



CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

REQUERIMENTO NÚMERO 0092/16.

AUTOR: Vereador e Presidente **ELIAS CHEDIEK**

DESPACHO:

À COMISSÃO DE JUSTIÇA, LEGISLAÇÃO E REDAÇÃO.

Araraquara, 02 FEV. 2016



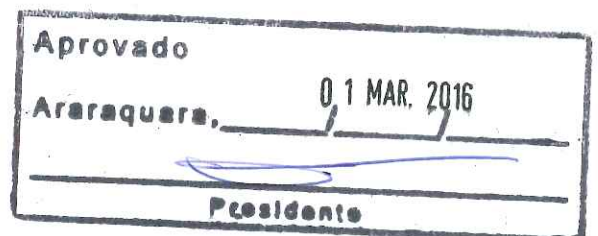
Presidente

Requeiro, nos termos do Artigo 211 - A, do Regimento Interno, que fique constando nos anais desta Casa de Leis, a matéria publicada na Revista KAPPA MAGAZINE, em sua edição de 29 de janeiro de 2016, Ano 06, Edição 116, sob o título: Graciano Veículos: 90 anos com foco na satisfação do cliente.

Dê-se conhecimento desta deliberação para a Revista e para a empresa homenageada.

Sala de sessões "Plínio de Carvalho", 01 de fevereiro de 2016.


ELIAS CHEDIEK
Vereador e Presidente





Concessionária Graciano, na Rua Carlos Gomes, em 1929. Em primeiro plano, de terno, o seu fundador Graciano R. Affonso

Graciano Veículos: 90 anos com foco na satisfação do cliente

Liderança de mercado é consequência de atendimento com Classificação A

Por Marcia Bessa Martins
Fotos Arquivo pessoal



Grupo Graciano R. Affonso Veículos, uma das principais concessionárias da Chevrolet no Brasil, chega aos 90 anos com foco na satisfação do seu cliente e com um modelo de gestão que prioriza a valorização dos seus colaboradores e o constante investimento em recursos que possibilitam um atendimento mais dinâmico e de



O imigrante português Graciano da Ressurreição Affonso

maior qualidade.

Isso tudo fruto do trabalho e dedicação da família Affonso, primeiro com o português Graciano da Ressurreição Affonso, que chegou ao Brasil em 1900 e fundou a empresa em 1926, apenas um ano depois da chegada da Chevrolet ao Brasil. O imigrante Graciano Affonso desembarcou no Brasil analfabeto e poucos anos depois começou a construir o império da família, do qual fizeram parte ainda uma usina de açúcar e álcool e cinco cinemas na cidade.



Hoje, a matriz da concessionária na Avenida 7 de Setembro

A concessionária Graciano Veículos nasceu em São José dos Campos (SP) e logo em seguida foi transferida para Araraquara, onde inicialmente foi instalada na Rua Carlos Gomes, na esquina da Avenida Brasil, e em 1978 foi transferida para a Avenida 7 de Setembro.

Dez anos depois dessa mudança de prédio, em 1978, o filho Jorge Affonso, principal acionista, assumiu a Presidência da empresa, continuando a trajetória vitoriosa do pai, sempre pautada de sucesso, fruto de sua dedicação pessoal. No decorrer dos anos e com os resultados positivos, o grupo investiu em filiais em Bariri, Ibitinga, Itápolis e Matão.

Naquele mesmo ano de 78, ao conceder entrevista a uma publicação da General Motors (GM), Jorge Affonso foi questionado sobre o futuro do setor de automóveis e, demonstrando sua visão empreendedora, respondeu que, com o tempo, haveria uma saturação tão grande de veículos que as concessionárias sobreviveriam com um pós-vendas de qualidade.

Não por acaso, a Graciano Veículos integra há 5 anos consecutivos o "Clube do Presidente", da GM, que lhe confere a Classificação A, resultado da implantação do Programa Excelência em Vendas e do Atendimento Premium. Para ser uma concessionária Classificação A o grupo passa por um processo rigoroso

de avaliação feito anualmente pela GM, na qual é necessário atender a critérios internacionais que compreendem satisfação dos clientes, investimento em treinamento, participação de mercado, instalações, posição financeira, entre outros quesitos.

PÓS-VENDAS – Conquistar e fidelizar o cliente através do bom atendimento são fundamentais para a empresa. Para isso, a Graciano Veículos oferece o Atendimento Premium, um conceito moderno de pós-vendas em que o cliente agenda o horário mais adequado para levar seu carro à concessionária e acompanha o serviço junto ao técnico, que é treinado pela montadora.

