

COMUNICADO DE IMPRENSA

28 de novembro de 2019

As oficinas podem aproveitar a impaciência dos clientes?

Kevin Torfs, Brand Manager da Cromax na Europa, Médio Oriente e África, explica como influenciar os clientes de hoje em dia e transformar a impaciência em lucro

É bem sabido que os consumidores em todo o mundo estão cada vez mais impacientes devido às constantes inovações tecnológicas. Existe uma nítida procura por serviços melhores e mais rápidos da parte dos clientes de todas as indústrias. Um estudo recente¹ revelou que 79% das direções acredita que os consumidores estão mais impacientes do que nunca e que os clientes deixarão de comprar nas empresas se não obtiverem o que pretendem quando estabelem contacto pela primeira vez com uma marca.

Kevin Torfs, Brand Manager da Cromax na Europa, Médio Oriente e África, explicou, “No mundo atual, a tecnologia criou a crença de que tudo acontece rapidamente. Um estudo da Google² demonstrou que 40% dos clientes sairão de uma página Web que demora mais de três segundos a carregar, pelo que é justo afirmar que as pessoas estão mais impacientes do que nunca e que as empresas precisam de adaptar os respetivos produtos e oferta de serviços em conformidade.”

Aproveitar a impaciência

À primeira vista, a crescente impaciência dos clientes pode parecer uma tendência negativa, mas na verdade tem implicações importantes e oportunidades fantásticas para as oficinas.

¹ <https://www.prnewswire.com/news-releases/new-independent-study-commissioned-by-liveperson-finds-that-most-companies-are-struggling-to-respond-to-consumers-increasing-demands-for-personalized-effective-and-easy-interactions-300857396.html>

² <https://www.thinkwithgoogle.com/marketing-resources/experience-design/mobile-page-speed-load-time/>

“Pode parecer pouco convencional, mas a verdade é que as oficinas podem beneficiar da impaciência dos clientes. Hoje em dia, as ferramentas e os sistemas de poupança de tempo, poupança de material e poupança de energia da Cromax, mesmo algo como o nosso sistema de gestão de cor digital, ChromaConnect, que contribui para as oficinas aumentarem a respetiva eficiência através da tecnologia digital, impulsionam a produtividade como nunca antes e ajudam os proprietários das oficinas a aproveitarem as exigências dos clientes de prazos de entrega rápidos nas reparações de veículos. O certo é que essa conveniência e rapidez proporcionarão em última instância, uma vantagem competitiva às oficinas.”

Implicações e oportunidades

Em vez de considerar a impaciência dos clientes um tormento constante, as oficinas devem avaliar as respetivas operações. Ao identificar as áreas onde podem melhorar a produtividade, poderão impulsionar a produtividade, ao mesmo tempo que respondem à necessidade de rapidez dos clientes. “Com o sistema de produtos Cromax certos, as possibilidades para aproveitar a impaciência dos clientes são ilimitadas, independentemente do tamanho das reparações,” declarou Kevin Torfs.

Para os trabalhos que envolvem danos pouco significativos no veículo, as reparações em áreas pequenas podem ser realizadas com técnicas especiais que aceleram o processo de reparação. Essas reparações dão às oficinas a oportunidade de beneficiar de pequenos trabalhos de reparações, ao mesmo tempo que oferecem um serviço de qualidade aos respetivos clientes num curto período de tempo. O Ultra Performance System permite às oficinas não só reduzir o desperdício e otimizar o respetivo fluxo de trabalho, como também obter maior eficiência de custos e aumento das margens de lucro.

Para trabalhos de reparação de tinta maiores, o Ultra Performance System da Cromax pode ser utilizado num prazo otimizado, as peças de um veículo podem ser repintadas em apenas 36 minutos. Permite aos pintores obter uma aparência de elevada qualidade



com uma excelente resistência com brilho após o acabamento. Além disso, como sistema também é flexível. “Mesmo se uma oficina decidir deixar uma reparação secar totalmente ao ar, o tempo do processo total é de apenas 74 minutos e mesmo assim, permite resultados extraordinários.”, afirmou Kevin Torfs.

Torfs continuou, “A única forma de continuar no negócio e aumentar a rentabilidade é compreender o que os clientes pretendem e perceber como lhes dar o que pretendem. É verdade que os clientes sobem muito a fasquia com expectativas de prazos de entrega rápidos, mas o ChromaConnect e os nossos produtos e ferramentas contribuem para os proprietários de oficinas responderem à procura.”

Benefícios acrescidos

As oficinas têm a oportunidade de beneficiar de tendências no comportamento dos clientes. As que souberem fazê-lo corretamente terão uma vantagem em relação à concorrência e boa reputação entre os respetivos clientes.

Kevin Torfs concluiu, “O fundamental é compreender os clientes e considerar a impaciência dos mesmos uma oportunidade para rentabilidade e crescimento.”

Para mais informações sobre a Cromax, visite www.cromax.com/eu

Sobre a Cromax

Cromax, uma marca de repintura global da Axalta, foi concebida para aumentar a produtividade. As nossas tintas são formuladas especificamente para otimizar os negócios com processos avançados que poupam tempo, energia e material que aumentam a produtividade e proporcionam custos de operação mais baixos. As nossas soluções de valor acrescentado oferecem aos clientes os sistemas mais avançados para obter os melhores resultados em todo o fluxo de trabalho. Além disso, as nossas ferramentas inteligentes, o conhecimento aprofundado dos nossos colaboradores e as



nossas redes sólidas e aprovadas tornam as oficinas nossas clientes mais atrativas para os fornecedores de trabalho. Cromax – impulse a sua produtividade.

###

Word count 683