

Estudo de caso - Village Volvo

A Village Volvo é a “nova sensação do momento”. Trata-se de um empreendimento de dois antigos mecânicos de distribuidoras autorizadas Volvo para proporcionar serviços de manutenção a carros fora do prazo de garantia, com custos razoáveis. Com base em seus 22 anos de treinamento e experiência com o distribuidor Volvo local, eles conquistaram reputação e um séquito de clientes satisfeitos, fatores que tornam viável uma operação de serviço independente. A Village Volvo ocupa um prédio Butler novo (isto é, uma estrutura pré-fabricada de metal), com quatro áreas de trabalho, além de escritório, área de espera e área para estocagem.

Os proprietários projetaram suas operações para proporcionar um serviço de manutenção de carros não disponível na autorizada Volvo local. Eles agendam horários específicos em cada semana, nos quais os clientes podem realizar serviços de rotina, como ajustes e trocas de óleo, e encorajam os clientes a programarem horários para diagnóstico e reparo de problemas específicos.

Na hora marcada, o cliente e o mecânico que trabalhará no veículo discutem os problemas existentes. Nesse momento, o mecânico pode fazer um teste rápido de campo com o cliente para se certificar de que ambos entenderam qual é o problema do veículo.

Outra fonte de informação para o mecânico é o dossiê de cuidados do carro (Custom Care Vehicle Dossier – CCVD). A Village Volvo mantém um arquivo contínuo para cada veículo. Esse histórico pode ajudar o mecânico a diagnosticar o problema e também proporciona um registro útil no retorno de um veículo dentro do prazo de garantia de um serviço realizado. Os proprietários consideram o uso do dossiê (CCVD) uma maneira de “lembrar” aos clientes que os procedimentos de manutenção de rotina podem ser oportunos.

Após o mecânico ter realizado o diagnóstico preliminar, o gerente de serviços dá ao dono do veículo uma estimativa do custo e do tempo do conserto, se não forem identificados novos problemas. A política da empresa determina que o dono do veículo tem de ser consultado antes que qualquer outro reparo, além do previsto anteriormente, seja feito. Embora o cliente possa falar com o mecânico durante o processo de reparo, o gerente de serviços é o ponto principal de contato. É sua responsabilidade assegurar que o cliente entenda o diagnóstico preliminar, avisá-lo de qualquer problema ou custo inesperados e notificá-lo quando o veículo estiver pronto para a retirada.

A Village Volvo atualmente não conta com um serviço de transporte alternativo para os clientes. Estuda um serviço de ônibus duas ou três vezes por dia, pois os donos da empresa acham que sua localização em um bairro pode ser uma restrição para alguns clientes. A sala de espera está equipada com um aparelho de televisão, poltronas confortáveis, café, máquina de refrigerante, revistas e o jornal local. Esse local é utilizado quase exclusivamente por clientes que chegam nos horários que

não exigem marcação prévia (quartas-feiras, das 15 às 17 horas, e quintas-feiras, das 8 às 10 horas) para trabalhos rápidos e rotineiros, como ajustes e diagnósticos para auxiliar a compra de carros usados.

Os mecânicos proprietários não executam reparos entre as 7 e 8 horas, nem das 17 às 18 horas, pois esses são os horários mais dedicados ao contato com os clientes. Eles acreditam que, tão importante quanto discutir com os clientes os reparos que foram feitos, é discutir os problemas existentes antes da realização do trabalho. Enquanto o conserto é feito, o mecânico procura qualquer problema que provavelmente necessitará de atenção no futuro (por exemplo, as correias do alternador e da ventoinha mostram sinais de desgaste e deverão ser substituídas nos próximos 9.600 km). Essas anotações são levadas ao conhecimento do cliente na entrega do veículo e também são registradas no CCVD para uso futuro, como em um cartão postal lembrando a necessidade daquela manutenção.

Todas as peças pequenas danificadas que foram substituídas são colocadas em uma caixa dentro do carro. Peças mais pesadas ou maiores que tenham sido substituídas são identificadas e colocadas à disposição para a inspeção do cliente. Existe o cuidado de manter o carro limpo durante todo o processo de manutenção, e o seu interior é aspirado antes da entrega, como cortesia. Após a finalização do conserto, o veículo é levado para um rápido test-drive. Em seguida, ele é estacionado e está pronto para a entrega.

Os proprietários da Village Volvo veem suas responsabilidades se estendendo além dos serviços imediatos a seus clientes. Desenvolveram uma rede de prestadores de outros serviços, que auxiliam a reciclar peças usadas e produtos desgastados e para os quais podem encaminhar seus clientes quando as atividades necessárias não estão em sua área (por exemplo, trabalhos na carroceria, alinhamentos e estofamento). Os proprietários também estudam a possibilidade de oferecer um minicurso, em uma manhã de sábado a cada mês, para instruir clientes sobre o que devem fazer para receber suas medalhas Volvo 200 milhas.

Fonte: FITZSIMMONS & FITZSIMMONS (2010)