

**Durante la cerimonia di premiazione per “Excellence in best practices” tenutasi a Londra il 20 Marzo, Frost & Sullivan hanno premiato Valeo “2018 European CV Aftermarket Supplier Company of the Year” per la straordinaria assistenza clienti, per la conoscenza del prodotto, per i pacchetti di garanzia in aggiunta alle innovazioni dei prodotti per una riduzione dei costi di manutenzione delle flotte.**

L’aftermarket Europeo dei veicoli commerciali sta attraversando un periodo di rapida crescita. Allo stesso tempo, le sfide chiave stanno definendo la domanda e la complessità del mercato. Le normative si intensificano, le reti di distribuzione globale diventano sempre più potenti, i managers delle flotte si focalizzano maggiormente sul loro costo totale di gestione, i workshop devono affrontare tecnologie sempre più complesse e i guidatori sono più attenti al comfort. Valeo si impegna a soddisfare con attenzione ogni bisogno del mercato sia tramite l’innovazione dei prodotti, sia fornendo un valore aggiuntivo avant-garde e soluzioni digitali efficienti. Questa è la promessa che fa il servizio “We Care for You - Trust the specialist”.

### **L’esperienza nell’assistenza clienti Valeo**

*“Frost & Sullivan ritengono che un servizio clienti eccezionale rafforzerà Valeo...”*

Lo specialista dell’ Aftermarket è stato in grado di farsi notare fornendo un notevole supporto ai suoi clienti sul campo o attraverso i servizi digitali descritti da F&S con tre elementi chiave. Il programma Tech’Care, al centro del servizio clienti Valeo, è formato da corsi tecnici, promozioni tecniche e supporto tecnico fornito ai professionisti dell’ aftermarket (meccanici e distributori). Il team di promotori tecnici Valeo altamente specializzati permette di aumentare ulteriormente la soddisfazione dei clienti dando dimostrazioni sul campo del funzionamento dei componenti e fornendo soluzioni ad ogni problema o domanda.

### **Valeo Tech @ssist**

La piattaforma web dà libero accesso a tutte le informazioni tecniche Valeo (istruzioni di montaggio, diagnosi, bollettini tecnici, video di montaggio,...) in soli 2 clicks, direttamente tramite il portale web valeoservice.com. Questo strumento digitale è stato progettato da Valeo per fornire una fonte enorme di informazioni tecniche e per aiutare rapidamente i tecnici a cercare i componenti partendo dal modello di veicolo, dal numero di telaio (VIN) o prodotto. Come conseguenza le officine, fornendo un servizio più efficiente, sono in grado di ridurre il tempo di fermo del veicolo ed assicurare precisione quando vengono ordinati pezzi di ricambio Valeo.

## **Il Club specialista Valeo**

Il programma a premi 100% digitali. Questa iniziativa dà punti quando dei componenti Valeo vengono scannerizzati. Infatti Valeo è l'unico con un programma a premi nel mondo dei veicoli commerciali ed è l'unico programma completamente digitale, che richiede solo due minuti per l'attivazione dell'account, eliminando in questo modo pratiche e procedure non necessarie. Il programma permette alle officine di iscriversi usando un unico account o aprendo account multipli per ricompensare le squadre individualmente. Lanciato in Spagna (Settembre 2018), Valeo ha reso il programma un successo e ha quasi 1300 iscritti. Oggi Valeo sta avviando il programma globalmente e sta cambiando le regole del gioco per quanto riguarda la soddisfazione dei clienti.

## **Customer Purchase Experience e Customer Ownership Experience**

*Frost & Sullivan ritengono che Valeo sia in grado di accrescere la fidelizzazione del cliente e di raggiungere nuovi clienti tramite l'approccio pratico, che gli permetterà di guadagnare quote di mercato rispetto ai concorrenti che non sono in grado di fornire supporto tecnico di persona.*

In contemporanea alle esperienze in sede (piste prova, visite stabilimenti...) ci sono due elementi chiave che hanno fatto spiccare Valeo rispetto ai suoi concorrenti.

### **Garanzia di 2 anni e chilometraggio illimitato per le frizioni Truck**

In aggiunta al chilometraggio illimitato, Valeo si è concentrato a fornire lo stesso tipo di garanzia a livello Europeo dando allo specialista dei sistemi di trasmissione un notevole vantaggio competitivo.

### **Pastiglie freno Valeo OptiPACK**

Valeo OptiPACK è stato eletto dai clienti Europei nel 2018 "best value for money". La pastiglia freno all-in-one offre garanzie di totale efficienza nei workshops fornendo al contempo un risparmio di tempo considerevole. In aggiunta, la mescola della pastiglia è stata pensata in particolare per fornire una qualità perfetta ed un bilanciamento del prezzo per offrire una lunga durata e performance per ottimizzare i costi di gestione.

### **Price/Performance**

Valeo, tenendo a mente le necessità dei suoi clienti, è stato premiato da F&S per la sua

abilità di anticipare regolamenti e rivoluzioni automotive.

### **Risparmio carburante con il disco TH per Euro 6**

Questo nuovo disco Valeo permette di aumentare la performance frenante del 40%, trasmettendo allo stesso tempo una torsione motore di 3500 Nm. Queste prestazioni di attutimento consentono di ridurre la velocità del motore di fino a 200 giri/min. (giri al minuto) che porta ad un risparmio del carburante del 2% (Dai 650 ai 750 euro per i veicoli a lunga percorrenza).

### **Elettrificazione con il sistema iBSG**

Questo alternatore-motorino a risparmio energetico con comandi elettronici integrati riceve energia cinetica dalla frenata, in modo da immagazzinare energia elettrica. Il sistema Valeo iBSG aiuta a ridurre il consumo di carburante dal 3% al 5% negli autocarri leggeri e dal 5% al 10% nei veicoli commerciali leggeri, a seconda del ciclo di guida<sup>[1]</sup>.

### **Autonomous driving**

Valeo, Grazie ad una partnership con WABCO sta già puntando ad introdurre le tecnologie più innovative ADAS nel mercato dei veicoli commerciali nel 2020.

Valeo pensa al futuro senza sosta e si assicura che i suoi partners anticipino sempre i bisogni del mercato e guidino il cambiamento.

*Valeo ha ottenuto il premio Frost & Sullivan 2018 "European CV Supplier Company of the Year" per la straordinaria assistenza clienti, per la conoscenza del prodotto e per i pacchetti di garanzia associati insieme all'innovazione dei prodotti per una riduzione dei costi di manutenzione delle flotte.*