

## MELHORES SERVIÇOS AOS CLIENTES: ADAPTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A orientação estratégica para os cinco próximos anos que a Tornos revelou ao longo do mês de outubro compreende seis elementos, que são: maior internacionalização de suas atividades, flexibilidade reforçada, crescimento pela inovação, atividades de serviço mais desenvolvidas, excelência operacional ampliada e aporte de soluções específicas para os segmentos alvejados do mercado. Quais são as consequências para os clientes? Para responder, conversamos com o Sr. Carlos Cancer, diretor da nova entidade 'Market & Sales Support', que visa o fornecimento de mais valor aos clientes.



Em Moutier, o novo departamento borbulha de atividade, os especialistas dos diversos mercados e linhas de produtos estão lado a lado em um grande 'open space' que favorece a comunicação e a resolução de problemas. O Sr. Cancer detalha: *"Os mercados evoluem e nossos clientes precisam de respostas cada vez mais rápidas e finamente adaptadas. Portanto, decidimos integrar as responsabilidades das linhas de produtos das máquinas monobrocas (Mono), multi-brocas (Multi), fresamento e o serviço aos clientes e, assim, reunir todos os atores no serviço aos clientes (exceto a venda) no núcleo de um mesmo departamento para maximizar sua eficiência"*.

### Os mercados evoluem

Se a Europa viu a complexidade das peças realizadas aumentar, a produção de inúmeras outras peças foi transferida para os países em crescimento, como os do BRIC. Para fazer face a estas mudanças, a Tornos desenvolveu linhas de produtos que oferecem soluções específicas para cada categoria de necessidade. O Sr. Cancer detalha: *"As demandas dos clientes evoluíram amplamente e, se a inovação é um dos pilares de nosso crescimento, devemos imperativamente inovar, correta e rapidamente. A Tornos sempre foi inovadora e nossa nova organização visa reforçar este aspecto"*. Em 2013, a empresa apresentará vários



produtos novos que ilustrarão esta vontade de surpreender o mercado com soluções inovadoras (ver o quadro referente à Swiss Nano).

### A definição das necessidades

*“Nosso objetivo é ter um melhor conhecimento das necessidades dos clientes e dos mercados. Temos a sorte de ser um dos únicos fabricantes que oferece tornos monobrocas, tornos multibrocas e o fresamento, assim, podemos compilar inúmeras informações oriundas dos diferentes segmentos de atividade. Ao confrontar as experiências de uns e de outros, vamos poder identificar melhor as expectativas de nossos clientes e, portanto, fornecer a eles soluções perfeitamente adaptadas”* explica o diretor.

### As soluções para...

As soluções propostas pela Tornos passam por uma ampla linha de produtos dedicados a diferentes níveis de complexidade e de exigências. Mas a visão do fabricante não para por aí, de acordo com os mercados alvos, os engenheiros não param de desenvolver novos aparelhos e dispositivos que visam sempre aumentar a produtividade das instalações. O Sr. Cancer nos conta: *“Na definição das soluções, a sinergia entre os diversos domínios mostra-se de grande importância. Por exemplo, recentemente implantamos processos monobrocas para relojoaria em tornos multibrocas e processos multibrocas para automotivos em tornos monobrocas”*.

### ... mais valor para os clientes

*“O que queremos fazer é agregar valor aos procedimentos de usinagem de nossos clientes”* explica o Sr. Cancer, ele acrescenta: *“Isto pode ser através dos*

*novos produtos, das novas opções, mas também por meio de serviços específicos, como o coaching ou o treinamento focado”*.

### Melhor suporte à venda

Antigo responsável de vendas, depois diretor de filial, o Sr. Cancer diz que a qualidade da relação com os clientes passa pelas pessoas de contatos bem treinadas e informadas. Ele esclarece: *“O objetivo de nossa nova organização é igualmente ajudar nossas forças de vendas para melhor abranger as necessidades de nossos clientes como dar a eles respostas ainda mais rápidas. Para isso, vamos simplificar nossos processos e fornecer-lhes as ferramentas, assim como os conhecimentos suplementares sobre os produtos e os serviços”*.

### E concretamente isso muda o quê?

O Sr. Cancer acrescenta: *“Nossa missão não para no fornecimento de produtos com mais desempenho. Devemos também oferecer uma qualidade de serviço cada vez melhor. Nossos clientes devem poder contar conosco para uma utilização otimizada de seus meios de produção”*.

Concluindo, o Sr. Cancer nos explica: *“Os clientes querem alcançar resultados com as máquinas Tornos. Estamos aqui para ajudá-los a melhorar estes resultados”*.



**TORNOS**

Tornos do Brasil, Ltda  
Av. Dr. Cardoso de Melo,  
1470 Conj. 606  
CEP - 04548-004 Vila Olímpia  
São Paulo - Brasil  
Tel. +55 11 3045 6695  
brazil.contact@tornos.com  
www.tornos.com