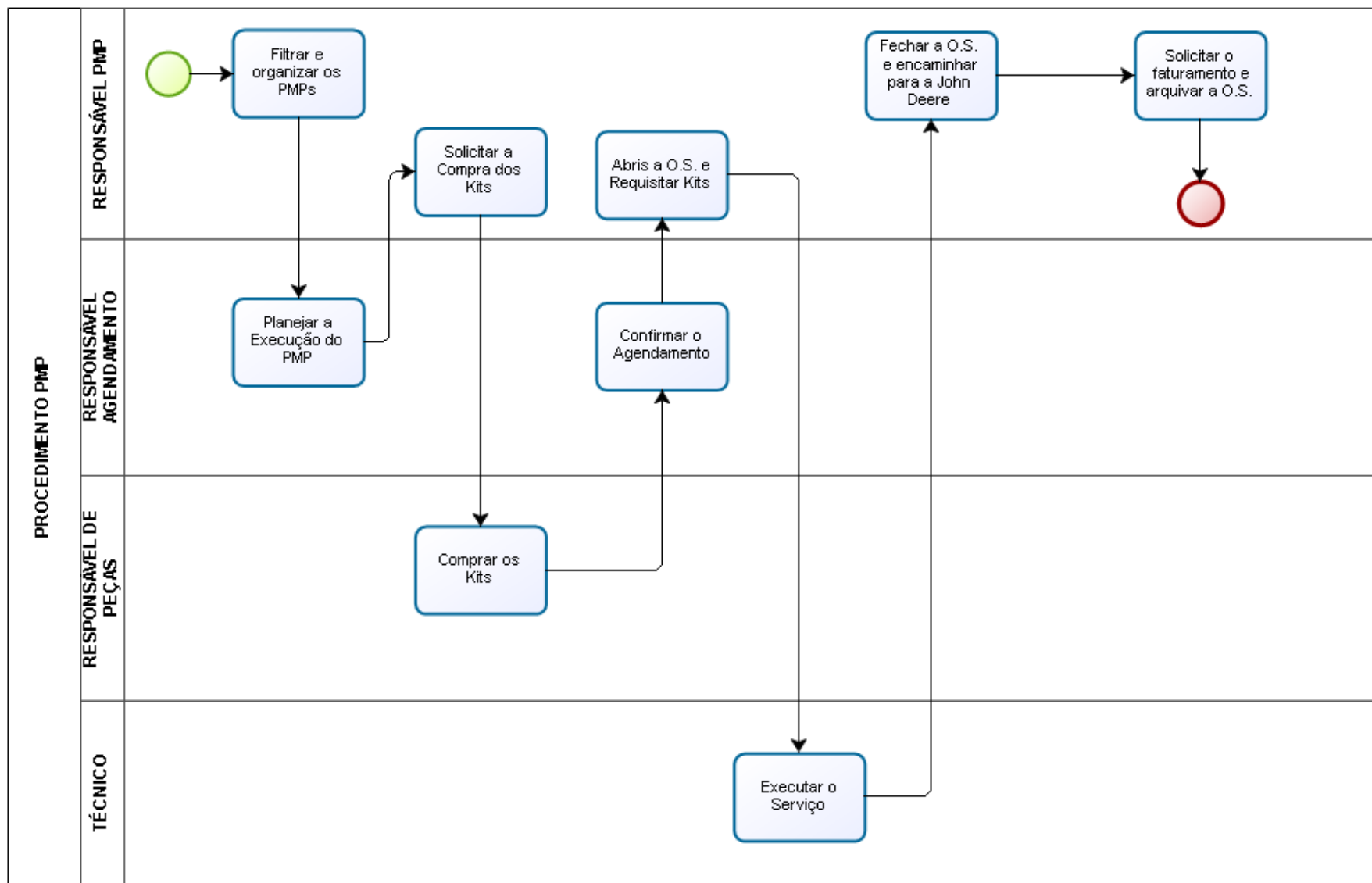
**Ferramentas:** Manual de Administração de Garantia, Planilha de Controle das Garantias, Sistema do Concessionário.

