

Conectividade

## MEGAPROMOÇÃO ON-LINE CELEBRA OS 50 ANOS DA SDLG



Em 2022, a SDLG está comemorando 50 anos e, para celebrar esse marco histórico, lança uma megapromoção de peças em seu e-commerce. “Na última semana de julho, todos os itens de nossa loja on-line serão oferecidos com descontos. Em alguns casos, esse percentual pode chegar a 50%”, explica Patrícia Barbosa, gestora do e-commerce na área de Customer Solutions Business Development.

Para que o e-commerce esteja sintonizado com as necessidades e expectativas dos clientes e dos

distribuidores, existe um grupo de trabalho dedicado ao desenvolvimento contínuo da plataforma. “Recentemente implantamos várias melhorias, como a unificação de preços entre as diversas regiões. Também reforçamos o estoque de peças para agilizar o atendimento ao cliente. Além disso, aprimoramos o atendimento on-line por meio do chat, implantamos um processo para reativar a venda de itens abandonados ou esquecidos no carrinho de compras e inserimos uma vitrine de ofertas na página da SDLG Brasil no Facebook.”

# CAMPANHAS AVANÇAM, GERANDO ÓTIMOS RESULTADOS

Lançada em março, a Promoção Nacional de Peças vem registrando uma ótima aceitação. “A primeira temporada de ofertas foi muito positiva, e os resultados demonstram que atingimos nosso objetivo principal, que é impactar o cliente final e promover negócios. Registramos aumentos de 22% no faturamento e de 10% em volume de vendas em comparação com os números de 2021, que já haviam sido bem significativos”, conta Ney Neves, da área de Customer Solutions – Business Development da Volvo CE.

“Neste ano, reformulamos o CS Challenge, e a disputa é a mais acirrada de todas as edições. Tivemos um faturamento recorde de Reman no mês de março e de vendas de Acordos de Manutenção (RMAs) dentro da plataforma QSS em junho. Neste mês, estamos promovendo as peças de injeção de combustível, que participam pela primeira vez da competição. Os

próximos meses prometem uma disputa emocionante, pois o CS Challenge está com os resultados totalmente abertos. Isso demonstra o alto engajamento dos nossos distribuidores e que todos ainda têm chances de conquistar o grande prêmio”, ressalta Ney.

Durante os meses de maio e junho foi lançada uma campanha inédita para promover a venda de lubrificantes na rede Volvo CE. “Tivemos um grande sucesso, registrando o aumento de mais de 20% nas vendas dos Distribuidores a nível Brasil. Todos eles se mostraram engajados para superar os desafios propostos e conquistar seus prêmios. A Tecnoeste e a Linck, por exemplo, aumentaram suas vendas em aproximadamente 30%, e a Tracbel vendeu quase 160 mil litros de lubrificantes no período da campanha”, conta Fernando Fagundes, Product Manager que coordena a campanha na área de Customer Solutions Business Development.

## Boas Práticas

# PESQUISAS DE SATISFAÇÃO: EM SINTONIA COM AS MELHORES PRÁTICAS

“Por sua importância estratégica, os resultados das pesquisas de satisfação são um indicador-chave de desempenho (KPI) de todos os funcionários da Volvo CE. Também integram o plano de negócios da rede de distribuição. As informações das pesquisas são compartilhadas com os distribuidores por meio de um sistema exclusivo com dados atualizados e segmentados por distribuidor, filial, equipamento e cliente. O sistema também possui um processo de workflow para a gestão de reclamações e pendências”, ressalta Fernando Agostinho, responsável pelas pesquisas na área de Comunicação & Marketing.

Segundo Fernando, o processo de gestão das pesquisas de satisfação é continuamente aprimorado. “Recentemente ampliamos a estrutura do call center que realiza as ligações telefônicas aos clientes. Também passamos a enviar mensalmente por e-mail uma visão consolidada dos resultados do mês aos distribuidores. De uma forma simples e rápida, todos podem avaliar a performance da sua unidade em termos de satisfação de clientes. Uma boa prática que está dando ótimos resultados no Distrito Sul e que, em breve, será estendida às demais regiões é a realização de reuniões trimestrais para discutir os resultados da pesquisa e implantar ações práticas.”

## Volvo CE

Confira a evolução da pesquisa CSS nos últimos anos, incluindo os dados do primeiro semestre de 2022.

