

StarSul - Comércio de Automóveis, S.A.

StarNews

Na StarSul colocamos o cliente em 1º lugar

Destaques:

- Na StarSul colocamos o cliente em 1º lugar
- TechMasters Oásis
- Novo site StarSul
- O novo SUV da Mercedes-Benz
- Novo Mercedes-Benz CLC

Nesta edição:

- Dois prémios para a StarSul 2
- www.starsul.pt com nova imagem 2
- Segurança Rodoviária - Apoio de cabeça 2
- O novo SUV da Mercedes-Benz 3
- Novo Mercedes-Benz CLC 3
- Mercedes preocupada com o cansaço dos condutores 4



A StarSul quer ouvir o que os seus clientes têm para dizer, encontrando aí uma fonte de inspiração de valor inestimável para melhorar processos, corrigir atitudes e inovar.

A vocação para a excelência no atendimento e para um serviço técnico especializado são alguns dos valores que procuramos reafirmar dia a dia. Esta é a razão fundamental pela qual a StarSul desenvolveu múltiplas formas de comunicação com os clientes, entre as quais o contacto directo com qualquer ponto StarSul, via telefone, por correio, através de e-mail, ou até mesmo utilizando o nosso site (www.starsul.pt).

Sentindo que a necessidade de acompanhar o cliente após recorrer aos nossos serviços é um ponto chave para otimizar os nossos serviços e a nossa imagem, a StarSul constituiu uma equipa que se dedica em exclusivo a acompanhar e ouvir os clientes em qualquer situação. Essa equipa é constituída por dois elementos da equipa StarSul: o Hugo Almeida e a Rita Viegas. Este acompanhamento dirigido ao

cliente passa principalmente por estabelecer, numa primeira fase, um contacto telefónico após a utilização dos nossos serviços pelo cliente. Ao realizar este primeiro contacto procuramos avaliar, de uma forma geral, o grau de satisfação dos nossos clientes para com a StarSul, procurando identificar os aspectos mais positivos que valorizam os nossos serviços e também, identificar aqueles pontos em que podemos fazer mais e melhor. Caso o cliente destaque uma situação especifica que lhe tenha particularmente desagradado, seja ela de carácter técnico ou comportamental, o cliente pode solicitar ser contactado por um responsável do respectivo departamento para obter esclarecimentos. Esta atenção permanente ao cliente serve, não só para corrigir situações menos positivas mas também para reforçar os aspectos mais positivos do serviço prestado pela StarSul, referidos pelo cliente, e simultaneamente reforçar junto de toda a equipa da StarSul que o cliente está sempre em primeiro lugar. No final de 2007 e após

análise da evolução dos resultados do nosso serviço de seguimento ao cliente, podemos congratularmo-nos por termos terminado o ano com evoluções muito positivas, comparativamente com anos anteriores. Quantitativamente a satisfação dos nossos clientes para com a StarSul e os serviços prestados são em média superiores a 96%. Estes resultados espelham o esforço e empenho demonstrado por toda a equipa da StarSul, para integração dos nossos clientes como elementos efectivos da família StarSul.

A todos o nosso muito obrigado! ■



Equipa SFU
Rita Viegas e Hugo Almeida

Dois prémios para a StarSul!



Abraão Teixeira



Nuno Tirapicos

“A StarSul foi a grande surpresa deste ano no TechMasters Oásis arrecadando dois primeiros lugares: Primeiro Classificado nos Técnicos de Diagnóstico de VLP e Primeiro Classificado nos Técnicos de Diagnóstico da VCP.”

A StarSul foi a grande surpresa deste ano no TechMasters Oásis. Esta competição de âmbito nacional lançada pela Mercedes Benz Portugal, visa premiar os melhores técnicos de diagnóstico, os melhores técnicos de sistemas, os melhores técnicos de manutenção e os melhores recepcionistas em todos os segmentos. Esta competição baseia-se

na realização de três testes on-line. Da classificação final obtida nestes testes, os cinco melhores de cada especialidade realizam mais uma prova que é constituída por uma parte teórica e uma parte prática. Os resultados finais desta última etapa ditam os vencedores desta competição. A StarSul foi vencedora nas categorias de Técnico de Diagnóstico de Veículos Ligeiros de

Passageiros com o nosso colega Abraão Teixeira e na categoria de Técnico de Diagnóstico de Veículos Comerciais Pesados com o nosso colega Nuno Tirapicos. Os prémios foram entregues pelo Dr. Ricardo Thiévent (representante da MBP) numa cerimónia realizada no passado dia 8 de Março de 2008.

