

**DuPont Refinish**

Muito mais do que tinta ...

A DuPont Refinish é a marca de repintura global e dinâmica. Proporcionamos o aumento da produtividade às oficinas, desde o momento da recepção até à entrega do veículo reparado, através de sistemas de pintura exclusivos e inovadores, e de soluções empresariais adaptadas.

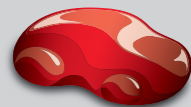
[www.impoeste.pt](http://www.impoeste.pt)

[www.dupontrefinish.eu](http://www.dupontrefinish.eu)

Impoeste S.A.  
Importador exclusivo para Portugal  
Estrada Nacional nº 8, Km. 44  
2560-629 Torres Vedras  
Tel.: 261 337 250 - Fax: 261 337 271

## Garantia Vitalícia

*Manual do utilizador*



**DuPont Refinish**

Muito mais do que tinta ...



### Garantia Vitalícia

Certificado de qualidade

Está empenhado em realizar reparações e serviços de alta qualidade? Ótimo! Então utilize o Programa de Garantia Vitalícia da DuPont Refinish com o intuito de promover o seu empenho aos seus clientes, ou potenciais clientes, da forma mais visível e profissional possível.



The miracles of science™



# Garantia Vitalícia

## Certificado de qualidade



## Juntos garantimos a sua qualidade profissional

Está empenhado em realizar reparações e serviços de alta qualidade? Ótimo! Então utilize o Programa Garantia Vitalícia da DuPont Refinish, com o intuito de promover o seu empenho aos seus clientes, ou potenciais clientes, da forma mais visível e profissional possível.

Como o próprio nome indica, a nossa Garantia Vitalícia tem a mesma durabilidade, nas suas reparações de repintura, que o veículo tem enquanto se mantém na estrada. E não se trata, unicamente um argumento de venda, mas uma declaração inequívoca sobre a qualidade de serviço que vai prestar a qualquer potencial cliente; uma reparação excepcional utilizando apenas produtos de qualidade superior da DuPont Refinish.

Os sistemas de pintura da DuPont Refinish são concebidos para garantir uma produtividade excelente, por forma a oferecer preços competitivos. A Garantia Vitalícia confirma a obtenção de qualidade por parte dos seus clientes. Esta combinação é um argumento sólido na altura de convencer os proprietários dos veículos e especialmente os distribuidores locais e operadores de frotas de que a sua oficina é, de longe, a melhor escolha.

Ao operar com o programa de Garantia Vitalícia vai tornar-se

também mais produtivo: um único código é o que basta para identificar uma reparação específica num determinado veículo, minimizando a gestão burocrática da sua equipa, assim como dos seus clientes. Ao fornecer uma inspeção anual gratuita promove a oportunidade de contactos repetidos com os seus clientes.

O princípio básico do programa de Garantia Vitalícia é simples: A DuPont Refinish compromete-se a reembolsá-lo nas despesas (pintura e consumíveis) em caso de uma reparação que tenha efectuado mostre algum sinal de descoloração ao longo do tempo. Naturalmente, a condição básica é a de que tenha utilizado, na reparação em questão, produtos exclusivos da DuPont Refinish.

No pacote da Garantia Vitalícia está incluído o seu certificado de qualidade, sinalética da sua integração e um conjunto abrangente de material publicitário.

**Mostre aos seus clientes as sua competência e adira hoje mesmo!**

## Características

- Programa efectivo de Garantia Vitalícia
- Aprovação da DuPont Refinish
- Produtos e processos de reparação comprovados
- Fornecimento de documentação e publicidade
- Código único de identificação de reparação
- Inspeção anual opcional
- Redução de risco financeiro
- Pesquisa on line do cliente

## Vantagens

- Promove a confiança dos clientes
- Aumenta a reputação da oficina
- Garantia de qualidade para si e para o seu cliente
- Promove de forma eficiente a comunicação e a venda
- Requer uma gestão mínima
- Promove a repetição dos contactos e as oportunidades de venda
- Reembolso das reparações em Garantia
- Ajuda-o a garantir ou a melhorar a qualidade

## Verifique os seus resultados

Como parte do programa Garantia Vitalícia, a DuPont Refinish efectua uma pesquisa sobre a satisfação do cliente. No questionário que os clientes recebem após a reparação, convidamo-los, através de uma página on line, a responder a algumas perguntas sobre a qualidade do serviço prestado.



Tomando como base esta pesquisa, criamos uma lista com as dez melhores oficinas em cada país, e enviamos-lhe por e-mail um relatório mensal para lhe proporcionar uma análise mais detalhada sobre os resultados do inquérito. Através destas valiosas opiniões, poderá descobrir o que os seus clientes realmente pensam da sua oficina, e se pode existir algum espaço para melhorias na sua prestação de serviço. Assim, se quiser provar a si mesmo que o seu trabalho é tão bom quanto pensa que é, encoraje os seus clientes satisfeitos a tirar um minuto do seu tempo para o dizer!



## Como promover a Garantia Vitalícia aos proprietários dos veículos:

- Deixe que o proprietário do veículo leia o folheto da GV enquanto prepara o orçamento da reparação
- Enquanto apresenta o orçamento da reparação
  - Use o folheto para explicar os passos da aplicação para a repintura do veículo
  - Mencione que a GV está incluída ou que tem um custo adicional (a escolha é sua)
  - Peça ao seu cliente que visite o website onde se encontra a Satisfação do cliente da GV, para opinar anonimamente sobre o seus serviços
  - Coloque uma etiqueta com o código da reparação na sua cópia da factura.
  - Se possível insira o código de reparação no seu sistema interno.
- Coloque um folheto da GV no espelho retrovisor antes de devolver o veículo ao proprietário



## Como promover a Garantia Vitalícia aos seus distribuidores locais, frotas, agências de leasing ou companhias de seguros:

- Tente negociar o seguinte acordo com estes prestadores de serviços locais
  - Fornecerá automaticamente em todos os trabalhos de repintura (além de pequenas repinturas ou reparações realizadas sob o programa de Reparções Express) a Garantia Vitalícia.
  - Todas as facturas vão indicar um código exclusivo de reparação (etiqueta do folheto)
  - Como argumento de venda extra, poderá ainda oferecer um serviço anual gratuito baseado na quantidade e volume de trabalhos registados em todas as facturas referenciadas com o código de reparação da GV do fornecedor de trabalho.

Para mais informações  
[www.dupontrefinish.eu/MarketingSupport](http://www.dupontrefinish.eu/MarketingSupport)