

Atlas Copco Brasil exporta conceito de atendimento em energia portátil

A Atlas Copco atua há quase 60 anos no Brasil e é reconhecida como uma das mais confiáveis marcas de compressores de ar. Uma das razões para esse sucesso está em sua equipe de suporte pós-venda, o Yellow Team, cujo trabalho é voltado exclusivamente para o atendimento ao cliente de energia portátil (geradores, compressores e torres de iluminação).

Os geradores, compressores e torres de iluminação da Atlas Copco são utilizados, na maioria das vezes, para locação, mineração, perfuração e construção civil. Esse tipo de cliente precisa de um relacionamento direto e informal, pois suas necessidades de reparo ou substituição de peças são urgentes. Na maioria das vezes, ele possui uma equipe de manutenção que assiste as máquinas, mas é necessário complementar uma eventual necessidade oferecendo suporte telefônico.

Com a preocupação em dar um atendimento especial a este cliente, a partir da observação do comportamento deste mercado, a Atlas Copco criou o Yellow Team, apelidado desta forma por causa da cor dos equipamentos portáteis.

“Importante salientar que o Yellow Team não obtém resultados sozinho. Somos altamente dependentes e agradecidos pelo suporte prestado por nossas filiais e distribuidores ao longo do Brasil e pelo empenho e comprometimento da estrutura robusta já existente. Contamos também com o auxílio de nossa oficina de serviços, nosso Business Center e os departamentos de Apoio Técnico e Service Support. Enfim, é um trabalho conjunto e muito gratificante”, esclarece Reginaldo Silva, Gerente de Vendas e Serviço de CRS.

O Yellow Team é exclusivamente dedicado ao mercado de portáteis, com atenção específica ao segmento. Para isso, foi alocado um gerente dedicado, que é responsável pela criação

deste bloco único de atendimento, que conta ainda com consultores técnicos de vendas, analistas de serviços, engenheiros de serviços e técnicos de campo. Com dois meses de experiência, o sucesso da iniciativa já estava declarado e a demanda aumentou.
"A experiência foi criando volume, atraindo negócios e nós buscamos uma pessoa para dar suporte técnico ao cliente. Estamos contratando Técnicos em Minas Gerais, no Rio de Janeiro, em Curitib e em Porto Alegre" , explica Walter Cavichioli, Business Line Manager – Aftermarket da Atlas Copco.
O Yellow Team deu tão certo no Brasil, que a ideia já está sendo implantada nas filiais de outros países que possuem comércio de portáteis.

Para maiores informações sobre a linha de portáteis da Atlas Copco, acesse http://www.atlascopco.com/energiaportatil/

Fundada em 1873, a Atlas Copco é uma multinacional de origem sueca especializada em produtos e serviços que abrangem desde equipamentos de ar e gás comprimido, geradores, equipamentos de construção e mineração, ferramentas industriais e sistemas de montagem até serviços relacionados, como pós-venda e aluguel. Com uma longa tradição e quase 140 anos de experiência, a Atlas Copco é líder mundial no fornecimento de soluções para a produtividade industrial e inova sempre para oferecer um nível de eficiência inigualável a seus clientes. O objetivo do Grupo Atlas Copco é tornar-se e manter-se Primeiro na Mente — Primeiro na Escolha® para seus clientes e outras partes interessadas, demonstrando valores como interação, comprometimento e inovação, que formaram o passado da empresa, criaram o presente e orientam o futuro.

Foto: Divulgação
Enterprise