

## PRECISA SOMENTE DE 1 PRODUTO OU DE 1 PRODUTO QUE INCLUI TAMBÉM 1 EXCELENTE SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE?



Fig.1 Projeto Effisus – Dubai

Diariamente somos confrontados pela evolução das novas tecnologias e com o aparecimento de soluções inovadoras e, à medida que a concorrência entre as empresas cresce, é difícil destacar-se e ter um papel diferenciador, oferecendo apenas um bom produto! Considerando a complexidade dos projetos de fachadas hoje em dia, os clientes exigem mais do que um serviço excepcional, é necessário um papel proactivo, próximo e de confiança. Só assim é possível ter um papel diferenciador.

Ouvir, comunicar com eficiência e estar próximo do cliente são fatores importantes e essenciais. O valor que se agrega aos clientes deve ir além dos produtos e de práticas de serviço padrão.

Os clientes apreciam conselhos e contribuições que os ajudem a economizar dinheiro e/ou expandir os seus negócios, posicionando-se como consultores confiáveis, utilizando o nosso conhecimento, orientação e parcerias de longo prazo.

Gostaríamos assim de destacar alguns dos pontos referentes ao serviço prestado aos clientes:



- Conhecer os clientes;
- Facilitar o trabalho do cliente;
- Ajudar o cliente a identificar necessidades que ainda não foram realizadas;
- Interações personalizadas e de alto valor;
- Ajudar a focar em diferentes possibilidades;
- Trazer novas idéias e alternativas;
- Oferecer serviços que geralmente não estão incluídos, mas são uma obrigação para o cliente;
- Ir além e construir uma parceria sólida;

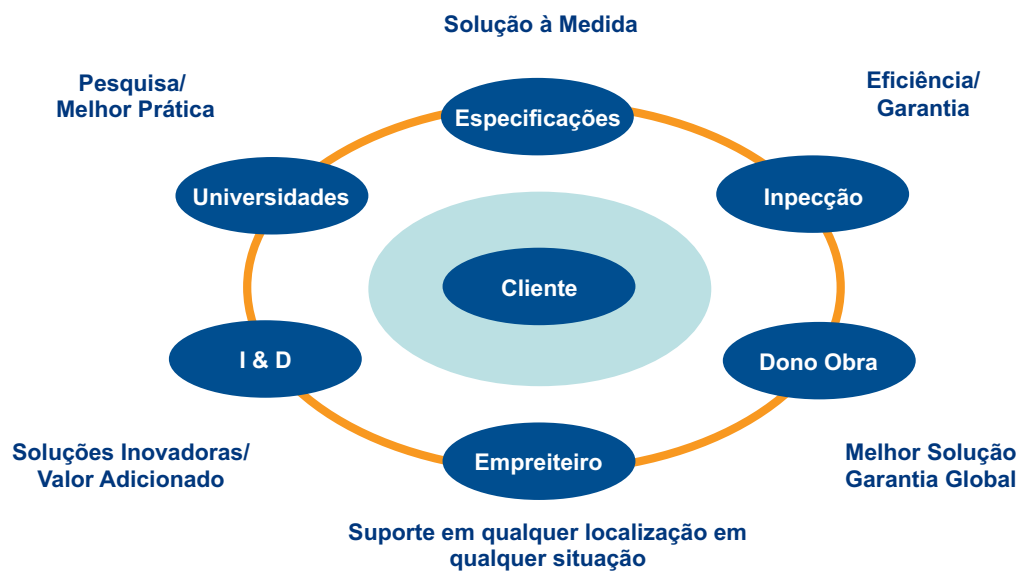


Fig.2 – Metodologia Effisus

*“Em vez de focar na concorrência, concentre-se no cliente.” Scott Cook*

## Testemunho de Cliente



**Michelle Bacellar** - B. Arch, M.Str.Eng.  
Meinhardt Façade Technology | Directora Técnica

*“Como consultores de fachadas, uma das nossas funções é investigar possíveis falhas na fachadas, descobrir suas causas e fornecer recomendações para sua correção. Nos últimos 15 anos, a Meinhardt realizou várias pesquisas sobre muitas falhas de fachadas na região do Oriente Médio e testemunhamos casos repetidos de falhas relacionadas a problemas com o desempenho da permeabilidade ao ar e à água das fachadas, muitos casos relacionados diretamente à impermeabilização membranas e falta de serviço do produto.*

