

GUIA DO TÉCNICO

# KOMEKO

EDIÇÃO #5 / FEVEREIRO 2015 / PUBLISH CONTENT



## **Tecnologia Inverter**

As características e vantagens dessa tecnologia

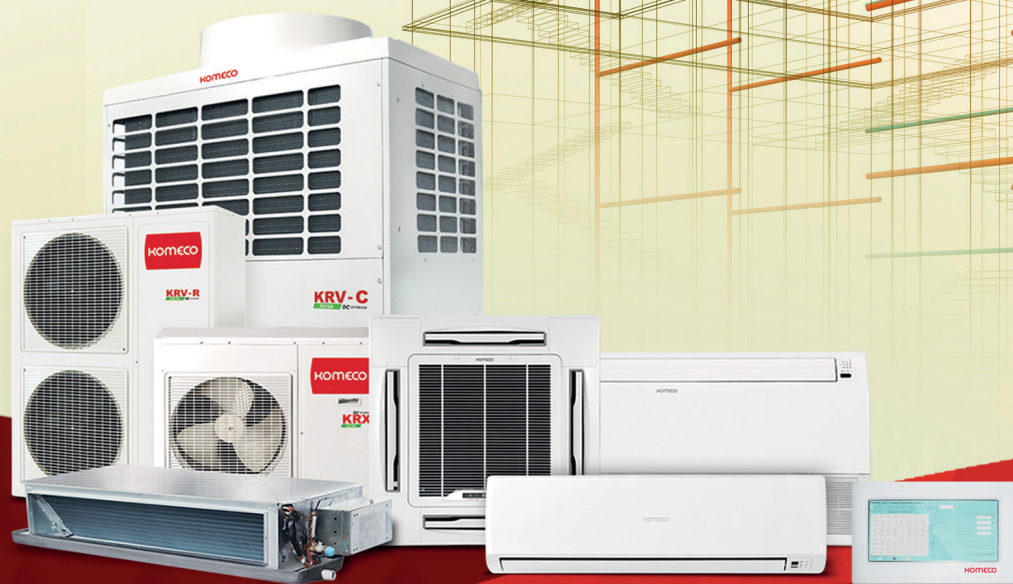
## **Uniforme**

O novo cartão de visitas da sua empresa

## **Compressor**

Saiba como avaliar a peça a partir de testes simples

# KOMECCO: SOLUÇÕES EM CLIMATIZAÇÃO PARA GRANDES PROJETOS.



Proporcionar a mais alta qualidade em climatização: esse é o compromisso da Komeco, uma empresa que busca a inovação e otimização em cada projeto, a ponto de oferecer, em uma única solução, a climatização independente para diversos ambientes.



**Soluções em Aquecimento de Água**

- Gás
- Solar



**Climatização**

- Tecnologia INVERTER
- Linha completa



**Automação**

- Engenharia
- Projetos
- Tecnologia

**CLIMATIZAÇÃO É**  
**KOMEKO**

komeco.com.br

# ÍNDICE

## 06 FIQUE POR DENTRO

Confira o calendário de cursos técnicos

## 10 VOCÊ NA KOMEKO

As estratégias de comunicação de empresas parceiras

## 14 MÃO NA RODA

Conheça mais detalhes sobre a Tecnologia Inverter

## 18 SEM ERRO

Cuide da saúde do seu bolso praticando a economia legal

## 21 APOSTE CERTO

A importância do uso de uniforme para a imagem da sua empresa

## 23 VITRINE

Komeco lança novidades na linha de condicionadores de ar

## 25 ESPECIALISTA

Grazielle Patrício Teixeira: Supervisora de Suporte Técnico

## 28 COLOQUE EM PRÁTICA

Aprenda como avaliar um compressor

## 30 RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Komeco conquista selo "Ótima" em um dos principais portais de comunicação com o consumidor



## EDITORIAL

O verão chegou e com ele uma época de grande movimento para a área de climatização. Nesse período, surgem oportunidades de novos negócios, novos clientes e um maior volume de instalação de aparelhos. A sua empresa está preparada para encarar esses meses? Pensando em ajudar a melhorar as estratégias comerciais, a quinta edição do Guia do Técnico Komeco traz novas editorias, com assuntos focados no mercado, além das dicas técnicas que você já conhece. Informações sobre marketing pessoal, tema da editoria “Aposte Certo”, mostra a importância de transmitir credibilidade ao cliente para destacar-se profissionalmente. Em “Coloque em Prática”, saiba como avaliar corretamente um compressor. E conheça mais sobre a tecnologia Inverter na editoria “Mão na Roda”, que traz dicas essenciais sobre a instalação desse sistema. Aproveite essas e outras novidades que preparamos para você.

