

ANUÁRIO DE
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO,
PEÇAS E PÓS-VENDAS

2006

Ano 2 Nº 2 **OTM**
EDITORA LTDA

Manutenção aprimorada sustenta a produtividade



MONTADORAS

Engajadas na eficiência dos frotistas

CONTRATOS DE MANUTENÇÃO

Plano adaptado ao perfil do usuário

MOTORES ELETRÔNICOS

Rotina muda e mão-de-obra evolui

IMPLEMENTOS

Pós-venda garante mais vida útil

RECAUCHUTAGEM

Maior qualificação nos serviços

AUTOPEÇAS

Dicas do fabricante ajudam o comprador

COMBUSTÍVEIS

Cliente ganha na disputa das bandeiras

REMANUFATURADOS

Fabricantes defendem posição no mercado

GUIAS DE PÓS VENDAS DE CAMINHÕES E ÔNIBUS - Montadoras - Encarroçadoras - Implementadores

GUIA DE MANUTENÇÃO - Transportadoras de Carga - Empresas de Ônibus ■ GUIA DE Recauchutadores de Pneus

GUIA DE Fabricantes de Autopeças ■ GUIA DE Distribuidoras de Autopeças

**Algumas soluções são importantes demais
para você deixar nas mãos de qualquer um.**



Shell Monitor



Automação



Consultoria Ambiental

Entre em contato com seu consultor Shell pelo telefone 0300 781616 ou acesse www.shell.com.br/transportes



Inovação tecnológica e busca constante de soluções às necessidades de nossos clientes são marcas da atuação da Shell em todo o mundo. E é assim que a Shell vem desenvolvendo para sua empresa soluções integradas que proporcionam mais eficiência, agilidade e rentabilidade a suas operações. Deste esforço resultaram serviços como Shell Monitor, sistemas de Automação de Garagens e um completo plano de Soluções em Manutenção e Consultoria Ambiental, especialmente desenhados para atender o seu problema. Afinal, tornar sua empresa ainda mais valiosa é nossa prioridade.



Peça original Eaton



Para chegar a uma especificação de qualquer componente ou peça são necessários anos de desenvolvimento e inúmeros testes na montadora. Qualquer mudança das especificações originais, na hora da reposição, pode

alterar o desempenho, o consumo e a durabilidade original prometidos pelo fabricante. Eaton é líder global no mercado de peças de reposição e fornecedor de soluções completas em transmissões e embreagens.

É a marca na medida que a montadora especificou. Se pedirem pra experimentar outra, seja original: fique com Eaton.



EATON

EM DEFESA DO OPERADOR

Os empresários brasileiros vivem uma situação de penúria. Com altos encargos financeiros e carga de impostos entre as mais altas do mundo, quem produz, quem comercializa, opera com margens estreitas e, portanto, precisa fazer das tripas coração para sobreviver.

No meio desse tiroteio, o transportador também tem de sobreviver, espremido literalmente de todos os lados. Nessa situação, socorros são sempre bem-vindos. E, felizmente, há muitos interessados em apoiar o transportador – até porque dependem deles para sobreviver.

Este Anuário de Serviços de Manutenção, Peças e Pós-vendas, o segundo que OTM publica, mostra que há uma cruzada em defesa do transportador, seja ele de carga ou passageiro.

Esse socorro vem em forma de agregação de valor. Nunca se viu como agora, por exemplo, tanto treinamento de motorista. E por quê? Com mais conhecimento, o profissional do volante faz mais quilômetros com o mesmo litro de diesel, provoca menos quebra do veículo e, em consequência, garante maior produtividade à frota.

A eletrônica é outra arma eficaz para conter custos de transportes. O motor com gerenciamento eletrônico comprovadamente economiza óleo diesel.

As distribuidoras de combustíveis, empenhadas em fidelizar os frotistas, oferecem meios de controles eletrônicos à distância para uma gestão mais eficiente.

Esse movimento em defesa da sobrevivência do transportador é generalizado e claramente comprometido com a eficiência.

Trata-se, na verdade, de uma resistência impar, capaz de driblar as adversidades e conviver com os problemas.

O anuário deste ano dá sua contribuição para a busca da sintonia entre o que as fabricantes de veículos e componentes oferecem em termos de serviços pós-venda e o que as empresas de transporte de fato precisam para alcançar uma elevada produtividade operacional, sem onerar demais os custos.

