



Competição

FINAL GLOBAL DO MASTERS: PASSAPORTE PARA O SUCESSO



Entre os dias 21 e 28 de setembro, as equipes vencedoras das etapas regionais do Masters se reuniram na Suécia para a grande final global da competição. Representando a América Latina, participaram Agnelo de Jesus, Edirlei Furtado e Juliano Paulik, funcionários da Linck Máquinas, distribuidor da Volvo CE no sul do Brasil.

As provas técnicas aconteceram na cidade sueca de Eskilstuna, sede da Volvo CE no país. Os competidores passaram por oito estações de trabalho, duas com testes de conhecimentos envolvendo hidráulica e pós-venda e seis com diferentes equipamentos. Nestas últimas, eles

tinham 65 minutos para analisar o problema, detectar a falha e propor uma solução. O uso de procedimentos padrão Volvo de segurança e de cuidado ambiental também contou pontos. A equipe do distribuidor Rudd Equipment dos Estados Unidos foi a vencedora do Masters 2015-2016. O time da Linck ficou em quarto lugar nessa emocionante maratona que reuniu aproximadamente 4.000 técnicos de todo o mundo, proporcionando experiências transformadoras para seus participantes.

Boas Práticas

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE: COMO UTILIZÁ-LA DE FORMA ESTRATÉGICA

Uma das ferramentas mais importantes para identificar a experiência do cliente com os produtos e com a marca é a pesquisa de satisfação denominada Customer Satisfaction Survey (CSS). De forma contínua, são realizadas duas ações: a pesquisa da experiência de compra (realizada até 30 dias após a entrega técnica do equipamento) e a pesquisa da experiência de uso (realizada um ano após a entrega técnica do equipamento).

Por meio da CSS, são obtidos dados valiosos como o grau de satisfação e de lealdade à marca, a taxa de rejeição, seu posicionamento junto ao cliente, entre vários outros. Essas informações são compartilhadas com a rede por meio de um sistema exclusivo, que possui também um processo de workflow para a gestão de reclamações e pendências. Cada distribuidor possui um ponto focal ou multiplicador para trabalhar os dados da CSS. Entretanto, toda a equipe da rede pode ter acesso à pesquisa. Para tal, é só solicitar seu cadastro no e-mail: fernando.agostinho@volvo.com



PROTEÇÃO E DESEMPENHO NA MEDIDA CERTA

Especialmente formulado para os equipamentos Volvo, o líquido de arrefecimento da marca é uma excelente solução de pós-venda. O produto contém aditivos que protegem o equipamento do desgaste. “Vale a pena lembrar que 20% dos problemas de motor costumam estar associados a falhas no sistema de arrefecimento. O líquido de arrefecimento Volvo foi desenvolvido, testado e aprovado para as nossas máquinas, sendo compatível com todos os materiais presentes no sistema de arrefecimento”, destaca Henrique Chuves, responsável pelo produto na área de Customer Solutions.



As principais vantagens do líquido de arrefecimento Volvo são: oferecer desempenho superior com economia; evitar gastos adicionais e máquina parada; estender o intervalo de serviço em 20%; otimizar os intervalos de troca para até 6.000 horas; ser compatível com todos os materiais que compõem os sistemas de arrefecimento da Volvo CE e assegurar proteção contra corrosão, degradação do material e vazamentos.

Lançamento

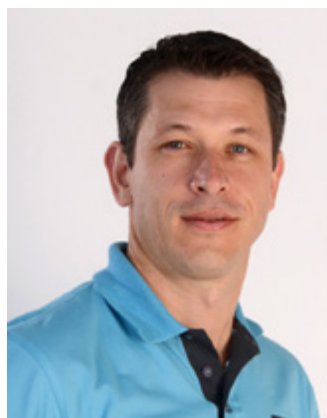
GARANTIA ESTENDIDA É LANÇADA NA AMÉRICA LATINA

A Volvo CE lançou em outubro a Garantia Estendida para equipamentos de construção no México e passará a oferecê-la nos próximos meses, de forma gradual, em toda a América Latina. “Essa nova solução vem agregar ainda mais competitividade e serviços ao nosso portfólio de Customer Solutions, proporcionando cobertura contra defeitos que envolvem materiais e mão de obra após o término da garantia padrão do equipamento.

Disponível para toda a linha de equipamentos, ela substitui o CAP (Component Assurance Program), com mais abrangência e flexibilidade, podendo ser customizada de acordo com a necessidade e o perfil de cada cliente”, conta Rodrigo Braga responsável por serviços na área de Customer Solutions Business Development.

A Garantia Estendida pode ser comercializada tanto de forma individualizada quanto compondo os Acordos de Suporte ao Cliente (CSA). O novo produto agrega benefícios para o distribuidor e para o cliente, além de reforçar o posicionamento da Volvo CE como provedora de soluções totais.

Perfil



LUIZ VIEIRA: COMPROMETIDO EM DESENVOLVER PESSOAS E NEGÓCIOS

Responsável pela área de Desenvolvimento de Competências da Volvo CE para a América Latina, Luiz Vieira é administrador de empresas, possui ampla experiência no setor automotivo e ingressou na empresa em 2008. Os projetos de sua área são desenvolvidos com equipe própria e também com terceiros, envolvendo treinamentos regionais e globais com funcionários, rede de distribuição e clientes. Luiz e sua equipe buscam interagir continuamente com as áreas de negócios, de engenharia e também de pós-venda VCE para assegurar que os cursos oferecidos estejam sempre atualizados e em sintonia com as demandas do negócio e dos mercados regionais.

“O desenvolvimento de competências é uma poderosa ferramenta para impulsionar carreiras e desenvolver negócios. Oferecemos um amplo leque de capacitações presenciais e on-line, direcionadas tanto à equipe Volvo quanto à rede de distribuição e aos clientes”, explica Luiz. Para as pessoas que desejam aprofundar seus conhecimentos técnicos, ele sugere consultar o material informativo disponibilizado na VDN e em vídeos publicados no canal da Volvo CE no YouTube.