CEPA
MOBILITY CARE

DIEGO APPOLARI

EMBAIXADOR **FMB**

TEMA

GESTÃO ESTRATÉGICA

MÓDULO 3

fleet mobility brasil

PRINCÍPIOS BÁSICOS DA DIREÇÃO DEFENSIVA

Conhecimento: Conhecimentos técnicos são necessários para que se dirija com responsabilidade e dentro dos padrões estabelecidos. São eles: domínio da legislação de trânsito, do veículo, dos equipamentos e ferramentas utilizadas, além de conhecimento das vias, localidades e condições adversas que podem se apresentar.

Atenção: A direção defensiva depende muito do nível de atenção do motorista. Assim, é preciso que ele esteja focado e consciente de tudo o que está fazendo, tendo condições de agir com precisão e agilidade caso algum imprevisto ocorra**.**

PRINCÍPIOS BÁSICOS DA DIREÇÃO DEFENSIVA

Habilidade: Refere-se à perícia, aptidão obtida com a experiência e prática na direção de um veículo. É essencial, pois uma das bases para a direção defensiva é estar preparado para agir em situações imprevistas.

Previsão: Tem a ver com a capacidade do motorista de prever situações que fujam da normalidade e do seu controle. A simples antecipação de riscos já é suficiente para colocar o condutor em estado de alerta, evitando surpresas.

Decisão: Tão importante quanto ter conhecimento, habilidade e prever situações de risco, é saber como reagir a cada uma delas. É preciso estar preparado para avaliar bem cada situação, agindo com clareza para que a melhor decisão seja tomada.

SEGURANÇA NA FROTA

SEGURANÇA NA FROTA

Telemetria

Gerenciamento de Multa de Tráfego

Treinamento

Condições do veículo

Indicadores

GESTÃO DE VIDAS

GESTÃO DE VIDAS

SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

ESTRUTURA DA PESQUISA

O que é

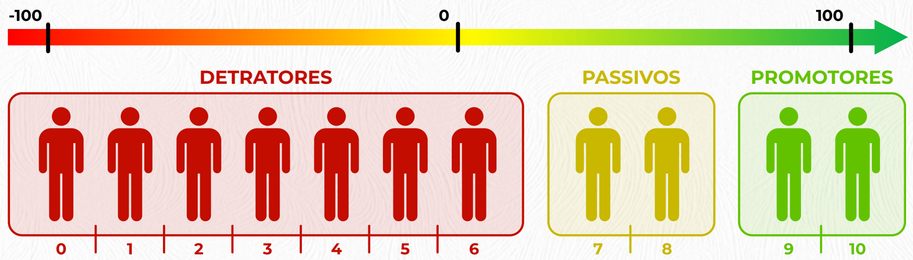
Método de avaliação que mensura a satisfação e lealdade do cliente de forma global. Pergunta única de cunho relacional, com a meta de avaliar a satisfação com os produtos e serviços.

Como funciona

Por meio das notas dos clientes, é possível segmentar o grupo de cliente ao qual ele pertence e qual relacionamento possui com a área.

Cálculo e resultados

Para cada respondente detrator, um promotor é perdido, pois opiniões positivas e negativas se anulam. Permite avaliar a satisfação combinada de diferentes clientes.



EXEMPLO | ÍNDICES POR TEMA

Qualidade do Atendimento

Quão satisfeito você está com a qualidade do atendimento da área de frotas?	
Nota Geral NPS	

Segurança

Quão satisfeito você está com a segurança do veículo disponibilizado?	
Nota Geral NPS	

Utilização

Quão satisfeito você está com o modelo do veículo que utiliza para suas atividades?	
Nota Geral NPS	

Conservação

Sob sua avaliação, em qual estado de conservação está o seu veículo atual?	
Nota Geral NPS	

Abastecimento

Quão satisfeito você está com o serviço e suporte da empresa do cartão de abastecimento?	
Nota Geral NPS	

Manutenção

Quão satisfeito você está com o suporte à manutenção pela Área de Frotas?	
Nota Geral NPS	

INOVAÇÃO

GESTÃO ESTRATÉGICA

Conteúdo feito pelo embaixador
Diego Appolari
em parceria com a
Fleet Mobility Brasil

fleet mobility brasil

CEPA MOBILITY CARE