Ano 2 - Nº 2

DIRETORMarcelo Ricardo Fontana
mrcelofontana@otmeditora.com.br**SECRETÁRIA EXECUTIVA**Maria Penha da Silva
mariapenha@otmeditora.com.br**FINANCEIRO**Vidal Rodrigues
vidal@otmeditora.com.br**REDAÇÃO****Editor**Eduardo Alberto Chau Ribeiro
escribeiro@otmeditora.com.br**Colaboradores**

Carmen Lígia Torres

Projeto GráficoArtworks Comunicação
www.artworks.com.br**EXECUTIVOS DE CONTAS**Carlos A. Criscuolo
carlos@otmeditora.com.brVito Cardaci Neto
vito@otmeditora.com.brGustavo Feltrin
gustavofeltrin@otmeditora.com.br**CIRCULAÇÃO**Tania Nascimento
tania@otmeditora.com.brRepresentante Paraná e Santa Catarina
Gilberto A. Paulin
Tel.: (41) 3027-5565
spala@spalamkt.com.brTiragem
8.000 exemplaresAssinatura Anual/Transporte Moderno: R\$ 120,00
(seis edições e três Anuários). Pagamento à vista:
através de boleto bancário, depósito em conta-
corrente, cartão de crédito Visa ou cheque nominal à
OTM Editora Ltda. Em estoque apenas as últimas
edições.As opiniões expressas nos artigos e pelos
entrevistados não são necessariamente as
mesmas da OTM Editora.**Redação, Administração, Publicidade e
Correspondência:**Av. Vereador José Diniz, 3.300 - 7º andar, cj. 702
Campo Belo
CEP 04604-006 - São Paulo, SP
Tel./Fax: (11) 5096-8104 (seqüencial)**Assinamento ao assinante:**
0800 702 8104

otmeditora@otmeditora.com.br

Filiada a:



APRESENTAÇÃO	5
ANÁLISE	
Serviços pós-vendas ficam mais requintados para atender aos clientes que enfrentam vicissitudes	10
MONTADORAS	
Fábricas de veículos desenvolvem ferramentas para ajudar a melhorar produtividade dos frotistas	14
CONTRATOS DE MANUTENÇÃO	
Disseminam-se contratos em formatos modulares para se ajustar aos perfis de operação	32
CARROCERIAS DE ÔNIBUS	
Disponibilidade de peças e dicas sobre manutenção é a principal preocupação das fabricantes	34
IMPLEMENTOS	
O setor amplia atendimento a clientes para assegurar vida longa aos seus equipamentos	38
AUTOPEÇAS	
Oferta de informações ao cliente final contribui para extrair benefícios na manutenção e operação	44
INJEÇÃO ELETRÔNICA	
Nova tecnologia leva as empresas a investirem em qualificação de mão-de-obra	48
MOTORES DIESEL	
Vendas crescentes de motores eletrônicos levam as fabricantes a intensificar o treinamento	52
REMANUFATURADOS	
Indústrias de componentes reforçam suas posições no mercado com a remanufatura	54
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	
Transportadoras, ante as dificuldades de reajustar fretes, se esmeram em reduzir despesas	66
Sob pressão de custos, empresas de ônibus cumprem à risca preceitos da boa manutenção	84
DISTRIBUIDORAS DE COMBUSTÍVEL	
Concorrência incentiva oferta de serviços especiais para fidelização de frotistas e caminhoneiros	96
PNEUS	
Setor de recauchutagem busca novas formas de marcar sua atuação junto ao consumidor	100
DISTRIBUIDORES DE PEÇAS	
Complexidade do setor dificulta a escolha de peças pelos usuários na hora da compra	108
GUIAS DE SERVIÇOS	
Montadoras de veículos	18
Encarroçadoras de ônibus	36
Fabricantes de implementos	40
Indústrias de autopeças	56
Transportadoras de carga	68
Empresas de ônibus	86
Recauchutadores	102
Distribuidoras de peças	108

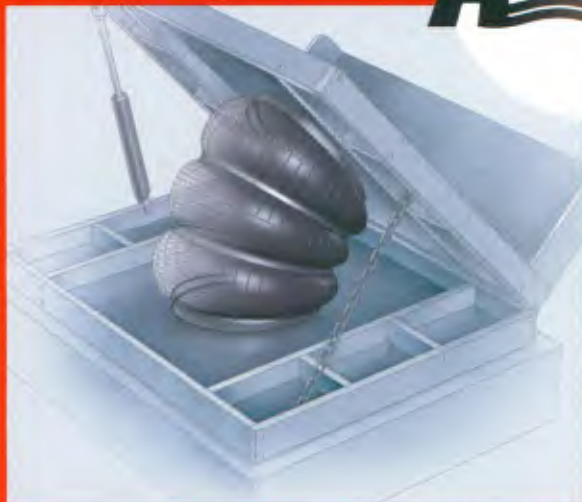
BOLSAS PARA SUSPENSÃO A AR

Firestone

As mais práticas, eficientes e confiáveis.



