

05/02/2014 - Pós-venda eleva competitividade dos fabricantes de equipamentos

M&T Peças e Serviços 2014 apresentará, em junho, novidades desse segmento

A área de pós-venda vem recebendo investimentos importantes em decorrência de sua importância para a rentabilidade e a competitividade dos fabricantes de equipamentos no mercado de construção e mineração nacional, que nos últimos anos passou por mudanças significativas, com a entrada de novos players, a proliferação de portfólios diversificados de produtos e a variação de preços de uma mesma família de máquinas.

Na avaliação de Yoshio Kawakami, sócio-diretor da Raiz Consultoria, a parte “hard” (estrutural) está mais equalizada entre as grandes marcas, com isso o lado “soft” (suporte ao cliente e tecnologia) passa a ser valorizado, sendo um diferencial importante para o fabricante. O executivo participou de um evento promovido pela Sobratema – Associação Brasileira de Tecnologia para Construção e Mineração, em janeiro, que debateu o futuro do pós-venda e da gestão de equipamentos.

Ambos os temas abordados no evento da Sobratema estarão no centro das atenções durante a realização da M&T Peças e Serviços – 2ª Feira e Congresso de Tecnologia e Gestão de Equipamentos para Construção e Mineração, organizada e promovida pela Sobratema, que acontece entre os dias 3 e 6 de junho de 2014, no Imigrantes Exhibition & Convention Center, em São Paulo. Confira a seguir os principais pontos destacados por Kawakami:

– Qual sua opinião sobre os serviços de pós-venda de equipamentos oferecidos no mercado nacional?

Yoshio Kawakami – Já foi mais tranquilo no passado, quando o número de fabricantes e marcas presentes no mercado era menor. Também o fato de que eram, em sua maioria, marcas com fabricação local e portfólio limitado, favorecia a oferta de serviços aos clientes. Hoje, com a proliferação de marcas, ampliação de portfólio e dificuldades de formação de mão de obra, o desafio é maior. As grandes marcas continuam oferecendo bons serviços, através de rede capacitada.

– Qual a importância da área de pós-venda para a competitividade dos fabricantes de equipamentos?

Yoshio Kawakami – O pós-venda segue sendo um dos grandes diferenciais da área de equipamento. Com a crescente equalização das tecnologias, o valor de cada marca estará dependendo cada vez mais do lado “soft” do negócio. Não há equipamento que não necessite de manutenção e de reparos, de vez em quando. São máquinas submetidas a esforços elevados e regimes de trabalho muito intenso, em locais com dificuldade para uma boa manutenção. A capacidade de oferecer tranquilidade aos clientes é sempre um diferencial importante para bens de capital, além de ser uma fonte de receita importante para o negócio do fabricante, na medida em que a população da marca cresce no mercado.

– Quais as tendências de inovações na área de serviço e pós-venda que o Sr. acredita que estarão no mercado nos próximos anos?

Yoshio Kawakami – No topo da escala da sofisticação técnica, segue crescendo as alternativas

de monitoramento remoto, gestão da frota para proporcionar a maior disponibilidade do equipamento para a produção e máxima produtividade, interação com o operador e sistemas inteligentes que capturam dados e "aprendem" com o operador. As informações servem para reduzir os imprevistos com a prevenção para minimizar os custos e os recursos à disposição da frota. Na outra ponta, as dificuldades de formar e reter mão de obra técnica para serviços tendem a aumentar ainda mais a utilização dos serviços das redes das marcas e até de empresa de serviços independentes, por meio de contratos de manutenção. O programa de aquisição de máquinas do governo federal (MDA) indica também uma nova modalidade, com a inclusão dos serviços e manutenção no pacote de compra dos equipamentos, que é importante para assegurar o cuidado adequado ao equipamento durante um período.

– Quais as características e requisitos para uma empresa alcançar a excelência na área de serviços de pós-venda nessa área?

Yoshio Kawakami – Os aspectos mais apontados pelos usuários como fundamentais na prestação de serviços são basicamente dois: tempo de resposta à solicitação do serviço e qualidade do serviço prestado. O "certo na primeira vez" é o resultado desejado pelo cliente e almejado pelo prestador de serviços.

A excelência decorre da qualidade do fator humano e do processo. Quando estes elementos não alcançam um nível adequado, a combinação torna-se imperfeita, com um elemento impedindo que se alcance seu melhor potencial.

– Qual a contribuição da M&T Peças e Serviços 2014 para o setor?

Yoshio Kawakami – A disponibilização de alternativas do mercado para o pós-venda e de soluções para situações específicas, não alcançadas pelos fabricantes por algum motivo, preenche a lacuna que mencionamos antes, principalmente da variedade de produtos, marcas e modelos que entraram no mercado nos últimos anos. Há uma necessidade de prover alternativas que permitam manter os equipamentos em pleno funcionamento para evitar a destruição de valores no mercado, que é indesejável, pois se torna um redutor da capacidade de realização do mercado. A ninguém deve interessar que os clientes e os usuários sofram e percam os valores produzidos em anos de trabalho, pois se tornarão incapazes de crescer e desempenhar o seu potencial produtivo no mercado. Um equipamento precocemente desativado, por qualquer razão, significa que o setor perde recursos e valores.

A M&T Peças e Serviços 2014 é a única feira voltada exclusivamente para as áreas de gestão, soluções de pós-venda, insumos e componentes para equipamentos para a construção e mineração. A feira apresentará, também, uma série de lançamentos do segmento de peças, acessórios e serviços, tornando-se uma vitrine de inovações tecnológicas para os profissionais que atuam no setor. Informações: <http://www.mtps.org.br/>

Congresso - Outra novidade da M&T Peças e Serviços é o Congresso, realizado paralelamente à feira, propiciando ao visitante um ambiente de amplo acesso à informação, difusão de novas tecnologias e conhecimentos do segmento.

O M&T Peças e Serviços Congresso será realizado nos dias 4 e 5 de junho de 2014 e irá reunir especialistas para debater os principais temas relacionados a esse segmento, como por exemplo, a apresentação das tecnologias das máquinas híbridas, capacitação, novas tecnologias, produtividade, sustentabilidade e automação, mostrando, ainda, as tendências e

novidades do mercado no Brasil e na América Latina.

O Congresso será coordenado pela Sobratema e contará com seminários a serem promovidos pela entidade e, também, por outras associações apoiadoras da feira.

Informações: <http://www.mtpscongresso.com.br/>

Mecânica de Comunicação Ltda.