**Responsável:** Assistente Administrativo de Serviço, Responsável pela Administração do Processo de Garantia e Gerente de Serviços ou Pós -venda

**Forma de Controle:** Sistema ou Controle específico e verificação *in loco*.

**Indicador:** Garantia pendentes de recebimento e Taxa de Erro de Garantia.







## SA – SUPORTE ADMINISTRATIVO

## SA.2 Procedimentos de PMP

### Objetivo

Melhorar a produtividade, o resultado do departamento de Serviços e a Experiência do Cliente.

### Atividades Mandatórias

- O Responsável pela Administração do Processo de PMP deve seguir o que esta preconizado no Manual de Administração de Garantia, evitando assim inconsistências e perda dos prazos estipulados pela John Deere.
- O Responsável pela Administração de PMP deve extrair semanalmente do Portal da John Deere a relação das máquinas em PMP, organizar por chassi e encaminhar a lista para o Responsável pelo agendamento.
- O Responsável pelo Agendamento deve Planejar e Programar a Execução do Serviço, registrar no Sistema e informar o Responsável pela Administração do PMP.
- O Responsável pela Administração de PMP deve solicitar a compra dos Kits para o Responsável de Peças.
- O Responsável de Peças deve fazer o pedido à John Deere e chegando o Kit informar o Responsável pela Administração do Processo de PMP.
- O Responsável pela Administração de PMP deve abrir a O.S. e informar o Responsável pelo Agendamento.
- O Responsável pelo Agendamento deve confirmar o agendamento do serviço com o Cliente.
- O Técnico responsável pela execução do PMP deve proceder como no passo de Execução do Serviço no Campo e após a execução do serviço solicitar a assinatura do Cliente no Documento de Execução do PMP.
- O Responsável pela Administração de PMP deve receber o Relatório de Execução do Serviço/O.S. preenchida pelo Técnico e Documento de Execução de Serviço do PMP assinado pelo Cliente, fechar a O.S. e encaminhar o Processo para a John Deere.
- O Responsável pela Administração de PMP deve solicitar o faturamento e arquivar a O.S.

### Atividade Recomendadas

- Ter o Processo de PMP centralizado em uma das unidades do Concessionário.

**Ferramentas:** Manual de Administração de Garantia, Planilha de Controle das Garantias, Sistema do Concessionário.

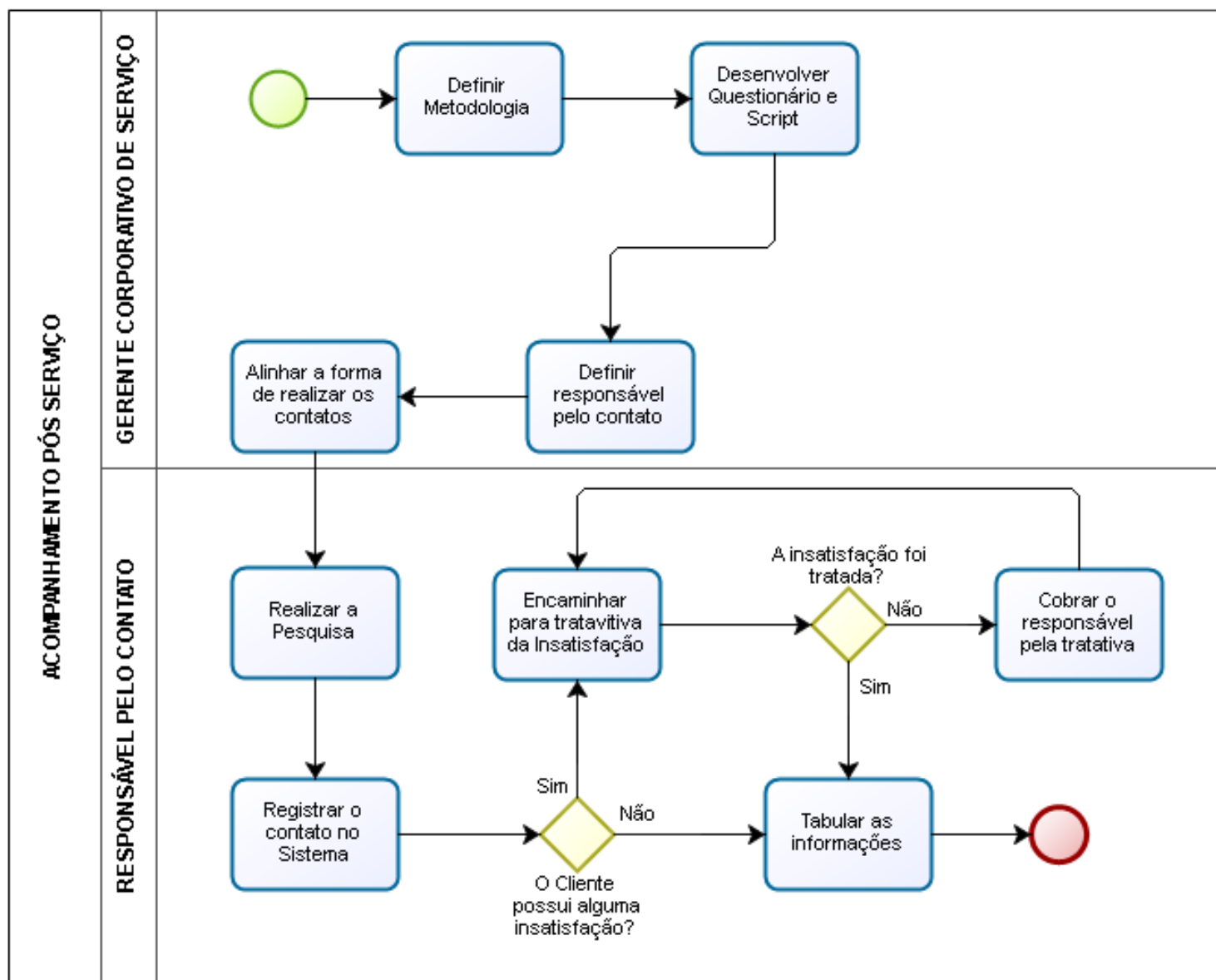
**Responsável:** Responsável pelo Agendamento, Responsável pela Administração do Processo de PMP, Responsável de Peças e Técnico.

