



## Treinamento

# TREINAMENTO COMO FERRAMENTA DE NEGÓCIOS



A Tracbel aposta em treinamentos operacionais e técnicos para formar novos operadores e aprimorar serviços. “Nossos cursos costumam ser direcionados aos clientes que adquirem os equipamentos. Entretanto, percebemos que há uma demanda de mercado para a capacitação de operadores autônomos. Por isso, em novembro oferecemos um curso aberto em nosso CDC de Sumaré (SP) envolvendo a operação de escavadeiras e carregadeiras Volvo”, conta Otávio Lima, instrutor técnico da Tracbel.

Além disso, também são oferecidas capacitações direcionadas a grupos de clientes e treinamentos customizados. Recentemente, a Tracbel realizou treinamentos *in company* para a Petra Agregados, que possui pedreiras em dois estados. “O cliente possui vários equipamentos da Volvo e nos procurou para realizar uma capacitação voltada à manutenção básica das máquinas. Planejamos um treinamento de 160 horas, dividido em 5 módulos semanais de 16 horas para cada pedreira”, complementa.

## Boas Práticas

# VENDAS DE BATERIAS IMPULSIONAM RESULTADOS



Em 2014, a Volvo CE registrou excelentes resultados na venda de baterias, com um incremento de 73,5% em relação a 2013. Dois distribuidores se destacaram, contribuindo para impulsionar os resultados gerais. A Tecnoeste superou a meta em mais de 300%, e a Dinâmica, em 150%. A Dinâmica adotou uma estratégia de médio prazo, promovendo as baterias (com preços especiais) durante todo o

ano de 2014 por meio de panfletos colocados no despacho de peças, além de banners posicionados em suas três unidades. Na Tecnoeste, os excelentes resultados foram obtidos por uma combinação de várias táticas comerciais e de comunicação como condições especiais, prazos mais longos de pagamento, ampla divulgação por malas-diretas eletrônicas, folhetos, além de brindes.

“Para acelerar os negócios, recomendo que nossos distribuidores cruzem os dados de venda de baterias com os da população de máquinas e que sempre considerem esse item no *check list* das inspeções visuais realizadas nos equipamentos”, sugere Rodrigo Braga da área de Customer Solutions – Business Development.

## COMUNICAÇÃO COM FOCO EM VENDAS

A Volvo CE oferece aos seus distribuidores vários materiais impressos para a divulgação das soluções de pós-vendas ao cliente final, que podem ser adquiridos diretamente no sistema Media Point. Para comunicar promoções regionais, que demandam materiais customizados, a rede também conta com o apoio da fábrica. “Desenvolvemos vários modelos de folhetos impressos e malas-diretas eletrônicas. Essas peças são personalizadas e confeccionadas conforme a necessidade de cada campanha, trazendo a logomarca

e contatos do distribuidor”, explica Lizandra Silva, da área de Comunicação & Marketing – Customer Solutions. Oferecidos sem nenhum custo adicional, esses materiais ressaltam a identidade da marca e sintetizam os principais diferenciais de cada solução. No caso de impressos, a Volvo fornece a arte-final e cada distribuidor fica responsável por encaminhar a produção gráfica na sua região. Os materiais customizados podem ser solicitados através do e-mail [dealer.support@volvo.com](mailto:dealer.support@volvo.com) ou do telefone 41 3317-7646.

### Novidades

## PREPARE-SE. VEM AÍ A SEXTA EDIÇÃO DO MASTERS CUP!

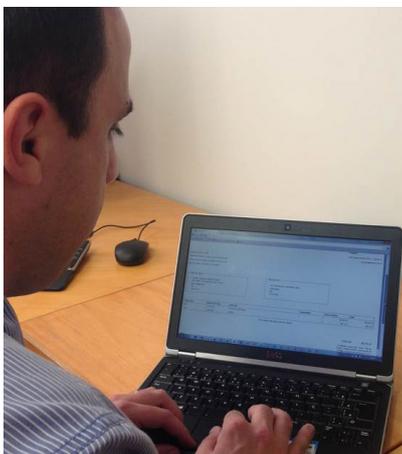


Em agosto, terá início mais um Masters Cup. “O objetivo da competição é aprimorar, por meio de provas práticas e teóricas, a capacidade técnica dos técnicos de manutenção, bem como do pessoal das áreas de peças de reposição. As inscrições online serão abertas a partir de junho no site oficial da competição. O formato será basicamente o mesmo da edição passada, com uma primeira etapa teórica, seguida de provas

práticas. A novidade é que incluiremos mais perguntas envolvendo soluções comerciais como os Acordos de Suporte ao Cliente (CSA), Sistemas de Dentes (VTS), entre outras”, conta Luiz Vieira, responsável pela área de Desenvolvimento de Competências para a América Latina. Na edição passada, a equipe da Tracbel ficou em quarto lugar, numa maratona que reuniu três mil técnicos de todo o mundo. “Esperamos contar com uma grande adesão da nossa rede. O Masters Cup incentiva o compartilhamento de melhores práticas, o networking global, além de reconhecer novos talentos”, complementa.

### Novos Negócios

## MAIS SERVIÇO E CONVENIÊNCIA ONLINE



A Volvo CE está trazendo para a América Latina *Online Parts*. Por meio da internet, cada cliente acessará o catálogo completo de peças da Volvo CE, selecionando os itens que deseja comprar, as condições comerciais, o método de pagamento e a forma de entrega do pedido.

A nova ferramenta traz benefícios tanto para o cliente quanto para os distribuidores. Os clientes economizam tempo e acessam de forma simples e rápida as especificações, disponibilidade e condições comerciais de cada peça. Por outro lado, os distribuidores ganham mais tempo para se dedicar às vendas e serviços mais complexos, contando ainda com um banco de dados atualizado para realizar ações comerciais e de relacionamento. A ferramenta já foi testada na Tracbel e, em breve, será estendida aos distribuidores Tecnoeste, Motiva e CDM (Panamá).