



AGRITECH

em ação

Edição **27**
Julho/Agosto/Setembro de 2014
Boletim Informativo
da **AGRITECH**

FORTECH

Novos caminhos que
Fortalecem a
Parceria

Pág. 06

Imagem meramente ilustrativa



Sua Concessionária só tem a ganhar.

.....
A matriarca à frente da
Menegazzo - Pág. 03

.....
Microtratores fazem sucesso
nas roças - Pág. 04

.....
Pós-Vendas é tema
de curso - Pág. 05



O sucesso não depende só de inovação, mas da maneira da sua implantação



êxito de uma empresa depende, principalmente, em tempos de crise, da força de sua cultura e da clareza de seus objetivos, em que a principal estratégia é identificar as necessidades e as tendências do mercado e

transforma-las em produtos e serviços que efetivamente representem soluções para o cliente.

A redução de custos por si só não é mais suficiente, a inovação é a maneira mais eficiente pela qual a empresa pode atingir o valor desejado pelos seus clientes para os seus produtos e serviços.

A diversificação de mercados também está sendo trabalhada como forma de inovação, não só buscando novas aplicações e novos lançamentos nas linhas tradicionais, mas também avaliando a possibilidade de criar modelos de negócios e novos relacionamentos de mercado.

A Agritech vem mantendo o seu crescimento frente a um mercado cada vez mais competitivo com foco bem definido em suas estratégias para clara identificação dos clientes e suas necessidades. Oferecendo produtos e serviços com alto valor agregado através de uma logística integrada e eficiente, trabalhando de forma colaborativa com outras empresas do grupo e sua cadeia produtiva, enfim, trabalhando sistematicamente de forma contínua com inovação, temos conseguido manter metas arrojadas para tempos difíceis.

O posicionamento estratégico assumido pela Direção da Agritech quanto à introdução da inovação é de uma gestão voltada à capacitação dos recursos técnicos de desenvolvimento para gerar a inovação continuada, a fim de manter o domínio tecnológico do produto. Com esta estratégia a Agritech vem conseguindo resultados na disponibilização de novos produtos com maior tecnologia agregada, como no mais recente lançamento, o trator 1175 S e isso se tornará ainda mais evidente nos novos produtos que serão lançados no decorrer dos próximos anos. Termos como synchro reverse, controle hidráulico, gerenciamento eletrônico, autolift, freio hidráulico, entre outros, deixam de ser atributos dos concorrentes para serem características do dia a dia de nossos produtos, nos possibilitando aumentar a sua aplicabilidade e, conseqüentemente, sua participação no mercado.



Manuel Martines Cano

Gerente da Divisão de Operações

POLÍTICA DE QUALIDADE

AGRITECH LAVRALE

DIVISÃO AGRITECH

- Satisfação do Cliente
- Treinamento
- Qualidade Total

AGRITECH LAVRALE S.A. - DIVISÃO AGRITECH

Negócio: Tratores, motores e componentes.

Missão: Oferecer soluções aos nossos clientes com comprometimento na busca da excelência em tratores, motores e componentes.

Visão do futuro: Fidelização pelas soluções diferenciadas

PRINCÍPIOS

- Idoneidade e comportamento ético;
- Foco no cliente;
- Rentabilidade;
- Perpetuação da empresa;
- Responsabilidade social
- Compromisso com a preservação do meio ambiente;
- Evolução do conhecimento;
- Qualidade em todas as ações;
- Valorização dos colaboradores;
- Valorização dos fornecedores.

EXPEDIENTE

Uma publicação trimestral produzida pela Agritech

Edição

Julho/Agosto/Setembro de 2014
Tiragem: 3000 exemplares

Supervisão

Dep. Marketing Agritech
Arthur Romão

Produção e Desenvolvimento

Attuale Comunicação

Jornalistas Responsáveis

Rodrigo Tomba (MTb 39.349)
Mariele Prévidi (MTb 39.739)





A matriarca à frente da Menegazzo

Uma “mãezona” atenta a todos os detalhes, que conhece cada um e acompanha cada canto da empresa. Esta é Cecília De Martini Menegazzo, esposa de Fidelvino (Fidel), proprietários da Menegazzo, concessionária Agritech de Constantina (RS) e Frederico Westphalen.