AIRIDE
SPRINGS



Para ônibus, caminhões e carretas.

Firestone

World's Number 1 
Air Spring.

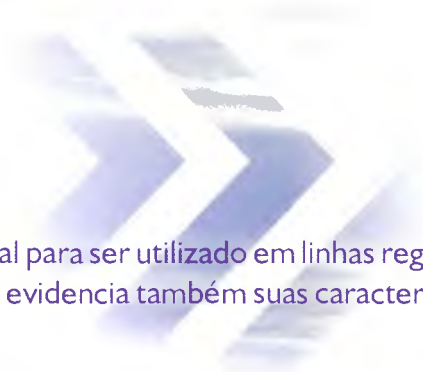
FIRESTONE INDUSTRIAL PRODUCTS COMPANY

www.firestone.com.br/fipil

IRIZAR

O Rodoviário de Luxo 6 Estrelas

Segurança, Conforto, Design, Economia, Qualidade e Garantia



Um veículo de última geração, ideal para ser utilizado em linhas regulares de médias e longas distâncias, que evidencia também suas características para o turismo.

Criamos um veículo de acordo com as necessidades de nossos clientes, pois uma viagem confortável se traduz em clientes satisfeitos. Por isso, para nós, todo detalhe é importante.





O PÓS-VENDA COM RESULTADOS

Frotista sempre tem razão, merece e deve ser bem tratado. Os fornecedores que entenderam essa máxima do mercados estão ganhando confiança e a conseqüente fidelidade do cliente

A maioria dos embarcadores não marcou os fretes após o último reajuste de óleo diesel, item sabidamente de grande peso nos custos operacionais dos caminhões. O embarcador não se sensibilizou com o drama do transportador porque, além de muita oferta de transporte, não tem conseguido repassar os custos para preços de seus produtos.

Além de operar com fretes achatados, o transportador tem trabalhado mais.

Segundo análise da Bandag Mercosul, há dez anos os caminhões precisavam rodar 74% do tempo para o operador manter a rentabilidade da atividade de forma razoável. Hoje, se não rodar 95% do tempo, não atingirá a chamada rentabilidade média necessária. Rodar mais, manter o veículo maior tempo em funcionamento não é, pois, uma opção, mas uma questão de sobrevivência.

Diante desse quadro, aumenta a oferta de serviços de pós-vendas azeitados para suprir as vicissitudes do transpor-

tador – com dificuldade de reajustar fretes e forçado a rodar mais.

De olho na necessidade de seu cliente ser cada vez mais produtivo, as montadoras oferecem atendimento 24 horas com requintes que contemplam garantias à la carte, dependendo do tipo e da aplicação do caminhão.

Um exemplo é a Volvo, que oferece um ano de garantia para o veículo, sem limite de quilometragem, e outro ano a mais para o trem-de-força. A montadora trabalha também com peça remanufaturada com qualidade assegurada com mesma garantia da peça original (12 meses sem limite de quilometragem).

Atendimento integral, 24 horas, 365 dias, também está no cardápio do pós-venda da Scania para caminhões, ônibus e motores marítimos. Batizado de Scania Plus 24, o serviço, que inclui todo Brasil e Argentina, permite, segundo a montadora, atendimento em média de quatro minutos mediante algumas in-



formações sobre o usuário, o produto, localização e o motivo da solicitação.

A Volkswagen tem o serviço Chame-voce, gratuito, também por 24 horas, que acompanha cada ocorrência até a solução final. Caso seja necessário, um técnico de alguma concessionária mais próxima pode atender a ocorrência. O Iveco Dia e a Ikte também aposta no atendimento ao cliente durante 24 horas do dia. Como outras montadoras, a Iveco, quando se esgotam todas as possibilidades de resolução da ocorrência, convoca uma concessionária mais próxima que enviará um mecânico ou um eletricista ao local. A Mercedes-Benz e a Ford também dispõem de uma ampla gama de serviços pós-venda que, além de atender com eficiência as solicitações dos transportadores, auxiliam na melhoria da produtividade operacional das frotas.

Economia de diesel – A tecnologia do motor eletrônico, impulsionada pelas leis

de emissões de poluentes, obrigou não apenas a reciclagem do pessoal de oficina. Até agora de forma opcional ou gradativa a partir de 2006 será obrigatório todo veículo comercial brasileiro sair de fábrica com sistema de injeção eletrônica – ou, se mecânica, respeitando os limites impostos pelas normas Euro 3.