Parabéns aos premiados e a toda a equipa da StarSul! ■

www.starsul.pt com nova imagem

A importância da divulgação do nome StarSul, da sua imagem, dos produtos e serviços comercializados tem assumido cada vez mais

relevância. Nesse sentido, o site da StarSul sofreu profundas alterações para chegar mais facilmente junto dos nossos clientes e

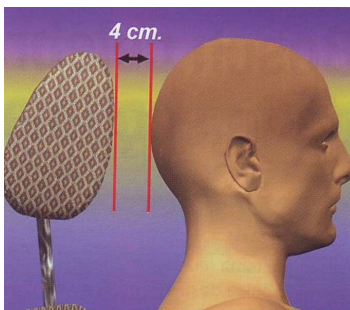
responder às suas necessidades. Visite-nos em www.starsul.pt. ■

Segurança Rodoviária - Apoio de Cabeça

Muitos automobilistas pensam que o encosto de cabeça está ali, para os momentos em que o condutor pretende recostar o assento e descansar, outros pensam que é um objecto decorativo, ou nem sequer fazem a mínima ideia para que serve. Há que esclarecer que o encosto de cabeça é um elemento de segurança passiva muito importante, que previne lesões no pescoço e na região cervical se for utilizado correctamente. O encosto de cabeça é na realidade um meio de retenção da cabeça que evita que esta seja

projectada para trás, quando o carro é embatido na parte posterior. Quando esta pancada ocorre, a cabeça dos ocupantes, privada de apoio, sofre o chamado “golpe de coelho”. Como a cabeça é a parte do corpo proporcionalmente mais pesada, o pescoço sofre várias solicitações intensas, tanto no sentido vertical como horizontal, o que provoca lesões musculares nos ligamentos e eventualmente nas vértebras e respectivos anéis. A solução encontrada para a retenção da cabeça, consiste em fixar uma almofada na parte superior

do assento, solidamente fixada à estrutura deste. A regulação em altura, indispensável para situar o apoio à altura da parte média da nuca, de acordo com a constituição do condutor/ocupante, é proporcionada por duas hastes verticais. A Mercedes-Benz possui em todos os seus modelos, um sistema de apoios de cabeça com regulação horizontal, para aproximar ou afastar a cabeça do ocupante. Esta funcionalidade é muito importante, pois permite colocar o apoio a uma distância de 4 cm da cabeça, para otimizar a protecção. ■



O novo SUV da Mercedes-Benz

A Mercedes-Benz mostrou no Salão Automóvel de Detroit um conjunto de novos modelos, porém o principal motivo de interesse residia no GLK um novo SUV de dimensões médias que deve estar à venda em Portugal em Maio. Mais pequeno do que o ML, o novo GLK possui igualmente uma vocação distinta, aposta num estilo angular e consequentemente robusto, talvez como forma de enaltecer as suas capacidades no fora de estrada e a sua fonte de inspiração, o mítico Classe G, que há mais de 30 anos se assume como uma das referencias entre os todo-terreno puros e duros. Partilhando a plataforma da actual carrinha Classe C, o GLK vai estreir uma mecânica CDI de 2,2 litros

com tecnologia common-rail de quarta geração e turbo de dupla fase, capaz de debitar 168 cavalos e com consumos e emissões bastante reduzidos. Associado a esta motorização, vai estar a caixa automática 7G-Tronic de sete velocidades, além da última evolução da transmissão 4Matic. Este sistema de tracção às quatro rodas, já conhecido das gamas ML e GL, vai garantir as capacidades «offroad» do GLK e terá uma distribuição de potência de 45/55 entre a dianteira e a traseira. Embora sejam ainda imagens do protótipo, o interior do GLK segue as linhas já conhecidas da recente geração do Classe C, distinguindo-se pelo visor do sistema de navegação fixo no topo da consola. No Classe C, o sistema de

navegação é retráctil. No centro da consola encontra-se um botão "G", que aumenta as capacidades do GLK em terrenos mais difíceis. Ao pressionar o botão podemos activar um modo específico que altera os parâmetros da transmissão (permitindo que o comando através de patilhas atrás do volante), a activação do ESP para o fora de estrada e a resposta ao acelerador de forma a superar os obstáculos mais difíceis. Para isso, este modelo vai contar igualmente com um sistema de ajuda às descidas mais acentuadas. O primeiro SUV compacto da Mercedes chega à Europa no Outono, enquanto que os Norte-Americanos apenas o vão ver a partir de Janeiro de 2009. ■



“GLK—a conjugação de três letras com conotações específicas: o “G” faz alusão ao típico veículo Todo-o-Terreno, o “L” sugere Luxo e o “K”, tal como em outros modelos da gama Mercedes-Benz, significa Compacto.”

