



103.23 | PROGRAMAÇÃO CLIENTE MISTÉRIO AGOSTO A OUTUBRO 2023

Prezados concessionários,

Comunicamos que o novo ciclo trimestral do Cliente Mistério de Vendas e Pós Venda já está em curso com programação para finalizar no final de outubro.

Para este trimestre as novidades são as **Visitas Presenciais de Vendas**, programadas para serem realizadas **a partir de setembro/23** nas BIRs elegíveis com resultados abaixo do objetivo do NPS Index VN (90%) de Abril a Junho de 2023.

CLIENTE MISTÉRIO VENDAS		
LEADS INTERNET	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS	VISITAS PRESENCIAIS
Simulação de interesse nos veículos Renault através dos canais disponibilizados na página da concessionária na internet.	Simulação de interesse nos veículos Renault através do contato telefônico dos números disponibilizados pela concessionária.	Visita à concessionária com intenção de compra de um veículo 0km.
1 Lead por BIR mensalmente	1 ligação por BIR mensalmente	1 visita por BIR mensalmente
100% da Rede com Show Room de Vendas	100% da Rede com Show Room de Vendas	BIRs com Show Room de Vendas e resultado abaixo do objetivo do NPS Index VN (90%) de Abr a Jun/23

CLIENTE MISTÉRIO PÓS VENDA		
LEADS INTERNET	LIGAÇÕES TELEFÔNICAS	VISITAS PRESENCIAIS
Simulação de agendamento de serviço através dos canais disponibilizados na página da concessionária na internet.	Simulação de agendamento de serviço através do contato telefônico dos números disponibilizados pela concessionária.	Visita à concessionária para realização de serviços.
1 Lead por BIR mensalmente	1 ligação por BIR mensalmente	1 visita por BIR mensalmente
100% da Rede com estrutura Pós Venda (exceto Renault Minuto)	100% da Rede com estrutura Pós Venda (exceto Renault Minuto)	BIRs com estrutura Pós Venda e resultado abaixo do objetivo do NPS Index PV (82%) de Abr a Jun/23

Os resultados serão compartilhados através dos seguintes canais:

- Portal Renault Cliente Mistério: <https://brasil.ishopforipsos.com/auth/index.asp#login> (Usuário/senha enviada por email);
- Por e-mail para Titulares, Diretores, Gestores de Vendas e Pós Venda e Responsáveis Qualidade;
- Via Dashboard dos resultados de Qualidade QMR (enviado diariamente por e-mail).

Atenciosamente,

Gustavo Ogawa
Direção Vendas e Rede
(Assinado Eletronicamente)

Arnaud Mourebrun
Direção Pós-vendas
(Assinado Eletronicamente)

Attila Fleury
Qualidade e Métodos Rede
(Assinado Eletronicamente)