Boa leitura!



### PUBLISH CONTENT

**DIREÇÃO-GERAL** JÁDER MELILO  
**OPERAÇÕES** FERNANDA DORNELLES  
**EDIÇÃO** KATE CALDAS  
**DESIGN** RODRIGO AZEVEDO  
**REPORTAGEM** CRISTINA SOUZA, MARIANA MANTOVANI  
**ILUSTRAÇÃO** ISMAEL MARTINEZ  
**FOTOGRAFIA** CRISTINA SOUZA  
**REVISÃO** PATRICIA ZOMER  
**BANCO DE IMAGENS** SHUTTERSTOCK

### KOMEKO

**COORDENADOR DE MARKETING**  
 DOUGLAS SPESSATTO

**REDATORA WEB**  
 LUIZA ZECCER SARUBI

**COLABORAÇÃO**  
 GRAZIELE PATRÍCIO TEIXEIRA  
 SUPERVISORA DE SUPORTE TÉCNICO



# Conheça os cursos oferecidos pela Komeco

A Komeco disponibiliza para seus parceiros cursos profissionalizantes nas áreas de condicionadores de ar, aquecedores, sistemas de climatização e bombas. Saiba mais detalhes sobre datas, processos de inscrição e valores dos módulos oferecidos para o primeiro semestre de 2015

Inscreva-se no site: [www.komeco.com/links](http://www.komeco.com/links)

## CONDICIONADORES DE AR

Os cursos são divididos em duas categorias: treinamento da linha Split e da linha Inverter. No módulo Split, a carga horária é de 21 horas e tem como objetivo apresentar aos técnicos as etapas exigidas para realizar instalações com excelência. O investimento é de R\$150,00 e está incluso material técnico, certificado de participação e alimentação no local.

| Dias  | Mês       |
|-------|-----------|
| 2 a 4 | Fevereiro |
| 2 a 4 | Março     |
| 6 a 8 | Abril     |
| 4 a 6 | Maio      |
| 1 a 3 | Junho     |

Na linha Inverter, o treinamento traz para o técnico mais informações sobre a tecnologia desse tipo de aparelho e os sistemas embarcados, placas de comando e fluxo de funcionamento. Esse curso ocorre em quatro dias, totalizando 28 horas. As datas e valores serão divulgados no Portal do Técnico.

## AQUECEDORES

O treinamento aborda as linhas forçada e digital, com informações sobre os parâmetros de infraestrutura necessários para a instalação e manutenção do equipamento. O curso tem carga horária de 21 horas. O valor da inscrição é de R\$150, com certificação, material e alimentação inclusos.

| Dias    | Mês       |
|---------|-----------|
| 9 a 11  | Fevereiro |
| 9 a 11  | Março     |
| 13 a 15 | Abril     |
| 11 a 13 | Maio      |
| 8 a 10  | Junho     |

**Programe-se e aproveite!**

## BOMBAS

O curso capacita o técnico para o processo de instalação e manutenção das linhas fluxostato e pressostato, sendo uma extensão do curso de aquecedores, com carga horária de 7 horas. A taxa de inscrição é de R\$50, também com certificado, alimentação e material didático incluído.

| Dias    | Mês       |
|---------|-----------|
| 9 a 11  | Fevereiro |
| 9 a 11  | Março     |
| 13 a 15 | Abril     |
| 11 a 13 | Maio      |
| 8 a 10  | Junho     |

## SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO

Extensão do módulo de aquecedores, tem foco nos grandes sistemas de condicionamento de ambientes como VRF, mas com abordagem mais específica para as configurações técnicas, acionamentos do sistema e processos de análises, além da utilização de software que auxilia na compreensão da estrutura de instalação e aplicações do equipamento. O investimento é de R\$300 reais, com carga horária de 21 horas, alimentação, certificado e material incluídos. As datas serão divulgadas no Portal do Técnico.

