

Montadora que mais cresce no Brasil, IVECO é bicampeã do Prêmio Consumidor Moderno

Marca é vencedora da categoria 'Caminhões' pela excelência no atendimento ao cliente em território nacional

A IVECO, montadora que mais cresce no Brasil em 2022, comemora outra conquista de destaque: o Prêmio Consumidor Moderno, como a melhor marca de caminhões no quesito atendimento ao cliente, pelo segundo ano consecutivo. O troféu, entregue em cerimônia realizada na noite de ontem, 21/6, em São Paulo (SP), consagra o trabalho de pós-venda da empresa que faz parte do Iveco Group.

A IVECO ampliou as ações de pós-venda e atendimento para estreitar ainda mais o relacionamento com o público-alvo. Junto dos concessionários que atuam em 100% do território brasileiro, a montadora promove um atendimento rápido, qualificado e disponível a todo o momento.

“Essa premiação demonstra que permanecemos no caminho certo em nossa estratégia de estar ao lado do cliente para auxiliá-lo em diferentes tipos de operações do transporte, seja de cargas ou passageiros. Estamos muito felizes em ganhar esse importante prêmio que chancela nossa atuação no setor”, diz Marcio Querichelli, presidente da IVECO para a América Latina.

A estratégia tem dado resultados positivos. Em 2016, a IVECO estava posicionada no 8º lugar no ranking NPS, o Net Promoter Score - métrica usada para mensurar o nível de satisfação do cliente com os produtos e serviços adquiridos de uma empresa e a probabilidade de ele indicar aquela marca para outras pessoas. No ano passado, a marca alcançou o 2º lugar. “Ainda não estamos satisfeitos e trabalhamos para alcançar a primeira colocação em breve”, completa Querichelli.

Para Carlos Tavares, diretor geral de Pós-Venda da IVECO para a América Latina, as ações realizadas no desenvolvimento de produtos e serviços e na expansão da rede de atendimento, têm como objetivo suprir as demandas do cliente, com profissionalismo e proporcionar o melhor custo total de propriedade do mercado. “Baseado nos conceitos de Customer Experience, o pós-venda IVECO entende a importância de oferecer um atendimento ágil aos clientes, em diferentes pontos de contato”, explica Tavares.

Portfólio de serviços ao cliente - IVECO

- **Centro de Atenção ao Cliente IVECO:** serviço de assistência técnica emergencial por meio do telefone 0800-702-3443, que conta com uma equipe especializada à disposição dos clientes, gratuitamente e 24 horas, durante todos os dias do ano em todo Brasil. Este suporte técnico está disponível a todos os veículos da marca, independente do período de garantia.

- **IVECO Windelivery:** criado com o objetivo de diminuir o tempo de parada do veículo, agilizando a disponibilidade de peças, o sistema garante a entrega de componentes nas concessionárias em até 24 horas.

- **Contato personalizado via WhatsApp (31-21072355):** disponível para toda a rede IVECO, durante 24 horas, o canal traz mais rapidez na comunicação com a marca, proporcionando maior engajamento e atendimento eficaz.

- **IVECO Connect:** sistema de telemetria e conectividade que funciona 24 horas monitorando o desempenho do motorista e as funções do veículo. As informações são enviadas a uma sala de controle, localizada no complexo industrial da IVECO em Sete Lagoas (MG), que monitora constantemente as mensagens recebidas pelos dispositivos, com profissionais responsáveis por antecipar demandas dos clientes em um eventual problema com o produto, contatando o motorista e sugerindo soluções.

- **Canais nas mídias digitais:** plataformas que oferecem dicas e soluções simples aos usuários por meio de vídeos no [canal da IVECO no YouTube](#) e no [Blog da IVECO](#).

Prêmio Consumidor Moderno

Desde 2000, o Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente nasceu para reconhecer as empresas que são realmente comprometidas na visão de prover o melhor atendimento ao cliente. Com uma criteriosa coordenação técnica do Centro de Inteligência Padrão (CIP) e uma minuciosa avaliação de todos os canais de atendimento da empresa realizado pela OnYou, o prêmio é o único a adotar uma análise mais abrangente e completa do atendimento no Brasil. São oito meses de trabalho com avaliação total, desde a estratégia da empresa passando por todas as áreas envolvidas para prestar o melhor serviço ao cliente. Por tudo isso, a premiação é reconhecida há muitos anos como o ‘Oscar’ do atendimento brasileiro.

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