A tecnologia muda e, com ela, a rotina de manutenção. "É preciso seguir à risca os manuais dos fabricantes e fazer tudo de acordo com as orientações para tirar o melhor proveito do potencial de melhoria que a tecnologia eletrônica tem", observa Cláudio Nelson C. Rodrigues de Azevedo, diretor executivo do grupo de empresas Viação Santa Cruz, com sede no interior paulista.

A Santa Cruz tem seguido à risca os manuais e os resultados de sua frota de 500 ônibus já equipados com gerenciamento eletrônico são muito bons com redução de 5% a 6% nos índices de consumo de combustível.

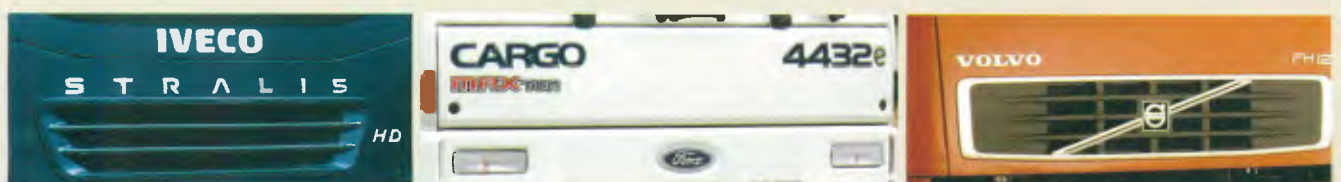
Cláudio Nelson observa ainda que a

massificação da eletrônica embarcada a partir de 2006 deverá provocar barateamento no preço dos equipamentos eletrônicos imprescindíveis para monitorar a manutenção dessa tecnologia veicular.

Toda inovação, se de um lado causa natural apreensão diante do desconhecido, de outro traz resultados que podem surpreender. Ivo Fecchio, gerente de manutenção da frota da Expresso Araçatuba, lembra que se nos sistemas mecânicos "muitas peças eram trocadas sem necessidade com base em interpretação", na tecnologia eletrônica, sem "achismos" o desperdício tende a ser eliminado.

Mas, para que os ganhos ocorram, é fundamental ter olho vivo, enfatiza Paulo Souza, gerente de assistência técnica da Bosch. "Na tecnologia eletrônica é preciso maior atenção à qualidade do combustível utilizado".

Aproveitando o fato de o diesel ser cada vez mais o "sangue" precioso que



move 100% dos caminhões e ônibus brasileiros, as distribuidoras se lançam no mercado dispostas a dar algo em troca da fidelidade à bandeira.

"Não queremos apenas vender produtos, mas serviços de valor agregado, de modo a participar na cadeia de valores do cliente, compreendendo suas necessidades e expectativas", argumenta o gerente de marketing de transportes da Petrobras Distribuidora.

Entre as ações de aproximação com o cliente materializadas pela Petrobras estão o Controle de Frotas BR, sistema automatizado para gestão de abastecimento, que controla 100 mil veículos de 2 mil clientes numa rede de 1 mil postos, a Central Avançada de Inspeção e Serviço (CAIS), ponto que oferece estrutura integrada de atendimento, entre eles lavagem e lubrificação, e o Roteirizador BR, ferramenta de software que auxilia no planejamento de rotas.

A Shell, também na linha de serviço com agregação de valor para fidelizar o frotista, oferece um leque de produtos, o mais recente é o Shell Ticket Card, meio de pagamento eletrônico para controlar a gestão do abastecimento e da manutenção entre outras funções. A parceria com o grupo Accor, líder mundial na gestão de frotas, irá explorar o segmento rodoviário, que responde por 60% do volume total de 23,6 bilhões de litros do mercado de combustíveis para frotas, movimentando em torno de R\$ 20 bilhões por ano.

Conquistar a confiança e fidelidade do frotista é preocupação da Ipiranga, pioneira no uso do sistema de controle de abastecimento autorizado com o CTF Ipiranga, oferecido desde 1997. Ivan Bonini, gerente nacional de vendas para o mercado rodoviário, revela que 1,5 mil transportadoras estão cadastradas no sistema. Além da gestão da frota, os clientes CTF Ipiranga conta com um servi-

ço adicional, o Rodovia, gerador de roteiros que pode ser utilizado via web, a partir do portal da distribuidora.

