

**ELETROS**

**ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE FABRICANTES DE PRODUTOS ELETROELETRÔNICOS**

**A **ELETROS** reúne os maiores e mais importantes fabricantes de produtos eletrodomésticos e eletrônicos de consumo do Brasil.**

## MISSÃO

- ➡ Contribuir para o desenvolvimento industrial do País, respeitando o meio ambiente, dentro de uma economia de mercado que promova condições favoráveis a novos investimentos, **com a conseqüente geração de empregos.**
- ➡ Encantar o consumidor.

## IMPORTÂNCIA NA ECONOMIA NACIONAL

- ➔ As empresas associadas geram **450 mil empregos:**
  - 90 mil diretos.
  - 360 mil indiretos.

## PERFIL DO MERCADO INTERNO

### • Penetração de Eletroeletrônicos •

- ➔ 53,3 milhões de lares eletrificados \_\_\_\_\_ 97,7%
- ➔ 53,3 milhões de lares com fogão \_\_\_\_\_ 97,7%
- ➔ 50,8 milhões de lares com TV \_\_\_\_\_ 93,0%
- ➔ 48,7 milhões de lares com geladeira \_\_\_\_\_ 89,2%

## **PÓS-VENDA**

- ➔ Buscar a satisfação do consumidor através de um atendimento qualificado e orientado pelo fabricante para garantia do funcionamento do produto.

## FERRAMENTAS DO PÓS-VENDA

- ➔ **SAC** - Serviço de Atendimento ao Consumidor
- ➔ *Site* dos Fabricantes
- ➔ Rede de Serviços Autorizados

- ➔ Os **Serviços Autorizados** são empresas do segmento de prestação de serviço de assistência técnica, credenciadas após prévia seleção pelos fabricantes, para atendimento e suporte aos produtos dentro e fora da garantia.
- ➔ As empresas não credenciadas pelos fabricantes são denominadas **Especializadas** e atuam no atendimento dos produtos fora do período da garantia.



# COBERTURA REDE AUTORIZADA - BRASIL



Total de  
Serviços Autorizados:  
**15.000 empresas**

## **SERVIÇOS AUTORIZADOS - PRINCIPAIS REQUISITOS**

- ➔ Estrutura técnico/administrativa adequada.
- ➔ Empresas regularizadas com CNPJ e Inscrição Estadual.
- ➔ Técnicos capacitados.
- ➔ Cumprimento das exigências do CDC.
- ➔ Seguro da empresa e dos produtos.
- ➔ Condições econômicas de sustentação.

## SERVIÇOS AUTORIZADOS - PRINCIPAIS INDICADORES

- ➔ Qualidade no atendimento telefônico/balcão.
- ➔ Tempo para solução do problema.
- ➔ Qualidade do serviço prestado.
- ➔ Disponibilidade de peças e acessórios originais.
- ➔ Participação em treinamentos técnicos e administrativos.

## **COMPROMISSO DOS FABRICANTES**

- ➔ Proporcionar suporte à Rede Autorizada através de:
  - **Treinamentos;**
  - **documentação técnica;**
  - **atualização tecnológica;**
  - **suporte técnico/administrativo;**
  - **visitas de consultoria.**

## DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO AUTORIZADO

- ➔ Manuais
- ➔ **SAC** - Serviço de Atendimento ao Consumidor
- ➔ *Site* dos Fabricantes
- ➔ Revendas

# TREINAMENTO TÉCNICO/ADMINISTRATIVO



**Treinamento in Loco**



**Treinamentos Presenciais**



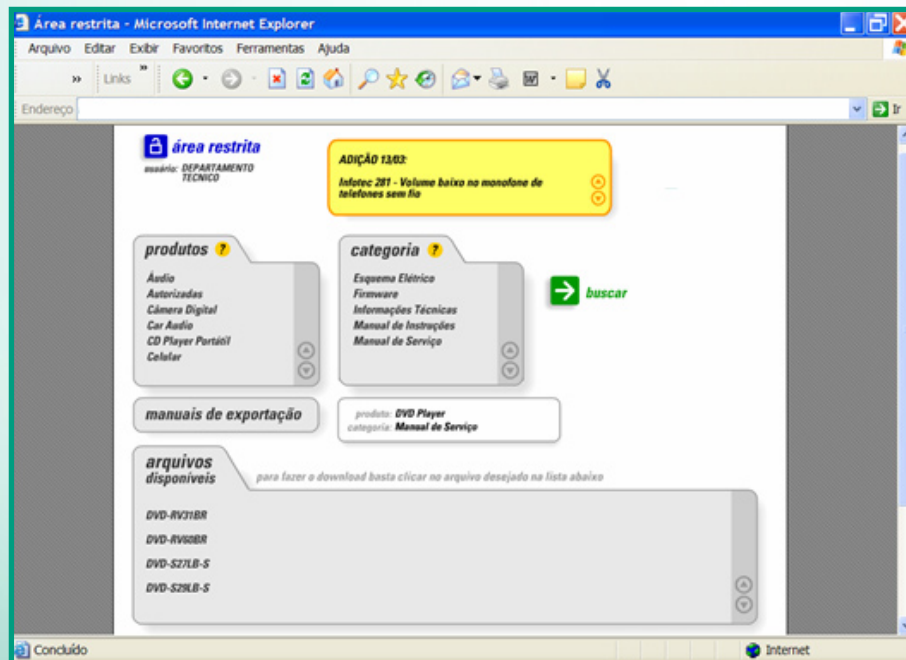
**FABRICANTE**

**SERVIÇO AUTORIZADO**

**E-LEARNING**

# TREINAMENTO TÉCNICO

- ➔ Todos os Autorizados têm acesso à documentação técnica atualizada (Manuais Técnicos e Informativos).



**SATISFAZER**

**SURPREENDER**

**ENCANTAR**



# **ELETROS**

**ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE FABRICANTES DE PRODUTOS ELETROELETRÔNICOS**

**[www.eletros.org.br](http://www.eletros.org.br)**