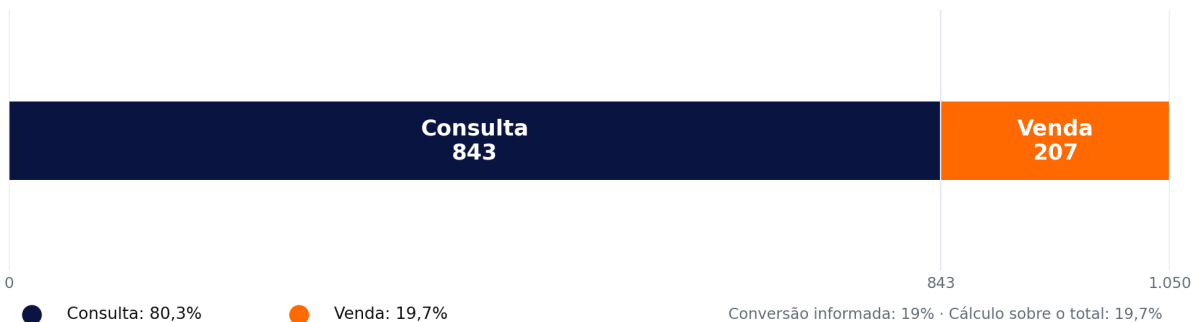


RELATÓRIO SEMANAL GERAL - AUTOPEÇAS

Período analisado: 20/04/2026 a 26/04/2026

Resumo de Atendimentos

Distribuição entre consultas e vendas



Base: 1.050 atendimentos

RESUMO GERAL DA LOJA

O desempenho coletivo da semana revela uma operação com alta capacidade técnica e cordialidade, porém gravemente prejudicada pela inconsistência no tempo de resposta e pela falha sistemática na validação técnica de veículos. Observou-se um padrão de "perda de venda por passividade": quando o item não consta em estoque físico, a maioria da equipe limita-se a informar a indisponibilidade, sem converter a dor do cliente em uma encomenda ou oferecer similares. O principal gargalo que impediu um faturamento maior foi a demora excessiva no início do atendimento (em alguns casos superando uma hora), o que em um mercado de balcão digital como o de autopeças, resulta em evasão imediata para a concorrência. Além disso, falhas básicas de processo, como a perda de histórico de conversas e erros de envio de peças, indicam a necessidade urgente de padronização de ferramentas e checklists.

ANÁLISE INDIVIDUAL DOS VENDEDORES

NOME

- **Positivo:** Demonstrou agilidade em consultas específicas, respondendo orçamentos de para-choques em menos de 4 minutos, e eficácia na resolução de problemas de logística com motoboys.
- **Negativo:** Inconsistência grave na velocidade de resposta e falta de proatividade em peças urgentes. Exemplo Real: Perda de venda de uma TBI devido à demora no retorno.
- **Aplicação sugestão anterior:** Parcial. A agilidade melhorou em pontos isolados, mas a proatividade com itens indisponíveis estagnou.
- **Plano de Ação:** Implementar checklist para oferecer obrigatoriamente duas alternativas (encomenda ou similar) para cada item zerado.

NOME

- **Positivo:** Excelente nível de cordialidade e detalhamento técnico visual, utilizando fotos para confirmar marcas de óleo e peças de acabamento.
- **Negativo:** Demora excessiva no "primeiro oi", impactando a percepção de eficiência do cliente. Exemplo Real: Identificação falha da lanterna traseira do New Fiesta por falta de validação inicial.
- **Aplicação sugestão anterior:** Parcial. Embora tenha tentado validar mais o veículo, a velocidade de resposta comercial ainda é insuficiente.
- **Plano de Ação:** Adotar meta rígida de resposta inicial em no máximo 5 minutos durante o horário comercial.

NOME

- **Positivo:** Proatividade na busca por componentes complexos de motor, como virabrequins, e manutenção de bom clima organizacional no atendimento.
 - **Negativo:** Falhas operacionais de expedição e lentidão crônica no início do contato. Exemplo Real: Envio incorreto de filtro de óleo e tensor de correia.
 - **Aplicação sugestão anterior:** Houve melhora na agilidade comparado ao período anterior, mas a validação técnica continua negligenciada.
 - **Plano de Ação:** Obrigatoriedade de validação do trio "Modelo/Ano/Motor" antes de qualquer consulta ao sistema.
-