**Forma de Controle:** Sistema ou Controle específico e verificação *in loco*.

**Indicador:** 90% dos PMPs em 2/3 do tempo até a data de expiração e 100% dos PMPs executados até a data de expiração.

# **ACOMPANHAMENTO PÓS-SERVIÇO**







## AP – ACOMPANHAMENTO PÓS-SERVIÇO

### AP.1 Estruturação da Pesquisa de Satisfação de Clientes

#### Objetivo

Pesquisar a satisfação dos Clientes para sanar possíveis insatisfações e identificar melhorias a serem implementadas nos procedimentos de serviços do Concessionário.

#### Atividades Mandatórias

- O Gerente de Serviço ou Pós-venda deve definir:
  - O objetivo e finalidades da Pesquisa (Ex.: Pesquisará somente a satisfação ou o passo-a-passo do Processo).
  - A amostragem a ser utilizada (todos os Clientes, 80% dos Clientes).
  - Meios utilizados para a pesquisa (telefone, SMS, e-mail, plataforma de pesquisa, outros).
  - A periodicidade (Ex.: Semanal, mensal, outros).
  - A pessoa responsável por realizar a pesquisa.
  - O roteiro de entrevista com as perguntas a ser utilizado pelo Responsável pelo Contato junto ao Cliente, que deve conter, no mínimo 4 questões:
    - Os serviços foram realizados conforme solicitado?
    - Do momento do agendamento até a entrega do Equipamento, aquilo que foi acordado foi cumprido?
    - O atendimento do Técnico atendeu as suas expectativas?
    - Que nota o (a) Sr.(a) atribui à sua experiência conosco no último serviço realizado?
  - A escala será utilizada? (Ex.: Nota de 1 a 5 ou 1 a 10);
  - A forma de consolidação e meios de divulgação da pesquisa dentro do Concessionário.
- O Gerente de Serviço ou Pós-venda deve capacitar a pessoa Responsável pelas entrevistas.
- No caso da Pesquisa de Satisfação de Clientes ser realizada por uma empresa terceirizada, o Gerente de Serviços ou Pós Venda deve transmitir as informações necessárias para aplicação das pesquisas.

