

REVISTA

Logweb

| www.logweb.com.br |

referência em logística



O pós-venda é a solução

O pós-venda é a solução

Com estrutura sólida e equipe comprometida, a Retrak Empilhadeiras conquista clientes de todos os portes por fazer diferença e investir em pós-venda forte.

A oferta cada vez maior de produtos e serviços em todo o mundo transforma a fidelidade dos clientes a seus prestadores de serviços em uma precisidade. Conquistar a posição de provedor de soluções, um parceiro com estrutura sólida, alinhado com as boas práticas, com gama de serviços diversificada e sintonizada com as novas demandas do mercado e equipe treinada são tarefas para empresas comprometidas em atender aos mercados exigentes e com profissionais dedicados.

A experiência é que dá o tom neste contexto. Há 19 anos no segmento de intralogística, a equipe da Retrak Empilhadeiras empenha-se em ser ativa e fazer a diferença nos projetos de movimentação de materiais de grandes empresas nacionais e multinacionais, provando que essa operação crítica pode ser profissionalizada em uma terceirização e que pode ter sua eficiência assegurada.

O diretor executivo e sócio da empresa, Fábio Pedrão, esclarece que

alcançar esta posição no mercado só é possível com foco no fortalecimento de dois pilares: a infraestrutura e o pós-venda. “Por mais que pareça algo óbvio, esses são os dois pontos sensíveis para um prestador de serviços que deseja ser reconhecido. Comprometimento é resultado de investimento, treinamento e solidez financeira.”

Estrutura que se destaca

Com a missão de identificar, avaliar e propor soluções para o planejamento logístico da movimentação de materiais, a Retrak Empilhadeiras tem posição de destaque no segmento em que atua por acreditar que o crescimento sólido e sustentável é importante cartão de visitas para potenciais clientes e também para as empresas que figuram em seu portfólio.

A empresa desenvolve projetos para todo o Brasil e mantém sede própria em Guarulhos, São Paulo, na qual investe continuamente em treinamento de mão-de-obra e em instalações que suportam o negócio de forma direta e indireta. Entre elas estão sala de treinamentos equipada, oficina, uma área para baterias, carregadores e equipamentos para pronta entrega, estoque de peças originais e, mais recentemente, a empresa investiu em uma estação de tratamento de efluentes no valor de 90 mil reais para tratar a água contaminada resultante da lavagem de



equipamentos, baterias e peças.

A frota de equipamentos para locação – composta por empilhadeiras, transpaletas, carregadores e baterias – também é alvo dos investimentos constantes para reforço da infraestrutura. Em 2012, foram R\$ 12,8 milhões investidos em equipamentos, 10% a mais do que o realizado em 2010. O foco na disponibilidade de máquinas para pronta entrega fez com que a Retrak alcançasse a média de 2.000 equipamentos (em sua maioria, elétricos), mantendo, ainda, um estoque de baterias, carregadores e suporte para carregadores.

“A dinâmica do mercado exige que tenhamos uma frota composta por equipamentos robustos, novos e com tecnologia embarcada para pronta entrega. Esse empenho da Retrak tem como objetivo ser reconhecida como gestora de frotas eficientes: enfrentamos o desafio de realizar investimentos constantes na frota para aumentar o





número de veículos e, também, diversificar os modelos para flexibilizar o atendimento a várias operações”, diz Pedrão.

Pós e pré-venda campeões

O segundo pilar destacado pelo diretor da Retrak como fundamental para alcançar uma posição de respeito no mercado refere-se ao pós-venda. “Essa área exige estrutura adequada e expertise para o desenvolvimento de projetos que vão atender às necessidades dos clientes.”

De acordo com o profissional, muito já foi feito no que se refere a serviços neste



segmento, por esta razão o mercado está mais consciente desta modalidade de negócio e exige mais do fornecedor. Ele considera o custo da locação e o compara ao custo que teria com manutenção + custo de depreciação + o custo de oportunidade do capital e decide locar em vez de comprar.

Neste ponto, é preciso ter estrutura suficiente para fazer com que, uma vez contratado o fornecedor, o cliente “esqueça que tem uma empilhadeira”. Ou seja: a Retrak se encarregará de identificar qual o melhor equipamento e solução de movimentação de materiais para a operação e deixará o cliente com

disponibilidade acima de 95% do tempo de utilização das máquinas de sua frota.

Para o sucesso de tal diretriz, o capital humano é fundamental. A Retrak tem uma equipe de consultores preparados para realizar o dimensionamento de frotas, disponibilizando-os para desenvolver soluções caso a caso na planta do cliente – é o chamado pré-venda, tão importante quanto o pós-venda. Nesta etapa, o cliente ganha produtividade com o dimensionamento correto de sua operação.

Já os profissionais destacados para o pós-venda seguem a tendência mundial do foco constante no treinamento pelos fabricantes dos equipamentos que a Retrak tem em sua frota. Um dos grandes diferenciais da empresa é ter profissionais de diferentes níveis de capacitação para manutenção e reparos, pois existe uma variedade de equipamentos, muitos deles com componentes e tecnologia embarcada que requerem profissionais que até falam outras línguas. “O pacote de manutenção que oferecemos no pós-venda é claro: o cliente deixa de gastar mais e a máquina para menos, resultando em ganho de tempo e economia de dinheiro. Com isso, o cliente se concentra em seu negócio principal e deixa por nossa conta o que fazemos de melhor”, encerra Pedrão.



Comprove porque LOCAR É MELHOR

✔ Correto dimensionamento

A empresa usuária terá o equipamento adequado e na quantidade necessária, sem faltas nem excessos. É possível alugar mais máquinas quando a operação é intensa e devolver quando diminuir;

✔ Custos visíveis

A empresa usuária saberá, sem surpresas, quanto custam seus equipamentos ao longo do tempo;

✔ Frota nova

Há garantias de fornecimento de equipamentos modernos e com tecnologia de última geração, traduzindo-se em produtividade para o negócio;

✔ Manutenção especializada

Garantia de que os equipamentos atendem às normas de segurança, pois a assistência técnica é feita com peças de reposição originais e mão-de-obra treinada pelo próprio fabricante;

✔ Flexibilidade

Os equipamentos podem ser substituídos conforme variações na operação;

✔ Menor custo indireto

Com compras e estoque de peças, assistência técnica, manutenção de baterias e carregadores; e

✔ Vantagem tributária

Por serem despesas operacionais, os custos com locação são dedutíveis no imposto de renda.

Tel.: 11 2431.6464
retrak@retrak.com.br