Novo Mercedes-Benz CLC

Aproveitando a Semana da Moda de Berlim, a Mercedes apresentou oficialmente o CLC, novo desportivo que substitui o Classe C Sportcoupé. Assentando na mesma plataforma que o seu antecessor, a secção dianteira e traseira do CLC foram totalmente redesenhadas, de modo a seguir as linhas do novo Classe C. A nova grelha frontal confere-lhe um

aspecto mais musculado, tal como se verifica com a traseira, num total de cerca de 1100 componentes redesenhados para o CLC. Já no interior, as alterações passam por um refinamento nos materiais utilizados, com destaque para o volante – que provém do Classe C – e do novo interface multimédia que equipa este desportivo germânico. Em termos de motores, a casa da estrela

propõe seis motorizações para o CLC, todas já utilizadas na actual gama do Classe C, quatro a gasolina e dois a gasóleo. São eles o 180 compressor de 143cv e o 200 Kompressor de 184cv, o 230 V6 de 204cv e o 350 V6 de 272cv e os Diesel 200 CDI e 220 CDI de 136cv e 170cv. A chegada do Mercedes-Benz CLC está agendada para a próxima Primavera. ■



Mercedes preocupada com o cansaço dos condutores

Encontra-se na fase final de testes um novo sistema de assistência, concebido pela Mercedes-Benz, para alertar o condutor sobre o cansaço ou a possibilidade de adormecer ao volante. Este sistema utiliza vários sensores para avaliar o comportamento de condução e reconhece alterações relacionadas com o cansaço através do estilo de condução. Para detectar cansaço no condutor, o sistema da Mercedes-Benz avalia uma série de indicadores para determinar o alerta ao condutor e reconhecer a transição gradual entre o estar acordado e o estar cansado. Durante cada viagem o «Attention Assist» observa continuamente os padrões de comportamento característicos do condutor e utiliza-os para criar um perfil

individual que servirá de base para o reconhecimento dos sintomas de cansaço. Onde houver um desvio significativo dos valores empíricos guardados, o sistema determina se existem ou não sinais de excesso de cansaço. Quando e onde o condutor é alertado depende da hora do dia, da duração da viagem e do estilo de condução individual. Os valores apurados pelo sistema de reconhecimento do cansaço, não só incluem a velocidade e a aceleração longitudinal e lateral como, também, o ângulo do volante, a forma como os piscas e os pedais são utilizados, determinadas acções de comando do condutor e diversas influências externas como, por exemplo, o vento lateral ou um piso de estrada irregular. Se o

comportamento de condução do condutor se altera e outros indicadores também apontam para um cansaço excessivo, o sistema activa um alerta atempadamente. Soa um aviso sonoro e um símbolo no painel de instrumentos indica que o condutor deverá fazer uma pausa. Mais de 420 pessoas participaram nos testes de desenvolvimento deste sistema, cobrindo um total superior a 500.000 km. O programa de testes para o «Attention Assist» será completado com testes de longo prazo em várias zonas climáticas, no tráfego urbano, em estradas secundárias e em viagens de longa distância. Assim que todos os testes tenham sido realizados o sistema entrará na fase de produção em série a partir de 2009. ■

Vito.



Mercedes-Benz

StarSul, S.A. - Faro: E.N. 125 Vale da Venda, Apartado 97 - 8001-902 Faro - Tel. 289 892 200 - Fax 289 816 094

Portimão: Loteamento Pedra Mourinha, Lt 14 - 8501-910 Portimão - Tel. 282 476 576 - Fax 282 476 578

Évora: Rua da Revendedora, Lt 7, Bairro da Torregela - 7005-370 Évora - Tel. 266 758 880 - Fax 266 758 888

Beja: Parque Industrial 2, Apartado 2 - 7800-119 Beja - Tel. 284 310 460 - Fax 284 310 479

Porto: Rua Eng. Ferreira Dias 805-507 - Ramalde - 4100-247 Porto - Tel. 226 166 100 - Fax 226 166 116

info.starsul@mercedes-benz.pt - www.starsul.pt