D. Cecília, que foi bancária até ir trabalhar com o marido na empresa da família, cuida de toda a parte financeira da empresa, mas está muito presente no dia a dia em todos os setores. “Faço o financeiro, vou para a cozinha ver se o chimarrão está pronto, verifico o café, vou ver como está o atendimento, faço o meio de campo com as esposas dos clientes que vão até a loja, se escuto um funcionário falar mais alto com o outro dou uma acalmada. Supervisiono tudo e não me pesa, faço por prazer”, conta D. Cecília, que conhece cada um dos 50 funcionários da empresa.

O envolvimento total de D. Cecília nesses 25 anos de trabalho na empresa com o marido não é somente para colher os frutos positivos do momento próspero; seu papel na fase crítica da empresa foi decisivo. “Em 1995 começou a nossa fase mais difícil. Tivemos três anos consecutivos de seca, nos quais passamos muitas dificuldades. Foram os anos das ‘vacas magras’ em que fizemos um propósito na família de ficar sem gastar nada, arregaçar as mangas e trabalhar. E foi o que fizemos! Todos se empenharam, inclusive nossos filhos, que eram adolescentes e com muita luta conseguimos superar essa fase”, conta D. Cecília. Segundo ela, o comprometimento dos competentes funcionários, que realmente “vestiram a camisa” da empresa e a credibilidade que tinham na região também foram fundamentais para superar a fase difícil. Saber reconhecer o comprometimento dos funcionários é uma característica da Menegazzo: há quatro anos a empresa concede 14º salário para seus colaboradores, compartilhando os lucros.

Os filhos viveram junto com os pais todas as fases da empresa e se envolveram desde pequenos no negócio. Hoje, Fausto, o mais velho, cuida da matriz em Constantina e o caçula Fernando, da filial de Santo Augusto. “Nosso lema é trabalho, honesti-



dade e perseverança. Sem ajuda da família e sem ser perseverante ao que se almeja, não iria dar certo. Nós nos unimos em torno de um único objetivo e fomos persistentes. Foi uma lição árdua, sofrida; choramos juntos, rimos juntos. Mas foi uma lição para a vida, que nos fortaleceu. Até hoje meus filhos sempre consultam um ao outro para fazer negócios”, afirma a empresária.

Depois de “tantas pedras no nosso caminho”, como D. Cecília se refere à fase crítica, ela faz questão de ressaltar que a grande alavancada da empresa se deu quando foi assinado o contrato de concessão para Constantina e região dos produtos Yanmar Agritech, em 2005. “Devemos bastante à Yanmar Agritech, pois depois dessa empresa que nós

alavancamos e consolidamos o serviço de campo, que é uma das nossas principais características. Fazemos dias de campo nas comunidades, demonstrações de como os tratores funcionam, promovemos reuniões de negócios no interior”, ressalta.

“Sinceramente me sinto realizada como mãe, esposa e profissional. Depois de tudo o que passamos, ver meus filhos à frente dos negócios felizes por fazerem o que gostam me faz somente agradecer”, afirma a matriarca, que se derrete ao falar da continuidade dos negócios na família, pois o neto Bernardo, de um ano e meio já começou a frequentar o ambiente. “Ele vai na loja, fica com a gente, assiste a ‘Galinha Pintadinha’ e todo mundo canta junto. Se Deus quiser ele dará continuidade à história que começamos a construir”.

Destaque



cultivam em estufas ou pequenas porções de terra, por microtratores tem aumentado muito, segundo o gerente nacional de vendas da Agritech. "O microtrator é uma ótima opção para pequenos agricultores. Além de ser uma máquina fácil de operar, ela tem um custo acessível e se enquadra nos programas de financiamento do governo", explica Nelson Watanabe.

O microtrator, disponível em três modelos, 12cv, 14cv e 14cv com partida elétrica, tem conquistado a preferência de muitos agricultores por realizar trabalhos em locais estreitos e de difícil acesso e em um espaço de tempo muito menor. "Nenhuma outra máquina poderia entrar na estufa", completa Braga.



