



PROCEDIMENTOS RELACIONAMENTO COM CLIENTE

DATA DE APROVAÇÃO	APROVADO POR	DATA DE VIGÊNCIA	LOCAL DE ARMAZENAMENTO
23/03/12	Adriane Höhl (R. D.)	23/05/14	FÍSICO: Sala Comercial ELETRÔNICO: BACKUP

1. Objetivo

Estabelecer os procedimentos de atualização dos dados no sistema, de forma a atender os requisitos aplicáveis apontados nos **itens 3.1 ao 3.1.6** da norma **Avaliação de Excelência (2012- 2013) Brasil**.

2. Conceituação dos Clientes Atuais e Clientes Potenciais:

CLIENTE ATUAL. Todo aquele que possui máquinas e equipamentos JOHN DEERE e faz compra frequente de peças e serviços na concessão.

CLIENTE POTENCIAL. Será considerado cliente potencial todo aquele que possuir terras ou propriedade rural com possibilidade de mecanização, ou pessoa física e jurídica que se dispõe a prestar serviços

3. Aplicação dos produtos de acordo com segmentação dos clientes:

Os clientes são segmentados em 4 categorias **sucroalcooleiro, grãos, pecuária e prestadores de serviços.**

Sucroalcooleiro: Agricultura de precisão (A M S), Correção de Solo, Plantio, Colheita e Transporte.

Grãos e Hortifrúti: Agricultura de precisão (A M S), Correção de Solo, Plantio, Pulverização e Colheita.

Pecuária: Tratores, equipamentos para feno e forragem e linha de colheita onde se pratica a integração.

Prestadores de Serviço: Se aplica para todas as linhas descritas acima.



PROCEDIMENTOS RELACIONAMENTO COM CLIENTE

4. Atividades do Processo de Visitas aos Clientes

4.1 – **CEN** monta agenda de visitas da semana

4.2 - **CEN** reúne com **GV** pessoalmente ou por telefone para validação da agenda de visita montada;

4.3 - **CEN** executa agenda de visitas seguindo cronograma montado;

4.4 - **CEN** visita o cliente e preenche relatório de visitas;

4.5 - **CEN** e **GV** se reúnem para apresentação dos negócios prospectados;

4.6 - **CEN** encaminha o relatório para assistente administrativa ou auxiliar de cadastro para alimentação ou atualização dos dados captados na visita no sistema SEMEADOR.

4.7 – Em caso de negócio realizado, após entrega técnica do produto notificar o departamento de Marketing para entrevista da pesquisa de satisfação.

5. Definições

CEN. Consultor Estratégico de Negócios

GV. Gerente de Vendas

SEMEADOR. Sistema de Informação operacionalizado.

EXTRANET JOHN DEERE. Sistema de Informação que a John Deere disponibiliza para troca e envio de arquivos.

6. Atividades do Processo de Atualização de Cadastro

As atividades de Processo de atualização de cadastro visam coletar e analisar informações de campo de clientes potenciais, alimentar o sistema de cadastro e possibilitar o envio de dados para os bancos financiadores.

5.1. Coleta de dados

CEN visita cliente e coleta dada necessária para preenchimento de cadastro.

5.2. Análise de dados

CEN repassa dados coletados do cliente para Assistente Administrativa que revisa e valida se dados estão completos e corretos.



PROCEDIMENTOS RELACIONAMENTO COM CLIENTE

5.3. Sistema de cadastro

Assistente Administrativa do Departamento de Cadastro alimenta sistema **SEMEADOR** com dados do cliente.