22/06/2012 - Grundfos fortalece área de serviços

Instalação ampliada, maior oferta de peças, treinamentos e descontos diferenciados capacitam empresa no atendimento de necessidades específicas

Para prestar um atendimento personalizado ao cliente, bem como fortalecer a marca, a Grundfos vem reestruturando e aumentando o escopo de atuação da Divisão de Service. Dentre as medidas colocadas em prática está a ampliação da área de oficina, que passa de 70 m2 para quase 200 m2. Equipado com bancada elevatória, instrumentos de medição, talhas, pórtico e bancada de teste, o espaço será dedicado ao treinamento hands on para o universo de 85 assistentes técnicos no território nacional.

Vale registrar que, até o final do ano, já estão programados 20 treinamentos focados em sistemas de pressurização, incêndio e bombas para indústria, cujo conteúdo vai de abordagens mais simples, como falhas, montagem, reconhecimento e peças, até temas mais complexos, como start-up e comissionamento.

Importante destacar ainda que ao leque de serviços prestados, a Grundfos está incorporando o alinhamento de bomba a laser, que permite uma medição precisa e rápida com ajuste a laser na tela do equipamento, proporcionando ganhos em matéria de qualidade do produto, economia de energia, proteção dos ativos e redução dos níveis de vibração. Por sinal, experiências demonstram que os reparos de selos mecânicos diminuíram 65%, após a introdução do alinhamento de precisão.

A oficina modernizada também abrigará um setor de estoque de peças com mais de 100 kits de desgaste por modelo de bomba. Outra boa nova está no fato de que a empresa implementou uma política de descontos diferenciados, que resulta em uma economia de até 20% no preço do produto.

“A ideia é transformar esta oficina em uma extensão das instalações do cliente”, explica Andrea Abdelnor, responsável pela gerência de service. A executiva faz questão de ressaltar que este novo perfil de trabalho visa aumentar a produtividade e a confiabilidade dos produtos fornecidos, bem como acelerar o tempo de resposta para o mercado.

Para completar, dando suporte a todo este trabalho de reestruturação, a Grundfos está fazendo, especificamente para o Service, uma pesquisa mensal de satisfação de clientes. “Esta avaliação funciona como uma ferramenta de auditoria dos assistentes técnicos e vai contribuir para a missão de superar as expectativas dos clientes”, conclui Andrea Abdelnor.

Interativa Comunicação