

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.

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. 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.

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 – E-mail: contato@obradec.com