



**mercado  
livre**

## **Fidelização do cliente**

como ter um pós-venda  
saudável e atrativo.



**OFICINA  
BRASIL**  
EDUCA



## Sergio Santos

Fundador da **SR Motors**, oficina referência em gestão automotiva em Jundiaí (SP). Criador do **Método SR**, treinamento voltado para organização, gestão e lucratividade de oficinas mecânicas. Especialista em **gestão de oficinas e indicadores de performance**. Palestrante em eventos do setor automotivo em todo o Brasil. Mentor de donos de oficina que buscam **transformar suas empresas em negócios organizados e lucrativos**

## Mercado Livre

O Mercado Livre é a maior plataforma de E-commerce da América Latina, conectando milhões de compradores e vendedores todos os dias. No setor automotivo, a plataforma tem ampliado o acesso a peças, componentes e soluções para oficinas e profissionais da reparação, facilitando a busca por produtos, comparação de preços e agilidade na reposição de peças.



**Acesse o QRcode e  
faça o download do  
material técnico.**



**OFICINA  
BRASIL**  
EDUCA

# 01

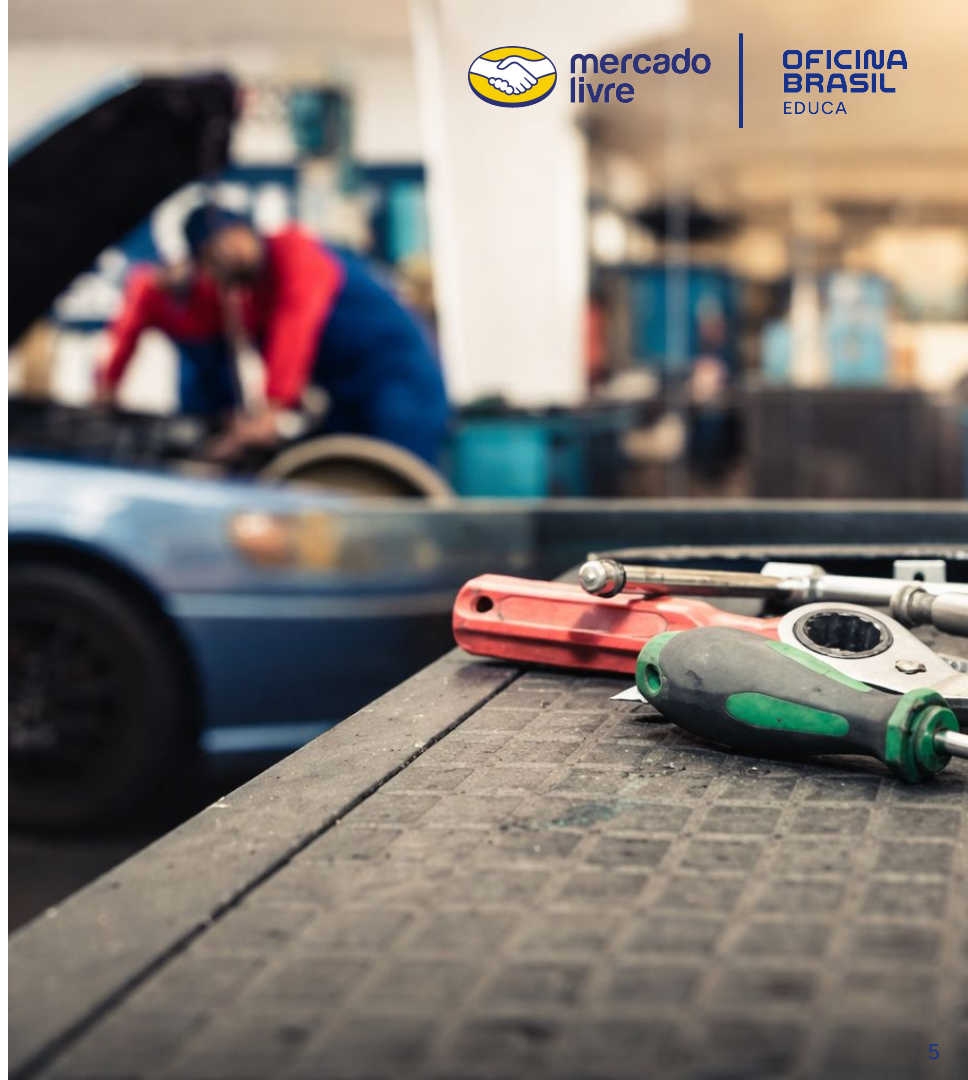
---

Fidelização do cliente

Muitas oficinas atendem bem, fazem um bom serviço, têm experiência... mas não têm **processo de relacionamento com o cliente.**

Isso faz com que o dono:

- dependa sempre de cliente novo
- perca clientes sem perceber
- tenha movimento instável na oficina
- esqueça de quem já comprou
- trabalhe muito... sem recorrência





Cliente não some... ele é esquecido

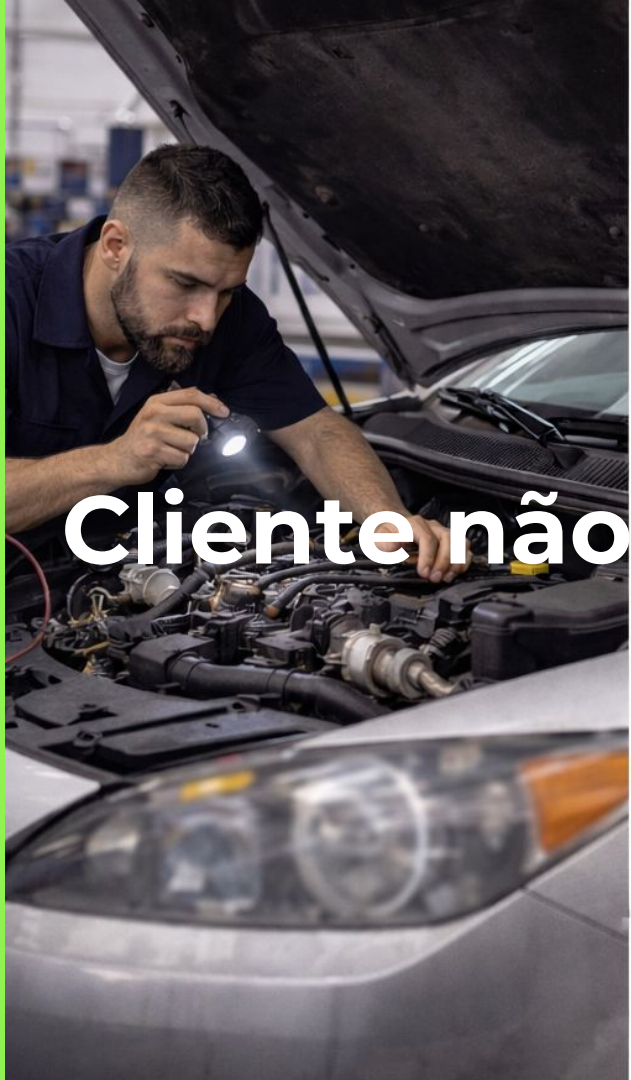


Pós-venda não é favor, é estratégia



Fidelização não acontece por acaso





Cliente não some.. ele é esquecido

# Cliente não some... ele é esquecido

Muitas oficinas não têm problema de cliente...  
têm problema de relacionamento.

Quando o cliente sai da oficina e você não faz mais nenhum contato, ele começa a esquecer de você no dia a dia.

Com o tempo, ele vai para outro lugar, não por preço ou qualidade...  
mas porque ninguém lembrou dele.

Fidelizar não é só atender bem no momento da venda.  
É continuar presente depois que o serviço termina.

Quando existe pós-venda, acompanhamento e contato...  
o cliente não precisa procurar outra oficina.

Você lembra do cliente depois  
que ele sai da oficina?





Quem não acompanha...  
perde cliente sem perceber



Pós-venda não feito vira  
cliente perdido

DIAGNÓSTICO

SERVIÇO

ENTREGA

Pós-venda não é favor, é estratégia

# Pós-venda não é favor, é estratégia

Muitos donos tratam o pós-venda como algo opcional, como um cuidado extra quando sobra tempo.

Mas, na prática, o pós-venda é o que garante que o cliente volte e continue comprando da sua oficina.

Quem não se comunica depois do serviço, vira apenas mais uma opção na cabeça do cliente.

Pós-venda não é gastar tempo...  
é construir relacionamento e aumentar a recorrência.

Quando existe contato, acompanhamento e presença, o cliente não precisa procurar outra oficina ele já sabe onde voltar.



Pós-venda gera retorno  
(não é custo)



Quem não se comunica...  
vira opção esquecida

Cliente volta onde se sente  
lembrado



A male mechanic with a beard, wearing a dark blue short-sleeved shirt, is focused on working on the engine of a car with its hood open. He is holding a blue and red diagnostic tool connected to the engine's wiring. His left hand is on his head, suggesting concentration or stress. The background shows a blurred workshop environment. The text "Fidelização não acontece por acaso" is overlaid in white, bold font across the center of the image.

**Fidelização não acontece por acaso**

# Fidelização não acontece por acaso

Muitos donos acreditam que o cliente volta apenas porque o serviço foi bem feito.

Mas, na prática, qualidade é obrigação... não é o que garante o retorno.

Se não existe processo, organização e acompanhamento, o cliente simplesmente esquece e não volta.

Fidelização não depende de sorte.

