



SUBARU

“Somos o primeiro fabricante de carros a criar um programa de recuperação de atendimento ao cliente que aumenta a fidelidade do cliente, e o WebEx nos ajudou nisso.

— Darryl Draper, Gerente Nacional de Relações com o Cliente e de Treinamento de Fidelidade



A Subaru alcançou o primeiro lugar no setor com o WebEx Training Center.



LINHA DE NEGÓCIOS
Fabricante Automotivo

SERVIÇO WEBEX EM USO
Training Center, Meeting Center

RESUMO

O lançamento pela Subaru do seu Owner Loyalty Program exigiu o treinamento eficaz de 600 concessionárias nos EUA. A implementação do WebEx Training Center possibilitou ao único treinador do programa obter 2.400 concessionárias em seis meses, a um custo de US\$ 0,75 por pessoa. Como resultado, a Subaru pôde iniciar o primeiro programa do setor de recuperação de atendimento ao cliente, oferecendo o treinamento de qualidade que suas concessionárias adoram. A Subaru of America está em processo de implementação do WebEx por toda a empresa.

SOBRE A SUBARU OF AMERICA, INC.

- **Sede**
Cherry Hill, NJ
- **Número de Funcionários**
800
- **MERCADO-ALVO**
Clientes e concessionárias
- **Cliente WebEx Desde 2003**

A Subaru of America, Inc. é a empresa vendedora exclusiva de produtos da Subaru nos Estados Unidos fabricados pela Fuji Heavy Industries Ltd. (FHI) do Japão. Primeira a apresentar ao mundo carros de passeio com tração nas quatro rodas, a divisão Subaru da FHI vende atualmente mais de 10 milhões de veículos por ano em todo o mundo. Trabalhando com 600 concessionárias em toda a nação, a Subaru of America trabalha para manter o valor da marca Subaru - há muito associada a qualidade e confiabilidade - em todos os EUA.

O Desafio

O lançamento da Subaru no mercado de carros de luxo levou o fabricante de carros a avaliar o nível do atendimento oferecido ao cliente. O OLP (Owner Loyalty Program) da Subaru trata das necessidades de um mercado de alta tecnologia que pressupõe um serviço premium de atendimento ao cliente. O programa, que se concentra exclusivamente na previsão e no incentivo à fidelidade do cliente, requer um treinamento completo das concessionárias da Subaru. Com apenas um treinador dedicado a esse programa, treinar 600 concessionárias em toda a nação se mostrou um desafio. “Quando lançamos o programa, levei sete meses na estrada. Levaria três ou quatro dias da semana dando uma aula, voltando para casa e fazendo o mesmo na semana seguinte”, afirma Darryl Draper, Gerente Nacional de Relações com o Cliente e de Treinamento de Fidelidade. Apesar da agenda intensa de sete meses, Draper só conseguiu atender concessionárias na região Oeste dos EUA. “Precisávamos de um meio mais eficaz de oferecer treinamento com qualidade às nossas 600 concessionárias, e ainda ter tempo livre para desenvolver criativamente novos programas”, ela afirma.

A Solução

Draper procurou na Internet uma solução de treinamento on-line. Após comparar quatro soluções, ela escolheu o WebEx em função de sua facilidade de uso. “Ele era muito intuitivo e tinha todos os recursos que eu procurava, inclusive rastreamento de convidados, bate-papos ao vivo, sondagem e teste”, ela explica.

Com o WebEx Training Center, Draper pôde implementar um componente crucial e exclusivo do programa OLP da Subaru: a recuperação de atendimento ao cliente. De acordo com Draper, “Se um cliente der respostas negativas em uma pesquisa, nós notificaremos a concessionária e ofereceremos a ele a oportunidade de retornar ao cliente e solucionar o problema”. Para garantir que as concessionárias estarão qualificadas para participar do Programa de recuperação de atendimento ao cliente, a Subaru exige que cada concessionária envie pelo menos dois funcionários a um programa de treinamento aprofundado, desenvolvido por Draper. O programa, que ensina as concessionárias a reverter opiniões negativas, consiste principalmente em sessões de treinamento on-line do WebEx pré-gravadas e em tempo real. Ele também inclui um segmento em sala de aula tradicional que Draper pretende substituir pelas sessões do WebEx Training Center em um futuro próximo.

Usando o módulo sob demanda do WebEx Training Center, Draper desenvolveu sete apresentações de recuperação OLP que as concessionárias podem acessar 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7). A empresa organiza as apresentações em um portal WebEx da marca Subaru freqüentado pelas

concessionárias. “Cada apresentação pré-gravada dura de 10 a 20 minutos; dessa forma, cada concessionária pode sair do andar de vendas e completar uma sessão até mesmo durante um curta pausa do trabalho”, afirma Draper. Ela continua: “Como o acesso às apresentações é muito conveniente, algumas concessionárias possuem até 20 funcionários - em vez dos dois que exigimos - participando dos treinamentos”.