Remanufaturados – É sabido que entramos em um mundo que valoriza a reciclagem, o reuso dos materiais, não apenas como mérito conscientização para preservar as fontes do planeta, mas igualmente como forma racionalização de custos.

Na BorgWarner, por exemplo, o turbocompressor remanufaturado – que representa 20% de suas vendas totais no mercado de reposição – é comercializado com preço de 35% a 45% menos que um turbo novo. "Fazemos a remanufatura para evitar a pirataria do mercado", assegura Sérgio Castioni Veinert, gerente geral da empresa. Um setor especial na fábrica de Campinas, interior de São Paulo, cuida especificamente da remanufatura.

A Cummins, que remanufatura seus motores desde 1989, faz o serviço em até dois dias, condição ideal para qualquer frotista ou caminhoneiro, que quer zerar seu caminhão ou ônibus o menor tempo possível imobilizado.

Além de motores, a Cummins remanufatura cabeçotes, compressores de ar e injetores, vendidos no mercado de reposição pela metade do preço", destaca o gerente executivo da empresa, Jorge Yano.

A marca dona da maior frota de caminhões e ônibus do País, a Mercedes-Benz, que já oferecia remanufatura para seus motores mecânicos, tem também esse serviço para sua linha eletrônica, trabalho executado na unidade de Campinas, que inclui também a remanufatura de caixas de câmbio.

Identificados com a denominação Renov, os componentes remanufaturados pela Mercedes-Benz, segundo Ari Gomes, diretor de pós-venda da DaimlerChrysler, possuem o mesmo nível de qualidade do produto novo e com

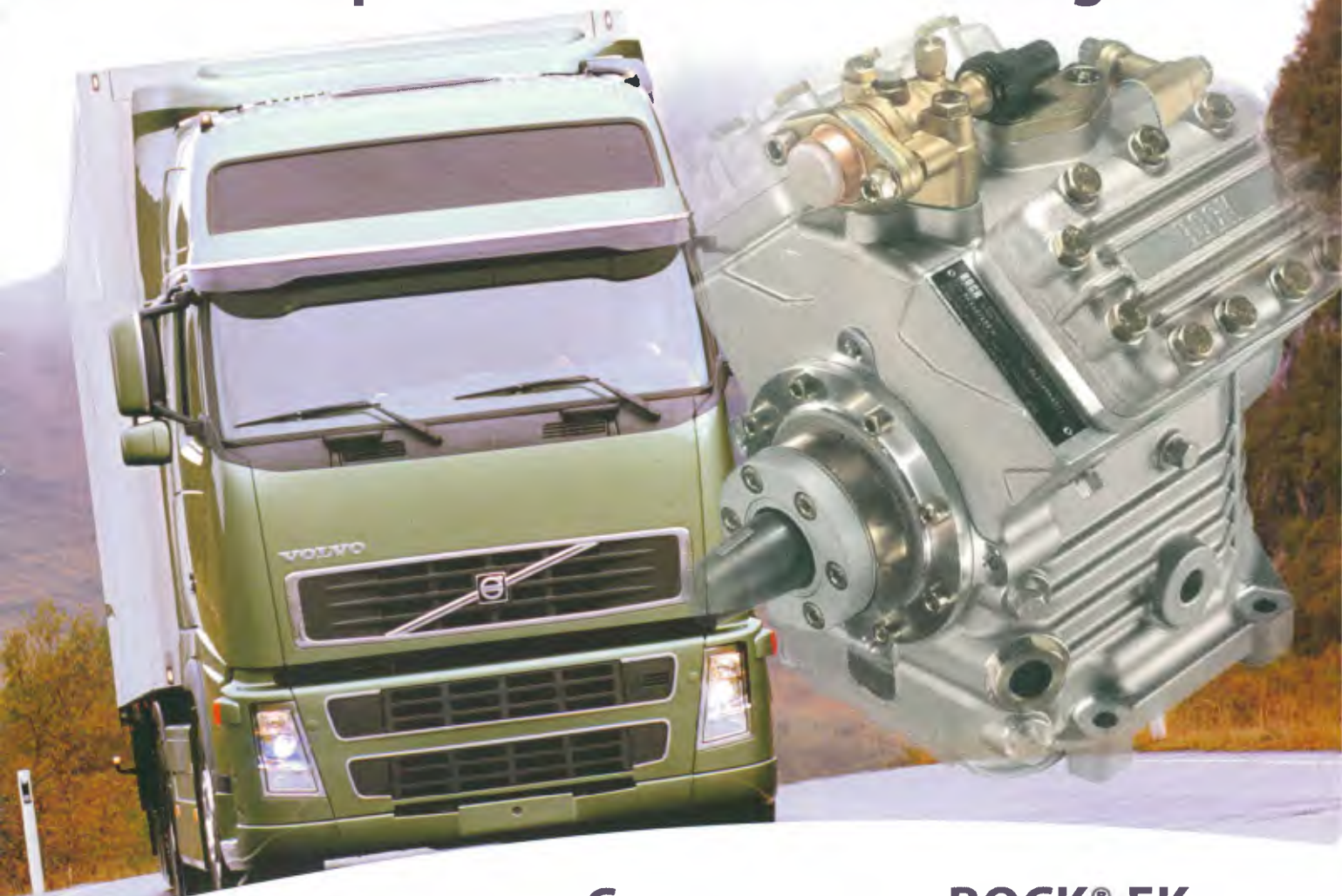
a mesma garantia dos produtos de linha: 12 meses sem limite de quilometragem. E o cliente pode usar seu motor ou câmbio como parte de pagamento.

