



Perfil, Entrevista

PROATIVIDADE E FOCO EM 2015

Com uma carreira sólida e diversificada, Alexandre Flatschart integrou-se em setembro ao time da Volvo CE, onde passou a ser o responsável pela área de Customer Solutions no Brasil e nos demais países latino-americanos. Nesses primeiros meses, junto com sua equipe, ele está visitando os distribuidores para avaliar suas necessidades envolvendo os serviços de pós-venda.

Segundo Alexandre, “este ano foi muito bom para o segmento de peças e serviços. Minha expectativa é que os resultados continuem evoluindo em 2015. Estaremos focando em estratégias proativas, de manutenção preventiva, para aumentar a rentabilidade e otimizar as operações de nossos clientes. Acho que temos bastante espaço para crescer, oferecendo soluções como, por exemplo, os Acordos de Suporte ao Cliente (CSA) e o CareTrack, que terá uma nova versão, ainda mais aditivada no próximo ano. Além disso, trabalharemos a estratégia de Dual Brand, oportunizando a sinergia entre as marcas Volvo e SDLG incorporando processos, oferecendo capacitações, serviços e expandindo o suporte às garantias dos equipamentos”.

Boas Práticas

SERVIÇOS DE PÓS-VENDA: EXPORTANDO BOAS PRÁTICAS

Em outubro, Cristiano Longaray (foto) – gerente de pós-vendas da Linck – e Renan Wagner – da área de *Service Solutions* da Volvo CE – participaram de um workshop nos Estados Unidos que reuniu distribuidores norte-americanos e canadenses com o objetivo de promover o compartilhamento de melhores práticas de pós-venda.

Desde 2009, a Linck investe em ferramentas para gerenciar os dados dos equipamentos comercializados. Há quatro anos, foi criado o programa “Doutores de Máquinas”. Por meio dele, técnicos altamente especializados prestam consultas gratuitas e periódicas aos clientes.

Além disso, o distribuidor vem potencializando as informações geradas pelo CareTrack em inteligência analítica para melhorar os serviços. Ao detectar que o cliente não costuma monitorar os dados do CareTrack, a Linck criou uma Central de Atendimento, que analisa as informações e envia mensagens alertando os clientes sobre os procedimentos necessários. Também foi criado um glossário, transformando os códigos gerados pelo CareTrack em ações e medidas práticas.



Novidades

IMPLEMENTOS VOLVO NA PALMA DA MÃO

Para oferecer mais serviço e conveniência aos clientes e vendedores de implementos, a Volvo CE lançou neste ano, na Europa, o aplicativo Attachment Selector Tool (ATS).

“Por meio dessa ferramenta, os clientes e distribuidores podem conhecer nosso portfólio completo de implementos, obter informações técnicas e realizar simulações para verificar as soluções mais adequadas tanto para o seu equipamento quanto para o tipo de operação

desejada”, explica Alessandro Pasa, coordenador da área de Customer Solutions Business Development.

No primeiro semestre de 2015, o ATS vai estar disponível para o mercado latino-americano e poderá ser obtido gratuitamente por meio das lojas da Apple (App Store) e do Google (Google Play). Outras novidades em termos de implementos já estão previstas para 2015, como, por exemplo, a revisão dos itens para escavadeiras.

Boas Práticas

SINERGIA ACELERANDO VENDAS



Em abril, a Volvo CE e a Tracbel uniram forças para acelerar os resultados dos serviços de pós-venda. Foram ofertados Acordos de Suporte ao Cliente (CSA) para máquinas de 0 a 2.000 horas e quilometragem e deslocamentos livres para atendimentos de garantia pelo período de um ano. Por meio de um planejamento comercial, estabeleceram-se três níveis de desconto para os kits de revisão, oferecendo-se ao cliente a possibilidade de montar seu próprio kit.

“Foi muito importante realizar esse planejamento junto com a equipe da Volvo. Analisando o perfil dos clientes,

estabelecemos metas comerciais e inserimos itens adicionais no pacote de revisão”, conta Luis Otávio de Lima, gerente geral de pós-venda da Tracbel.

A Tracbel costuma participar de eventos regionais de vendas de equipamentos e aproveitou essas oportunidades para lançar as ofertas de CSA e também outras peças em condições diferenciadas. A oferta de pacotes promocionais de peças e de pacotes de revisão associada à divulgação nos eventos gerou excelentes resultados, incrementando as revisões em 25%.



CONEXÃO COM O FUTURO

Oportunidades de Mercado

Confira como o Grupo Volvo trabalha as soluções de telemática para inserir seus veículos em uma sociedade conectada. Acesse através do QRcode ao lado ou visite o endereço <https://www.youtube.com/watch?v=18XX8KBRjC0>