#### Atividade Recomendadas

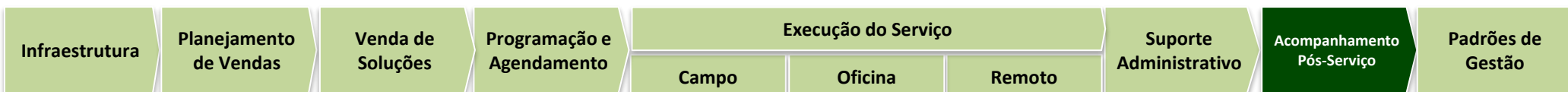
- O Responsável por realizar a pesquisa pode não ser do Departamento de Serviços.

**Ferramentas:** Roteiro de Entrevista, Sistema do Concessionário ou ferramenta de controle específico.

**Responsável:** Gerente de Serviços ou Pós-venda

**Forma de Controle:** Ata de reunião ou alinhamento e verificação *in loco*.

**Indicador:**



## AP – ACOMPANHAMENTO PÓS-SERVIÇO

### AP.2 Avaliação de Satisfação do Cliente

#### Objetivo

Contatar os Clientes que realizaram algum Serviço no Concessionário para saber qual a sua Satisfação com o Serviço realizado.

#### Atividades Mandatórias

- O Responsável pelo Contato ao Cliente deve:
  - Seguir o Roteiro desenvolvido pelo Gerente de Serviços ou Pós-Vendas.
  - Estabelecer o contato com o Cliente (via e-mail, telefone ou SMS) em no máximo 7 dias úteis do término do serviço, explicando na abordagem Inicial qual o objetivo do contato: “Avaliar a Satisfação do Cliente com a ultima experiência de Pós-venda no Concessionário.
  - Agradecer o tempo disponibilizado pelo (a) Cliente, seja pela resposta via telefone ou eletrônico (SMS ou e-mail).
  - Registrar as informações coletadas no Sistema do Concessionário ou Controle específico.
  - Reagendar o contato em até 2 dias úteis, caso não obtenha êxito na ligação.
  - Informar o Gerente de Serviços ou de Pós-venda, caso seja detectado algum tipo de insatisfação e registrar a verbalização do Cliente no Sistema ou Controle específico.

#### Atividade Recomendadas

- Antes do contato reler o Histórico do Cliente e consultar o Sistema para uma ligação personalizada.

**Ferramentas:** Roteiro da entrevista, Sistema do Concessionário ou ferramenta de controle específico e Lista de Clientes.

**Responsável:** Responsável pelo contato de Avaliação de Satisfação.

**Forma de Controle:** Sistema ou Controle específico e verificação *in loco*.

**Indicador:** Quantidade de contatos realizados e Índice de Satisfação dos Clientes.



## AP – ACOMPANHAMENTO PÓS-SERVIÇO

### AP.3 Tratamento das Insatisfações 1/2

#### Objetivo

Tratar prontamente a insatisfação do Cliente e melhorar continuamente procedimentos de serviços do Concessionário.

#### Atividades Mandatórias

- Quando uma insatisfação de Cliente é coletada (seja via telefone, e-mail ou SMS, 0800 ou pesquisa John Deere), o Colaborador Responsável pelo Contato deve documentar a insatisfação (Notificação via registro no sistema ou em controle específico) e repassar ao Gerente de Serviços ou Pós-venda.
- Com base na insatisfação, o Gerente de Serviço ou Pós -venda envolve os colaboradores responsáveis, verifica o histórico de atendimentos pertinentes à insatisfação.
- Quando a solução da insatisfação puder ser implementada de imediato, o Gerente de Serviço ou Pós -venda deve entrar em contato com o Cliente informando as ações a serem tomadas.
- Nos casos em que uma solução não puder ser oferecida de imediato, o Gerente de Serviço ou Pós -venda deve contatar o Cliente em no máximo 24 horas, e informar que a sua insatisfação está em análise, bem como a tratativa mais adequada para o caso e também o prazo estimado, quando possível.
- Quando a solução da insatisfação estiver fora do âmbito ou responsabilidade do Concessionário e houver necessidade do envolvimento direto da John Deere, o Gerente de Serviços ou Pós Venda encaminha o processo para a John Deere, junto com o histórico do caso.
- O Gerente de Serviços ou Pós-venda deve reportar periodicamente ao Cliente sobre o andamento do caso.
- Todo o histórico dos contatos, bem como as ações tomadas devem ser registradas na própria Reclamação de Cliente e arquivadas em pasta própria, controle específico ou sistema do Concessionário.
- Após a implementação da solução, o Concessionário deve contatar o Cliente no prazo de até 7 dias úteis para saber se as ações foram eficazes e a satisfação do Cliente foi resgatada.
- O Gerente de Serviços ou Pós-venda deve orientar todos os colaboradores para garantir que eles saibam como é o fluxo de reclamações.