Outra empresa que mantém dedicação à remanufatura é a ZF Sachs, que recupera suas embreagens há 16 anos na linha de componentes de São Bernardo do Campo (SP). O C tem representado 20% das vendas totais da empresa. E o preço é em torno de 50% a 60% da peça nova.

Carrocerias – Se as montadoras de caminhões e ônibus e os fabricantes de autopeças se esmeram cada vez mais em oferecer alternativas de pós-vendas que possam garantir negócios e fidelização, as encarroçadoras também estão muito interessadas nesses aspectos. O departamento de pós-venda é estratégico e de múltiplas atribuições, por exemplo, na fabricante Guerra, segunda maior em participação em implementos rodoviários para caminhões, o departamento de pós-venda tem múltiplas atribuições e vai muito além do manual – ele responde, por exemplo, pelo treinamento da rede, faz análise dos processos de garantia. Na Pastre, dependendo do implemento – se for um bitrem basculante, por exemplo – o motorista passa por rápido treinamento até aprender a manobrar o conjunto.

Por falar em motorista, poucas vezes ele foi tão alvo de informações técnicas dirigidas por fornecedores, caso da Shell e Michelin, que se juntaram numa parceria para orientação de caminhoneiros autônomos sobre o melhor uso de lubrificantes e pneus. A forma de transmitir o conceito de custo-benefício é por meio de um curso gratuito, com duração de uma hora, ministrado por instrutor especializado em transportes nos postos da rede Shell. Até o momento mais de 6 mil caminhoneiros participaram do programa que percorreu oito estados. ■

Seu transporte devidamente refrigerado.



Compressores BOCK[®] FK

A Danfoss, grande fabricante global de componentes para refrigeração, anuncia uma nova parceria com a BOCK[®] da Alemanha, para a distribuição exclusiva dos compressores modelo FK para refrigeração e ar condicionado de ônibus e caminhões.

Os compressores FK são feitos integralmente em alumínio, obtendo alta performance e durabilidade. O resultado: funcionamento silencioso e perfeito.

A melhor notícia é que esta união traz um benefício ainda maior, pois agora você pode contar com uma grande rede de assistência técnica autorizada em todo o Brasil, e a segurança de peças originais que só a Danfoss pode garantir.

Para maiores informações consulte nossos especialistas:

SAC 0800 701 0054

REFRIGERAÇÃO E
AR CONDICIONADO



ENGAJADAS NA PRODUTIVIDADE



Montadoras desenvolvem ferramentas que sejam abrangentes para garantir segurança operacional em todo o território nacional, a qualquer hora do dia e a qualquer dia do ano, e o resultante aumento da produtividade

Mais do que um bom atendimento, o conceito de pós-venda praticado hoje pelas montadoras de caminhões e ônibus embute alto valor agregado ao cliente, ao colaborar com ele em sua estratégia de prestação de serviços com o transportador. Os fabricantes levaram ao extremo a filosofia de oferecer subsídios para tirar o máximo do veículo sem provocar desgastes desnecessários, evitando a manutenção corretiva artes e crafts e ampliando a vida útil do mesmo com a operação adequada.

Atendimento 24 horas, com consultores treinados, garantias diferenciadas para veículos diferentes, garantias estendidas, treinamentos de motoristas e mecânicos são alguns dos recursos que as montadoras oferecem, para garantir a fidelidade à marca.