### Atenção!

*As datas e treinamentos podem sofrer alterações. Para confirmar informações do curso escolhido, inscrição e mais detalhes sobre o local, acesse o Portal do Técnico Komeco no site <http://www.komeco.com.br/>*

# AR MAIS PURO E AGRADÁVEL.



*air life*

UMIDIFICADOR  
ULTRASSÔNICO  
DE AMBIENTE

Pensando em deixar o ar do seu ambiente ainda melhor, o Air Life possui um espaço interno para a utilização de essências à base d'água. Ou seja, com o Air Life Komeco, você tem o ar saudável que o seu corpo precisa, com o cheirinho que você mais gosta.



**KOU 25 G1**  
BIVOLT

DISPONÍVEL PARA VENDA.

Comodidade  
e bem-estar  
para o seu  
ambiente.



UMIDIFICADOR É  
**KOMEKO**

komeco.com.br



## ***Comunicação é essencial***

**Compartilhar conhecimento e manter a comunicação na empresa é essencial para que o empreendimento flua. Conheça as ações de três revendas Komeco**

*por Cristina Souza*

Mural de recados, grupos na internet e treinamentos variados fazem parte da estratégia de engajamento entre técnicos e colaboradores que atuam com revenda Komeco em todas as regiões do Brasil. Conheça nesta edição um pouco mais da rotina de três parceiros: a Campos Equipamentos, que atua em Natal (RN), Refricril Climatização, localizada em Criciúma (SC) e a Top Clima, de Brasília (DF).



Foto: Divulgação

## **Campos Equipamentos**

Com 31 anos de atuação na cidade de Natal, capital do Rio Grande do Norte, a revenda Campos está constantemente acompanhando as evoluções do mercado. A empresa, que iniciou com apenas 2 funcionários e hoje possui 2 lojas e 48 colaboradores, tem como um de seus pontos fortes a comunicação acessível entre diretores, técnicos, colaboradores e consumidores. "Buscamos estreitar relacionamentos e aumentar parcerias. Criamos o Mural do Refrigerista, fixado na área de atendimento aos clientes, para que o mecânico ou instalador possa divulgar seus serviços e fazer pequenos anúncios. Aproveitamos o aplicativo WhatsApp para criar um grupo específico entre os mecânicos e instaladores, servindo como um canal de divulgação de produtos, troca de informações técnicas e esclarecimento de dúvidas", conta o empresário Pedro Campos.

Ele destaca também uma pesquisa que preparou para entender a necessidade de seus clientes. "Analisamos o mercado e identificamos cerca de 300 itens de grande procura, que nós ainda não comercializávamos, e inserimos as peças no nosso portfólio. O resultado deste investimento pode ser verificado no balcão de peças com o aumento de clientes, que chegam na Campos por saberem que temos exatamente o que eles precisam", afirma Pedro. A Komeco passou a fazer parte da história da empresa em 2005, inicialmente com a venda de Splits. "Um dos argumentos que utilizamos na hora de vender um produto é de que o cliente não terá dificuldade na reposição de peças, estando dentro ou fora da garantia. A Komeco é uma excelente parceira da nossa empresa, pois além do atendimento eficaz, também disponibiliza treinamentos que contribuem para a qualificação do técnico", salienta o empresário.



Foto: Divulgação

## Refricril Climatização

A Refricril está localizada na cidade de Criciúma, sul de Santa Catarina, mas seu campo de atuação abrange também cidades do Paraná e do Rio Grande do Sul. Há 10 anos no mercado, a empresa conta com 28 colaboradores que frequentemente realizam cursos profissionalizantes para manter a qualidade do atendimento. O gerente Ariel Matos destaca a agilidade e o preço competitivo da empresa em relação aos concorrentes, fruto do trabalho que realiza junto com os técnicos e parceiros ao longo dos anos de atividade.

Além do atendimento ao cliente no balcão, o trabalho de revenda também é feito por televendas, por onde o cliente pode consultar o estoque de peças e sanar dúvidas antes de ir até a loja. “Com essa ação nós garantimos uma assistência mais rápida ao consumidor. A Refricril investe em treinamento de vendas e técnico, além de capacitação para melhor auxiliar o cliente e, assim, manter nosso padrão de qualidade”, explica Ariel. O gerente elogia a disponibilidade de reposição da Komeço que, para ele, possui um ótimo custo benefício, rapidez e eficiência.