Valê ressaltar que faz parte da carga horária de todos os funcionários do grupo a participação na Universidade

Sustentabilidade e ações sociais

O grupo familiar constituído da Graciano R. Affonso S/A Veículos também considera importante a preservação do meio ambiente e investe em sustentabilidade. Além de um poço semi-artesiano, possui uma estação de tratamento de água para reutilização da água utilizada na lavagem dos veículos. Vale destacar também que a concessionária foi pioneira nesse reaproveitamento de água. A Graciano Veículos e seus funcionários também promovem ações sociais na cidade que beneficiam entidades como a Liga Araraquarense de Combate ao Câncer (Lacca) e outras campanhas, entre elas de arrecadação de agasalhos.



Marlene Sualdini discursa na festa de 90 anos da concessionária

João Moura



Diretoria recebe prêmio do Clube do Presidente, Classificação A

Chevrolet, portal disponibilizado pela GM onde eles recebem treinamentos, on-line ou presencial, além de conter vários boletins informativos sobre os produtos e os procedimentos.

O resultado o cliente observa desde a recepção, quando ele chega na concessionária para adquirir seu veículo, até o pós-vendas, realizado por profissionais gabaritados e com equipamentos de última geração.

É garantia de precisão, rapidez e qualidade dos serviços de reparos, revisões e manutenções preventivas.

O cliente agenda o serviço e o técnico que o recebe faz o orçamento na hora. Se aprovado o orçamento, ele pode acompanhar pessoalmente o trabalho com total segurança e, ao final, testar seu carro junto com o técnico.

Também faz parte do Atendi-



Sr. R.H. Boniface, diretor de vendas da GM, entrega placa de ouro de 50 anos da Graciano a Jorge Affonso, em 1976, em São Caetano (SP)



Equipe do pós-venda da Graciano Araraquara

mento Premium da Graciano Veículos o serviço de pesquisa de satisfação. "Quando nosso cliente traz seu veículo para nossas oficinas, entra-

mos em contato depois para saber se foi bem atendido pelo técnico. Além disso, fazemos uma pesquisa de satisfação na compra do veículo. Neste



Equipe de profissionais da oficina

7ª Corrida e Caminhada Cliente Totalmente Satisfeito

A 7ª Corrida e Caminhada Cliente Totalmente Satisfeito está marcada para dia 20 de março, a partir das 9 horas, com largada em frente a Graciano, na Av. 7 de Setembro, 1555, Carmo, Araraquara. Os percursos terão as distâncias de 6 km para a corrida e de 4 km para a caminhada.

O objetivo do evento, que já é tradicional na cidade, é difundir na comunidade a prática da atividade física e favorecer o intercâmbio cultural e esportivo. As inscrições já estão abertas e deverão ser feitas via internet, através dos sites www.runnersports.com.br e www.graciano.com.br, ou diretamente na Graciano. Até 10 de março e até 13 de março de 2016 para as inscrições realizadas através de cartão de débito ou crédito, ou até as vagas se esgotarem. As vagas da prova serão limitadas em 850, sendo 650 vagas para a corrida (inscrição a R\$ 50) e 200 vagas para a caminhada (R\$ 30).

Haverá prêmios em troféus e dinheiro para todas as categorias e medalhas para todos, corredores e caminhantes.

O regulamento completo e todas as informações necessárias podem ser encontrados no site www.gracianochevrolet.com.br

caso, cadastramos o cliente na recepção e o encaminhamos a um vendedor. Se o negócio é fechado, três dias após a retirada do veículo ele recebe nossa ligação para saber se está satisfeito. Caso contrário, também ligamos para saber o que faltou para ele adquirir um veículo Chevrolet", enfatiza Marlene Sualdini, que administra a Graciano ao lado da sua vice-presidente Georgina Cristina Affonso. "Usamos sugestões e reclamações posteriores à compra para



Equipe de vendas: prioridade é o cliente



Equipe da Administração



Marlene Sualdini e Jorge Affonso

melhorar o serviço e evitar que os contratemos voltem a acontecer. Tudo isso porque o nosso foco sempre foi e continuará sendo a satisfação do cliente", finaliza a presidente, acrescentando que no final de 2016, para fechar as comemorações dos 90 anos, a concessionária vai sortear um veículo zero entre seus funcionários com mais de 1 ano de casa. Confira a festa que marcou os 90 anos da Graciano Veículos na **kappa social** (página 70). 