Na cidade de Torrinha (SP), a Comunidade Terapêutica Maria Fernanda, entidade filantrópica sem fins lucrativos especializada na reabilitação de dependentes químicos, busca a recuperação de seus internos por meio da Laborterapia, que consiste no tratamento de enfermidades por meio do trabalho. O resultado, há três anos, vem sendo positivo e a Comunidade tem aumentado sua variedade de aptidões. O cultivo de hortaliças em estufas é umas dessas aptidões, e agora as hortas vêm ganhando destaque com a presença e supervisão do agricultor Israel Deodato Braga, que além de passar seu conhecimento aos internos, utiliza seu microtrator no preparo das hortas.

VIDA NOVA NA ROÇA

// Mudou minha vida aqui na roça", é o que afirma Israel Deodato Braga quando questionado sobre o microtrator Yanmar Agritech que adquiriu em dezembro de 2013 para ajudar na plantação de hortaliças, dentro e fora de estufas, em sua propriedade, localizada na cidade de Torrinha (SP).

Braga é mais um das centenas de agricultores que viu a qualidade do seu trabalho e da sua vida melhorar depois que passou a trabalhar com o microtrator. "Eu levava cerca de três dias para preparar a terra e fazer os canteiros para plantio dentro de uma estufa. Agora eu levo 20 minutos", afirma o agricultor.

A procura de agricultores, que





O DIFERENCIAL ESTÁ NO PÓS-VENDAS

Concessionárias, Assomar e Fábrica se unem na realização de curso de pós-vendas para Concessionárias Agritech.



// Padrão de qualidade é aquilo que atende as necessidades do cliente e garante sua fidelização. O pós-vendas é este canal", afirma o professor Dr. Luiz Antonio Daniel, diretor da Fatec Indaiatuba e responsável pelo programa do curso "Pós-Vendas para Concessionárias Agritech", que teve início em agosto, terá um ano de duração e foi idealizado por meio de uma parceria entre a Assomar (Associação Brasileira das Concessionárias Agritech), a Agritech e as concessionárias participantes.

Segundo professor Daniel, o objetivo do curso é proporcionar uma sinergia entre a concessionária, os anseios da Fábrica e as propostas da Assomar. "Queremos equalizar o pós-vendas criando um padrão de atendimento que supre as necessidades do cliente e garante sua fidelização, porém, adequado às peculiaridades de cada região", completa.

"O curso tem um ano de duração, sendo que 30% dele é presencial. Os participantes se encontram, na Fatec de

Indaiatuba, a cada quatro meses para um realinhamento e debates", explica o professor Daniel. O restante do curso é on line, com encontros virtuais de duas horas todas as sextas-feiras. O curso faz parte do Programa de Educação Corporativa realizado pela FAT (Fundação de Apoio à Tecnologia) em parceria com as Fatecs e mais de 20 concessionárias estão participando.

Professor Daniel acredita que o resultado tem sido muito positivo. "Agora eles tem a oportunidade de aprender, pois eles têm conhecimento do fermento e de como aplicá-lo", explica. "Para mim a questão dos processos tem sido o melhor. Muitas vezes sabemos as mudanças que precisamos fazer, mas não sabemos como implantá-las, e isso o curso nos passa", explica Varnel Carrião Moreno, da Vamaq, concessionária Agritech de Bragança Paulista (SP).

"O curso me abriu um leque de opções, estou reorganizando todo meu departamento de pós-vendas. Com o curso pude perceber que havia muita falha no setor e falta de empenho. Agora, estou colocando tudo em ordem", afirma Fernando Sperandio Campos, da Concessionária Agrocampinho, de Ubá (MG).

"A concessionária pensa que seu departamento de vendas é o principal departamento da empresa, mas a manutenção do seu negócio está no pós-vendas", explica o professor. "Uma máquina só quebra quando está em operação no campo, é nessa hora que o cliente vai descobrir se sua concessionária funciona", finaliza Daniel.





Capa



FORTALECENDO A PARCERIA

No mês de outubro a **Agritech** começou a implantar o Fortech, programa de fortalecimento da rede concessionária Agritech. O objetivo é oferecer serviços padronizados e de alta qualidade aos clientes da Agritech.



