



ARVAL CENTER

LANÇADA A REDE DE OFICINAS ARVAL

A Arval, empresa global de renting e gestão de frotas, lançou a sua rede de parceiros oficinais no nosso país, os Arval Center. A Gocarmat e a Corauto foram as duas primeiras aderentes, mas a gestora de frotas tem planos para alargar a sua rede de centros de referência para serviços de manutenção e reparação

Texto Osvaldo Pires

Para conseguir oferecer um serviço mais personalizado e exclusivo aos seus clientes em Portugal, a Arval lançou no início deste ano a sua rede de parceiros oficiais no sector da reparação e manutenção, a Arval Center. O objetivo é contar com um conjunto de oficinas referenciadas e estrategicamente localizadas que ofereçam um serviço premium aos veículos da gestora de frotas. Para isso estes espaços vão passar a ter áreas próprias,

preferência nas marcações e outras características diferenciadoras. As razões para esta aposta foram apresentadas pela Diretora de Operações da Arval Portugal, Susana Alves, que começou por explicar que “o nosso condutor deve sentir que está a ser acompanhado pela Arval diretamente nesta rede de oficinas, com todos serviços diferenciados inerentes e com uma qualidade de reparação superior, que vá de encontro ao nível de serviço estabelecido contratualmente”. E, como tal, “a qualidade

da nossa rede de oficinas é diferenciadora pelo foco na experiência e na mobilidade do condutor”. Susana Alves recorda que este conceito nasceu e alcançou grande sucesso na filial italiana do Grupo Arval, onde já existem 1250 oficinas associadas. E agora o objetivo é garantir que “esta boa prática começa a ser generalizada pelos vários países, como Portugal, porque a experiência em Itália mostrou que este é um passo importante para sermos reconhecidos pelos nossos clientes e condutores como uma empresa que presta um serviço de elevada qualidade no aluguer operacional”. Questionada sobre os requisitos que as oficinas devem preencher para integrar a Arval Center, Susana Alves indica que “a rede vai distinguir-se pelo uso da nossa marca na receção, sala de espera e no parque de estacionamento dedicado e devidamente identificado para os condutores Arval”. Mas, além da identidade visual, haverá também “prioridade no diagnóstico e reparação dos nossos veículos. Nomeadamente, o agendamento de serviços deverá ser efetuado para os 5 dias seguintes ao pedido do mesmo” e há um acompanhamento próximo para garantir que são cumpridos “níveis de serviço específicos, como por exemplo, menos de 5% das reparações com reclamação, 90% das reclamações respondidas no prazo de 5 dias, veículo de substituição disponível na oficina e o serviço de entrega e recolha do veículo nas instalações ou morada do cliente, assim como o respeito pelos critérios corporativos de Responsabilidade Social”.

Estas oficinas devem também estar capacitadas para intervenções em veículos eletrificados, porque, para a Arval, “com a crescente mudança na composição da nossa frota para os veículos elétricos e híbridos é muito importante que toda a nossa rede preferencial esteja apta a reparar e a fazer a manutenção dos mesmos, dispondo de todos os meios técnicos e humanos”.

O serviço prestado pela oficina é no final avaliado pelo condutor, o que permite à Arval ter uma real perceção da opinião do mesmo”, destaca Susana Alves, enfatizando que este é mais um momento chave do modo de atuação dos Arval Center. No futuro, a Arval prevê também ter no seu dispositivo próprio de telemática, o Arval Active Link, uma funcionalidade que envia alertas sobre o estado da viatura para reconhecer antecipadamente avarias. Esta será a principal ferramenta a utilizar futuramente pelos clientes para o agendamento de serviços em oficina, o que permitirá gerir de forma mais proactiva todas as intervenções na frota do Grupo.

ARVAL CENTER TEM PLANOS DE EXPANSÃO

A Gocarmat, parceiro que integra a rede preferencial da gestora de frotas há dois anos e demonstrou um grande interesse em trabalhar com o Grupo, foi a primeira oficina a aderir à rede Arval Center em Portugal. Desde o início isso deu

origem a uma forte parceria, na qual se verificou que os clientes aderiam ao conceito Arval Center e ficavam satisfeitos com o tratamento preferencial. Assim, foi possível validar este projeto para Portugal e expandir a rede.

Em janeiro a Arval passou também a contar com uma segunda oficina na sua rede, a Corauto, com sede no Prior Velho, Lisboa. E estão já a ser encetadas conversações com outras duas oficinas com vista à sua adesão, já que a Arval planeia acrescentar ainda este ano dois parceiros na região do Porto à sua rede preferencial. Dessa forma, passará a integrar um total de quatro oficinas identificadas com a marca Arval Center, existindo planos para alargar a rede com mais três oficinas durante o próximo ano.

