



APOIO E INFORMAÇÃO 365 DIAS POR ANO  
PARA OS CLIENTES NEW HOLLAND



# A NEW HOLLAND E O SEU CONCESSIONÁRIO ESTARÃO SEMPRE AO SEU LADO

Uma vez que a definição dos mais elevados padrões de qualidade e de assistência é fundamental para o nosso sucesso, é importante dar oportunidade aos nossos clientes de comunicarem diretamente com a New Holland sempre que for necessário. É por este motivo que criámos o Top Service, para fornecer o mais elevado nível de apoio personalizado durante todo o ano.



A chamada é gratuita. Contudo alguns operadores europeus podem aplicar uma taxa, se a chamada for feita a partir de um telemóvel. Para mais informações acerca das taxas, informe-se antecipadamente com o seu operador.



## TOP SERVICE - Assistência geral ao cliente

### MÁXIMA SATISFAÇÃO

Trabalhando em estreita colaboração com a nossa rede de concessionários, o Top Service foi concebido para dar oportunidade aos nossos clientes de nos contactarem diretamente, sempre que for necessário. Oferecemos os melhores níveis de apoio ao cliente, permanecendo em contacto com cada cliente até que a sua situação seja resolvida.

### MÁXIMA DISPONIBILIDADE

Existem várias maneiras de nos contactar mas, para tornar as coisas mais simples, dispomos de um número de telefone individual por cliente e por inquérito como, por exemplo:

- Localização do concessionário da New Holland mais próximo
- Folhetos de produtos e inquéritos
- Informação sobre produtos
- Pedidos de demonstração
- Informação sobre financiamento para venda a retalho
- Assistência e apoio técnico
- Uma oportunidade para partilhar uma experiência com a New Holland

### MÁXIMA ASSISTÊNCIA

O Top Service está ao serviço de todos: quer de um potencial cliente que pretenda saber mais sobre a New Holland e a nossa oferta de produtos, quer dos nossos clientes que desejem partilhar as suas experiências connosco. Também telefonamos aos nossos clientes para saber se estão satisfeitos com os serviços que prestamos, numa perspetiva de melhoria contínua.

## **TOP SERVICE PRIVILEGE - Assistência em caso de avaria para produtos de topo de gama**

Sabemos quão exigente é a nossa indústria, é por isso que queremos que os nossos clientes beneficiem da assistência em caso de avaria que proporcionamos durante todo o ano!

Este serviço chama-se Top Service Privilege e acompanha os nossos produtos de topo de gama, fornecendo o género de cobertura detalhada na página a seguir.



## MÁXIMA PRIORIDADE

Durante o período de campanha, o Top Service Privilege funciona 24 horas por dia, em estreita colaboração com a rede de concessionários, de forma a reduzir os tempos de paragem ao mínimo.

## MÁXIMA VELOCIDADE

Durante o período de campanha, as nossas equipas de peças e assistência trabalham 24 horas por dia no sentido de encontrar a peça ou a solução técnica que permita aos nossos clientes retomarem a sua actividade o mais depressa possível. Em relação à entrega de peças, temos várias opções, desde aviões até ao serviço de entrega de encomendas por táxi, que permitem reduzir os tempos de paragem dos clientes ao mínimo.

## MÁXIMA ASSISTÊNCIA

- Durante o período de campanha, todos os membros da equipa da New Holland estão sempre em serviço, preparados para responder a qualquer situação assim que o concessionário activar o serviço.
- A New Holland e a rede de concessionários vão empenhar-se ao máximo no sentido de prestar apoio, testando várias opções, tais como o fornecimento de uma unidade de recurso temporária.
- Também estudamos soluções de peças alternativas e procuramos obter assistência da fábrica sempre que for necessário.
- A New Holland permanecerá em contacto com o concessionário, mesmo depois de ter sido encontrada uma solução, até estar segura de que a máquina foi reparada.

## OUVIR AS OPINIÕES DOS CLIENTES

Telefonamos aos clientes para saber se estão satisfeitos com o serviço que lhes foi prestado e também pedimos aos nossos concessionários para nos darem a sua opinião!

CR, CX, TC	1 ano
FR	1 ano
BB9000, Enfardadeira Gigante	1 ano
T6 Auto Command, T7, T8, T9	2 anos
VL, VX, Braud 9000	1 ano





## OPINIÕES DOS NOSSOS CLIENTES

### *Sr. G C Knight*

*“Fiquei impressionado com o facto de as peças sobressalentes terem chegado de táxi um dia depois de as ter pedido.”*

### *Sr. C Bartlet, Fortrie Farms Ltd*

*“Eles conseguem sempre manter os clientes a trabalhar.”*



## OPINIÕES DA NEW HOLLAND

*“Trata-se de um esforço conjunto no sentido de reduzir os tempos de paragem dos clientes ao mínimo!”*

*“Independentemente de os nossos concessionários necessitarem de assistência técnica ou de peças, empenhamo-nos sempre em assegurar uma solução o mais rapidamente possível e, sempre que for necessário, trabalhamos em estreita colaboração com os nossos concessionários no sentido de lhes prestar assistência de recurso.”*

*“Acompanhamos sempre cada incidente até termos a certeza de que o cliente está de volta ao trabalho!”*



## OPINIÕES DOS NOSSOS CONCESSIONÁRIOS

*“Bom serviço e boa assistência de recurso.”*

*“A resposta rápida dada pela New Holland foi excelente.”*

*“Excelente capacidade de comunicação ao nos informarem precisamente da data e do local de chegada das peças.”*



Os serviços descritos neste folheto estão sujeitos a modificações e podem variar em função do país. As fotografias ilustram equipamento destinado a outros países. Para obter mais informações, contacte o seu concessionário da New Holland local. Published by New Holland Brand Communications. Bts Adv. (Turin) - Printed in Italy - 05/16 - 168006/POO

[www.newholland.pt](http://www.newholland.pt)

A New Holland escolhe lubrificantes **AMBRA**