

# REVESTIMENTOS

NEGÓCIOS & LUCROS

ANO VIII

04/2013

## **INFORMATIVO OBRADDEC**

Prezados (as) Senhores (as):

O perfil do novo consumidor brasileiro tem mudado consideravelmente nos últimos anos. Sabemos que estão cada vez mais exigentes, conhecem seus direitos e querem cada vez mais informação sobre os produtos que vão adquirir.

A água tem sido um grande problema para os pisos laminados, pois independente de marca, estilo ou país de origem, todos sofrem com a ação da água. Muitos consumidores fazem mau uso do produto e o expõem a água, e após isso buscam na justiça indenização por perdas e danos alegando que não foram bem orientados. Assim sendo, é importante que o cliente seja bem orientado.

A OBRADDEC, sempre primando pelo bom atendimento e assistência ao revendedor quer fortalecer este relacionamento através da transparência e conscientização dos nossos clientes e revendedores.

Por exemplo, no momento da venda você revendedor deve observar as condições do local em que o revestimento será instalado, e alertar ao cliente sobre umidade e/ou outras situações que possam interferir na apresentação e desempenho do piso. Certamente o cliente reconhecerá e valorizará sua sinceridade.

Da venda ao cliente até a entrega do material, segue a etapa em que você deverá preencher o canhoto do Certificado de Garantia e Manual de Limpeza e Manutenção corretamente e entregá-lo ao cliente. Este documento é a sua garantia de que o cliente estará ciente sobre os procedimentos de limpeza e quais os termos cobertos pela Garantia do produto.

É de extrema importância que você Revendedor preencha corretamente os campos, e solicite a assinatura do cliente que atestará que ele recebeu o Certificado.

Uma vez que o certificado foi entregue ao cliente, destaque o canhoto preenchido e guarde este documento em sua loja, pois quando o cliente necessitar acionar a garantia é indispensável a apresentação deste canhoto.

Desta forma, gostaríamos de contar com a sua ajuda para que possamos tomar como hábito este procedimento, e reafirmar ainda a importância do preenchimento e entrega do Certificado em cada venda.

A OBRADDEC envia um Certificado de Garantia do produto juntamente com a nota fiscal de compra do mesmo. Utilize-o, e caso precise de mais exemplares não hesite em nos solicitar. Lembramos ainda de que os Certificados de Garantia de todos os nossos produtos estão disponíveis no endereço [www.obradec.com](http://www.obradec.com).

Gostaríamos de lembrá-lo de que os pisos laminados FORTHFLOOR® possuem laudos técnicos de qualidade de todos os lotes, principalmente Testes de Abrasão e Inchamento que podem ser acessados no endereço [www.obradec.com/laudosforthfloor](http://www.obradec.com/laudosforthfloor). Sendo assim, a OBRADDEC possui todas as ferramentas para defender-se de reclamações de problemas referentes à umidade e abrasão do piso e sempre que necessário você revendedor também poderá utilizar tais laudos.

Caso tenham dúvidas, estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) pelo telefone (49) 3225.5998, ou ainda via e-mail [contato@obradec.com](mailto:contato@obradec.com).

Atenciosamente,  
A Direção.

**OBRADDEC REVESTIMENTOS**

Rua Mateus Junqueira, 1300 – CEP: 88504-570 – Bairro: Santa Helena – Lages – SC  
Fone/Fax: (49) 3251.4800 – Site: [www.obradec.com](http://www.obradec.com) – E-mail: [contato@obradec.com](mailto:contato@obradec.com)