26/06/2014 - Estrutura ‘repaginada’, em novo endereço



Maior concessionária das marcas JCB e Mitsubishi no Brasil, a Auxter agora atende aos clientes em um prédio mais amplo, com estrutura completa

A Auxter, concessionária dos equipamentos da marca JCB e empilhadeiras Mitsubishi para o estado de São Paulo, ingressa no segundo semestre de 2014 potencializando o atendimento ao cliente. A empresa acaba de inaugurar um novo prédio, com estrutura completa e mais espaçosa para sediar os negócios de venda e pós-venda das marcas JCB e Mitsubishi, com showroom, equipes de atendimento, administração, oficinas e estoque de peças.

O novo prédio tem fácil acesso, localizado na Av. dos Remédios, 141, Osasco (ao lado da Ponte dos Remédios, acesso pela Marginal Direita do Tietê). O atendimento é feito pelos telefones (11) 3602-6000 (PABX) e 0800 7214545 (Central de Relacionamento).

Com a desaceleração das vendas no mercado de equipamentos, a Auxter mantém o compromisso de estar próxima aos clientes num eficiente pós-venda, por meio da rede de atendimento distribuída por todo o estado de São Paulo. “Quando a venda de equipamentos diminui, aumenta a procura pelos serviços pós-venda”, observa o diretor comercial da Auxter, Natanael Lopes.

Como no ano passado o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) introduziu grandes quantidades de equipamentos de uma só vez em dezenas de cidades diferentes, eles precisarão de assistência nos próximos meses, o que vai demandar alto volume de deslocamentos das equipes de técnicos entre as cidades.

“Temos profissionais distribuídos por todo o estado de São Paulo para prestar atendimentos de emergência e fazer as manutenções programadas dos clientes, que são a maior parte da nossa contingência”, explica ele. “Nosso estoque é descentralizado, são quase nove mil itens cadastrados para equipamentos JCB, ou seja, mais de 80% dos itens de uma retroescavadeira. Para a linha Mitsubishi temos em torno de 70% dos itens. Os itens de maior giro estão disponíveis para pronta entrega nas filiais, mas como o estoque é totalmente integrado ao sistema, pode ser feito o remanejamento dos itens de acordo com a necessidade de cada filial”, informa Natanael.

Para o gerente de pós-venda da Auxter, Everton Fornazier, os locadores, empreiteiros e prestadores de serviços de terraplenagem, compactação, movimentação de terra e mineração são sempre atentos à manutenção dos equipamentos porque estes são os principais bens de

capital do seu negócio. Mas as prefeituras, em especial as contempladas pelos equipamentos do MDA, não dispõem de estrutura de manutenção capacitada para atendê-los e, em muitos casos, utilizam sem uma gestão eficiente.
“Quase a totalidade das falhas das máquinas ocorre por falta de treinamento ou por falta de consultar o manual de operações. Quando houver dúvidas sobre o uso e manutenção, o distribuidor local deve ser imediatamente contatado. Manutenção eficiente exige proatividade, o cliente deve praticá-la na gestão de suas frotas”, orienta Everton.

O equipamento em boas mãos
A Auxter mantém o alto padrão dos serviços por duas principais razões: a conquista em 2013 do Prêmio Inovação Suporte ao Cliente, considerado o “Oscar” do atendimento pós-venda entre distribuidores da marca JCB em todo mundo, e por ser uma das principais expoentes da marca no Brasil. A Auxter é divisora de águas na história da JCB no país, responsável por uma cuidadosa conquista de clientes e atendimento peculiar que agregaram valor à marca e expansão nas vendas, em particular no estado de São Paulo.
“Nosso desafio interno é contínuo. Manter equipes focadas, gestão administrativa e de suporte técnico eficientes, e boa logística de peças. As fábricas da JCB e da Mitsubishi se prontificam em dar todo o suporte necessário para o cliente ser bem atendido, aumentando a força e a dimensão do serviço”, ressalta Everton.

Rápido atendimento
Quando um chamado chega na Auxter, um consultor rapidamente faz um breve diagnóstico e identifica o possível problema do equipamento. Dessa maneira, o técnico chega ao local informado sobre o que acontece e quais procedimentos serão tomados. “Todos os técnicos de campo dispõem de manômetros que medem a pressão do sistema hidráulico, e ferramentas de diagnóstico, como o DLA e o Service Master, softwares de serviço utilizados via notebook para se obter configurações e leituras do computador de bordo dos equipamentos e baixar código de falhas. Em todas as revisões são puxados os relatórios dos equipamentos”, explica Everton, da Auxter.

Parceria sólida com a JCB
Líder mundial em vendas de retroescavadeiras e manipuladores telescópicos, a JCB apresentou no evento de inauguração da nova sede da Auxter dois modelos de pás carregadeiras que passaram a ser produzidos no Brasil – a 422ZX e 426ZX, reconhecidas pela robustez e versatilidade em diversas aplicações que envolvem o carregamento e manuseio dos mais variados materiais, seja na terraplenagem, na construção civil, mineração e agricultura. De acordo com a JCB, aspectos como alta potência, baixo consumo de combustível, maior conforto para o operador, durabilidade e a versatilidade são diferenciais que garantem alta produtividade e satisfação dos clientes nos mais diversos segmentos.

Foto: divulgação
Timepress Comunicação Empresarial