

Novidade

VOLVO AMPLIA O PERÍODO DE GARANTIA PARA PEÇAS DE REPOSIÇÃO

Fabricadas de acordo com rígidos padrões de qualidade, as peças de reposição genuínas Volvo proporcionam maior produtividade com menor custo operacional. Para torná-las ainda mais competitivas, a partir deste mês de julho, a Volvo CE está ampliando seu período de garantia de 1 ano para 2 anos (limitado a 6.000 horas de operação), desde que instaladas por técnicos da rede de distribuição.

“Essa nova condição, válida para os mercados brasileiro e hispânico, atende a uma demanda antiga dos distribuidores e deve estimular novos negócios, gerando oportunidades tanto para a venda de peças quanto para os serviços de oficina. Ela também promove uma maior proximidade com nossos clientes, reforçando a confiança e a manutenção do relacionamento com a marca Volvo”, conta Samuel Albuquerque, da área de Customer Solutions.



Boas práticas

ECUAIRE: COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Com uma trajetória bem-sucedida de 38 anos no mercado de máquinas e equipamentos de construção, a Ecuairé é o distribuidor das marcas Volvo CE e SDLG no Equador. Na pesquisa Customer Satisfaction Survey (CSS), a Ecuairé vem obtendo continuamente um ótimo desempenho. “O compromisso com a satisfação dos clientes está presente no DNA da empresa desde o início das nossas operações. Meu pai, Xavier Hidalgo, fundou a Ecuairé norteado por uma sólida postura ética, buscando sempre oferecer um serviço personalizado aos nossos clientes para assegurar níveis altos de disponibilidade”, conta Rossana Hidalgo, filha de Xavier, que assumiu a presidência do conselho após o falecimento do seu pai em 2018. “Utilizamos a pesquisa de satisfação do cliente como uma ferramenta estratégica, cujas informações direcionam nossos investimentos e indicam oportunidades para melhorar continuamente a experiência do cliente com a Ecuairé e com a Volvo.”

Perfil

MARIA TERESA SOUZA: SUPORTE LOGÍSTICO MOVIMENTANDO NEGÓCIOS

“Atualmente, sou responsável pelo atendimento à rede de distribuição (brasileira e hispânica) na gestão do seu inventário, buscando melhor desempenho relacionado à eficiência da cadeia de suprimentos, como também gerindo o processo de logística reversa de peças (buyback). Oferecemos um sistema de gerenciamento de inventário MMI (Manufacturer Managed Inventory). Essa gestão de inventário possibilita otimizar o processo logístico do distribuidor, seu fluxo de caixa, a saúde do estoque, além de contribuir e assegurar a disponibilidade de peças, impactando positivamente na satisfação dos nossos clientes. Por meio da logística reversa, o distribuidor pode retornar peças à Volvo CE. Esse procedimento é amparado por uma política de buyback, cujo objetivo principal é proporcionar a saúde do seu inventário, tendo como fator motivador o reembolso de tais peças”, conta Maria Teresa Souza, da área de Parts Logistics & Order Management.

NOVA GERAÇÃO DO VTS MAXIMIZA OPORTUNIDADES COMERCIAIS



A Volvo está prestes a concluir a terceira e última fase do lançamento da nova geração do VTS (Sistema de Dentes Volvo) na América Latina. “Incorporando um novo design e vários outros atributos, os novos dentes atendem com eficiência a vários tipos de aplicações nas linhas de escavadeiras e carregadeiras Volvo”, conta Ney Neves, responsável por peças de desgaste da área de Customer Solutions Business Development da Volvo CE LA.

“Todas as peças de desgaste têm uma determinada vida útil, e, quando estamos falando do sistema de dentes, existem dois ciclos de venda: um para dentes e outro para os adaptadores. Recomendamos aos distribuidores realizar um trabalho de seguimento muito próximo do cliente para aproveitar esse potencial de vendas e gerar novos negócios. Além do acompanhamento do cliente, que certamente agrega valor como um todo, nossos produtos destacam-se no mercado premium por sua alta qualidade e durabilidade superior.”



UMA VITRINE DIGITAL PARA AS SOLUÇÕES DE PÓS-VENDA

“Volvo com você” é o nome da nova série de vídeos especialmente criada para divulgar as soluções de pós-venda da Volvo CE nos mercados brasileiro e hispânico.

“Neste momento de mobilidade restrita, as pessoas passaram a usar mais intensamente as redes sociais. Aproveitamos a oportunidade para nos aproximar dos clientes e do mercado produzindo uma série de vídeos nos quais

nossos especialistas apresentam lançamentos como a nova geração do VTS e também soluções já consagradas como os motores Volvo, a linha de peças genuínas e os serviços de gestão de frota”, conta Suzanne Darie, responsável pela área de Comunicação & Marketing da Volvo CE América Latina. Os vídeos estão disponíveis nos canais de mídias sociais da Volvo CE Latin America.