

# NAUTICA

EDIÇÃO 369 / 2019 / R\$ 29,00

@REVISTANAUTICA



## PÓS-VENDA

O segredo do casamento feliz entre estaleiros e donos de barcos

## ESPECIAL

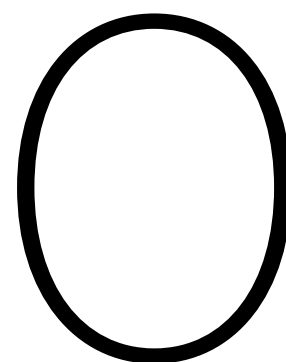
Todas as atrações do São Paulo Boat Show 2019

## RIO PINHEIROS

Como a navegação na maior metrópole do país pode ser viável

# UNIÃO FELIZ

O atendimento de qualidade após a entrega do barco é o foco do maior programa de pós-venda do Brasil, o **Pit Stop**, criado pelo estaleiro **Intech Boating** exclusivamente para seus clientes



O segredo dos casamentos felizes entre os estaleiros e seus clientes não se limita à construção de lanchas modernas, confortáveis e recheadas de tecnologia. Acima de tudo, a boa relação depende da etapa que se inicia logo após a compra do barco — conhecida no marketing como “pós-venda” —, com dicas de como usá-lo adequadamente, oferta de serviços de manutenção e um carinho extra: a gentileza de conferir de tempos em tempos como está a satisfação do cliente com o produto. Foi o que motivou a Intech Boating (que produz no Brasil, sob licença da italiana Sessa Marine, as lanchas Sessa e Key Largo) a criar o programa Pit Stop — maior programa de pós-venda náutico do Brasil, já em seu segundo ano —, em que uma equipe técnica do estaleiro é destacada exclusivamente para atender o cliente. “O objetivo é realizar a revisão de todas as embarcações com a nossas marcas, Sessa e Key Largo, auxiliando e tirando dúvidas dos clientes”, conta Luiz Henrique Galizio, gerente da assistência técnica do estaleiro Intech Boating. “Senti-me prestigiado e seguro como usuário e consumidor da Sessa. Realmente faz a diferença!”, diz o proprietário de uma Sessa C40, depois de ser atendido na marina de seu condomínio, em Angra dos Reis, na primeira etapa do programa, em 2018.



*Conferir de tempos em tempos como está a satisfação do cliente com a lancha foi o que motivou o estaleiro catarinense Intech Boating a criar o programa Pit Stop Sessa*

## PIT STOP SESSA



*O programa Pit Stop Sessa é dirigido tanto aos donos dos barcos quanto a seus marinheiros, profissionais que merecem atenção especial, por serem essenciais para uma navegação segura*

A cobertura do Pit Stop é nacional e exclusiva para proprietários de embarcações da marca Sessa Marine. Inicialmente, neste ano, o programa teve etapas em Santa Catarina e no Paraná, com passagem por nove cidades e 20 marinas e a revisão completa de 57 embarcações. Em Porto Belo, o dono de uma Sessa C36 era só elogios ao programa: “Nunca tinha visto tal atenção e dedicação. Difícil de acreditar que isso esteja acontecendo no Brasil”. Em Angra dos Reis, no ano passado, a história se repetiu. “Todos os itens do relatório foram analisados estavam OK! Sou muito cuidadoso com a minha embarcação. Mas é muito bom receber a visita da equipe técnica da própria Intech Boating, depois de dois anos de uso de minha lancha. Sinal de que está comprometida com a gente”, desmanchou-se em elogios o comandante de uma Sessa F42 baseada na Marina Verolme.

