

IVECO é tetracampeã do Prêmio Consumidor Moderno e se consolida como referência de atendimento ao cliente no Brasil

Montadora se destaca pela excelência em pós-venda por meio de investimentos em pessoas e múltiplos canais de contato com o público

Os investimentos em atendimento ao cliente e pós-venda têm posicionado a IVECO em um patamar diferenciado no setor de transportes como a marca que mais evoluiu nesses quesitos nos últimos anos. O resultado é que a montadora celebra pela quarta vez consecutiva o ‘Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente’, um dos maiores reconhecimentos do mercado brasileiro, considerado o ‘Oscar’ das melhores práticas de experiência do cliente no Brasil. A entrega do troféu aconteceu no último dia 25, em São Paulo (SP), e reuniu empresas de mais de 50 segmentos para reconhecer práticas exemplares.

A avaliação abrangente do prêmio envolveu diversas etapas rigorosas, começando com um questionário detalhado que explorou a estrutura de canais e a gestão de clientes das empresas concorrentes. Posteriormente, os finalistas foram submetidos à análise do Cliente Oculto, que analisou a eficácia dos principais canais de comunicação e interação, como telefone, e-mail, chat e Whatsapp. Este processo permitiu um parecer completo da gestão de *omnichannel* das empresas participantes, garantindo que as melhores práticas fossem reconhecidas. Nesta edição, a IVECO se destacou mais uma vez no segmento de transportes demonstrando uma excelente performance ao elevar as interações com seus clientes.

"É com grande alegria que compartilhamos esta conquista com todo o time IVECO. Este prêmio é reflexo do nosso trabalho e do comprometimento em proporcionar as melhores experiências aos nossos clientes com agilidade e profissionalismo. A premiação consolida a IVECO como referência no setor e reafirma nosso compromisso com a qualidade e a inovação", afirma Marcio Querichelli, presidente da IVECO na América Latina.

Para alcançar esse destaque no atendimento, a IVECO adota uma abordagem centrada no cliente, integrando feedback contínuo e análise de dados. A marca utiliza pesquisas de satisfação, monitoramento de redes sociais e avaliações dos clientes e concessionárias para identificar áreas de melhoria e ajustes nas interações com a marca. Em seguida, são definidas prioridades com base no impacto potencial sobre a experiência do cliente e no alinhamento com os objetivos estratégicos da montadora. "É um processo de melhoria contínua já que a IVECO está em evolução, e as expectativas dos clientes também estão sempre em evolução. O segredo está em capturar de maneira ágil as mudanças e evoluirmos na direção correta. Isso se aplica também na Rede de Concessionárias da IVECO. Nos últimos anos, reestruturamos o atendimento de venda e pós-venda para oferecer excelência na prestação de serviços de norte a sul do Brasil", explica Bernardo Brandão, diretor de Pós-Venda da IVECO para a América Latina.

Um bom exemplo desse processo destacado por Bernardo é o Control Room IVECO, que inicialmente funcionava de segunda-feira a sexta-feira em horário comercial, seguindo o formato adotado pela IVECO na Europa. Nos primeiros meses de funcionamento, a marca identificou que era necessário ampliar o horário do Control Room para 24/7 atendendo as demandas do mercado brasileiro de transportes.

“Esse é um diferencial da IVECO, estamos 100% do tempo monitorando os clientes. A cada interação, nos mais diversos pontos de contato, coletamos informações e aprendemos com esses dados. O feedback nas pesquisas é muito importante, mas temos um bom fluxo de informações que permite que os diversos canais gerem inputs para atuarmos com foco nas necessidades dos nossos parceiros. Tudo isso é catalogado e vira potenciais melhorias a serem avaliadas e implementadas”, diz Brandão.

O executivo ressalta que, além do Control Room, a IVECO está preparada para atender o cliente pelo 0800, no Whatsapp, entre outros canais. Somado aos processos, a IVECO investe no engajamento e capacitação do time de atendimento através de treinamento técnico avançado por meio da IVECO Academy, área criada para o desenvolvimento de profissionais por meio de treinamentos técnicos específicos.

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 e S-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

Especialista de Comunicação Corporativa – IVECO
Marcelo Fonseca – marcelo.fonseca@redecocomunicacao.com
(+55 11) 9 9468-1351

Gerente de Relações com a Mídia, Parcerias e Patrocínios – Iveco Group
Jorge Gorgen – jorge.gorgen@ivecogroup.com
(+55 11) 9 8336-8241