

## Aumente a satisfação do cliente

A capacidade de resposta de uma empresa às solicitações dos seus clientes é determinante para a satisfação dos mesmos. De facto, não raramente surgem solicitações ao longo do dia, que não estavam contempladas no plano diário de actividade. No entanto, o gestor de frota deve mobilizar os recursos existentes de modo a dar uma resposta ao cliente, de forma a não prejudicar a sua relação profissional. Muitas vezes, recruta-se uma viatura que esteja disponível na empresa ou contacta-se os motoristas, para saber quem está mais perto para responder à situação inesperada. A empresa fica dependente das respostas dos motoristas, que podem ou não corresponder à realidade. A empresa pode também solicitar a um motorista que se desloque, mesma, a fim de recolher informações sobre o serviço, o que irá aumentar o tempo de resposta. Como resolver esta situação? A possibilidade de saber, em tempo real, onde se encontram todas as viaturas, permite ao gestor de frota calcular qual se encontra em condições de responder mais rapidamente à solicitação do cliente.

Se o gestor de frota poder ainda enviar, para a viatura seleccionada, o serviço a efectuar sem necessidade da mesma ter que se deslocar à empresa, verifica-se um significativo aumento de capacidade de resposta e, consequentemente, de produtividade. Sistemas de gestão de frotas Actualmente, existem sistemas de gestão de frotas e localização GPS [e](#) que permitem conhecer, em tempo real, a localização exacta das viaturas, e assim medir a sua distância ao local do serviço pretendido. Estes sistemas podem disponibilizar ainda serviços de envio e recepção de mensagens para a viatura, permitindo assim informar o motorista sobre o trabalho a realizar.

## Sobre o Autor

Uma eficiente [gestão de frotas](#) permite a uma empresa [reduzir os gastos com o combustível](#), otimizar as rotas, eliminar os tempos de utilização indevida das viaturas por parte dos funcionários, e aumentar a rapidez de resposta aos clientes, o que se irá reflectir na melhoria da qualidade do serviço e na satisfação dos clientes. Ser assim possível aumentar a produtividade e reduzir os custos com a frota. Cada vez mais as empresas que dependem do desempenho das suas frotas reconhecem as vantagens da gestão de frotas e procuram sistemas competitivos de modo a [aumentar a sua produtividade](#). Assim, esta é uma área em ascensão, ainda longe de atingir a maturidade. Surgiu assim a necessidade de criar um blogue sobre este tema, de modo a demonstrar a importância de uma efectiva [gestão de frotas](#) e [potencializar o meio empresarial](#).

Source: <http://www.artigopt.com>