

O boletim informativo da área de Customer Solutions

Edição 40 – abril de 2022

Estratégia

## PERFORMANCE E TRANSFORMAÇÃO EM FOCO

2021 foi um ano de ótimos resultados para a Volvo CE Latin America. “Neste ano, continuaremos essa jornada, promovendo muitas transformações e utilizando novas ferramentas de inteligência e conectividade. Estamos focados em trabalhar com dados e informações para assegurar mais disponibilidade e aumentar a satisfação de nossos clientes”, conta Daniel Campos, gestor da área de Aftermarket Sales.

Marcio Muraro, que coordena a área de Aftermarket Services, destaca a importância do trabalho conjunto para dinamizar os resultados. “Estamos aprimorando o processo de gestão de máquina parada. Continuaremos promovendo o diagnóstico remoto e realizando as reuniões técnicas para garantir que o nosso cliente realmente tenha a peça no momento certo, a entrega na data correta e o diagnóstico assertivo feito por nossos distribuidores.”

Na área de Aftermarket Logistics, coordenada por Luís Zanciskoski, também existem vários projetos em



curso. “A Volvo está investindo em uma área de Engenharia Logística e criando uma função para ampliar o suporte à rede em termos de disponibilidade de peças: o Dealer Coach. Agradeço o comprometimento de nossos distribuidores e continuamos contado com vocês para seguirmos juntos nessa jornada de excelência, promovendo a disponibilidade e satisfação dos clientes”, ressalta Luís.

Campanhas

## CAMPANHAS DINAMIZAM NEGÓCIOS

As novas edições da Campanha Nacional de Peças e do CS Challenge foram lançadas no início de março. “Essas ações são sempre muito bem recebidas pela rede e incorporam diferenciais especialmente planejados para dinamizar os negócios e estreitar o relacionamento com os clientes. No primeiro mês de vigência já registramos um excelente resultado, com um incremento de 43% no volume de vendas de peças”, conta Ney Neves, da área de Customer Solutions – Business Development da Volvo CE.

O CS Challenge é dirigido às equipes comerciais dos distribuidores e inclui tanto peças quanto serviços de

pós-venda. “A cada mês, incentivamos a venda de uma linha de peças ou de um serviço, que é divulgado aos vendedores no final do mês anterior. Os resultados gerais são medidos proporcionalmente, de acordo com o potencial de cada distribuidor. Os distribuidores que se destacarem no mês receberão R\$ 1.000 em vale-compras. As vendas das peças promovidas na Promoção Nacional de Peças e o sprint semanal (quando o distribuidor lidera o resultado acumulado na terceira semana do mês) também contribuem para somar pontos extras no CS Challenge”, explica Ney.

# PROMOÇÃO DE GARANTIA ESTENDIDA OFERECE DESCONTOS ATRATIVOS

“A Garantia Estendida funciona como um ‘seguro’ que protege o equipamento do cliente quando o período de garantia de fábrica expira. Para incentivar sua comercialização, desenvolvemos uma campanha promocional com descontos extremamente atrativos, válida até 31 de maio”, conta Gabriela Montanari, da área de Customer Solutions Business Development.

## Descontos extremamente atrativos

- 15% de desconto em todas as Garantias Estendidas.



- Com um Acordo de Manutenção (RMA), o cliente garante até 10% de desconto. Isso significa que a sua Garantia Estendida terá até 25% de desconto.

## Condições especiais de pagamento

- Desconto de 6% para pagamentos à vista.

- Financiamento em até 10 vezes: o parcelamento é limitado à quantidade residual de garantia da fábrica. Exemplo de cálculo: quantidade de parcelas = tempo residual da garantia de fábrica – 2 meses.

# DISTRIBUIDORES BRASILEIROS ENGAJADOS NO SERVICE EXCELLENCE PROGRAM (SEP)



Lançado em 2018, o Service Excellence Program (SEP) já trouxe muitos resultados, impulsionando a jornada da Volvo CE e de seus distribuidores rumo à excelência. Em 2021, o programa foi reestruturado e passou a incorporar de forma mais intensa os princípios da filosofia Lean e as práticas de gestão do relacionamento com clientes (CRM).

Nesta nova etapa do SEP, a coordenação de todas as ações regionais é liderada por um Dealer Champion, que conta com o suporte de sua Equipe de Sucesso do Cliente. “Para apoiá-los, oferecemos um suporte

contínuo, além de treinamentos sobre os Guias de Certificação e de Recertificação, CRM e o aplicativo e a Plataforma Checklist Fácil por meio de kick-offs on-line e presenciais”, conta Lincoln Samegima, que coordena a implantação do SEP junto à rede brasileira. Nos primeiros meses de 2022, ele realizou diversas reuniões de kick-off, tanto on-line quanto presenciais, para lançar a nova fase do SEP. A expectativa é ter a maioria das casas recertificadas ou com a certificação inicial ainda neste primeiro semestre, trazendo ótimos resultados para todos.