CURSO GRÁTIS · GUIA EM PDF

Assistência organizada dá mais lucro

6 aulas curtas para o dono de assistência técnica de celular e informática que quer menos reclamação e mais aparelho entregue.

1. Onde a assistência perde dinheiro sem ver
2. O checklist que acaba com o "já estava assim"
3. Senha do cliente com responsabilidade
4. Laudo e orçamento que o cliente aprova
5. Estoque de peças sem surpresa
6. Entregar, cobrar e fazer o cliente voltar

Omnia Assistência · assistencia.omniacenter.com.br

AULA 1

Onde a assistência perde dinheiro sem ver

Aparelho esquecido, orçamento perdido, peça sumida

A maioria das assistências pequenas não perde dinheiro por falta de cliente. Perde no aparelho que fica meses na gaveta, no orçamento que ninguém cobrou a resposta e na peça que foi usada e nunca foi reposta.

Antes de pensar em anúncio, olhe para dentro: cada aparelho parado é dinheiro travado na sua bancada.

- [ ] Aparelho pronto que o cliente não veio buscar
- [ ] Orçamento mandado e esquecido
- [ ] Peça usada e não reposta
- [ ] Serviço refeito sem cobrar por falta de registro

Tarefa de hoje
Conte quantos aparelhos estão na sua bancada agora e há quantos dias cada um está parado.

AULA 2

O checklist que acaba com o "já estava assim"

IMEI, como chegou, acessórios e fotos

A reclamação mais cara da assistência é a do cliente que diz que o risco, a câmera ou o botão quebrou com você. Sem registro, você paga.

Um checklist de 1 minuto na entrada resolve: anote como o aparelho chegou, o que ficou junto e tire fotos de frente, verso e tela ligada.

- [ ] IMEI (disque *#06#) ou número de série
- [ ] Carga da bateria e se liga
- [ ] Defeitos que já tinha: tela, tampa, botões, câmera
- [ ] Acessórios que ficaram: capinha, chip, cartão, carregador
- [ ] Fotos de entrada

Tarefa de hoje
Faça o checklist completo nos próximos 5 aparelhos que entrarem, com fotos.

AULA 3

Senha do cliente com responsabilidade

Pedir, guardar e não expor

Para testar o aparelho você muitas vezes precisa da senha. Anotar em papel colado no celular é arriscado para o cliente e para você.

Peça a senha só quando precisar, guarde junto do cadastro do aparelho e nunca coloque no orçamento, no recibo ou na etiqueta.

- [ ] Pergunte se o cliente quer passar a senha
- [ ] Aceite senha ou desenho
- [ ] Guarde no cadastro, não em papel
- [ ] Avise que o teste precisa dela
- [ ] Nunca mostre a senha em documento

Tarefa de hoje
Troque as etiquetas com senha escrita por um registro guardado só para você.

AULA 4

Laudo e orçamento que o cliente aprova

Explique o problema antes do preço

Cliente que recebe só "R$ 350" acha caro. Cliente que lê "tela e touch danificados pela queda; placa e bateria ok" entende o que está pagando.

Mande o laudo e o orçamento numa imagem com a sua marca, peças e mão de obra separadas, garantia e validade. Parece empresa e fecha mais.

- [ ] Laudo curto: o que encontrou ao abrir
- [ ] Peças e mão de obra em linhas separadas
- [ ] Total em destaque
- [ ] Garantia e validade do orçamento
- [ ] Pix como forma de pagamento

Tarefa de hoje

Refaça o seu último orçamento com laudo e mande para um cliente que ficou de pensar.

AULA 5

Estoque de peças sem surpresa

Mínimo, reposição e preço certo

Descobrir que acabou a tela mais vendida no meio do serviço atrasa a entrega e faz você comprar mais caro na pressa.

Defina um mínimo para as peças que mais saem e dê baixa sempre que usar. O preço de venda precisa cobrir o custo, a perda e o seu tempo.

- [ ] Liste as 10 peças que mais saem
- [ ] Anote custo e preço de venda de cada uma
- [ ] Defina a quantidade mínima
- [ ] Dê baixa quando usar no serviço
- [ ] Reponha ao chegar no mínimo

Tarefa de hoje

Monte a lista das 10 peças que mais saem com custo, preço e mínimo.

AULA 6

Entregar, cobrar e fazer o cliente voltar

Aviso de pronto, Pix e garantia

Aparelho pronto e parado é dinheiro que não entrou. Avise o cliente no mesmo dia, com o valor e o Pix, e marque um prazo para retirar.

Na entrega, peça a assinatura, mande o recibo com a garantia e ofereça película ou capinha. Quem sai bem atendido volta e indica.

- [ ] Aviso de pronto no WhatsApp com o valor
- [ ] Pix com o valor certo na hora
- [ ] Recibo com garantia em dias
- [ ] Assinatura na retirada
- [ ] Oferta de película ou capinha

Tarefa de hoje

Avise hoje todos os clientes com aparelho pronto e ainda não retirado.