Foto: Divulgação

## Top Clima

No ano em que comemora 10 anos de atuação, o empresário Renato Reis, responsável pela Top Clima, de Brasília (DF), celebra também o início de sua parceria com a Komeco. A empresa, que atua na área de distribuição de peças, ferramentas e aparelhos de condicionadores de ar, resolveu ampliar seu portfólio de vendas, integrando a estrutura de peças da Komeco. Com um grupo de 25 colaboradores, Renato prepara sua equipe para dar suporte e atendimento com qualidade e eficiência para os consumidores que adquirirem aparelhos da empresa catarinense.

"Nestes 10 anos, pude aprender muito com a prática e também com cursos profissionalizantes realizados nas fábricas, além de palestras e seminários. Sempre que tenho novas oportunidades procuro aprender mais e repassar isso aos meus colaboradores, só assim mantemos, juntos, o padrão de qualidade para os nossos clientes", conta Renato. Sobre as peças da Komeco, o empresário diz estar contente com o retorno que vem recebendo. "As peças são de ótima qualidade, assim como o atendimento, sempre pontual", destaca.

Quer aparecer na próxima edição? Envie um e-mail para [guiakomeco@komeco.com.br](mailto:guiakomeco@komeco.com.br)

# Por trás da tecnologia Inverter

Entenda as principais características dos modelos com essa tecnologia e suas vantagens em relação aos aparelhos tradicionais

*por Cristina Souza*

Economia de energia, diminuição do ruído da condensadora e temperatura estável são algumas das vantagens dos aparelhos com a tecnologia Inverter. Saiba mais sobre as características do Inverter e os principais benefícios em relação aos outros produtos.



## Funcionamento

Uma das principais diferenças da tecnologia Inverter é que, enquanto os condicionadores de ar comuns trabalham com picos de energia, ligando e desligando o compressor quando necessário, o Inverter permite operação com velocidade variável sem que o compressor desligue, fazendo com que o consumo e a temperatura fiquem ajustados.

O Inverter possui o controle automático da velocidade de rotação do compressor por meio de um módulo inversor, como também a variação do fluxo de fluido refrigerante pela válvula de expansão eletrônica e a variação da velocidade do ventilador da unidade externa.

O controle da capacidade de refrigeração é determinado pela ação dos sensores de temperatura internos e externos, de rotação e de corrente elétrica, que estão conectados na placa principal do produto. Por uma programação interna é mensurada a necessidade de maior ou menor capacidade de refrigeração, mantendo a temperatura ambiente dentro da faixa de conforto térmico, com um menor consumo de energia.

