

## O SERVIÇO PÓS-VENDA NOS NOVOS EDIFÍCIOS, MAIS PERTO DO CORAÇÃO DA FÁBRICA

Para melhor atender seus clientes, em breve, a Tornos mudará todo seu serviço de pós-venda para um novo local em Moutier, na Suíça, e para falar mais sobre isso, encontramos Matthias Damman, novo responsável pelo departamento de serviço da Tornos (agora chamado Tornos Service) e Simon Aebi, responsável pelas trocas de peças e revisões das máquinas.



**dm: Damman, você é o novo gestor do serviço de atendimento ao cliente da Tornos, quais são seus objetivos?**

**Matthias Damman:** A Tornos Service já é bastante eficiente, temos uma equipe bastante motivada e profissional que está verdadeiramente a par das necessidades dos clientes, mas, é claro que ainda vamos aprimorar e melhorar nosso tempo de resposta especialmente. A qualidade do nosso atendimento é determinante para o cliente. Sem um bom serviço de atendimento ao cliente, ele não irá adquirir máquina alguma, portanto, devemos ser os melhores; Para isso, é preciso traçar um cenário para atingir esse objetivo pouco a pouco, é com isso que irei ocupar-me nos próximos meses.

Além disso, temos um projeto para desenvolver novos serviços no próximo mês que permitirá que nossos clientes permaneçam competitivos.

**dm: Então essa mudança faz parte de um plano global destinado a aprimorar a qualidade do serviço prestado?**

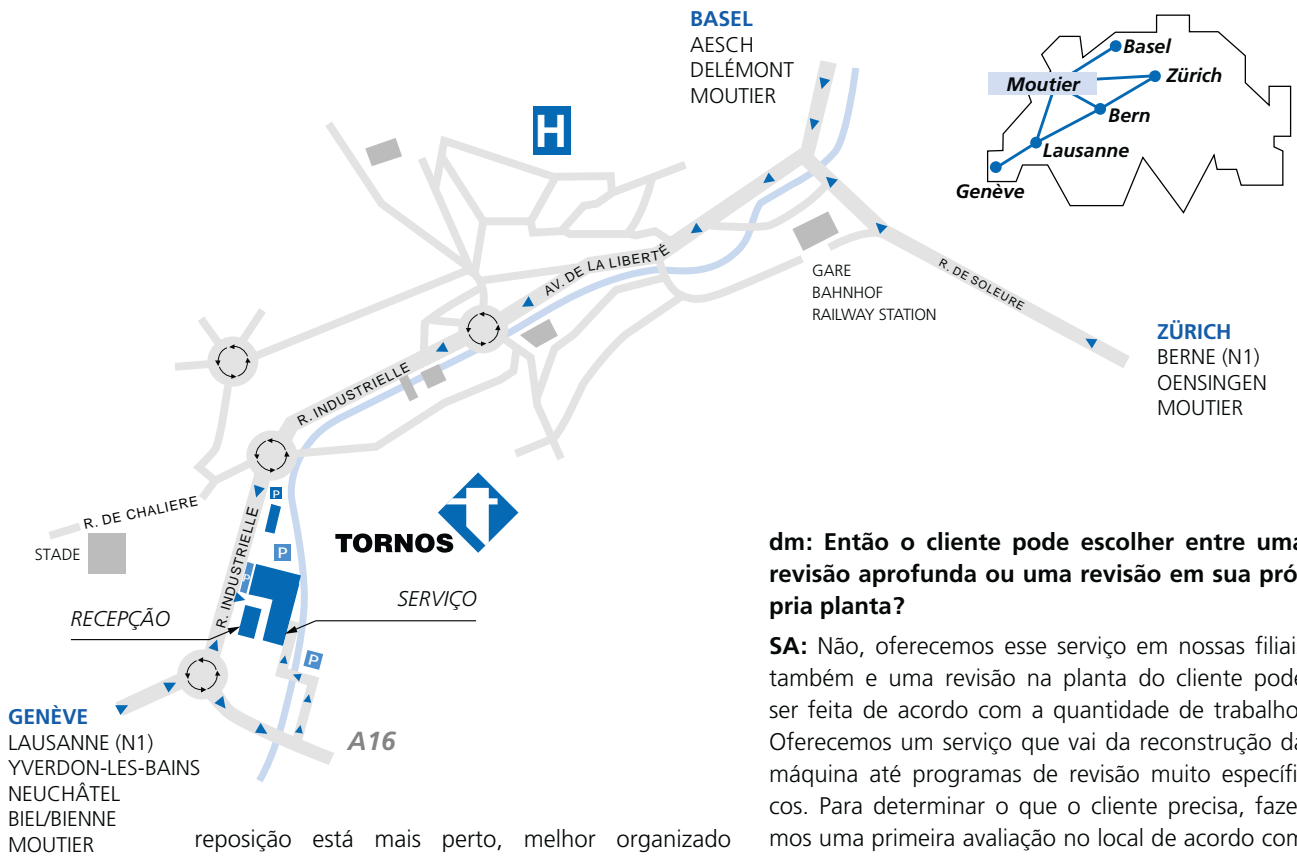
**MD:** Sim, pois nossas instalações atuais ficaram muito pequenas e estão muito compartimentadas, nossas novas instalações nos oferecem uma maior capacidade de armazenamento em um ponto cen-