Depende de rotina, de consistência e de intenção.

Quando existe um pós-venda bem feito, com contato, lembrança e acompanhamento, o cliente passa a ter você como referência.

E aí ele não volta por acaso...

ele volta porque você construiu isso.

Você tem rotina de contato com  
clientes?





Sem organização, o pós-venda  
não acontece

Fidelização não acontece por acaso



OFICINA  
BRASIL  
EDUCA

Quem tem processo, tem  
cliente recorrente



## **Fidelização do cliente - como ter um pós-venda saudável e atrativo.**

Fidelizar cliente não é sorte, é processo e consistência. Não adianta atender bem só na venda e depois desaparecer. Cliente não volta por acaso, ele volta quando é lembrado, acompanhado e percebe valor no relacionamento.

Sem pós-venda, você depende sempre de cliente novo. Com pós-venda, você constrói recorrência.

Comece simples, com rotina de contato, organização e acompanhamento. Depois você ajusta, depois você melhora.

**Cliente fiel não nasce na venda, ele é construído no pós-venda, todos os dias.**

Chrome Arquivo Editar Visualização Histórico Favoritos Perfis Guia Janela Ajuda

https://crrmotors.metodosrmmotors.com/whatsapp/relatorio

Trabalho

FAVORITOS FERRAMENTAS D... DEBRIEFÃO1.0 (A... Páginas - GreatAp... DRIVE - LANÇAME... Meu Drive - Googl... [FL INSIDER] Açõe... Pneu com 12% O... <p>Pneu Goodye... Provi >> Todos os favoritos

visualizando: SR MOTORS SERVIÇOS AUTOMOTIVOS EIRELI

voltar ao painel

WhatsApp CRM Conversas Pipeline Contatos **Relatórios** Configurações Admin

Super Admin

**Instância Desconectada**  
A instância "mouro-motors" está desconectada. [Verificar Configurações →](#)

### Relatório WhatsApp

Hoje Ontem 7 dias **30 dias** Personalizado Instância Todas as Instâncias

Todos os Agentes Exportar CSV

#### KPIs Financeiros

Este Mês Mês Passado Este Ano

Receita Confirmada <b>R\$ 279.374,63</b> 126 negócios fechados	Receita Recuperada <b>R\$ 0,00</b> 0 negócios recuperados	Receita Perdida <b>R\$ 41.184,35</b> 16 negócios perdidos	Taxa de Conversão <b>88.7%</b> 126 de 142 conversões	Ticket Médio <b>R\$ 2.217,26</b> Valor médio por negócio ganho
--	---	---	--	--

Total de Conversas <b>955</b> ↗ 63.2% vs período anterior	Conversas Abertas <b>945</b> ↗ 74.0% vs período anterior	Conversas Fechadas <b>10</b> ↗ 76.2% vs período anterior	Conversas Arquivadas <b>0</b> - 0.0% vs período anterior	Tempo Médio de Resposta <b>1h 49min</b> ↗ 50.0% vs período anterior
---	--	--	--	---

Total de Mensagens	Mensagens Enviadas	Mensagens Recebidas	Média Msgs/Conversa
--------------------	--------------------	---------------------	---------------------

23

26 MAR 30

23

# MERCADO LIVRE NEGÓCIOS

Sua oficina não pode parar



mercado  
livre

NEGÓCIOS

Conheça as facilidades do Mercado Livre Negócios para mecânicos, uma plataforma voltada para compras com preço exclusivo para CNPJ e entrega rápida para manter sua oficina sempre abastecida e produtiva.

## 1 O QUE É O MERCADO LIVRE NEGÓCIOS?

Plataforma voltada para compras em volume e uso profissional, oferecendo benefícios exclusivos para empresas abastecerem seu estoque com mais economia e agilidade.

## 2 POR QUE COMPRAR PEÇAS NO MERCADO LIVRE?

- O maior estoque de autopeças do país;
- Entrega mais rápida do Brasil;
- Compra Garantida.

## 3 VANTAGENS EXCLUSIVAS PARA CNPJ (OFICINAS)

- Preços com descontos progressivos;
- Faturamento com Nota Fiscal;
- Gestão de Compras;
- Linha de Crédito.

## 4 COMO COMEÇAR?

Se você já tem uma conta pessoal, pode vinculá-la ao seu CNPJ ou criar um perfil corporativo diretamente em: [mercadolivre.com.br/negociosV](https://mercadolivre.com.br/negociosV)

**Acesse o QR Code, cadastre a sua oficina e tenha acesso a melhores ofertas!**





**Entre na comunidade  
do Mercado Livre no  
Whatsapp**



**OFICINA  
BRASIL**  
EDUCA



[@sergiosantos.sr](https://www.instagram.com/sergiosantos.sr)

Obrigado