

Informação à Imprensa

Rede de Suporte ao Cliente da Volvo CE está em toda a América Latina

Além de oferecer os equipamentos tecnologicamente mais avançados do mercado, a Volvo Construction Equipment Latin America possui uma rede de suporte ao cliente estrategicamente distribuída por todo o continente.

“A Volvo é uma companhia com um foco grande no suporte ao cliente, o que proporciona o fornecimento de soluções de pós-venda adequadas às necessidades de cada um deles”, afirma Afrânio Chueire, presidente da Volvo CE Latin America.

Chamada de CS (sigla para Customer Solution), em português Soluções ao Cliente, esta área da Volvo CE reúne todas as atividades de pós-venda que agregam valor para o cliente por meio de um trabalho executado pela rede de distribuidores de equipamentos da marca. “Nós estamos constantemente procurando a solução mais adequada para a operação do cliente”, afirma Alexandre Flatschart, diretor de pós-venda da Volvo CE LA. Ele observa que o pessoal de suporte à vendas, engenheiros e mecâtrônicos da rede de distribuidores estão preparados para acompanhar o cliente durante toda a vida do equipamento Volvo - desde a pré-venda, passando pela entrega técnica, cobrindo todo o ciclo de vida das máquinas.

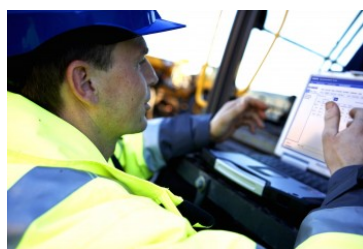
“A Volvo está presente antes mesmo do equipamento ser vendido”, diz o diretor, ao lembrar que os engenheiros da marca examinam as obras onde as máquinas irão trabalhar, pesquisam detalhes da operação para a qual elas serão destinadas e estudam todos os detalhes da aplicação. O objetivo principal da área de Suporte ao Cliente é justamente esse: customizar uma solução de serviço de modo que agregue valor ao cliente, o que significa o menor custo total possível de operação e com um alto grau de disponibilidade mecânica dos equipamentos.

Disponibilidade

A área de Suporte ao Cliente da Volvo oferece uma série de diferentes serviços e produtos para maximizar a disponibilidade mecânica das máquinas e um custo de manutenção competitivo. A começar pelos Acordos de Suporte ao Cliente, que são diferentes modalidades de acordos de prestação de serviço de manutenção do equipamento, que transfere para a Volvo, em diferentes níveis, a responsabilidade pela manutenção da máquina, permitindo ao cliente focar sua atenção no seu próprio negócio.

A Volvo ainda oferece componentes remanufaturados de fábrica, proporcionando uma substituição rápida dos componentes cobertos pelo programa, e com a mesma qualidade de um componente equivalente novo, além de garantir menor impacto ambiental. Treinamento de operadores, peças genuínas, alta disponibilidade de componentes na rede, lubrificantes Volvo e pessoal especializado e treinado na fábrica são outras soluções da área de Suporte ao Cliente. “Nossa engenharia e nossa rede de distribuidores estão dedicados a ajudar o cliente a ter a mais alta produtividade nos seus equipamentos e com menores custos de operação e manutenção”, finaliza Flatschart.

Imagens para download:



Suporte ao cliente



Presidente da Volvo
Construction Equipment
Latin America.

Mais informações

*Milena Miziara - Grupo Volvo América Latina,
Assessoria de Imprensa - Comunicação Corporativa,
Tel.: +55 41 3317- 4255 - E-Mail: milena.miziara@volvo.com*