Teve início, no segundo semestre de 2014, o mais completo plano de fortalecimento da rede de concessionárias da Agritech até hoje elaborado. O objetivo, segundo a equipe responsável pelo projeto, é oferecer ainda mais qualidade e serviços padronizados com um atendimento de excelência ao consumidor.

O departamento de pós-vendas, através de pesquisas e estudos realizados no mercado, desenvolveu o programa Fortech no parâmetro da estrutura de sua rede, cabendo a ele o monitoramento das áreas envolvidas, submetendo-as a avaliações constantes e programadas que contarão pontos para o processo de classificação, criando assim mecanismos para promover o crescimento estrutural da con-

cessionária e a fidelização do cliente.

“O conceito do programa Fortech é realizar avaliações em campo nas áreas envolvidas (Marketing; Pós-Vendas; Peças; Vendas; Financeiro), através de avaliações periódicas, onde o concessionário terá oportunidade de se adequar para atingir as metas definidas no programa”, explica Mário Giaxa Coordenador de Pós-Vendas das Agritech.

Em função da pontuação atingida na avaliação, será qualificado em um dos quatro níveis possíveis, contando assim com os respectivos incentivos de valores. A classificação será definida pela somatória da pontuação de todas as áreas envolvidas.

- **Top Master:** Possui um atingimento mínimo de 90 % dos requisitos do programa Fortech;

- **A:** Possui um atingimento mínimo de 75 % dos requisitos do programa Fortech;

- **B:** Possui um atingimento mínimo de 60 % dos requisitos do programa Fortech;

- **C:** Possui um atingimento menor que 59 % dos requisitos do programa Fortech;

Com duração de seis meses, nesta primeira fase que consideramos “piloto”, a implantação do programa está constituída em um número específico de concessionárias, a fim de observar o comportamento e a funcionalidade do programa.

Segundo Everton Rodrigues, responsável técnico pela implantação do programa, “O ponto chave deste programa é

compreender que todo o trabalho realizado, tem como principal objetivo unir esforços entre a Agritech e as Concessionárias, buscando o fortalecimento da marca, promovendo a padronização do processo de realização de serviços, aumentando assim a qualidade e a fidelização em toda área de atendimento”.

“O foco é o Cliente, sempre. O homem do campo, que vive da terra, e que foi e sempre será a razão da nossa empresa”, completa Giaxa. A Agritech é a empresa brasileira pioneira no desenvolvimento de linhas de tratores, cultivadores motorizados e implementos agrícolas voltadas especialmente para a agricultura familiar, e que busca levar tecnologia para o pequeno produtor, responsável por grande parte da produção nacional.



Mário Giaxa



Everton Rodrigues

Resultados da Agritech durante a Expointer surpreendem

A Agritech participou da Expointer, a exposição internacional agropecuária, que ocorreu entre os dias 30 de agosto e 07 de setembro, em Esteio (RS). Os resultados conquistados durante a feira foram superiores ao esperado, segundo o gerente da divisão de vendas da empresa, Nelson Watanabe. Segundo ele, um dos fatores que fazem com que a Agritech tenha bom desempenho no mercado, que não vive um bom momento, é o fato de a empresa trabalhar com a agricultura familiar, que hoje é a forma predominante de agricultura tanto nos países desenvolvidos quanto nos países em desenvolvimento e, no Brasil, possui 84% dos estabelecimentos rurais (4,3 milhões de estabelecimentos rurais) voltados a esta prática.

Durante o evento também foi apresentado aos agricultores da região

a nova identidade visual da Agritech. "Pela primeira vez, será apresentado formalmente ao mercado do sul do

Brasil, nossa nova logomarca", explicou o gerente de marketing e pós-vendas da Agritech, Pedro Lima.



Agritech ressalta seu compromisso com a Agricultura Familiar durante a Agrifam



A Agritech é a empresa brasileira pioneira a ter uma linha de tratores, microtratores e implementos agrícolas voltadas especialmente para a agricultura familiar, e a levar tecnologia para o pequeno produtor há mais de 10 anos. Este compromisso foi, mais uma vez, destacado na Agrifam (Feira da Agricultura Familiar e do Trabalho Rural), realizada de 1º a 3 de agosto, em Lençóis Paulista (SP).

