



## Excelência em Serviços

# PÓS-VENDA É OPORTUNIDADE PARA FIDELIZAR CLIENTES



O cliente que investe em equipamentos de construção tem uma expectativa muito alta com relação à marca que proporcionará o melhor retorno financeiro sobre seu investimento. Com quase 30 anos de experiência no segmento de equipamentos de construção, Samuel de Albuquerque, responsável pela gestão comercial da área de peças na América Latina, ressalta que os serviços de pós-venda são essenciais para gerar clientes cada vez mais satisfeitos e fiéis.

“Através da nossa rede de distribuidores, que conta com um amplo portfólio de produtos e serviços, podemos contribuir para que nossos clientes obtenham rendimento máximo da máquina ao longo de todo seu ciclo de vida. O pós-venda Volvo é especialista em soluções e está preparado para atender às demandas específicas de cada cliente, superando as expectativas iniciais e proporcionando uma experiência extremamente positiva, capaz de conquistar a preferência em continuar com a Volvo no momento de renovar ou ampliar a frota de equipamentos”, afirma.

## Oportunidades

# MASTERS: DESBRAVE NOVAS FRONTEIRAS

Criado para reconhecer a capacidade técnica dos mecânicos, bem como do pessoal das áreas de peças de reposição, o Masters oferece vivências transformadoras para seus participantes. “Visitamos outros países e interagimos com profissionais de todo o mundo. Foi uma experiência fantástica”, conta Pedro Henrique Almada Sarnaglia, da equipe da Tracbel que, na última edição da competição, ficou em quarto lugar em uma maratona que reuniu três mil técnicos de todo mundo.

As oportunidades de reconhecimento e de desbravar novas fronteiras também são destacadas por Alberto Meyer, diretor de pós-vendas e rental da Tecnoeste. “O Masters representa um grande estímulo para nossos técnicos. A equipe é desafiada a sair da rotina e estudar, o que é extremamente positivo

e acaba gerando uma melhoria na qualidade dos serviços”. A edição 2015/2016 do Masters terá início no próximo mês de setembro. As inscrições online foram abertas no dia 15 de julho e irão até 31 de agosto, no site oficial da competição.



## A VOZ DO CLIENTE

A Volvo CE busca trabalhar cada vez mais em sinergia com seus fornecedores e distribuidores em prol da satisfação dos clientes. Em maio, uma equipe da empresa, do distribuidor Linck Máquinas e do fornecedor mundial de peças de desgaste do Grupo Volvo foram a campo para visitar clientes no Paraná e no Rio Grande do Sul em uma bem-sucedida missão focada no Sistema de Dentes Volvo (VTS). A opção por iniciar as visitas com a equipe da Linck se deveu aos ótimos resultados que esse distribuidor vem obtendo com o VTS nos últimos anos. Um dos clientes visitados foi a Pedreira

Vila Rica, uma empresa gaúcha com mais de 35 anos de atuação no mercado e que utiliza o VTS há cerca de quatro anos.

Além dos contatos com os clientes, os representantes do fornecedor também realizaram uma capacitação para a equipe da Volvo CE e da Linck, e os excelentes resultados dessa sinergia já estimularam o agendamento de novas visitas incluindo também mercados hispano-americanos estratégicos para a Volvo CE, como Argentina, Chile, Colômbia e Peru.

### Serviços

## TECH TOOL: A SERVIÇO DA ALTA DISPONIBILIDADE



Lançado há mais de uma década, o Tech Tool tem se consolidado como uma ferramenta essencial para facilitar e aprimorar os serviços da rede de distribuição global do Grupo Volvo. São mais de 100.000 usuários em todo o mundo, que utilizam o sistema não apenas nos equipamentos de construção, mas também nos caminhões e ônibus da marca.

O Tech Tool é uma ferramenta que faz a interface entre as partes eletrônica e elétrica dos veículos, possibilitando a realização de diagnósticos, testes, programações, além de calibrações e ajuste de parâmetros. “Nossos equipamentos têm cada vez mais tecnologia embarcada. Ao realizar atendimentos, os técnicos levam, além das ferramentas físicas, um computador com o Tech Tool instalado. Ele facilita o trabalho ao reunir em um único sistema diversas funcionalidades. Isso contribui para um atendimento mais ágil, o que significa maior disponibilidade do equipamento e clientes mais satisfeitos”, explica Gustavo Marin, engenheiro de suporte de produtos da Volvo CE.

### Treinamento

## NOVO CENTRO DE TREINAMENTO É INAUGURADO EM CURITIBA

Na cidade de Curitiba, sede da Volvo CE na América Latina, um novo Centro de Treinamento abre as portas com uma estrutura completa e diferenciada para dinamizar negócios e relacionamentos com distribuidores e clientes. O espaço faz parte de uma estrutura denominada Casa do Cliente, que representa um dos maiores e mais bem aparelhados centros receptivos do Grupo Volvo em todo o mundo.

“Dentro desse espaço, existe uma moderna estrutura de treinamento compartilhada por todas as áreas

de negócios, com salas para capacitações focadas em motores e transmissões, além de uma área especialmente dedicada aos simuladores. A Volvo CE possui duas salas exclusivas, que podem acomodar até 22 pessoas cada, com o que existe de mais moderno em infraestrutura de treinamento, incluindo espaços com piso especial para exposição de equipamentos de grande porte”, destaca Luiz Vieira, responsável pela área de Desenvolvimento de Competências da Volvo CE na América Latina.