**Ferramentas:** Sistema ou ferramenta de controle específico.

**Responsável:** Responsável pelo contato de Avaliação de Satisfação, Gerente de Serviços ou Pós-venda e responsável pela solução da Insatisfação.

**Forma de Controle:** Sistema ou Controle específico e verificação *in loco*.

**Indicador:** Tempo Médio de Resolução de Insatisfação.

**AP – ACOMPANHAMENTO PÓS-SERVIÇO****AP.3 Tratamento das Insatisfações 2/2****Objetivo**

Tratar prontamente a insatisfação do Cliente.

**Atividades Mandatórias**

- No Caso de insatisfações oriundas:
  - Da Pesquisa do Concessionário, o prazo de fechar a ocorrência é de 10 dias;
  - Do 0800 da John Deere o Concessionário tem o prazo de 5 dias para fechar a ocorrência no Portal;
  - Da Pesquisa de Experiência do Cliente da John Deere o Concessionário tem o prazo de 15 dias para fechar a ocorrência no Portal.

**Atividade Recomendadas**

- Durante a tratativa da insatisfação:
  - Deve-se escutar atentamente a reclamação do Cliente, repetindo o seu entendimento para que mal entendidos sejam sanados e para demonstrar a atenção às preocupações do Cliente.
  - Todos os colaboradores devem trabalhar para garantir que a reclamação do Cliente seja resolvida o mais rápido possível.

**Ferramentas:** Sistema ou ferramenta de controle específico.**Responsável:** Responsável pelo contato de Avaliação de Satisfação, Gerente de Serviços ou Pós-venda e responsável pela solução da Insatisfação.**Forma de Controle:** Sistema ou Controle específico e verificação *in loco*.**Indicador:** Tempo Médio de Resolução de Insatisfação.



# GESTÃO



## P.G. – PADRÕES DE GESTÃO

## P.G. 1 Checklist 5S

### Objetivo

Melhorar o ambiente de trabalho, prevenir acidentes, eliminar desperdícios e melhorar a qualidade dos Serviços executados.

### Atividades Mandatórias

- O Gerente de Serviços deve aplicar quinzenalmente o Checklist 5S afim de assegurar a qualidade dos serviços prestados, observando:
  - A correta aplicação dos Padrões de Atendimento.
  - A correta organização dos serviços:
    - Colaboradores presentes, uniformizados e identificados,
    - Instalações limpas e arrumadas,
    - Identificação visual externa e interna da oficina, etc.
- Estabelecer planos de ações quando necessário, conforme Padrão P.G.7.

### Atividade Recomendadas

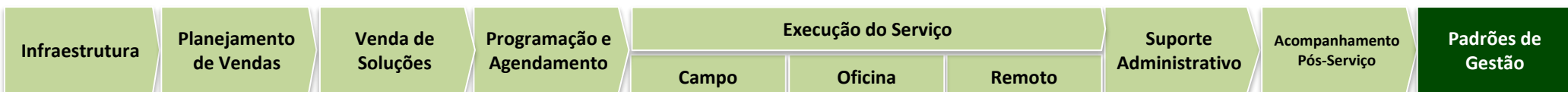
- O Gerente de Vendas nomeia responsáveis, semanalmente, para aplicar o Checklist 5S.

**Ferramentas:** Checklist 5S e Plano de Ação.

**Responsável:** Gerente de Serviços ou Pós-vendas.

**Forma de Controle:** Check-list 5S e Planos de Ações preenchidos e verificação *in loco*.

**Indicador:** % de Conformidade.



## P.G. – PADRÕES DE GESTÃO

## P.G. 2 Dimensionar Equipe

### Objetivo

Dimensionar o número de Técnicos para a Execução do Serviços.