*Encontramos problemas que variam de falhas de projeto, especificação incorreta do material, descontinuidade da membrana, instalação inadequada ou incorreta selagem da membrana!*

*Esse tipo de falha pode levar à acumulação excessiva de humidade nos acabamentos internos adjacentes às fachadas, o que pode ter um custo muito avultado para o cliente, pois muitas vezes, além de trabalhos de retificações na fachada, é necessária uma substituição completa dos acabamentos internos.*

*Com este pensamento em mente, uma solução de impermeabilização para fachadas que ofereça total continuidade, facilidade de instalação, compatibilidade com outros materiais e conformidade com os requisitos ambientais e estatutários locais, deve ser desenvolvida no início da fase de projeto para garantir que o sistema de impermeabilização esteja bem integrado e coordenado entre todos os negócios que fazem interface com as fachadas, evitando ou minimizando problemas durante a instalação e, finalmente, eliminando falhas pós-construção.”*

No que diz respeito à impermeabilização, o serviço temático é crucial, quando os clientes estão habituados a receber apenas o que foi pago - e nada mais. A Effisus acredita que mais do que produtos de valor agregado, deve ser também oferecido um conjunto de serviços de valor acrescido.

Serviços que a Effisus acredita que acrescentam valor ao cliente:

## 1- Suporte Técnico

Na fase inicial do projeto, é importante interpretar e entender todas as condicionantes que possam existir. Como parte do serviço Effisus da totalmente gratuito, fornecemos uma proposta técnica conceptual que inclui a análise dos detalhes técnicos de cada projeto, especificando a aplicação de cada produto. Isto permite-nos estudar cada detalhe, fazendo uma análise profunda do projeto que será traduzido em uma solução totalmente personalizável.

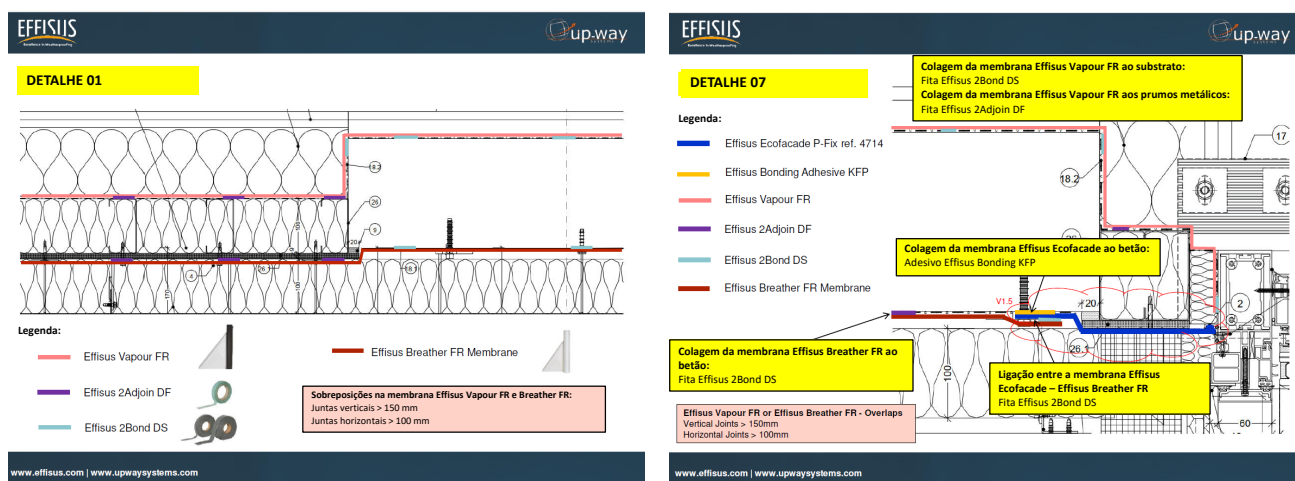


Fig. 3 – Exemplo de proposta técnica

## 2- 2- Testes de Compatibilidade

A Effisus considera necessário fazer uma correta avaliação das soluções a serem aplicadas, mesmo não se tratando apenas das soluções Effisus. Por exemplo, durante um projeto de construção de fachada, existem várias combinações de produtos aplicadas em diferentes fases do projeto. Para garantir a compatibilidade e a eficácia da solução escolhida, a Effisus faz um teste de compatibilidade no nosso laboratório interno e emite um relatório compatibilidade de forma a garantir a compatibilidade com todos os substratos e/ou produtos em contacto com as soluções Effisus.





