

em Ação

ANO VIII - NÚMERO 47
MARÇO/ABRIL 2006

PUBLICAÇÃO DO PROGRAMA NACIONAL DE TREINAMENTO DA
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS DISTRIBUIDORES FORD

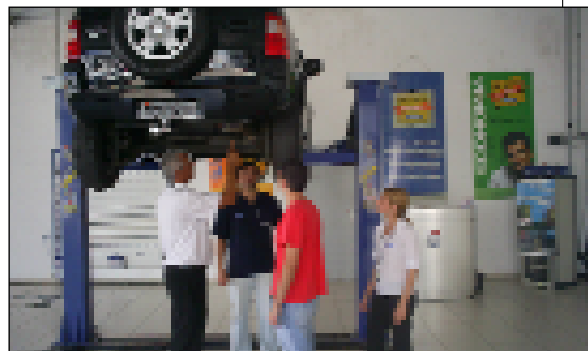
ENCONTRO DE GARANTIA

ABRADIF inicia mais um ciclo de reuniões para **reduzir estornos e pendências de processos**

ABRADIF iniciou, em março, a segunda rodada da reunião Consultoria Técnica de Garantia, que foi realizada pela primeira vez em todo o País no final do ano passado. A proposta é reunir, periodicamente, gerentes de Serviço, analistas de Garantia e titulares dos Distribuidores, além de representantes da Ford, para debater ações que possam reduzir estornos e pendências dos processos de garantia. Os participantes analisam os documentos solicitados (Ordens de Serviço, por exemplo) e verificam se conseguiram cumprir o plano de ação, elaborado no encontro anterior.

Para o gerente de Pós-Venda Celso Miranda, “a turma (da Regional Grande São Paulo) mostrou que evoluiu muito nos últimos 90 dias”. A empresa que ele representa, a Leste Veículos, de São Paulo (SP), conseguiu eliminar o estorno. “Antes, 1% das nossas Ordens de Serviço, enviadas para a Ford, voltavam e, hoje, o índice é zero”, comemora, justificando: “No dia seguinte ao primeiro encontro, em dezembro, o nosso analista de Garantia começou a trabalhar na recepção, no horário de pico, para melhor entender a reclamação do cliente”.

Na opinião do analista de Garantia Gilmar Scopel, da Souza Ramos, de São Paulo, outro ponto impor-



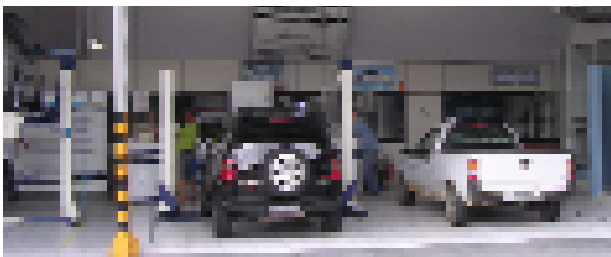
>> O analista de Garantia da Leste, Antonio (camisa preta), acompanha, todos os dias, a abertura de Ordem de Serviço

tante é a comunicação com a montadora. “Além do contato que tivemos com o pessoal da Ford, o consultor da ABRADIF entregará nossas pendências para a Companhia”. Ele observa, ainda, que, após participar das reuniões, passou a orientar os mecânicos para preencher o laudo com informações detalhadas do defeito da peça e, desde então, percebe maior aceitação pela montadora. Seu colega de empresa, Alessandro da Silva, da área de caminhões, garante que os encontros beneficiam não só quem trabalha com automóveis, como também a Rede de caminhões. ■

NESTA EDIÇÃO

>> Em estudo

Segunda etapa do projeto piloto da Consultoria Técnica de Pós-Venda é aprovada pelos Distribuidores participantes



>> Destaque Cargo

DVD enriquece Manual do Proprietário para melhorar o desempenho do motorista de caminhão

>> QCP de Serviço

Ford inicia o segundo módulo do treinamento (foto) que pretende revigorar o conceito de QCP nos Distribuidores



>> Caminhões

SEM ERRO

Ford inclui DVD no Manual do Proprietário para melhorar a produtividade no uso do Cargo

De acordo com Ricardo Olivati, coordenador de Treinamento de Serviço da Ford Caminhões, o lançamento recente de um DVD sobre a operação da transmissão RT Eaton, encartado no Manual do Proprietário do Cargo 4432e (o modelo C-4331s também oferece o mesmo recurso), tem a proposta de melhorar a produtividade e o desempenho no uso do veículo. “É um tipo de treinamento a distância, que ensina como o motorista deve operar a transmissão, de forma rápida, segura e correta, para proporcionar economia e baixo desgaste do veículo”. Desenvolvido em parceria com o fornecedor Eaton, o DVD foi filmado no campo de provas da Companhia, em Tatuí (SP), e tem duração de 28 minutos, para mostrar a operação em detalhes. “O DVD facilita o treinamento no frotista, principalmente quando há rotatividade de motoristas”, sugere o coordenador, para



