



SCANIA DEALER OPERATING STANDARD

FAZENDO PROMESSAS, MANTENDO PROMESSAS

A Scania é uma das principais fabricantes mundiais de caminhões e ônibus para aplicações de transporte pesado, além de motores industriais e marítimos. Produtos e serviços relacionados representam uma proporção crescente das operações da empresa, garantindo aos clientes Scania soluções de transporte econômicas e máximo tempo de atividade. A Scania também oferece serviços financeiros. Empregando 52 mil pessoas, a empresa opera em cerca de 100 países.

Mais de 2 mil concessionárias e oficinas representam a Scania no mundo, e oferecem produtos e serviços customizados. O Padrão de Operação do Concessionário Scania ajuda a assegurar que nosso produtos e serviços são entregues e mantidos de uma forma padronizada com um alto nível de qualidade.

A conformidade com o padrão é uma condição básica para autorização como revendedor ou oficina Scania.

Gostaria de saber mais?

Se sim, entre em contato com a concessionária, oficina ou o distribuidor mais próximo para obter mais informações sobre o Dealer Operating Standard!



SCANIA

O QUE É O PADRÃO DE OPERAÇÃO DO CONCESSIONÁRIO SCANIA?

O Padrão de Operação do Concessionário Scania define o padrão que você, como cliente, pode esperar da Scania, onde quer que façamos negócios.

É o padrão de qualidade que se aplica à nossa rede de vendas e serviços, e visa principalmente a satisfação do cliente. O padrão foi criado em 1996 e passou por diversas revisões para atender continuamente às crescentes demandas dos clientes, da sociedade e da Scania.

Toda a rede de vendas e serviços da Scania em todo o mundo opera de acordo com o padrão. A conformidade com o padrão é uma condição básica para autorização como revendedor ou oficina Scania.

Mantendo seu negócio em foco

A base do Padrão de Operação do Concessionário Scania é um conjunto de compromissos com você, nosso cliente... Desde a primeira reunião até a compra, entrega e serviços, por exemplo:

- Como fornecer a você produtos específicos, adaptados às suas necessidades específicas.
- Como oferecer à você disponibilidade de peças de reposição.
- Como garantir a você que nossa equipe tenha as competências, ferramentas e equipamentos certos para rapidamente você estar de volta à estrada.
- Como fornecer a você assistência quando de um reparo inesperado.
- Como reduzir o impacto ambiental de nossas atividades.

Esses compromissos foram selecionados com base nos resultados de pesquisas com clientes, e são os princípios operacionais de operação do dia a dia da nossa rede de vendas e serviços do dia a dia da nossa rede de vendas e serviços.

O princípio que nos guia é o seu tempo em atividade. Somos dedicados em manter você e seus veículos na estrada e a fornecer serviços que agregam valor ao seu negócio, ajudando a maximizar sua economia e lucros.

Garantindo a qualidade de nosso trabalho

Cada país tem uma unidade comercial dedicada e um responsável pela implementação e auditoria do DOS. Toda concessionária e oficina é auditada a cada dois anos, para checar que tudo que fazem atende ou excede o manual. O Padrão está documentado e todos os colaboradores são treinados para aplicar os princípios. O resultado final, para você, como cliente, é um serviço de excelência, onde quer que esteja. A avaliação de auditoria inclui mais de 500 pontos de inspeção, designados para avaliar o entendimento e aplicação do Padrão de Operação do Concessionário Scania.

Os resultados da auditoria são documentados em um sistema e apresentados diretamente à concessionária no final da auditoria. Os resultados, por mercado, são revisados regularmente e usados para melhorar as operações.

A Scania também executa auditorias normativas para assegurar a credibilidade da qualidade em um nível global.

Quando você vê a marca Scania em uma concessionária ou oficina, pode estar seguro que é um concessionário autorizado e avaliado de acordo com os requisitos de qualidade da Scania.



PROMETEMOS AOS NOSSOS CLIENTES

- que somos fáceis de encontrar, de fácil acesso, e que forneceremos um clima acolhedor e profissional
- ser facilmente reconhecidos como um membro autorizado da rede Scania
- considerar seu negócio nossa prioridade
- ser um parceiro de negócios confiável e acessível, identificando e cuidando de todas as suas necessidades
- entregar de acordo com o prometido
- uma entrega abrangente e customizada de nossos produtos e serviços
- qualidade e um trabalho eficiente
- realizar ou organizar qualquer serviço de acordo com suas necessidades
- realizar reparos corretos com custos adequado
- fornecer assistência de emergência 24/7
- excelente disponibilidade de peças
- melhorar continuamente nossos serviços e levar a sério o seu feedback
- um trabalho profissional realizado por pessoas competentes
- proteger o meio ambiente e o bem-estar de nossos visitantes e colaboradores
- conduzir os negócios de maneira responsável