### Atividades Mandatórias

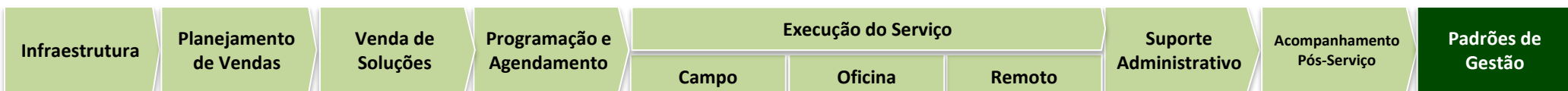
- Dimensionar a Equipe utilizando como base o Parque de Máquinas atual da área de atuação do Concessionário mais a projeção de Vendas das máquinas para o ano corrente ou;
- Dimensionar a Equipe utilizando a Planilha de dimensionamento com os seguintes critérios:
  - Horas atuais médias por O.S.
  - Número médio de O.S. por dia
  - Eficiência (%)
  - Produtividade (%)
  - Número de horas do Técnico disponíveis por dia.

**Ferramentas:** Planilha de dimensionamento de Equipe.

**Responsável:** Gerente de Serviços ou Pós-vendas..

**Forma de Controle:** Planilha com o Cálculo do Dimensionamento da Equipe e Verificação *in loco*.

**Indicador:**



## P.G. – PADRÕES DE GESTÃO

## P.G.3 Matriz de Controle da Capacitação da Equipe

### Objetivo

Garantir que os Técnicos estejam preparados e capacitados para executar o serviço de forma eficiente e produtiva.

### Atividades Mandatórias

- Para estruturar o cronograma e a Matriz de controle da capacitação da Equipe, o Gerente de Serviços ou Pós-venda deverá:
  - Levantar as necessidades conforme atribuições dos cargos, demanda do mercado, planejamento futuro e desvios entre os resultados esperados e obtidos.
  - Estabelecer quais os treinamentos mais adequados a cada membro do departamento de serviço, considerando as sazonalidades de cada região..
  - Garantir a implementação dos treinamentos, através da disponibilização dos recursos necessários, estimulando a participação e liberação dos profissionais.
  - Acompanhar o treinamento se for o caso, e pós-treinamento com:
    - Opinião positiva sobre o evento e a importância do tema.
    - Motivando aplicação na prática.
    - Parabenizando os progressos coletivos e individuais.
- Anotar no Sistema ou Controle Específico a evolução dos indicadores individuais e do departamento para constatar se os objetivos previstos foram alcançados.
- No caso da existência do Departamento de RH o cronograma e a matriz de controle de capacitação devem ser realizadas junto com o Gerente de Serviços ou Pós-venda, sendo o Departamento de RH responsável por inscrever os participantes nos treinamentos preconizados, bem como providenciar os recursos necessários para a execução do treinamento.
- O Gerente de Serviços deve analisar mensalmente o % dos Técnicos Treinados.
- Se necessário estabelecer o Plano de Ação corretivo conforme Padrão P.G. 7.

### Atividades Recomendadas

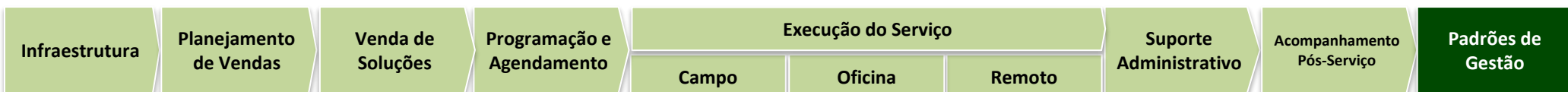
- Ter o DTC (Dealer training coordinator) vinculado ao Departamento de RH.

**Ferramentas:** JDU, Talent, Educate, Planilha LMT e Planilha de Planejamento de Capacitação.

**Responsável:** Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-venda ou Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Verificação *in loco*.

**Indicador:** % de Técnicos treinados e 85% dos Técnicos devem estar treinados nos cursos Core da John Deere.



## P.G. – PADRÕES DE GESTÃO

## P.G. 4. Monitoramento e Análise de Vendas e Execução de Serviços

### Objetivo

Planejar e acompanhar a evolução dos resultados através dos Indicadores de Serviços.

