



Competição

DESAFIOS E GRANDES EMOÇÕES MARCAM A FINAL LATINO-AMERICANA DO MASTERS

Após enfrentar mais de 800 candidatos nas etapas teóricas, 24 integrantes dos distribuidores do Brasil e de outros países da América Latina estiveram reunidos nos dias 7, 8 e 9 de junho em Curitiba para a final regional do Masters. Muito mais que competir entre si, os finalistas latino-americanos puderam compartilhar conhecimentos e reforçar o espírito de equipe. A



dedicação dos profissionais da rede ao Masters representa um grande ativo não apenas para suas carreiras como também impulsiona a Volvo CE rumo à excelência em serviços. Os grandes vencedores dessa etapa foram os profissionais da Linck Máquinas que, em setembro, representarão a América Latina na grande final mundial do Masters na Suécia.

Boas Práticas

SERVIÇOS EM PAUTA NOS EVENTOS BRUSH-UP



Nos últimos meses, os Brush-ups de serviços integraram e mobilizaram a rede de distribuição do Brasil e dos países hispânicos. Após o primeiro evento realizado em fevereiro com a Linck Máquinas, a Volvo CE promoveu reuniões com a Tracbel, com as equipes dos distribuidores brasileiros Tecnoeste, Dinâmica, Alpha e Entrepосто e, mais recentemente, envolvendo representantes da rede de distribuição da Colômbia, da América Central, do Caribe e do México. Para o mês de julho, está programado mais um Brush-up de serviços com os distribuidores do Cone Sul.

Integram a agenda dos eventos temas diversos como a nova estrutura de Customer Solutions, treinamentos, lançamentos e serviços como o Techline, CareTrack, Goodwill, garantias, peças, processo de Excelência em Serviços e indicadores de qualidade. "Os Brush-ups abrem novas oportunidades de interação, não apenas entre a Volvo e os distribuidores, mas também entre eles próprios. Buscamos incentivar o diálogo e o compartilhamento de melhores práticas, além da realidade e desafios de cada mercado", conta Márcio Muraro, que coordena a área de Serviços, Qualidade e Garantia da Volvo CE para a América Latina.

Volvo CE

WORKSHOPS CARETRACK: ALINHAMENTO APRIMORANDO SERVIÇOS

Para que as áreas internas possam conhecer todas as potencialidades do CareTrack e proporcionar um suporte de alto nível aos distribuidores, as áreas de Customer Solutions e Engenharia de Suporte organizaram eventos internos denominados “Workshops CareTrack: Fatos, mitos e ações em andamento”.

Em maio, aconteceu a segunda edição do workshop, que contou com participantes de diversas áreas. “O objetivo desses workshops é alinhar o entendimento de diversos aspectos técnicos e comerciais relacionados ao CareTrack. Analisamos as demandas que costumamos receber da rede e detalhamos quais são de responsabilidade do próprio distribuidor, quais são da Volvo CE e quais necessitam do trabalho conjunto de ambas as partes”, explica Rodrigo Braga, da área de CSBD. Segundo Leandro Barbosa de Oliveira, da área de Engenharia

de Suporte, as discussões foram bastante produtivas. “Esclarecemos diversas dúvidas e esperamos que cada participante tenha saído do evento com mais embasamento para distinguir os fatos dos mitos”.



Boas Práticas

TECNOESTE INOVA COM NOVO MODELO DE PÓS-VENDA

A Tecnoeste está inovando com um novo modelo de pós-venda. “Para oferecer ainda mais economia, conveniência e agilidade para nossos clientes, reinventamos nossa forma de prestar serviços e criamos a Taxa de Atendimento e a Revisão Fixa”, conta Alberto Meyer, diretor de Pós-venda e Rental da Tecnoeste.

O conceito de serviços “pré-fixados” permeia o novo modelo, gerando mais economia e controle de custos para os clientes. “Atuamos em uma imensa região geográfica, atendendo a mais de 130 municípios nos dois estados. O novo processo simplifica e agiliza o cálculo dos serviços considerando a localização do cliente e, no caso das revisões, o modelo do equipamento e o tempo de utilização”, explica Alberto, destacando que já está em desenvolvimento um aplicativo para facilitar as simulações de cálculo de serviços. Para lançar e dar suporte aos novos serviços, as equipes da Tecnoeste e da área de Comunicação e Marketing da Volvo CE trabalharam juntas no desenvolvimento de uma campanha de comunicação.



Esta informação é interna, para funcionários e distribuidores Volvo CE.
Para contato ou sugestões, envie-nos uma mensagem no link <http://csnews1a.com.br/contato/>