Como parte do treinamento de recuperação, Draper também exige que as concessionárias assistam a uma sessão WebEx em tempo real com duração de 45 minutos. As sessões on-line em tempo real otimizam o tempo dela possibilitando aos funcionários de várias concessionárias assistir à mesma sessão. “Ao nos permitir instituir o Programa de recuperação, o WebEx nos ajuda a estimular a fidelidade do cliente, que aumentará tanto a venda de carros como de serviços”, afirma Draper.

Na Subaru, o WebEx Enterprise Edition agora está sendo integrado em toda a organização para uma variedade de finalidades. Por exemplo, o departamento de TI usa o WebEx para treinamento interno de aplicativo, enquanto os vice-presidentes regionais e os gerentes de treinamento usam o Meeting Center para fazer reuniões com concessionárias e vendedores que se encontram espalhados por grandes territórios geográficos. Os Treinadores técnicos de atendimento da Subaru também usam o WebEx para fornecer diagnósticos e treinamentos no momento certo para técnicos das concessionárias.

As Vantagens

O WebEx permitiu que a Subaru colocasse em prática rapidamente um programa exclusivo de atendimento ao cliente. “Nós somos os primeiros fabricantes de carros a criar um programa de recuperação de atendimento ao cliente

“Usando o WebEx, treinamos 350 concessionárias no primeiro mês. Agora, ele custa aproximadamente US\$ 0,75 por pessoa para realização de treinamento.”

— Darryl Draper, Gerente Nacional de Relações com o Cliente e de Treinamento de Fidelidade

que aumenta a fidelidade do cliente, e o WebEx nos ajudou nisso”, afirma Draper. Desde o lançamento do seu programa de treinamento de recuperação OLP on-line seis meses atrás, a Subaru treinou 98% de suas concessionárias. “Usando o WebEx, treinamos 350 concessionárias no primeiro mês. Agora, ele custa aproximadamente US\$ 0,75 por pessoa para realização de treinamento. Nenhum outro programa na história da Subaru alcançou esse tipo de resultado.”

Como resultado do uso do WebEx, Draper deu novo destino ao tempo e ao dinheiro outrora gastos em treinamento com contato pessoal - está usando uma solução mensurável e eficaz que as concessionárias adoram. “Agora as concessionárias usam o treinamento da Subaru como padrão de referência para comparação com programas de outros fabricantes”, explica Draper, acrescentando: “O WebEx elevou a Subaru a um nível superior nas mentes das concessionárias”. Com seu melhor treinamento, a Subaru agora tem mais atenção das concessionárias, um fator crucial para o aumento das vendas.

O WebEx não só aumentou a eficiência na Subaru, como também ajudou a empresa a fortalecer sua relação com as concessionárias e o impacto dos seus programas. Draper usa o WebEx para iniciar sessões on-line improvisadas ou fazer treinamentos no momento certo sempre que necessário. Ela diz: “Estabeleci uma relação progressiva com nossas concessionárias através do WebEx. Agora eu tenho mais interações entre duas pessoas e sei mais sobre elas do que antes.”

Draper também descobriu que o WebEx é uma excelente ferramenta para aprendizado avançado. Usando o WebEx, ela incorporou recentemente um curso de aprendizado superior em sua oferta de treinamento e obteve resultados surpreendentes. “O curso exigia que as concessionárias recuperassem dados do site OLP e criassem um plano de ação que resolvesse áreas problemáticas de suas concessionárias”, afirma Draper. Ela continua: “Dentro de uma semana, 75 concessionárias enviaram planos de ação para mim. Mais uma vez eu constatee que podia confiar no WebEx para conduzir importantes mudanças nos meus negócios.”

O Futuro

Logo após seu sucesso estrondoso com o programa de treinamento de recuperação, Draper já tinha planos para ampliar o uso do WebEx. Ela pretende passar metade de suas aulas em salas de aula com contato pessoal para o WebEx Training Center até o final deste ano, passando a ministrar 100% dos treinamentos on-line até o final de 2007.

Draper também está pesquisando meios de usar o portal de comunicações do WebEx Sales Center para fins de treinamento. “Gostaria de carregar documentos relevantes no portal, a fim de que as concessionárias possam acessá-los com facilidade.”

Draper se identificou como uma entusiasmada propagandista do WebEx que gostaria de ajudar outros departamentos da Subaru a adotar a solução. Ela conclui: “Com orçamentos cada vez mais reduzidos e demandas crescentes por eficiência, o WebEx apresenta uma melhor solução para o modo como as tarefas eram realizadas anteriormente”.

DESTAQUES

- O lançamento do Owner Loyalty Recovery da Subaru exigiu que o único treinador do programa realizasse com eficiência o treinamento de 600 concessionárias autorizadas nos EUA.
- O WebEx Training Center possibilitou que a Subaru treinasse 2.400 concessionárias em seis meses a um custo de US\$ \$0,75 por pessoa.
- Proporcionar às concessionárias mais treinamento e interações frequentes fortaleceu as relações das concessionárias e os programas.
- O treinamento WebEx da Subaru agora é considerado o padrão de referência usado pelas concessionárias para comparação com outros programas de treinamento.