INDICADORES DO DEPARTAMENTO DE SERVIÇO				
	Vendas	Operação	Financeiro	Qualidade
Semanal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prospecção</li> <li>- Faturamento:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviços Spot</li> <li>- Serviços Programados</li> <li>- Campanhas</li> <li>- Serviços adicionais</li> </ul> </li> <li>- Horas disponíveis dos Técnicos para venda de serviços*</li> <li>- Garantia Pendentes de Recebimento.*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produtividade</li> <li>- Eficiência</li> <li>- Desempenho</li> <li>- Taxa de Agendamento</li> <li>- Horas com Receita x Horas sem Receita</li> <li>- Tempo Médio de Fechamento das O.S.*</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pesquisa de Satisfação do Concessionário</li> <li>- Tratamento das Reclamações</li> <li>- % de conformidade Check-list 5S</li> </ul>
Mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vendas Serviços Clientes sobre Vendas Totais</li> <li>- Prospecção</li> <li>- Horas disponíveis dos Técnicos para venda de serviços</li> <li>- Faturamento mensal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serviços Spot</li> <li>- Serviços Programados</li> <li>- Campanhas</li> <li>- Serviços adicionais</li> </ul> </li> <li>- Garantia Pendentes de Recebimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produtividade</li> <li>- Eficiência</li> <li>- Desempenho</li> <li>- Horas com Receita x Horas sem Receita</li> <li>- Taxa de Agendamento</li> <li>- % Serviço Realizado no Campo, Oficina e Remoto</li> <li>- Tempo Médio de Fechamento das O.S.</li> <li>- % Retrabalho</li> <li>- Execução PMP</li> <li>- Taxa de Erro de Garantia*</li> <li>- Nº DTACs sobre Nº de O.S.*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fator de Absorção</li> <li>- Ponto de Equilíbrio</li> <li>- Margem Bruta e Líquida</li> <li>- Margem de Contribuição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- % de conformidade Check-list 5S</li> <li>- Índice Experiência do Cliente John Deere</li> <li>- Pesquisa Satisfação do Concessionário</li> <li>- Tratamento das Reclamações</li> </ul>
Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantidade de novo Clientes</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxa de Fidelidade</li> </ul>

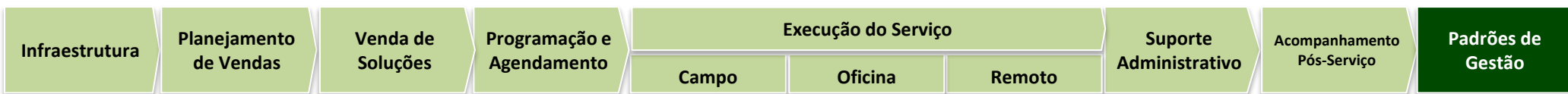
\* Recomendados

**Ferramentas:** Sistema do Concessionário ou Planilha Específica com os Indicadores e Planilha de Plano de Ação.

**Responsável:** Gerente Corporativo de Serviços e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Relatórios do Sistema ou Controle específico e verificação *in loco*.

**Indicador:** Indicadores DoT, Horas Acima da TMO, Serviços oficina x campo, % Retrabalho, utilização de mão-de-obra futura, nº DTACs/nº O.S., Produtividade, Eficiência e Desempenho.



## P.G. – PADRÕES DE GESTÃO

## P.G. 5. Monitorar Pesquisa de Satisfação.

### Objetivo

Realizar a gestão das insatisfações e implementar ações corretivas e preventivas.

### Atividades Mandatórias

- O Gerente de Serviços deve consolidar e categorizar as ocorrências de insatisfação no mês, bem como as ações tomadas e resultados.
- O Gerente de Serviços deve analisar as insatisfações e elaborar um plano de ação até o dia 10 do mês subsequente para inibir a recorrência.
- Os Planos de Ação devem ser arquivados em uma pasta específica para consulta ou acompanhamento.