A empresa levou para a Agrifam toda a linha de tratores e microtratores, com destaques para as linhas 1155, com motorização de 55 cv e modelos Super Estreitos e Cultivo; a linha 1175, com motorização de 75 cv, além de sua linha 1200, composta por tratores com motorização de 30cv e 50 cv, destinada principalmente às pequenas propriedades; além do lançamento de 2014, o 1175 S.



Agritech participa da 8ª Bejo a Campo

A Agritech esteve presente, com seus tratores e cultivadores motorizados Yanmar Agritech, na oitava edição do Bejo a Campo, oportunidade em que a marca de sementes Bejo realizou dias de campo em sua área de cultivo experimental, localizada em Bragança Paulista (SP). Mais de 700 produtores de hortaliças do país puderam conferir, entre os dias 19 e 21 de agosto, as novidades da Bejo aliada as dinâmicas de campo realizadas pela Agritech.



Troféus são conquistados nos Jogos do Sesi/SP



Colaboradores da Agritech conquistam troféus em três modalidades dos Jogos do Sesi/SP 2014. Rafael de Castro, Leandro Macena, Anderson Miani, Antonio Marcos e Danilo Florêncio ficaram com o ouro na Malha; Rafael de Castro e Leandro Macena faturaram a prata na Bocha e Danilo Florêncio terminou com o bronze no Tênis de Mesa. Os Jogos do Sesi/SP alcançaram, este ano, a sua 67ª edição. Os resultados desta fase classificam os trabalhadores-atletas e equipes para a Fase Estadual.

Agritech realiza SIPAT com o tema “Todos os Ritmos”

A SIPAT- Semana Interna de Prevenções de Acidentes de Trabalho da Agritech deste ano ocorreu entre os dias 22 e 27 de setembro, contou com a presença de todos os colaboradores da empresa e teve como tema “Todos os Ritmos”. Por meio de apresentações e exemplos o objetivo da SIPAT deste ano foi promover a conscientização sobre a importância da preservação da vida. A programação contou com treinamento sobre o uso correto dos EPI's, palestra sobre segurança, apresentação teatral, exposição informativa, distribuição de material didático, brindes e uma caminhada ecológica.



Carpal Tratores e Implementos completa 10 anos

A Concessionária Agritech Carpal Tratores e Implementos comemora 10 anos de atuação em Videira (SC) e região e reafirma o compromisso de contribuir para o desenvolvimento da produção agrícola ao oferecer produtos e serviços de excelência.

Segundo Deise Prim Fortunato, Gerente da Carpal Videira, para marcar este momento a

empresa está lançando um selo comemorativo de 10 anos, uma campanha promocional com sorteio de prêmios e apresentando sua nova identidade visual. "Uma logomarca que traz um novo momento da empresa, que avança com crescimento sólido, com o objetivo de tornar-se cada vez mais uma parceira aliada do homem do campo".



Caravanas de Frederico Westphalen e Constantina visitam o estande da Agritech

Nos dias 03 e 04 de setembro, agricultores das regiões de Frederico Westphalen (RS) e Constantina (RS) participaram das caravanas organizadas pela Menegazzo, concessionária Agritech nas regiões,

para conhecer a Expointer e as novidades da Agritech. Na oportunidade, os produtores puderam o trator que foi o lançamento do ano, o 1175S, bem como toda linha de tratores Yanmar Agritech exposta na feira.



FG realiza dia de negócio em São José do Ouro (RS)



Nos dias 26 e 27 de setembro a Concessionária Agritech FG Comercio e Representações, com sede no Município de Santo Expedito do Sul (RS), realizou seu primeiro dia de negócios em sua filial, na cidade de São José do Ouro (RS). Na oportunidade, muitos negócios foram concretizados e o evento foi um grande sucesso.



Estudantes da FIEC visitam fábrica da Agritech

Dia 27 de agosto, cerca de 20 estudantes do curso Técnico Logística da FIEC (Fundação Indaiatubana de Educação e Cultura) estiveram na fábrica da Agritech e puderam conhecer todo o processo de produção e montagem dos tratores Yanmar Agritech.