tral. Todo nosso estoque de peças de troca será acondicionado de modo mais eficiente, permitindo otimizar os fluxos de peças. Todas as nossas atividades ficarão sob um mesmo teto!

**dm: Quais serão exatamente as vantagens para os clientes?**

**MD:** Nossa capacidade de armazenamento de peças de troca foi reforçada, investimos em novos meios de estoque que permitirão respondermos mais rapidamente; nossas finalidades de aprimorar nosso tempo de entrega, o tempo de intervenção junto aos clientes e essa nova instalação fazem parte das ferramentas essenciais para superar o desafio. Nosso sistema de comandos on-line requer responsividade e organização sem falhas. Além disso, a expansão do serviço de revisão de máquinas necessitava de instalações maiores para poder atender as demandas. Os clientes que nos visitarem desfrutarão de uma melhor recepção nos nossos escritórios e o serviço de transporte será ainda mais eficaz.

Poderemos também alocar nosso serviço de revisão de máquinas nas novas instalações, pois são perfeitamente adequadas para essa atividade, o que permitirá revisar as máquinas mais rapidamente e com maior fluxo. Nosso estoque de peças de



reposição está mais perto, melhor organizado e, sobretudo, é claramente um benefício para o cliente.

**dm:** Você nos contou sobre o sistema de controle de peças de reposição on-line que apresentamos na Decomag em várias ocasiões. Como ele é recebido pelos clientes?

**MD:** De maneira muito positiva! É realmente um sucesso, a maioria dos nossos clientes o utiliza e está muito satisfeita com isso, eles ficam sabendo imediatamente se as suas peças estão em estoque, o preço e o prazo de entrega. Além disso, eles se beneficiam de condições comerciais especiais. Gostaria de convidar aqueles que ainda não são usuários a se registrarem o quanto antes através do formulário on-line em <http://catalogue-spr.tornos.com>

**dm:** Você pode contar mais sobre o trabalho de revisão de máquina que fará parte das atividades nas novas instalações?

**Simon Aebi:** Claro, iniciamos essas atividades no ano passado, com uma capacidade de cerca de 12 máquinas por ano, o que logo se revelou insuficiente para atender a demanda, especialmente para máquinas Deco 10. Os primeiros clientes ficaram muito satisfeitos com esse serviço, como você pode ver na página 7 da revista. Junto com a reorganização do estoque, decidimos dar maior importância para essa atividade nas novas instalações. Desde então, estamos em condições de revisar várias máquinas em duas estações de trabalho ao mesmo tempo, equipadas com todo o equipamento necessário.

**dm:** Então o cliente pode escolher entre uma revisão aprofunda ou uma revisão em sua própria planta?

**SA:** Não, oferecemos esse serviço em nossas filiais também e uma revisão na planta do cliente pode ser feita de acordo com a quantidade de trabalho. Oferecemos um serviço que vai da reconstrução da máquina até programas de revisão muito específicos. Para determinar o que o cliente precisa, fazemos uma primeira avaliação no local de acordo com suas necessidades.

*Novo endereço de serviços da Tornos a partir de 05/01/2015:*



**TORNOS**

Tornos SA  
Dpt. de atendimento ao cliente  
Rue Industrielle 119  
CH-2740 Moutier

**Hotline para máquinas Máquinas SwisType**  
T +41 32 494 43 45  
F +41 32 494 49 14  
[savmono@tornos.com](mailto:savmono@tornos.com)

**Máquinas de multifusos, países latinos, incluindo as máquinas de multifusos CH**  
T +41 32 494 42 49  
F +41 32 494 49 14  
[servicemulti@tornos.com](mailto:servicemulti@tornos.com)

**Países não latinos**  
T +41 32 494 42 49  
F +41 32 494 49 14  
[germiquet.p@tornos.com](mailto:germiquet.p@tornos.com)

**Peças de reposição**  
T +41 32 494 43 38  
F +41 32 494 49 01  
[spr@tornos.com](mailto:spr@tornos.com)