### Atividade Recomendadas

- Treinar todos os funcionários a cada trimestre no atendimento das insatisfações e/ou reclamações dos Clientes, revendo o processo, bem como o exemplos dos registros das reclamações em relação ao trimestre passado, para ajudá-los a evitar a reincidência. Sempre que possível deve omitir o nome dos Clientes que reclamaram e atuar na causa raiz.
- Resolver o problemas relatados o mais rápido possível.

**Ferramentas:** Pesquisa de Satisfação dos Clientes, Planilha de Plano de Ação.

**Responsável:** Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-venda e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Relatório de Vendas perdidas e verificação *in loco*.

**Indicador:** Índice de satisfação dos Clientes, Tempo médio de resolução de Reclamação.



## P.G. – PADRÕES DE GESTÃO

## P.G. 6. Reunião com a Equipe

### Objetivo

Comunicar à Equipe, através de reunião, os resultados, metas e objetivos de Vendas e execução de serviços e plano de ação quando necessário.

#### Atividades Mandatórias

- Mensalmente o Gerente de Serviço deve reunir-se com os Responsáveis pela Venda de Pacotes e Serviços para tratar os seguintes pontos:
  - Mostrar os principais indicadores de desempenho da Equipe do mês anterior, com base nos relatórios gerenciais do Sistema do Concessionário, Service Delivery, e resultado do Acompanhamento Pós-Serviço;
  - Informar as metas do mês, as ações de marketing programadas, as novidades da Marca e pedir informações da Concorrência.
  - Ressaltar e comemorar as evoluções e bons resultados;
  - Identificar as oportunidades de melhoria;
  - Elaborar Planos de Ações corretivas para objetivos não atingidos e acompanhar a performances da Equipe, conforme Padrão P.G. 7;
  - Realizar entrevistas individuais com seus colaboradores para promover o seu desenvolvimento.
- Mensalmente o Gerente de Serviços deve reunir-se com os Colaboradores do departamento para tratar os seguintes pontos:
  - Mostrar os principais indicadores de desempenho do Departamento, com base nos relatórios gerenciais;
  - Informar as metas do mês;
  - Ressaltar e comemorar as evoluções e bons resultados;
  - Elaborar Planos de Ações corretivas para objetivos não atingidos e acompanhar a performances dos Colaboradores do Departamento de Serviço, conforme Padrão P.G. 7;
  - Realizar entrevistas individuais com seus colaboradores para promover o seu desenvolvimento.
- A reunião deverá ser formalizada através de ata com assinatura dos participantes.

#### Atividade Recomendadas

- Aproveitar a reunião para ouvir a equipe sobre: informações sobre o mercado, pontos sobre segurança, ambiente, condições de trabalho, dicas para vender mais e melhoria no atendimento ao Cliente, etc;

**Ferramentas:** Sistema do Concessionário, JD Quote, Service Delivery.

**Responsável:** Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-venda e Gerente de Serviços.

**Forma de Controle:** Ata de reunião e verificação *in loco*.

**Indicador:**



## P.G. – PADRÕES DE GESTÃO

### P.G. 7 Elaborar Plano de Ações corretivas, preventivos e de melhoria continua e comunicar a Equipe.

#### Objetivo

Definir as ações preventivas, corretivas e de melhoria contínua a serem tomadas após coleta e análise de dados.

#### Atividades Mandatórias

- O Gerente de Serviços ou Pós-vendas, deve considerar na elaboração do Plano de Ação, os seguintes pontos:
  - A causa Raiz do Problema.
  - Descrição da Ação Corretiva, Preventiva ou de Melhoria Contínua.
  - Ter um Responsável pela ação.
  - Possuir Indicador.
  - Ter data definida de início da implementação e prazo para estar implementado.
  - Ser realista (viável de ser implementado).
- Utilizar a Planilha de Plano de Ação.
- Cobrar mensalmente os responsáveis pela Ação, o andamento e o cumprimento da atividade.
- Comunicar através de reunião com a Equipe as ações para melhoria das correções, prevenções ou melhoria continua.

**Ferramentas:** Planilha de Plano de Ação.

**Responsável:** Gerente Corporativo de Serviços ou Pós-venda, Gerente de Serviços e demais envolvidos.

**Forma de Controle:** Planilha de Plano de Ação preenchida e verificação *in loco*.

**Indicador:**



