



Argentina
Av. Eva Perón 6980 (C1439BTU) CABA
Tel./fax: (54-11) 5354-5000
dminfo@dmotrop.com

Chile
Antillarca 440, Quilicura, Sgo. de Chile
Tel./fax: (56-2) 949-3770
info.chile@dmotrop.com

www.dmetrop.com

IVECO INCREMENTA SUS TALLERES RODANTES

Servicios en la ruta para no parar

Las automotrices son conscientes de que a la venta de un camión sobreviene el bien apreciado servicio de la posventa.

En esa etapa, sobresale la capacidad de cada una para asistir a sus clientes con talleres rodantes, en cualquier lugar donde lo sorprenda una falla, y las principales firmas cuentan con ellos.

En un año en que el sector proyecta un franco repunte, todas las acciones se van reforzando y, en ese sentido, Iveco Argentina anticipó que a los 12 talleres móviles con los que cuenta, sumará otros 17 durante 2011.

Tras haberse posicionado liderando el segmento de camiones superiores a las 16 toneladas en 2010, Iveco puso en marcha una fuerte campaña que se proyecta hacia 2013, que tiene dos pilares centrales: la capacitación integral de los recursos humanos y un servicio técnico completo e instantáneo en plena ruta.

“Se trata de profundizar aún más la estrecha relación que mantenemos con nuestros clientes, y de satisfacer todas sus expectativas”, resaltó Ricardo Cardozo, gerente de Customer Service en la Argentina.

Con doce unidades de su Daily Maxi Furgón distribuidas en diversos concesionarios situados en puntos estratégicos del país, Iveco inició este año la primera etapa de un servicio integral para que sus clientes, en cualquier lugar donde se encuentren, las 24 horas durante todo el año, puedan ser atendidos por expertos, tanto para los casos de fallas mecánicas no previstas como para mantenimientos programados.

Mediante este servicio, que la firma planea ampliar con otras 17 unidades durante el año, pueden hacerse diagnósticos electrónicos completos, ya que cada taller móvil cuenta con una notebook y un escáner para de-

Ante el incremento en la venta de camiones proyectada para este año, las grandes firmas, como Iveco, buscan diferenciarse también en los servicios de posventa

tectar fallas y solucionarlas.

También están preparados para realizar reparaciones mecánicas de alta complejidad en ruta, ya que los móviles están provistos con el equipamiento pesado característico de los talleres convencionales, como compresores, grupo electrógeno, soldadora y amoladoras, entre otros elementos.

En cuanto al personal encargado de esas unidades móviles, no sólo ha sido altamente capacitado en cuestiones técnicas, sino que también han recibido entrenamiento en conducción segura, por parte del Centro de Experimentación y Seguridad Vial (Cesvi) y en primeros auxilios, por parte de la Cruz Roja Argentina, según puntualizó Cardozo.

Paso a paso

La operatoria es sencilla: comienza con una llamada telefónica, a la cual el transportista accede comunicándose al 0800 44 Iveco (48326) para detallar cuál es su requerimiento. Si la situación demanda más que una instrucción telefónica, se coordina con el concesionario más cercano el envío del taller móvil al lugar del problema. Así lo explicaron los directivos, abocados a hacer realidad este concepto: “Iveco no para; tu camión, tampoco”. Es decir, lograr mi-



Todo lo necesario para brindar asistencia en la ruta



Iveco sumará 17 nuevos talleres móviles

nimizar los costos por inactividad del vehículo.

Con ese objetivo, la automotriz radicada en Ferreyra, Córdoba, ha diseñado, además, una capacitación especial para los recursos humanos, algunos relacionados con la posventa.

Entre otras medidas, ha instrumentado el otorgamiento de una certificación de oficios, junto con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), dirigida a trabajadores ya entrenados, con la cual pueden reforzar sus conocimientos y obtener el reconocimiento de su competencia laboral, para desempeñarse como jefes de taller. Además, extiende una certificación de técnico en diagnóstico avanzado (Tediag) al personal capacitado para diagnosticar fallas en las tecnologías de punta de los camiones, en cada uno de sus sistemas.

Iveco impulsa el Programa Joven Industrial, de formación teórico-práctica, orientado a estudiantes de escuelas industriales quienes, una vez egresados, potencialmente ingresen a la compañía o a su red de concesionarios.

Además, brinda capacitación a los transportistas en los concesionarios y asesora a sus clientes sobre el funcionamiento de las unidades adquiridas, con recomendaciones para lograr un consumo óptimo y un bajo costo de mantenimiento.

A la par, lleva capacitados a más de 1600 conductores dentro del programa Demo Driver, que son instruidos en una amplia gama de conocimientos, como principios básicos de funcionamiento del grupo motor, caja de cambios, grupo cónico y sistema eléctrico, mantenimiento preventivo básico y seguridad durante la conducción, según explicaron.

Redacción Expotrader

Soluciones Logísticas Integrales
en zona norte del Gran Bs. As.



www.plblogistica.com.ar

info@plblogistica.com.ar

POSGRADOS
Y PROGRAMAS 2011

Informes e inscripción:

www.austral.edu.ar/admisionest/ • admisionest@austral.edu.ar

(541) 5921 8000 int. 8071 / 8515 / 8547

Av. Juan de Garay 125, PB (C1063ABB) Buenos Aires, Argentina.

UNIVERSIDAD
AUSRAL

Facultad de Ingeniería