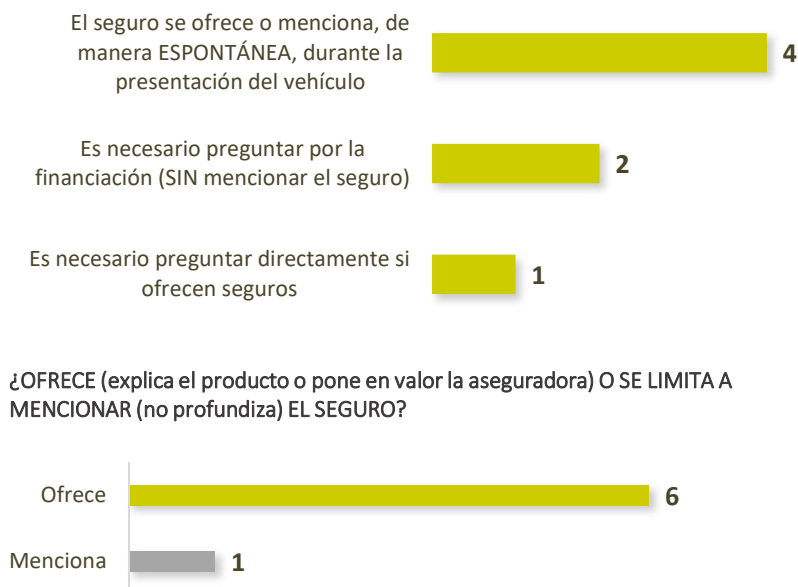


01

PROACTIVIDAD DEL VENDEDOR

CONCESIONARIOS SEAT - AGRUPADO NACIONAL

PROACTIVIDAD DEL VENDEDOR



ROL

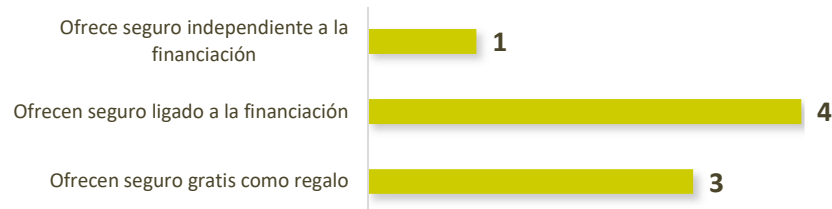
Persona interesada en la compra de un vehículo. Después de la explicación inicial, el shopper espera oferta de seguro proactiva del vendedor. Actualmente el shopper está asegurado en Línea Directa y no pregunta de entrada por un seguro.



- Se han realizado 7 visitas a concesionarios SEAT. En 4 visitas, el vendedor se ha mostrado proactivo y ha introducido en la conversación el tema del seguro de manera ESPONTÁNEA. En 2 visitas ha sido necesario que el cliente saque el tema de la financiación (sin mencionar explícitamente el seguro). Finalmente, en la visita restante, el cliente ha tenido que preguntar directamente, sin rodeos, si en el concesionario venden seguros.
- En la mayoría de las visitas (6), consideramos que el vendedor ha “ofrecido” el seguro: ha destacado coberturas del producto y/o fortalezas de la aseguradora. En la visita restante, el asesor se limita a “mencionar” el seguro: comunica la existencia del seguro y el nombre de la aseguradora, pero no profundiza.

02 TIPO DE OFERTA Y ASEGURADORA OFRECIDA CONCESIONARIOS DACIA - AGRUPADO NACIONAL

02 TIPO DE OFERTA OFRECIDA



03 ¿INDICA CON QUÉ COMPAÑÍA HACEN EL SEGURO SIN NECESIDAD DE QUE EL SHOPPER LO PREGUNTE?



04 COMPAÑÍA QUE NOS OFRECE EN PRIMERA INSTANCIA



- En 3 visitas ofrecen el seguro como regalo, en otras 4 visitas es de pago y va ligado a la financiación del vehículo. Sólo en 1 ocasión se plantea como un seguro de pago independiente a la financiación.
- El vendedor suele comunicar el nombre de la aseguradora sin necesidad de que el cliente lo pregunte (7 visitas) y esta compañía suele ser CLIENTE (7 visitas).

05 MODALIDAD DE SEGURO QUE NOS OFRECEN/RECOMIENDAN



El seguro más recomendado es TRCF 300€ (5 visitas).

06 SI NO NOS HA OFRECIDO CLIENTE EN PRIMERA INSTANCIA Y LE PREGUNTAMOS POR ELLA, ¿LA OFRECE?



MOTIVOS POR LOS QUE NO NOS HA OFRECIDO CLIENTE EN PRIMERA INSTANCIA

La ofrece indistintamente a MUTUA MADRILEÑA, no tiene ninguna preferencia por ninguna de las dos.