A estratégia de pós-venda da Mercedes-Benz é basicamente orientada para garantir a maior disponibilidade e rentabilidade do veículo. Para isso, oferece um pacote completo de serviços cuja qualidade é assegurada com pesados investimentos em infra-estrutura e treina-

mento. Seus clientes, segundo a montadora, podem se sentir tranquilos e confiantes na qualidade do pós-venda e no apoio logístico que a marca propicia.

Os serviços pós-venda da montadora começam com a Central de Atendimento ao Cliente, a cargo de mais de 70 atendentes que realizam cerca de 50 mil contatos mensais com clientes. Por telefone, e-mail, fax ou carta, o cliente pode esclarecer qualquer dúvida operacional ou de manutenção, fazer consultas, sugestões ou reclamações sobre produtos e serviços prestados. Com o Mercedes Assistance, a empresa coloca à disposição do cliente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, serviços de assistência técnica totalmente gratuita, válida para veículos comerciais dentro do período de garantia. O socorro mecânico de emergência é enviado para onde o cliente estiver. A gama de serviços da marca inclui ainda contratos de manutenção, central de distribuição de peças, unidades volantes de treinamento que rodam pelo País, cursos de treinamento e operação, entre outros. Sua rede de concessioná-



rias, com mais de 200 pontos de atendimento, contam com profissionais treinados pela fábrica.

A Ford também dispõe de uma série de programas e serviços para proporcionar benefícios ao seu cliente. Com mais de 120 distribuidores pelo território nacional, a marca oferece o serviço Disk Ford Caminhões, pelo qual o cliente pode falar com os atendentes especialmente treinados a qualquer hora do dia ou da noite, 7 dias por semana. Caso necessite de socorro ou qualquer ajuda, ele pode acionar o S.O.S. Ford, outro serviço também com atendimento interrompido em qualquer ponto do País, para que não fique sozinho na estrada. Peça Fácil Ford é um serviço de suporte aos distribuidores, com mais de 30 mil itens de caminhões em estoque, que garante a entrega de peças em até 24 horas a todas as capitais brasileiras e em 48 horas para outros locais. Contratos de manutenção, treinamento ao frotista e o Programa de Excelência e Suporte Operacional (avaliação das instalações de cada concessionária que premia as que

oferecem a melhor infra-estrutura) também fazem parte do seu rol de serviços pós-venda.

Outro caso exemplar é o da Volvo. O seu serviço começa pela garantia: um ano para o veículo, sem limite de quilometragem e outro ano para os componentes do trem-de-força (nesse caso, há um limite de 200 mil quilômetros). A mesma garantia é estendida às peças genuínas.

A Volvo dispõe de 120 pontos de atendimento, entre concessionárias e oficinas, espalhados por todo o país, além de países da América do Sul, Central e Caribe. Para atuar nesses pontos, os centros de treinamento da montadora capacitam profissionais para operar os recursos tecnológicos de que são dotadas as oficinas. "O nosso diferencial é, sem dúvida, a nossa equipe de profissionais capacitada e comprometida em prestar um atendimento verdadeiramente premium", divulga o pós-venda da empresa. Por isso, a política da Volvo é não só treinar sua mão-de-obra como investir na modernização das instalações de suas concessionárias.

Ainda no quesito assistência técnica, as concessionárias contam com um canal direto com a engenharia da Volvo, de modo que qualquer diagnóstico mais complexo de um veículo pode ser dado prontamente e, em consequência, corrigido o problema.

Trabalhando com peças remanufaturadas no sistema unificado à base de troca, com qualidade assegurada pela fábrica, a montadora oferece também a mesma garantia da peça original (12 meses, sem limite de quilometragem), outro diferencial competitivo.

Para melhor atender seus clientes foi criada a Volvo Action Service, uma central de atendimento ao cliente apta a resolver qualquer dúvida: esteja o cliente em qualquer lugar do país ou do Mercosul. As atendentes são treinadas para resolver qualquer problema, encaminhando o cliente à concessionária ou prestadora de serviços mais próxima.

A empresa trabalha ainda com um sistema inovador de atendimento nas suas oficinas e concessionárias, o Volvo Card, que permite ao motorista fazer todo tipo

de serviço em seu caminhão sem desembolsar nada na hora. Como ocorre na maioria dos cartões de crédito, o pagamento é feito em até 40 dias sem juros, ou pode ser parcelado. Por fim, a montadora oferece a publicação Dicas da Voivo, um informativo em forma de gibi, direcionado aos motoristas, que trata didaticamente de assuntos técnicos.

Na Scania, um dos destaques do Pós-Venda é o Scania Plus 24, serviço de atendimento de emergência 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante os 365 dias do ano. Disponível para caminhões, ônibus e motores industriais e marítimos, o serviço cobre todo o território nacional e a Argentina, bastando ligar 0800-0194224 e falar com a equipe que dá suporte, o Scania Assistance.

