

Durante la cerimonia di premiazione per “Excellence in best practices” tenutasi a Londra il 20 Marzo, Frost & Sullivan hanno premiato Valeo “2018 European CV Aftermarket Supplier Company of the Year” per la straordinaria assistenza clienti, per la conoscenza del prodotto, per i pacchetti di garanzia in aggiunta alle innovazioni dei prodotti per una riduzione dei costi di manutenzione delle flotte.

L’aftermarket Europeo dei veicoli commerciali sta attraversando un periodo di rapida crescita. Allo stesso tempo, le sfide chiave stanno definendo la domanda e la complessità del mercato. Le normative si intensificano, le reti di distribuzione globale diventano sempre più potenti, i managers delle flotte si focalizzano maggiormente sul loro costo totale di gestione, i workshop devono affrontare tecnologie sempre più complesse e i guidatori sono più attenti al comfort. Valeo si impegna a soddisfare con attenzione ogni bisogno del mercato sia tramite l’innovazione dei prodotti, sia fornendo un valore aggiuntivo avant-garde e soluzioni digitali efficienti. Questa è la promessa che fa il servizio “We Care for You - Trust the specialist”.

L’esperienza nell’assistenza clienti Valeo

“Frost & Sullivan ritengono che un servizio clienti eccezionale rafforzerà Valeo...”

Lo specialista dell’ Aftermarket è stato in grado di farsi notare fornendo un notevole supporto ai suoi clienti sul campo o attraverso i servizi digitali descritti da F&S con tre elementi chiave. Il programma Tech’Care, al centro del servizio clienti Valeo, è formato da corsi tecnici, promozioni tecniche e supporto tecnico fornito ai professionisti dell’ aftermarket (meccanici e distributori). Il team di promotori tecnici Valeo altamente specializzati permette di aumentare ulteriormente la soddisfazione dei clienti dando dimostrazioni sul campo del funzionamento dei componenti e fornendo soluzioni ad ogni problema o domanda.

Valeo Tech @ssist

La piattaforma web dà libero accesso a tutte le informazioni tecniche Valeo (istruzioni di montaggio, diagnosi, bollettini tecnici, video di montaggio,...) in soli 2 clicks, direttamente tramite il portale web valeoservice.com. Questo strumento digitale è stato progettato da Valeo per fornire una fonte enorme di informazioni tecniche e per aiutare rapidamente i tecnici a cercare i componenti partendo dal modello di veicolo, dal numero di telaio (VIN) o prodotto. Come conseguenza le officine, fornendo un servizio più efficiente, sono in grado di ridurre il tempo di fermo del veicolo ed assicurare precisione quando vengono ordinati pezzi di ricambio Valeo.

Il Club specialista Valeo

Il programma a premi 100% digitali. Questa iniziativa dà punti quando dei componenti Valeo vengono scannerizzati. Infatti Valeo è l'unico con un programma a premi nel mondo dei veicoli commerciali ed è l'unico programma completamente digitale, che richiede solo due minuti per l'attivazione dell'account, eliminando in questo modo pratiche e procedure non necessarie. Il programma permette alle officine di iscriversi usando un unico account o aprendo account multipli per ricompensare le squadre individualmente. Lanciato in Spagna (Settembre 2018), Valeo ha reso il programma un successo e ha quasi 1300 iscritti. Oggi Valeo sta avviando il programma globalmente e sta cambiando le regole del gioco per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti.

Customer Purchase Experience e Customer Ownership Experience

Frost & Sullivan ritengono che Valeo sia in grado di accrescere la fidelizzazione del cliente e di raggiungere nuovi clienti tramite l'approccio pratico, che gli permetterà di guadagnare quote di mercato rispetto ai concorrenti che non sono in grado di fornire supporto tecnico di persona.

In contemporanea alle esperienze in sede (piste prova, visite stabilimenti...) ci sono due elementi chiave che hanno fatto spiccare Valeo rispetto ai suoi concorrenti.

Garanzia di 2 anni e chilometraggio illimitato per le frizioni Truck

In aggiunta al chilometraggio illimitato, Valeo si è concentrato a fornire lo stesso tipo di garanzia a livello Europeo dando allo specialista dei sistemi di trasmissione un notevole vantaggio competitivo.

Pastiglie freno Valeo OptiPACK

Valeo OptiPACK è stato eletto dai clienti Europei nel 2018 "best value for money". La pastiglia freno all-in-one offre garanzie di totale efficienza nei workshops fornendo al contempo un risparmio di tempo considerevole. In aggiunta, la mescola della pastiglia è stata pensata in particolare per fornire una qualità perfetta ed un bilanciamento del prezzo per offrire una lunga durata e performance per ottimizzare i costi di gestione.

Price/Performance

Valeo, tenendo a mente le necessità dei suoi clienti, è stato premiato da F&S per la sua

abilità di anticipare regolamenti e rivoluzioni automotive.

Risparmio carburante con il disco TH per Euro 6

Questo nuovo disco Valeo permette di aumentare la performance frenante del 40%, trasmettendo allo stesso tempo una torsione motore di 3500 Nm. Queste prestazioni di attutimento consentono di ridurre la velocità del motore di fino a 200 giri/min. (giri al minuto) che porta ad un risparmio del carburante del 2% (Dai 650 ai 750 euro per i veicoli a lunga percorrenza).

Elettrificazione con il sistema iBSG

Questo alternatore-motorino a risparmio energetico con comandi elettronici integrati riceve energia cinetica dalla frenata, in modo da immagazzinare energia elettrica. Il sistema Valeo iBSG aiuta a ridurre il consumo di carburante dal 3% al 5% negli autocarri leggeri e dal 5% al 10% nei veicoli commerciali leggeri, a seconda del ciclo di guida^[1].

Autonomous driving

Valeo, Grazie ad una partnership con WABCO sta già puntando ad introdurre le tecnologie più innovative ADAS nel mercato dei veicoli commerciali nel 2020.

Valeo pensa al futuro senza sosta e si assicura che i suoi partners anticipino sempre i bisogni del mercato e guidino il cambiamento.

Valeo ha ottenuto il premio Frost & Sullivan 2018 "European CV Supplier Company of the Year" per la straordinaria assistenza clienti, per la conoscenza del prodotto e per i pacchetti di garanzia associati insieme all'innovazione dei prodotti per una riduzione dei costi di manutenzione delle flotte.

© riproduzione riservata
pubblicato il 19 / 04 / 2019