iecisa
A Gfi Group Company

PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS CONCESIONARIOS DE AUTOMÓVILES

Hacia un **nuevo escenario de venta on-line** donde el usuario pueda controlar la experiencia digital.
Ponte en manos de especialistas digitales y solo tendrás que preocuparte por tu negocio.

Experiencia del Cliente
El Comprador del Coche de HOY

Las cuatro preguntas del usuario

1. ¿Qué coche es el adecuado para mí?
2. ¿Puedo permitírmelo?
3. ¿Dónde debo comprármelo?
4. ¿Es realmente un buen precio?

No quiero pisar el concesionario

- Procesos On-Line
- Información
- Primer Contacto
- Detección de necesidades
- Experiencia del Producto
- Negociación y Cierre
- Entrega
- Fidelización

Quiero visitar lo mínimo el concesionario

- Procesos On-Line
  En concesionario
- Información
- Primer Contacto
- Detección de necesidades
- **Experiencia del Producto**
- Negociación y Cierre
- **Entrega**
- Fidelización

Medidas de seguridad en el concesionario

- **En caso de síntomas**, retrase su cita
- Utilice el **gel hidroalhoico** a la entrada del concesionario
- Mantén la **distancia mínima de seguridad** (2 metros)
- **Todos los empleados llevan mascarillas** y otros dispositivos de seguridad necesarios
- Los **datáfonos se desinfectan** después de cada uso
- **Desinfectamos dos veces al día** las instalaciones
- **Desinfectamos el vehículo** antes y después de cada prueba y entrrada a taller

> **Nosotros tenemos que estar en la parte física y en la parte digital. Donde el cliente quiera estar, allí tenemos que estar nosotros (...) si el cliente mañana elige 80% digital, en ese 80% digital lo primero que se tiene que encontrar es un concesionario**

Gerardo Pérez, Presidente de Faconauto

Esta entrevista se produce el día 28 de Febrero de 2020, antes de la expansión del coronavirus Covid-19 en España por PRISMA

Experiencia digital del cliente
Customer journey

STARTING POINT
Interactuación no personalizada con nuestros clientes

El canal digital se activa ofreciendo información personalizada al cliente

Lead Nurturing

El cliente conoce nuestro catálogo

Comunicación con el cliente unificada y predictiva

El cliente puede reservar una cita online o física

El cliente decide comprar

Influencia sobre el cliente

Retroalimentanción sobre el cliente

Compra online

Pago
Facturación

El cliente viraliza su experiencia

Gestión proactiva del cliente desde que es un lead ofreciéndole SU customer journey personalizado

TARGET

Propuesta de Valor Tecnológica para Concesionarios

IMMEDIATEZ | **CONFIANZA** | **SEGURIDAD**

Conseguir una respuesta ágil del concesionario que supla la ofrecida tradicionalmente en el canal físico, orientando al consumidor hacia el contacto digital con el vendedor para decidir la compra o bien directamente a un canal digital para la reserva y compra online de productos y servicios

Solicita una reunión virtual para más información:

anaisabel.encinas@iecisa.com

iecisa
A Gfi Group Company