Banco De Lage Landen realiza treinamento para concessionárias

No dia 06 de agosto as concessionárias Agritech tiveram a oportunidade de participar de um treinamento oferecido pelo Banco De Lage Landen. O treinamento foi uma parceria do Banco DLL com a Fábrica e direcionado aos formalizadores de propostas de financiamento. Na oportunidade foram apresentadas as linhas de créditos disponíveis e as facilidades do processo via Portal DLL.



Agritech realiza curso de vendas

Com o objetivo de habilitar profissionais com capacidade técnica/teórica para que possam oferecer o produto ideal ao cliente de acordo com a necessidade, a Agritech ofereceu aos concessionários da rede um curso de vendas, que foi realizado entre os dias 21 e 26 de julho na fábrica, em Indaiatuba (SP). O treinamento também constituiu em um dia dedicado às práticas no campo, com operação de tratores e cultivadores motorizados.



Concessionárias e revendas participam de curso de pecista

De 10 a 12 de setembro o Centro de Treinamento Agritech recebeu profissionais de concessionárias e revendas para participar do curso "Pecista e Processo de Garantia". Os participantes receberam certificação que os torna aptos a identificar códigos de peças, solicitá-las, providenciar o envio de garantia, administrar o cronograma de revisões e dar suporte ao mecânico da concessionária/revenda no balcão.



Cultivador Motorizado é tema de curso na Agritech

Mecânicos de concessionárias Agritech e da fábrica estiveram no Centro de Treinamentos da empresa, entre os dias 15 e 18 de julho, para o treinamento "Cultivador Motorizado", que visou oferecer aos participantes todo o conhecimento necessário para realizar manutenções nos motores, transmissões e enxada rotativa do Cultivador.

Treinamento formou novos instrutores

Entre os dias 28 e 31 de julho a Agritech realizou em seu Centro de Treinamento, localizado em Indaiatuba (SP), e propriedades da região, o curso de Multiplicadores. A finalidade é formar instrutores da rede de concessionários para que estes possam ministrar cursos de capacitação para operadores, buscando aprimorá-los na utilização dos produtos da marca.





TUDO AO SEU DISPOR!

Atualmente, nas Concessionárias Agritech, um dos setores com maior responsabilidade em atender bem os clientes é o de reposição de peças e balcão. Os profissionais deste departamento, no decorrer dos anos, mudaram bastante. Hoje, estão sempre atentos às novidades do mercado e possuem desenvoltura com a informática. Porém, o principal fator de um bom balconista e pecista é gostar de "servir".

Muita coisa mudou no setor de reposição de peças, hoje o balconista é um profissional que, com experiência, consegue atender o cliente da melhor maneira possível. "Muitas vezes, conversando com o cliente, descobrimos aos poucos qual a sua real necessidade. Esse é um trabalho que requer experiência", explica Coordenador de Pós-Vendas da Concessionária Scardua, de Itarana (ES), Otávio Caetano Corteletti.

A opinião de Corteletti é compartilhada por Orlando da Silva Sousa, Gerente de Peças da Unyterra, concessionária Agritech com sede em Caxias do Sul (RS). "Não é chegar e começar a vender. Requer conhecimento, aprendizado, e isso se adquire no dia a dia", explica o gerente que administra oito funcionários e abastece toda a rede Unyterra além de revendedores da região por meio de um sistema de televendas.

O perfil do novo balconista de peças mudou com o tempo. Parte destas mudanças aconteceu em razão da transformação dos tratores, que se tornaram mais modernos e em maior quantidade, outra, em razão da inserção da informática no dia a dia, além dos treinamentos, que eram quase inexistentes.

Mas hoje esta realidade é diferente. O balconista trabalha com mais itens e opera com tranquilidade um computador. O treinamento e qualificação profissional são essenciais. Cabe a ele a identificação de códigos de peças, solicitá-las, providenciar o envio de garantia, administrar o cronograma de revisões e dar suporte ao mecânico da concessionária/revenda no balcão. A Agritech preza muito por esses treinamentos, e os tem realizado cada vez com mais frequência. "Os códigos mudam, os fornecedores mudam. É preciso estar sempre atento", conclui Corteletti.