>> Apenas os modelos C-4432e e C-4331s oferecem DVD sobre a operação do caminhão, cujas filmagens foram feitas no Campo de Provas de Tatuí, com a ajuda da equipe de Engenharia da montadora

quem ainda é cedo para avaliar os reflexos no showroom. “Não há dúvida de que o DVD aumentará a satisfação do cliente em relação ao produto e, por consequência, as vendas. É importante a colaboração do Distribuidor, que deve fazer a en-

trega técnica do veículo utilizando o vídeo de treinamento Ford Service número 38, o qual mostra como o motorista pode evitar vícios e falhas ao operar o caminhão”. Não há previsão de oferecer, por enquanto, o DVD para outros modelos, além do C-4432e e o C-4331s.

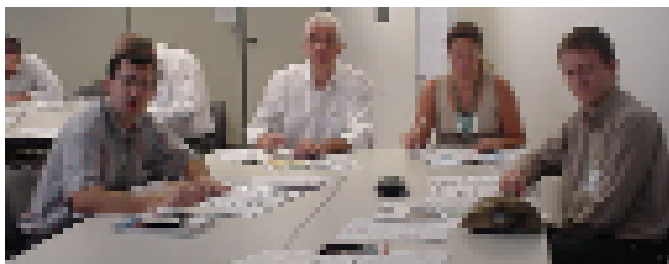
O treinamento de clientes por meio de vídeos ganhou força na Rede Ford no ano passado, com o objetivo de multiplicar o conhecimento sobre a nova linha Cargo Eletrônica. “A boa notícia é que os Distribuidores perceberam a importância da entrega técnica bem-feita para o crescimento do negócio de caminhões”, afirma Ricardo Olivati. Segundo ele, a Rede treinou, em 2005, 2.680 motoristas, de 840 frotistas, enquanto as unidades móveis de treinamento da Ford atingiram 3.017 profissionais de 200 clientes frotistas. “Neste ano, a Rede superará certamente os números da Ford, o que é ótimo, pois essa aproximação entre Distribuidor e cliente faz crescer a fidelização à marca”, finaliza. ■

BOM ATENDIMENTO

A Ford Caminhões já está desenvolvendo o curso de controle eletrônico do motor ISC 6, que deve ser introduzido, no segundo semestre, na matriz específica de treinamento da tecnologia eletrônica, através da qual a montadora desenvolve os técnicos da Rede de Distribuidores. No final do ano passado, a média de profissionais habilitados para identificar, analisar e resolver eventuais problemas dos motores eletrônicos chegou a dois técnicos por Distribuidor. “É um número muito bom e confirma que a Rede está capacitada para atender, no pós-venda, os clientes dos novos veículos. Agora, estamos trabalhando com a aceitação dos Distribuidores, que lotam as salas de aula, para aumentar essa média de técnico habilitado, conforme as indicações do Programa Peso”, afirma Ricardo Olivati, coordenador de Treinamento de Serviço da Ford Caminhões, lembrando que os índices de *turnover* de funcionários da Oficina da Rede precisam ser reduzidos.

Parceria firme

O consultor de caminhões da ABRADIF, Walter Riberto Filho, contratado em março, participou do Treinamento Cargo Eletrônico Novos Modelos - Fase II, que a Ford Caminhões promoveu, entre os dias 7 e 10 de abril, no complexo industrial de São Bernardo do Campo (SP). Com duração de um dia, o curso mostra as diferenças entre os veículos mecânico e eletrônico e explora as vantagens dos novos lançamentos da linha Cargo em relação à concorrência. O mesmo treinamento já foi ministrado, recentemente, para 570 vendedores da Rede de Distribuidores.



>> Walter Riberto (de camisa branca), da ABRADIF, participa de curso na Ford Caminhões



Ação

Publicação bimestral do Programa Nacional de Treinamento da Abradif (Associação Brasileira dos Distribuidores Ford) Av. Indianópolis, 529 - Cep 04063-900 - São Paulo - SP Tel: (11) 5088-7788 Fax: (11) 5088-7789 www.abradif.com.br - **Vice-Presidente de Treinamento:** Gilmar Antonio Moretti - **Redação e Edição:** Scopus Comunicação - **Coordenação Geral:** Vera Lúcia de Siqueira M. dos Reis e Jane Mara Silva - **Jornalista Responsável:** Célia Domingues (Mtb 21.598) **Arte:** Biah Schmidt - **Tiragem:** 5.000 exemplares - Distribuição gratuita - Permitida a reprodução de matérias, desde que citada a fonte. O depoimento dos entrevistados e artigos assinados não exprimem, necessariamente, a opinião da entidade. Críticas e sugestões para jane@abradif.com.br

