



Perspectivas

COMPROMETIDOS EM AGREGAR VALOR AOS CLIENTES



Para Alexandre Flatschart, responsável pela área de Customer Solutions, o ano de 2016 será bastante desafiador em função do cenário macroeconômico. “É justamente neste momento que o pós-venda assume um papel fundamental.” Entre os principais objetivos da área de Customer Solutions para este ano, Alexandre destaca o aumento de market share (MS) de peças, o aumento do índice de absorção, o crescimento no número de acordos de manutenção comercializados e a melhoria nos índices de capacitação das equipes técnicas e comerciais da rede.

“Além desses objetivos, buscaremos uma aproximação maior com os clientes através de iniciativas como o programa de Excelência em Serviços implantado recentemente. Na sua próxima etapa, trabalharemos junto aos distribuidores em ações para gerar rentabilidade e crescimento do negócio através de conceitos de excelência no atendimento. Continuaremos atuando proativamente para aumentar a rentabilidade e otimizar as operações de nossos clientes, totalmente comprometidos em agregar valor de forma contínua aos serviços de pós-venda.”

Treinamento

NOVOS INSTRUTORES COM CERTIFICAÇÃO GLOBAL

O Training Skills é um programa global da Volvo CE cujo objetivo é preparar funcionários com o melhor em técnicas para promover a disseminação do conhecimento internamente e junto à rede de distribuição. O programa completo é oferecido em três etapas: básica, avançada e certificatória. Esta última etapa envolve a avaliação teórica e prática e uma entrevista, resultando em uma certificação internacional de global trainer. No último mês de dezembro, mais quatro funcionários da Volvo CE na América Latina receberam essa importante certificação internacional: André Puquevicz, Geraldo Robaina, Juliano Silva e Manuelle Backer. Eles juntam-se agora a José Donizeti Destefani (Doni) e Thiago Santos – que foram os primeiros funcionários a receber essa certificação nas Américas, em 2014. Todos estão aptos a multiplicar conhecimentos com padrão internacional. Para 2016, estão previstas novas turmas do Training Skills, um programa que já se tornou referência dentro do Grupo Volvo e no mercado.



FUNCIONÁRIOS SAEM DO ESCRITÓRIO PARA TREINAMENTO PRÁTICO

Uma nova atividade, denominada “Um Dia de Campo”, estimula os funcionários das áreas administrativas a conhecer na prática os equipamentos, o que contribui para aprimorar os serviços oferecidos à rede e aos clientes. Esse programa foi idealizado pela equipe de Suporte a Vendas e Aplicações, liderada por Boris Sanchez. “A Volvo CE busca oferecer soluções cada vez mais completas e integradas. Para que esse objetivo seja alcançado, desenvolvemos essa experiência para os funcionários que não têm um contato direto com as

máquinas e com os clientes.”

“Os equipamentos fazem parte do nosso dia a dia, mas conhecê-los na prática é diferente. E isso certamente contribui para melhorar o nosso trabalho. Não vejo a hora de participar das próximas atividades com os demais equipamentos”, complementa Cristiane Assis, da área de Logística, que participou recentemente de uma das primeiras edições do programa, com foco na linha de escavadeiras hidráulicas. Esse treinamento foi ministrado por Valcir Mariano, que integra o time de Boris.



MASTERS: RUMO À TERCEIRA ETAPA

A 6ª edição do Masters está movimentando as equipes latino-americanas de manutenção e pós-venda. Já foram realizadas as duas primeiras etapas compostas por provas individuais e em trios integrados por representantes de peças e serviços.



A terceira etapa do Masters será realizada em junho em Curitiba (PR). Dela participarão uma equipe por distribuidor, reunindo os times que obtiveram os melhores desempenhos na etapa anterior. A melhor equipe garantirá seu lugar na final mundial na Suécia, que acontecerá em setembro. “O Masters é uma disputa emocionante, que oferece grandes oportunidades de networking e funciona como uma vitrine de talentos. Além disso, a competição contribui para elevar o padrão de serviços oferecidos aos nossos clientes”, conta Luiz Vieira, responsável pela área de Desenvolvimento de Competências da Volvo CE para a América Latina.