Clientes

- Volkswagen fecha o ano no 1º lugar em Pós-Vendas de acordo com a pesquisa de satisfação CSI.
- Empresa abre canal para venda de peças e acessórios na internet.
- Way to Zero leva biogás para Rede de Concessionários.

Satisfação do cliente como prioridade e foco no relacionamento com os concessionários

(GRI 3-3)

A Volkswagen do Brasil quer estar cada vez mais próxima dos clientes e, para isso, aposta na experiência do consumidor. Em 2022, a empresa ampliou as ações de testes e apresentações dos modelos da marca, como no Rock in Rio e na ID. Week, onde divulgou o portfólio de veículos elétricos.

Em parceria com os concessionários, a Rede está modernizando todas as cerca de 500 lojas do Brasil com o New Brand Design, trazendo inovação, com espaços modernos e digitais. Atualmente, a Volkswagen atende a 353 projetos de revitalização (73% da Rede). Em dezembro, a emprega engatou uma ofensiva para receber os 27% faltantes e atingir 100% da Rede com processos enviados.

Para driblar a crise dos semicondutores, que mais uma vez pesou sobre a produção, a empresa reforçou as vendas corporativas. A estratégia resultou na segunda posição da categoria em todo o Grupo Volkswagen. A Marca fechou o ano no 1º lugar em Pós-Vendas e 6º em Vendas, de acordo com a pesquisa de satisfação CSI (Customer Satisfaction Index), que avalia a aprovação do cliente. Agora ela está empenhada em elevar os índices em 2023, com meta de chegar ao 3º lugar em Vendas.

Volkswagen lança ***e-commerce*** **de peças e acessórios**

(Batalha 4: Clientes + Centrada no Cliente)

O novo canal de vendas *on-line* da VW (pecas.vw.com.br) permite a oferta de peças e acessórios diretamente pela Rede de Concessionários de todo Brasil. Como principais benefícios para o cliente estão entregas mais rápidas, volume de produtos e o suporte na compra de peças. O novo *e-commerce* dispõe de aproximadamente 50 mil itens para atender a frota circulante da Volkswagen (entre novos e antigos).

O desenvolvimento da plataforma digital ocorreu em conjunto com a Assobrav, associação que intermedia o relacionamento entre montadora e concessionários. Essa novidade é uma forma abastecer o mercado que envolve, além de proprietários (cliente final), profissionais que reparam os veículos.

Diariamente, o site recebe 3 mil visitas de clientes que procuram peças, acessórios e itens colecionáveis originais Volkswagen. Só nos primeiros seis meses, o *e-commerce* alcançou R$ 500 mil em vendas por todo o Brasil.

Compre a peça certa para o seu Volkswagen
Produtos em destaque

Way to Zero na Rede de Concessionários

(Batalha 5: Sustentabilidade + Neutra em Carbono)

As parcerias entre os concessionários Volkswagen e a Raízen avançaram em 2022 com o uso de energia renovável para descarbonização do setor automotivo. O primeiro a fechar contrato foi o Grupo Germânica, maior unidade do interior do estado de São Paulo e o segundo maior grupo do País, localizado em Mogi Mirim (SP). Em breve, a parceria será expandida para toda a Rede.

O projeto faz parte da estratégia Way to Zero, que desenvolve soluções de descarbonização em toda a cadeia de produção, dos fornecedores à Rede de Concessionários. Com a parceria, a unidade de Mogi Mirim receberá energia limpa e renovável gerada por meio do biogás, evitando, assim, a emissão de 29 toneladas de carbono em cinco anos. A unidade poderá economizar de 10% a 23% na fatura de energia elétrica por ano, dependendo da bandeira tarifária, com a solução de Geração Distribuída da Raízen.

Além disso, pelo segundo ano consecutivo, a Rede de Concessionários participou da pesquisa sobre a taxa de emissão de CO_2, realizada pelo Grupo Volkswagen. O questionário foi aplicado em todos os mercados e tem por objetivo medir o nível de emissão de cada localidade (concessionário) a fim de engajar, conscientizar e estimular a Rede na redução progressiva de CO_2, chegando a zero até 2050. Também em 2022, pela primeira vez, foi aplicado o #Project1hour para os funcionários da Rede de Concessionários, ação global do Grupo Volkswagen que consiste em dedicar uma hora do dia às mudanças climáticas, promovendo a troca de informações e estimulando contribuições pessoais concretas para o tema. A ação foi realizada no Dia da Terra (22 de abril) e teve 100% de participação das pessoas-chave dos concessionários.

City store: experiência inovadora e intimista aos clientes

City Store Recreio

A Volkswagen do Brasil inaugurou em setembro, no Casa Shopping, localizado na Barra da Tijuca (RJ), sua primeira City Store, em parceria com o Grupo Recreio, o maior do País em número de lojas da marca. A City Store atende a uma tendência de mercado de lojas mais compactas, que pode ser facilmente aplicada em locais onde o espaço físico é menor, priorizando o uso da tecnologia e da digitalização para mostrar os atributos dos carros da Volkswagen, como o DDX (Digital Dealer eXperience).

Estratégias alinhadas para a arrancada

(Batalha 3 – Processos + Ágil)

Ao longo do ano os projetos de Vendas e Pós-Vendas estiveram em debate pelas equipes internas. As estratégias foram alinhadas em eventos como o Kick Off, com 400 colaboradores empenhados em soluções para a satisfação do cliente; o Arrancada VW, que apresentou o plano de modernização e digitalização da Rede de Concessionários, o "Varejo em Foco", que movimentou mais de R$ 21 milhões em peças e acessórios; a Semana do Cliente, com 2.800 participantes nos *webinars*, entre outras atividades para escalonar o crescimento no índice CSI, uma das metas previstas na estratégia ACELERA VW.

Rede de concessionários

(GRI 2-6)

A rede de concessionários Volkswagen conta com 478 pontos de venda no Brasil (status em dezembro de 2022).

Institucional
Home Page
Site de imprensa
VW Collection
Fundação Grupo Volkswagen
Loja da Fundação
Recursos Humanos
Fale Conosco

Governança Corporativa
Canal de denúncia
Contatos de denúncia
Código de Conduta

Inovação
Tecnologia
VW Play
NovaVW

Redes Sociais
Facebook
Instagram
Twitter
Linkedin
Youtube

Informações Legais | Aviso de Privacidade | Política de Cookies | Canal de privacidade e proteção de dados

© Volkswagen 2023

Texto legal Volkswagen do Brasil

Alerta aos consumidores: a Volkswagen do Brasil comercializa seus veículos exclusivamente através de nossa rede de concessionárias no Brasil, portanto, fique atento aos possíveis golpes e fake news existentes.

Especificações técnicas, itens de série, opcionais, acabamento interno, cores e preços estão sujeitos a alterações sem aviso prévio pela Volkswagen do Brasil. Alguns itens podem estar indisponíveis durante esta simulação de configuração ou quando o seu veículo for produzido. Consulte uma concessionária sobre a disponibilidade de sua configuração.

Os preços públicos sugeridos estão em reais (R$). Cada concessionária tem a liberdade de praticar o seu preço específico. Consulte a concessionária de sua preferência para mais informações. Pneus são fornecidos e garantidos pelo fabricante.

Juntos salvamos vidas.