> > Pós-Venda

NOVA

Distribuidores participantes da segunda etapa do projeto piloto aprovam consultoria de pós-venda

CONSULTORIA



Em março, o Programa Nacional de Treinamento (PNT) da ABRADIF cumpriu a segunda etapa do projeto piloto da Consultoria Técnica de Pós-Venda (a previsão é realizar, ao todo, três etapas), para estudar a viabilidade de estender o serviço para a Rede. Desta vez, foi selecionado o Setor IV, da Regional Paraná, incluindo três empresas de Santa Catarina: Globovel, de Itajaí; Moretti, de Jaraguá do Sul; e Copal, de Brusque. Os consultores Cláudio Pinho e Pedro Toma passaram um dia em cada Distribuidor para elaborar um plano exclusivo para melhorar os pontos fracos da empresa (são cinco ações prioritárias para a área de Serviço e cinco para Peças). Em dezembro, foram visitadas revendas do Interior de São Paulo.

O diretor de Pós-Venda da Globovel, Osmar Luiz Sampaio Peixoto, aprovou a

>> Oficina da Globovel, cujo plano de ação inclui o fortalecimento da venda externa de peças

>> O espaço para os produtivos dedicarem-se à literatura técnica e a organização do ferramental (à direita) da Moretti foram valorizados pela consultoria

iniciativa e garante que “o plano inclui ações práticas, na maioria de implantação imediata”. A empresa planeja instalar, em até 30 dias, um painel de peças usadas com defeito para que o cliente compreenda como acontece o desgaste da peça, por isso a recomendação de trocá-la, evitando problemas maiores ao veículo. “Também vamos priorizar a implantação do processo de venda externa de peças, superando a concorrência com atendimento personalizado”, exemplifica o diretor.

Adailton Carlos Volkman, gerente administrativo da Moretti, é taxativo ao afirmar que a consultoria é muito eficiente, por levantar *in loco* as necessidades e as possibilidades da empresa. “O melhor de tudo é que o Distribuidor recebe um plano pronto para ser implantado, não precisa fazer adaptações para sua realidade.” Entre as ações sugeridas, ele está preparando a equipe para vender e realizar serviços de “martelinho de ouro”, com o objetivo de aumentar as receitas adicionais da Oficina. “Os consultores argumentam a partir da



análise detalhada dos números da revenda e revelam formas diferentes de ver o negócio”, conclui. O mesmo pensa o gerente Onildo Fachini, da Copal, que passou, inclusive, a utilizar novas planilhas de desempenho. “Durante a consultoria, elaboramos planilhas mais completas, que mostram os resultados em tempo real e facilitam minha equipe atingir os objetivos de venda”, explica, acrescentando: “A consultoria foi maravilhosa e esclareceu várias dúvidas que eu tinha”. ■

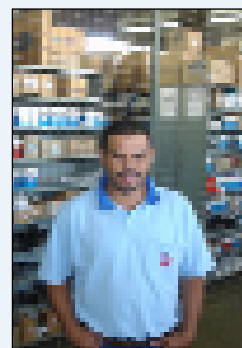
VETERANO EM PEÇAS

Treinamento incentiva aumento de 15% nas vendas

O vendedor de Peças Sérgio Vieira dos Santos, da Simão Auto, de Bauru (SP), participou pela quarta vez, no dia 9 de março, do curso Venda de Peças II, que há anos é oferecido pelo PNT. “Em todas as vezes que fiz o treinamento, aprendi coisas novas e tive a oportunidade de conhecer colegas de outras revendas”, revela. Atuando há 17 anos na área de Peças, ele costuma aceitar sempre convites que estimulam o aprendizado e a troca de idéias. Nesta última edição do curso, percebeu que poderia explorar outros critérios de busca no Catálogo de Peças Ford. “Normalmente, fazemos a busca de peças com base no ano do veículo; agora, notei que pode ser interessante usar re-

ursos como cor e chassi para filtrar a pesquisa”, comenta Sérgio, que se sentiu motivado com as dicas dadas, em sala de aula, pelo consultor Pedro Toma, para aumentar as vendas adicionais. Ele calcula que ampliou as vendas em 15%, em apenas um mês após participar do curso.