Já no litoral de São Paulo foram revisadas 42 embarcações em 19 marinas, distribuídas entre o Guarujá e Caraguatatuba. “Foi incrível ver os experts da Sessa Marine dentro do meu barco, analisando e avaliando cada detalhe”, antecipa-se o proprietário de uma C36, baseada na Marina Juqueriquerê, em Caraguatatuba. “Olhar com mais carinho e atenção para o atendimento depois que o negócio foi fechado e o cliente já recebeu o barco que comprou é mais importante até que o da própria venda do barco”, acredita o gerente de assistência técnica. “Afinal, pouco adianta um barco ser reconhecidamente bom se, para uma simples troca de acessório ou um reparo após a entrega, o cliente tiver de esperar o verão inteiro passar”.

Todos os atendimentos são pré-agendados pela Intech Boating, e o Pit Stop é dirigido tanto aos donos dos barcos quanto a seus marinheiros, profissionais que merecem atenção especial, por serem essenciais para uma navegação segura. “Queremos desenvolver com eles uma relação mais próxima de confiança e atenção, trocando ideias de como podem aproveitar da melhor forma a tecnologia embarcada e, assim, intensificar a experiência da navegação”, explica Galizio. “Se o marinheiro for uma pessoa desqualificada, o programa pode ir por água abaixo”, calcula.

MAIOR PROGRAMA DE PÓS-VENDA NÁUTICO DO BRASIL, JÁ EM SEU SEGUNDO ANO, O PIT STOP SESSA DESENVOLVE COM OS CLIENTES UMA RELAÇÃO MAIS PRÓXIMA DE CONFIANÇA E ATENÇÃO



## PIT STOP SESSA



A partir da criação do programa, todas as lanchas da Sessa Marine (sejam elas, repita-se, Sessa ou Key Largo) passam a ser revisadas pelo menos uma vez ao ano. Durante a visita, é cumprido um checklist geral do estado da embarcação, independentemente do período de garantia de fábrica e de quem seja o atual proprietário, se o próprio comprador ou um segundo dono. Dá para resumir de modo preciso, conciso e rápido o alcance dessa bateria de exames: uma verificação completa! “São inspecionados todos os sistemas da embarcação. Mecânico, hidráulico, elétrico e itens de conforto e segurança, incluindo carreta, instalações e cuidados preditivos gerais de guarda e uso da embarcação. Esse programa é um dos principais motivos das embarcações seminovas Intech Boating serem tão valorizadas”, explica Galizio. “Após o processo, o relatório de visitas e orientações fica disponível para o proprietário, que passa a ter um histórico com o acompanhamento do seu barco”, completa.

As visitas não têm custo — salvo a necessidade de trocar itens ou equipamentos fora do alcance da garantia — e são realizadas por técnicos qualificados pelo estaleiro. Ao término da vistoria, o proprietário recebe um relatório apontando o estado de cada componente da lancha. Além disso, o barco recebe um certificado e um selo exclusivo do estaleiro, atestando que foi revisado, o que o valoriza ainda mais. “Já para as marinas, o selo da Intech Boating certificando que o barco foi revisado, dentro do programa Pit Stop, é uma garantia de que estão abrigando barcos sempre em ordem”, afirma Galizio.

Tudo para garantir uma navegação segura e sem surpresas. Mais do que uma simples gentileza, o Pit Stop é um importante programa de relacionamento, que permite saber como a frota Sessa vem se comportando ao longo dos anos e, ao mesmo tempo, manter uma comunicação direta com os clientes, que passam sugestões e ideias para o melhoramento dos produtos. “O resultado vem naturalmente, com a fidelização à marca e o estreitamento das relações comerciais e afetivas. Na nossa última pesquisa de satisfação de clientes, realizada em julho, atingimos 95,16% de aprovação, nos mantendo na zona de excelência. Além disso, a pesquisa também apontou que, entre as três características da marca mais citadas, estão as palavras sofisticada, comprometida e confiável”, explica Debora Felipe, responsável pelo marketing. “É ou não é um casamento feliz?”, completa. ■

As visitas não têm custo — salvo a necessidade de trocar itens fora do alcance da garantia. Ao término da vistoria, o proprietário recebe um relatório do estado dos componentes da lancha e um certificado, atestando que foi revisada