## 4- Visita à Fábrica

Na maioria dos casos, as soluções de impermeabilização ou parte da solução são instaladas em fábrica e não em obra. Nessas situações, é frequente a realização de uma visita à fábrica para prestação de suporte ao cliente, de forma a explicar a correta aplicação de todos os produtos e acessórios, garantindo assim, o aumento da qualidade e eficiência e minimizando erros e desperdícios humanos.



Fig.6 – Visita à fábrica

## 5- Suporte ao Cliente

Às vezes, o cliente que pode ser o aplicador, empreiteiro de fachada, arquiteto, consultor de fachada e projetista, tem um problema e precisa do suporte de um especialista nesta temática que o possa apoiar em todos os assuntos de uma reunião técnica ou visita.

O suporte dado ao cliente pode ser desde uma reunião com o Dono de Obra, ou qualquer outro interveniente direto, ou ajudar o cliente a obter uma aprovação ou resolver um problema em obra/ oficina, ou ajudar o cliente a cumprir o estipulado no cronograma do programa do projeto. Como podem imaginar, existem muitos exemplos.

No final, e com base em nossa experiência, verifica-se uma grande falta de suporte ao cliente em geral no mundo da construção.

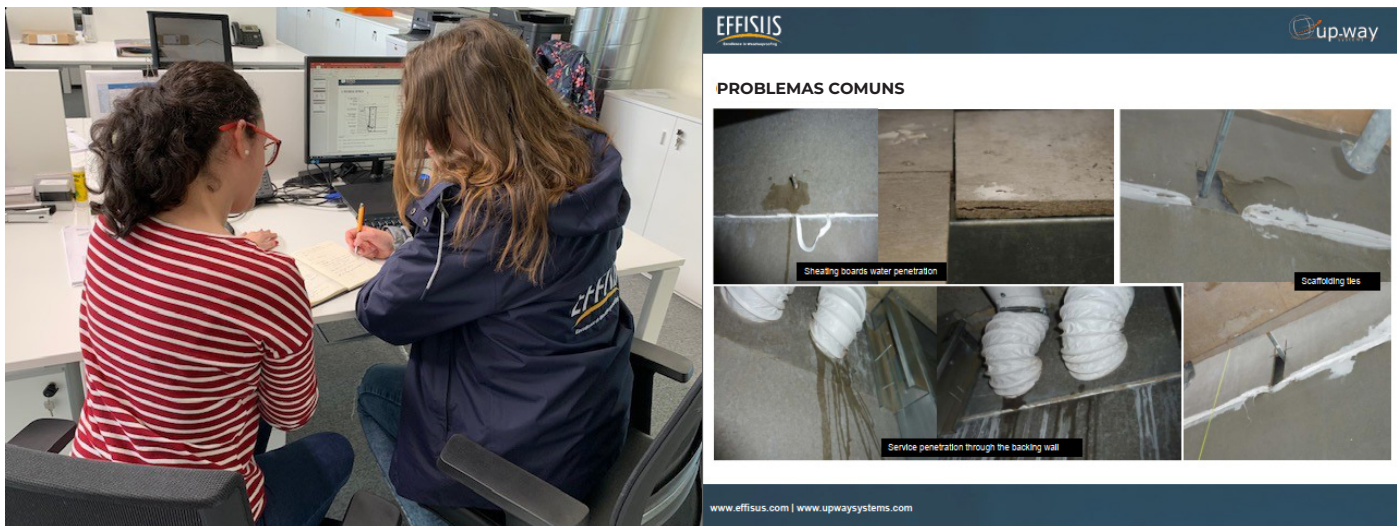


Fig.7 – Suporte ao cliente

## 6- CPD Training

A Effisus reconhece os CPD como uma ferramenta muito importante para oferecer formação e manter-se atualizado com os últimos desenvolvimentos do setor. A Effisus destacou equipas em diferentes países e não vemos limites quando se trata de compartilhar e desenvolver habilidades profissionais.



