

IVECO encerra primeiro semestre de 2022 com destaque na prestação de serviços aos clientes

Registrando alta nas vendas no Brasil e nos mercados da América Latina, montadora reforça a importância de um atendimento de excelência

No período entre janeiro e junho deste ano, a IVECO registrou números expressivos e recordes históricos, como o crescimento de 53% nos emplacamentos de veículos de carga no Brasil e o aumento de 420% nas vendas para países da América Latina (ambos em relação ao mesmo período do ano passado). Com a expansão da participação de mercado da montadora, o desafio é manter a excelência nos serviços prestados ao cliente, foco total da marca para manter o crescimento sustentável pelos próximos anos.

Os esforços do time nesse sentido renderam resultados positivos no primeiro semestre. Pelo segundo ano consecutivo, a IVECO comemora a conquista do Prêmio Consumidor Moderno, como a melhor marca de caminhões no quesito atendimento ao cliente. No ranking NPS, métrica utilizada para mensurar a satisfação do cliente, a montadora se posiciona em 2º lugar, além de registrar redução dos retornos de serviços em concessionárias, - 11%, e diminuição do tempo médio dos veículos parados em reparos, - 16%.

Para Marcio Querichelli, presidente da IVECO para a América Latina, o avanço na qualidade dos serviços demonstra o empenho da marca e dos parceiros da rede de atendimento em proporcionar um pós-venda que resulte em rentabilidade para motoristas, autônomos, transportadores e operadores do transporte de passageiros. “Sem dúvida, é muito bom vermos nosso crescimento de *market share*, o que prova que temos produtos de alto nível dos leves aos extrapesados. Mas quando alcançamos resultados tão satisfatórios no balanço de nossos serviços, temos certeza de que estamos cada vez mais fortes. Esse é um processo que não para, pelo contrário, será intensificado daqui para frente”.

A confiança do cliente gera reflexos nos 92 pontos de atendimento da IVECO que cobrem 100% do território nacional. Houve aumento na aquisição de peças Genuínas e componentes da linha NEXPRO, + 25%, e na adesão aos Planos de Manutenção, + 63%, entre os seis primeiros meses de 2022 comparado a 2021.

“Ampliamos em 41% o time de serviços ao cliente da montadora e, com foco na diversidade e nos princípios de igualdade de gênero, reforçamos nossa equipe com profissionais altamente qualificadas. São elas: Simone Santana, gerente de Marketing de Produto da IVECO para a América Latina, Anna Lessa Santos, responsável pela linha de peças NEXPRO para a América Latina, e Paula Andreia Oliveira, primeira mulher no cargo de gerente de Serviços da IVECO para a América Latina. Também formamos a primeira Master Mecânica na nossa rede, Juliana Florindo Vieira, da concessionária Belluno, no Rio de Janeiro. A participação feminina acrescenta talento e expertise ao setor”, diz Carlos Tavares, diretor geral de Serviços ao Cliente da IVECO na América Latina.

Tavares ressalta que o objetivo das iniciativas é facilitar o dia a dia da operação dos clientes com soluções completas, mantendo a frota rodando de forma otimizada e ampliando a disponibilidade dos veículos.

IVECO

IVECO é uma marca do Iveco Group N.V. (MI: IVG). A IVECO projeta, fabrica e comercializa uma ampla gama de veículos comerciais leves, médios e pesados, caminhões off-road e veículos para aplicações como missões off-road. A vasta gama de produtos da marca inclui as linhas Daily, Tector, Hi-Road e Hi-Way. A IVECO emprega cerca de 21 mil pessoas em todo o mundo. Gerencia unidades de produção em sete países na Europa, Ásia, África, Oceania e América Latina, onde produz veículos com as mais recentes tecnologias avançadas. 4.200 pontos de venda e serviços em mais de 160 países garantem suporte técnico onde quer que um veículo IVECO esteja em operação.

Para mais informações sobre a IVECO: www.iveco.com.br

Assessor de Imprensa – IVECO

Marcelo Fonseca – marcelo.fonseca@redecunicacao.com

(+55 11) 9 9468-1351

Head de Comunicação Corporativa – Iveco Group

Jorge Gorgen – jorge.gorgen@ivecogroup.com

(+55 11) 9 8336-8241