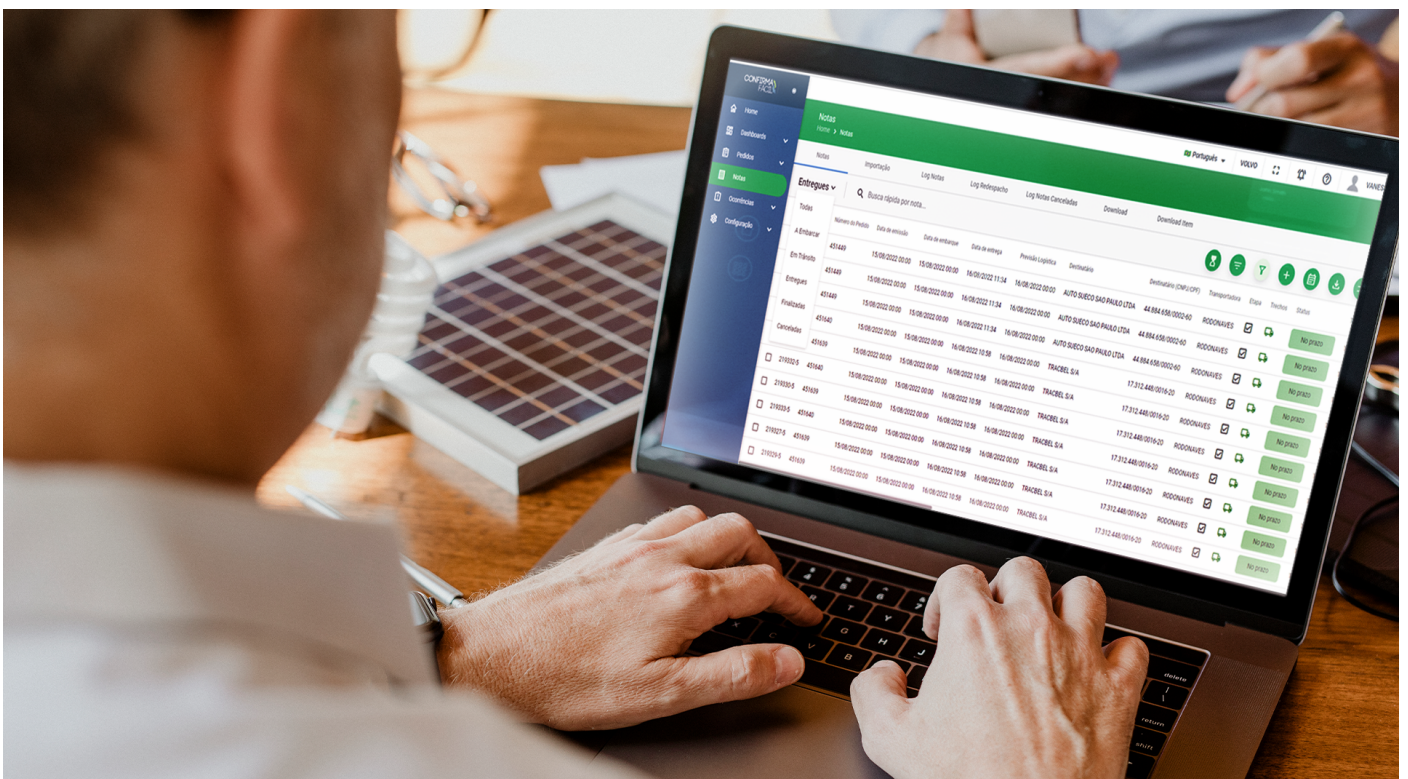


NOVO SISTEMA FACILITA O MONITORAMENTO DA ENTREGA DE PEÇAS



Para atingir os objetivos estratégicos de oferecer alta disponibilidade e de aumentar a satisfação dos clientes, a área de Logística da Volvo CE vem trabalhando em diversas frentes. A mais recente iniciativa envolve a implantação de um novo sistema de monitoramento de entrega de peças. “Essa ferramenta possibilita um acompanhamento de ponta a ponta: desde o despacho do pedido através do armazém de peças da Volvo (C3) até a chegada da encomenda no distribuidor”, explica Cristiane Assis, responsável por Customer Care & Order Management na Volvo CE LA.

“O sistema Confirma Fácil está sendo implantado pela área de SML (Service Market Logistics) em todas as áreas de negócios do Grupo Volvo no Brasil. Trata-se de uma solução robusta e eficaz que vai atender os mais de 200 pontos nos quais entregamos peças em todo o território brasileiro, considerando equipamentos de construção, caminhões, ônibus e Volvo Penta”, conta Vanessa Grossl, que é responsável pelo projeto na área de

SML, juntamente com Michelle Braga, Erick Aleixo, José Bittencourt e Nilson Lemes.

Com o Confirma Fácil, é possível monitorar o status de entrega dos pedidos por meio de um portal on-line e de um aplicativo para tablets e smartphones. Os usuários cadastrados na ferramenta recebem alertas via e-mail para acompanhar as etapas. Cada distribuidor consegue acessar e customizar o sistema para obter as informações úteis para seu negócio. Além disso, a ferramenta apresenta um painel de controle consolidando diversos gráficos e indicadores, que possibilita monitorar de forma proativa todo o processo logístico.

“Já testamos a ferramenta com sucesso em unidades da Tracbel e da Dinamica. Os bons resultados nos estimulam a expandir gradualmente o Confirma Fácil para toda a nossa rede a partir da segunda quinzena de outubro”, complementa Cristiane.

IMPULSIONANDO CARREIRAS NA ÁREA DE PÓS-VENDA



O desenvolvimento de competências é uma poderosa ferramenta para impulsionar carreiras, desenvolver negócios e aprimorar os serviços de pós-venda. A Volvo CE Academy oferece um amplo leque de treinamentos presenciais e on-line para os profissionais da rede de distribuição. “Nossa metodologia, estruturada em trilhas de desenvolvimento, possibilita que cada pessoa seja protagonista do seu processo de aquisição do conhecimento”, destaca Felipe Albaladejo, responsável pela Volvo CE Academy.

Na plataforma de treinamento VEIDA, existe uma trilha de desenvolvimento específica para os consultores de pós-venda. “Ela inclui diversos cursos planejados especificamente para esse público, como argumentação de peças e serviços, conhecimento básico dos produtos, competências de vendas, gerenciamento de clientes, entre outros. Atendendo a pedidos dos nossos distribuidores, acabamos de lançar o curso de argumentação de peças”, explica Felipe.

NOVO CURSO DE ARGUMENTAÇÃO DE PEÇAS

Utilizando uma metodologia moderna e dinâmica, o treinamento de argumentação de peças é composto por 10 videoaulas com duração média de 10 minutos cada, enfocando cinco grandes grupos de produtos: lubrificantes, filtros, Volvo Reman, VTS e material rodante. Além dos produtos, são abordados outros temas importantes, como a diferença entre peças genuínas e originais e os processos de venda ativa e passiva, incentivando o aluno a atuar de forma mais consultiva e proativa.