CONDIÇÕES DE ADESÃO À REDE ARVAL CENTER

A Arval coloca diversas condições para as oficinas acederem à rede oficial de reparadoras dos veículos das suas frotas. Os requisitos exigidos para ser um Arval Center incluem:

- Fazer parte da rede preferencial Arval há mais de 2 anos, o que confirma que a qualidade de serviço oficial e de atendimento são superiores e constantes durante este período, cumprindo os níveis de serviço estabelecidos;
- Ter uma localização privilegiada, no que diz respeito aos acessos, proximidade de clientes e cumprimento do plano estratégico de cobertura nacional da Arval;
- Estar aptas a fazer reparações de colisão, pintura e manutenção preventiva e corretiva, incluindo a capacidade para reparar veículos elétricos e híbridos;
- Prestar todos os serviços adicionais competentes a um Arval Service, com receção, sala de espera e parque dedicado aos seus condutores; dar prioridade no diagnóstico e na reparação dos veículos da marca, sobre os quais o agendamento de serviços deverá ser efetuado para os 5 dias seguintes ao pedido do mesmo; ter veículo de substituição disponível na oficina, e ter um serviço de entrega e recolha do veículo nas instalações ou morada do cliente;
- Cumprir níveis de serviço específicos, nomeadamente menos de 5% das reparações com reclamação, 90% das reclamações respondidas no prazo máximo de 5 dias e estar no Top 50% do inquérito de satisfação aos seus condutores.

• Não podem usar nenhuma outra marca concorrente da Arval, embora possam efetuar serviços a veículos de outras gestoras de frotas.



Para Susana Alves, Diretora de Operações da gestora de frotas, num Arval Center “o condutor deve sentir que está a ser acompanhado diretamente pela Arval”

Os Arval Center estão aptos a fazer reparações de colisão, pintura, serviços de manutenção preventiva e corretiva, e a reparar veículos híbridos e elétricos

GOCARMAT

PARCERIA COM MAIS-VALIAS

A Gocarmat afirma-se como um parceiro de excelência da Arval. Como primeira oficina Arval Center do país, a aposta incide na formação dos seus colaboradores e na aquisição de ferramentas tecnológicas para estar na vanguarda e acompanhar a evolução dos veículos e do mercado.

Vasco Sousa, Sócio-Gerente da Gocarmat, considera que “é uma grande honra e privilégio para a Gocarmat ser o primeiro parceiro Arval Center em Portugal”. A parceria com a gestora de frotas para o desenvolvimento do Arval Center foi um desafio muito importante para esta rede de oficinas, e dá-lhe a oportunidade de consolidar a sua visão empresarial, que visa alcançar uma projeção nacional. Questionado sobre os principais benefícios que a adesão da Gocarmat à rede de parceiros Arval Center oferece, Vasco Sousa começa por referir que “para a consolidação da nossa marca, é sem dúvida um grande benefício, bem como o facto de sermos reconhecidos como um parceiro de referência na manutenção automóvel para particulares e empresas”. O responsável pela rede oficial acrescenta que “através desta parceria com a Arval Portugal, que é uma referência nacional e internacional, o Arval Center permite-nos estar junto dos clientes na manutenção e colisão e, de uma forma muito segura, no apoio técnico a todo o tipo de intervenções que o aluguer operacional exige. Rapidamente queremos ter uma posição de destaque neste segmento de mercado”.

Cumprindo os requisitos de adesão, a Gocarmat oferece em Carnaxide um serviço de qualidade premium. E conta com uma sala de espera exclusiva e lugares de estacionamento claramente identificados para o Arval Center, que são os mais próximos da local de atendimento.

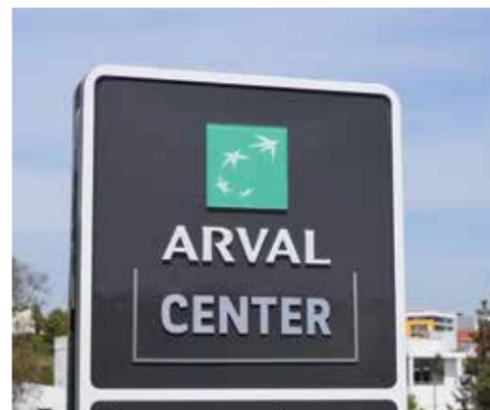
EVOLUÇÃO NA OFERTA

Com o arranque desta parceria, a Gocarmat continuará a efetuar um forte investimento tecnológico em ferramentas que lhe permitam estar na vanguarda das necessidades atuais e futuras. Neste momento a oficina já intervém em carros híbridos e elétricos, mas com o desenvolvimento

“A Gocarmat, em conjunto com a Arval, pretende ser uma referência no sector.”



▲ A sala de espera e o parque exclusivo para clientes do Arval Center estão já disponíveis na Gocarmat de Carnaxide



▲ Os logos da Arval estão claramente visíveis nas instalações da GoCarmat

do projeto Arval Center decidiu reforçar a aposta na área da eletrificação. Para isso, a Gocarmat proporcionou ações de formação para todos os colaboradores na área da mecânica, que depois serão alargadas a toda a rede. Na vertente tecnológica, a rede de oficinas parceiras da Arval prevê ainda a inclusão de serviços de manutenção preditiva para o diagnóstico dos veículos.

Os serviços prestados pela Gocarmat têm como premissa a qualidade máxima, algo agora reforçado com a adesão à rede Arval Center para responder aos requisitos de um serviço de excelência preconizado pela Arval Portugal, que se norteia igualmente pela excelência nos serviços prestados e no atendimento aos clientes. Desta forma, a Gocarmat afirma que, em conjunto com a Arval, pretende ser uma referência no sector, mostrando-se ainda disponível para estudar novas soluções que tragam inovação e mais vantagens para os clientes dos Arval Center.