Novas turmas de Venda de Peças II, em diferentes cidades, estão programadas para este primeiro semestre. Acompanhe o calendário pelo site www.abradif.com.br



>> Sérgio dos Santos participou quatro vezes do curso Vendas de Peças e garante que sempre volta com novidades

>> Treinamento Ford

QCP DE SERVIÇO

Rede participa do segundo módulo, De Olho no QCP

Após treinar 1.386 profissionais de 97 Distribuidores, em todo o País, sobre a importância do Foco no Cliente (primeiro módulo do treinamento de QCP de Serviço), a Ford começou, em abril, a ministrar o módulo De Olho no QCP. A previsão é que boa parte da Rede participe, até julho, deste segundo curso, que aborda temas como a utilização adequada da ferramenta; a interpretação dos relatórios mensais da Pesquisa QCP enviados pela Ford; processos de melhoria; entre outros. “O segundo módulo será importante para os Distribuidores obterem maior sucesso no negócio de pós-venda, especialmente na fidelização dos clientes”, ressalta Fábio Borges, supervisor de Comunicação, Marketing de Serviço e Desenvolvimento de Acessórios da Companhia.

Ele lembra que os Distribuidores foram orientados, no primeiro módulo, a estruturar Comitês de Qualidade, cujos com-



>> O treinamento aplica diferentes dinâmicas e revigora o conceito de QCP nos Distribuidores Ford (na foto, a equipe da Monza, que participou do primeiro módulo, em janeiro deste ano)

ponentes aprenderão, agora no segundo curso, como a empresa deve trabalhar para atuar diretamente nos pontos passíveis de melhoria. Ministrado pelo pessoal de campo dos escritórios regionais da Ford, o treinamento de QCP de Serviço

foi lançado em novembro de 2005 e é dividido em três módulos (o último abordará as melhores práticas e os fatores críticos para o sucesso). Fábio Borges reforça a sugestão de manter o treinamento nas instalações do Distribuidor. ■

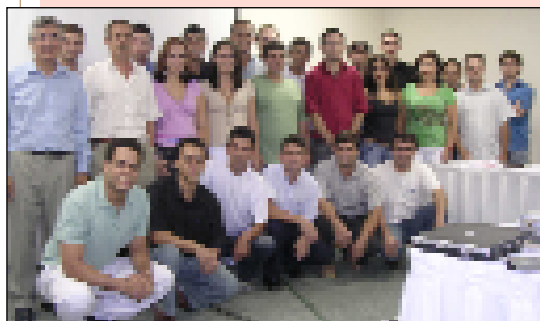
ANOTE

SATISFAÇÃO TOTAL

Há quase dois anos, o curso Formação de Consultores Técnicos - Módulo Básico roda o País, com o objetivo de ensinar estratégias, técnicas e habilidades para o profissional desempenhar adequadamente sua função. Recentemente, o treinamento esteve nas cidades de Goiânia (GO), Curitiba (PR) e Porto Alegre (RS). Daniel Prux Dall'Igna, da Konrad Caminhões, de Caxias do Sul (RS), que trabalha como consultor técnico há quatro anos, recomenda o curso para os colegas experientes como ele. “Nos últimos anos, o consultor técnico é mais cobrado pela satisfação total do cliente e esse treinamento enriquece o profissional, que, ao se deparar com novas situações, estará preparado para melhorar a qualidade do atendimento”, explica. Para Rosângela Cristina Pedron, que atua na área Administrativa da empresa e planeja, futuramente, ser consultora técnica, o conteúdo do curso está aprovado. “Recebemos informações que podem ser adapta-

das para quem trabalha com caminhões, como, por exemplo, o uso de uma linguagem mais adequada no diálogo com o cliente, sobretudo quando se fala de preço.”

>> Turma do curso realizado em Curitiba, em 7 de março



VENDEDOR ESTRATÉGICO

Fique atento aos comunicados do PNT, para não perder o treinamento Positional Selling - Posicionamento Estratégico em Vendas, que será realizado, neste primeiro semestre, em todo o País. O curso é ministrado para turmas exclusivas de vendedores de automóveis e picapes, e também para grupos do segmento de caminhões. Em sala de aula, não se fala de características de produto, e sim da forma correta de focar a venda, ou seja, a partir da perspectiva do cliente. “O curso é muito interessante e possibilita aumentar as vendas. Só deveria ser um pouco mais longo (a duração é de dois dias), para os participantes assimilarem melhor o vasto conteúdo”, comenta Rosane de Sá, da Besouro, do Rio de Janeiro (RJ), que trabalha como vendedora de automóveis há seis anos. Ela participou do curso promovido nos dias 23 e 24 de março, na capital fluminense, e aprovou a possibilidade de praticar os novos conceitos em negociações simuladas, que são, inclusive, filmadas. “É como um espelho. Assistindo ao vídeo, fica bem mais fácil se auto-avaliar, perceber os erros, os vícios de linguagem...”, conclui.