Fig.8 – Formação

## 7- Apenas 1 Fornecedor

Por exemplo, num projeto de fachada, é uma prática comum subdividir todo o projeto em subgrupos de trabalho, onde todo o sistema de impermeabilização (membranas para-vapor / membranas transpiráveis / membranas EPDM) é fornecido por diferentes fornecedores. O Sistema Effisus Ecofacade Envelope garante que uma seja aplicada em todo o projeto em relação às membranas de impermeabilização de fachada.

O Sistema Effisus Ecofacade Envelope é composto pelo Sistema Effisus Ecofacade (membrana EPDM), sistema Effisus Breather FR (membrana classificada como reação ao fogo classe A2) e sistema Effisus Vapour FR (membrana classificada como reação ao fogo classe A2), incluindo todos os acessórios de fixação e preparação das superfícies.



Vantagens de ter apenas 1 fornecedor:

- Todas as compatibilidades garantidas;
- 1 Projeto / solução uniforme para toda a atividades de impermeabilização;
- 1 Garantia de projeto para toda a solução;
- Redução de erros em obra e falhas de projeto.



Fig.9 - Projeto Effisus – Reino Unido – foi aplicado o Sistema Effisus Ecofacade Envelope

## 8- I&D – Inovação e Desenvolvimento

Como parte do nosso ADN, constantemente procuramos desenvolver soluções melhores e melhorando as características técnicas dos nossos produtos. Estamos profundamente envolvidos em vários projetos de R&D, com o intuito de resolver problemas comuns dos mercados onde estamos inseridos. Ex: membrana EPDM classe de reação ao fogo B, pré-fabricação, novas tecnologias, etc.

## 9- Webinars e Artigos Técnicos

Estamos constantemente a desenvolver novas ferramentas para interagir com nossos clientes e parceiros. Desenvolvemos sessões de Encontros de Valores on-line que acreditamos ser uma ótima ferramenta para promover reuniões e debater vários temas. No nosso website são ainda publicados artigos técnicos sobre questões relevantes na indústria da construção de fachadas.



## **10- Responda aos Clientes o mais Rápido Possível. Atenda o Telefone!**

Quando falamos de serviço, não podemos excluir a importância de responder atempadamente de forma eficiente. Este processo deve ser o mais ágil possível, a fim de reduzir as ineficiências. Uma simples dúvida técnica ou um detalhe logístico não pode ficar sem resposta por mais de 24 horas.

## **11- Pronto para Resolver Problemas**

Problemas e erros são comuns em qualquer projeto, a maneira como lidamos com eles é o verdadeiro teste dos nossos valores. Devemos sempre tentar entender as preocupações dos clientes e estar prontos para resolvê-las, sendo honestos e diretos. Estamos prontos embarcar num avião para Paris ou Nova York ou para qualquer outro destino, caso seja necessário!

Por fim, os clientes decidirão qual seria o ajuste certo para eles e qual serviço é o melhor. Perceber as diferenças e as possibilidades que uma empresa pode oferecer em relação à outra é o primeiro passo para o estabelecimento de um relacionamento benéfico e duradouro.

*“Uma marca para uma empresa é como uma reputação para uma pessoa. Você ganha reputação tentando fazer bem as coisas difíceis.”* ” Jeff Bezos

## Testemunho de Cliente



### **Bader Abusaymeh**

Zebian Aluminium and Glass Industries | Director Técnico

*“Os nossos padrões respeitáveis ao lidar com projetos arquitetônicos complexos tornaram imperativo selecionar os fornecedores que compartilham conhecimento e fornecem o melhor produto com o melhor serviço.*”

*Como parte das funções da fachada, a estanqueidade tornou-se associada à capacidade de oferecer o nível garantido de desempenho da fachada, garantido pelas características do material, eficiência do projeto, soluções personalizáveis, qualidade e mão de obra, método de instalação e supervisão permanente. É evidente que os pontos listados são controlados pela qualidade dos serviços e não pelo próprio produto.*

*A Effisus tem sido comprovadamente um dos nossos melhores fornecedores para quem trabalha para fornecer serviços detalhados para atender às demandas do cliente. Existem muitos exemplos de serviços personalizáveis, como suporte técnico, sessões de esclarecimento em obra, soluções de casos especiais e muito mais nos nossos projetos desde a fase inicial até a entrega. Portanto, fornecer esse suporte técnico e serviços para nós é mais importante do que fornecer o material em si e o mesmo está sendo devidamente recebido da Effisus.”*