Segundo João Luis Garcia Buzzi, gerente do Scania Plus 24, os profissionais da equipe passam por treinamentos constantes e intensivos dentro da fábrica, o que lhes proporciona conhecimento sobre os produtos.

A importância do rápido atendimento tem relação direta com índices de produtividade mais elevados e menor tempo do veículo parado. Por isso, a montadora garante que o Scania Plus 24 permite um atendimento eficiente em média de quatro minutos, mediante algumas informações sobre o usuário, o produto, localização e o motivo da solicitação.

"O reconhecimento da eficiência no atendimento é comprovada através da própria divulgação desse serviço pelos nossos clientes que se sentem seguros com a qualidade do atendimento", afirma Buzzi. Ele diz que o Scania Plus 24 é reconhecido "até pelos clientes de outras marcas, que chegam a chamar o Scania Plus 24 quando precisam de alguma ajuda".

"Seja de balsa no rio Amazonas ou de avião no interior do Mato Grosso, conseguimos atender nossos clientes onde

quer que eles estejam, firmando um compromisso de parceria e dedicação, garantindo a máxima disponibilidade com um custo mínimo para todos os produtos da marca", explica Buzzi.

Outro serviço da Scania no Pós-venda são os programas especiais de treinamento para motoristas. O Master Driver por exemplo, é um curso avançado sobre os produtos da marca. São organizados de acordo com a necessidade de cada cliente, com a finalidade de transmitir conhecimento para uma condução eficaz e um melhor desempenho de um veículo Scania.

Atendimento especializado – Na Volkswagen, o atendimento emergencial possui o nome de Chamevolks. O serviço, gratuito, também funciona 24 horas por dia, em todo o Brasil, bastando ligar 0800-019-3333.

Criado há 11 anos como uma das principais ferramentas de atendimento pós-vendas da marca, o Chamevolks já atendeu mais de 270 mil contatos telefônicos, 12 mil clientes e 15 mil caminhões com cerca de 70 mil casos resolvidos. O índice de aprovação dos proprietários e usuários de caminhões Volkswagen chega a 91%, divulga a montadora.

Segundo a montadora, o Chamevolks acompanha cada ocorrência até a solução final, nunca deixando o motorista sozinho. Caso seja necessário, um técnico de alguma concessionária mais próxima do local do chamado atenderá a ocorrência.

"Uma das grandes vantagens do Chamevolks é estar instalado no próprio setor de Assistência Técnica da Volkswagen. A proximidade com as equipes de Garantia, Assistência ao Produto e Literatura Técnica torna a resposta ao usuário mais rápida", acredita Volney Macchini Supervisor de Atendimento a Frontistas de Volkswagen Caminhões e Ônibus.

Dispondo de 49 concessionárias e 17 pontos de assistência técnica, a Iveco trabalha com garantia diferenciada para cada veículo: 12 meses sem limite de quilometragem para as linhas Iveco Daily e Iveco EuroCargo; 12 meses sem limite de quilometragem para veículo e 24 meses ou 250 mil quilômetros para cobertura do trem-de-força da linha Iveco EuroTech/PowerStar. As peças compradas e instaladas pela rede de concessionárias também têm um ano de garantia. Se a peça for comprada na rede e instalada por terceiros, a garantia cai para três meses. Nos dois casos não há limite de quilometragem.

Aposta no suporte – A Iveco também aposta no atendimento ao cliente durante as 24 horas do dia. Por isso, criou o Iveco Dia e Noite, que oferece atendimento todos os dias do ano em todo o território nacional. "Não se trata apenas de um simples número telefônico gratuito para solicitar informações; é um verdadeiro serviço de assistência técnica emergencial operado por uma equipe profissional e sensível às reais necessidades do transportador", divulga a montadora.

Como os outros serviços emergenciais, a Iveco garante suporte total ao motorista para resolver qualquer pane no veículo. Caso as possibilidades tenham se esgotado, o consultor acionará o concessionário mais próximo, que enviará um mecânico ou um electricista ao local.

Além disso, a Iveco oferece programas de garantia estendida e treinamento, que inclui não apenas a formação básica de pessoal como também a especialização em áreas técnicas como mecânica, elétrica/eletrônica e pneumática.

Os utilitários da Renault também contam com o serviço emergencial e socorro 24 horas por dia, 7 dias por semana, no Brasil, Argentina, Paraguai, Uruguai