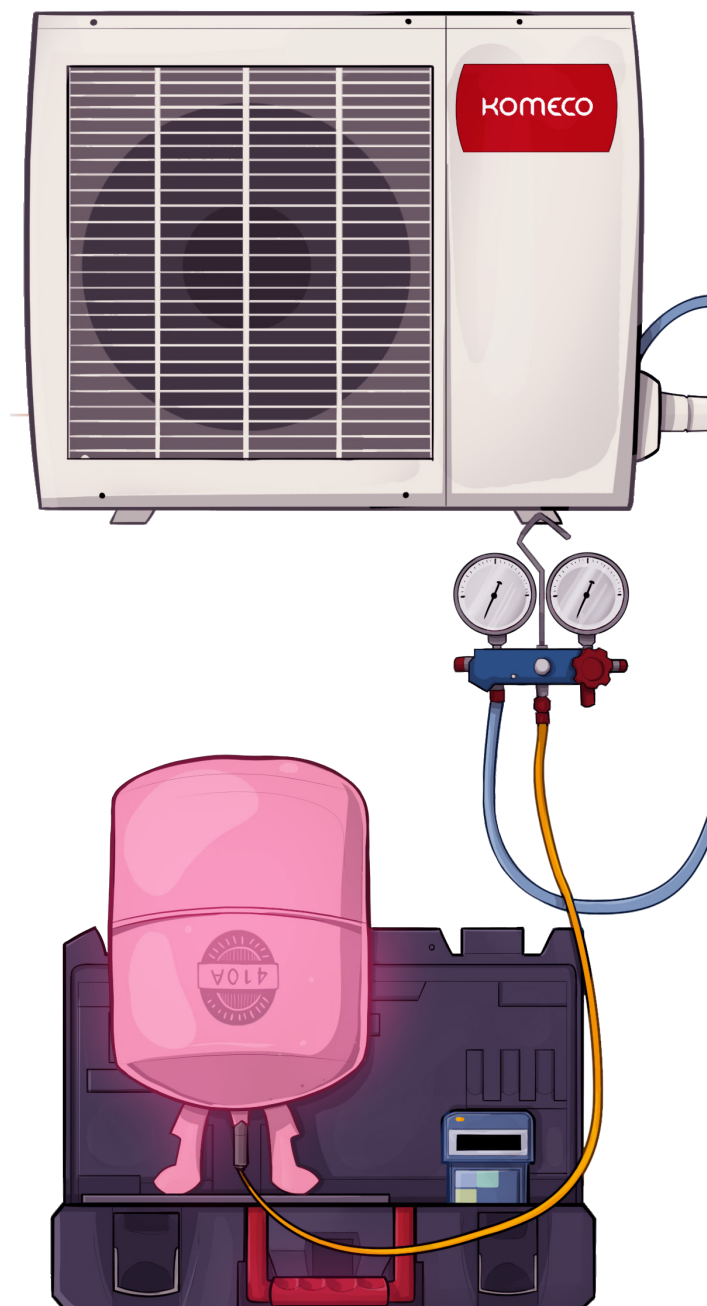




## Fluido Refrigerante

O inverter utiliza o fluido R410-A, um HFC (hidrofluorcarboreto) que, além de não ser tóxico nem inflamável, causa menos agressão à natureza, uma vez que não afeta a camada de ozônio por não conter cloro.

Esse fluido possui pressão maior do que o tradicional R22. O R410-A é uma mistura quase azeotrópica, ou seja, possui substâncias em sua composição com pontos de ebulição diferenciados.



## Atenção!

Ao fazer a carga de fluido refrigerante em uma instalação Inverter, deve-se utilizar o cilindro de carga de cabeça para baixo [P01], retirando o fluido R410-A na fase líquida, e ter em mãos uma balança digital.

O óleo utilizado com o fluido R410-A é poliolester (POE), diferente do usado com o R22, que é mineral (MO). O óleo POE é altamente higroscópico e acaba absorvendo a umidade facilmente quando em contato com o ar. **É importante que o técnico tenha um manifold específico para a utilização de cada fluido em suas instalações, evitando a contaminação entre os tipos de óleo.**

## Vantagens da Tecnologia Inverter

- Evita picos de energia;
- Mais rapidez para alcançar a temperatura desejada;
- Reduz o consumo de energia em até 40%;
- Temperatura constante, com pouca oscilação;
- Menor ruído externo, quase imperceptível;
- Fluido refrigerante que não agride a camada de ozônio;
- Maior custo/benefício ao usuário.



# ***E a sua empresa, prática economia legal?***

Cuide da saúde do seu bolso com  
o planejamento tributário

*Mariana Mantovani*

Impostos, taxas e contribuições, os conhecidos tributos representam grande parte dos custos de uma empresa e, em determinados casos, chegam até a inviabilizar alguns negócios. Estima-se que cerca de 33% do faturamento de uma empresa é direcionado ao pagamento de tributos.

Dessa forma, é fundamental adotar uma prática legal de economia de impostos, chamada de economia legal ou planejamento tributário, um método pouco conhecido entre empresários e gestores e que possibilita uma economia nas despesas fiscais. A prática adota de estratégias legais relacionadas à contabilidade, ao financeiro e operacional, com o objetivo de reduzir a carga fiscal das empresas.

Tais estratégias podem ser representadas como a alternativa para o “sufoco” de caixa, além de ser uma forma para reduzir os custos dos bens ou serviços das empresas, pois auxiliam a evitar a incidência do fato gerador, reduzir a alíquota, base de cálculo e/ou postergar o pagamento de tributos de maneira legal, isto é, sem que ocorram multas ou outros prejuízos.



Este planejamento tributário nada mais é do que um projeto que irá prever as necessidades e as realizações do negócio e, por isso, deve ser realizado antes da ocorrência do fato gerador do tributo.

E não precisa se preocupar, pois buscar alternativas que possibilitem o pagamento de menos impostos – desde que não haja nenhuma violação da lei e os recursos economizados aumentem a capitalização e possibilite novos investimentos – é uma prática legal, pois é obrigatório o

planejamento tributário por parte dos administradores de qualquer empresa.

Avalie as possibilidades que certamente se aplicam ao seu negócio, pois pode haver alguma restrição quanto a forma de aplicação em virtude da tributação escolhida (Lucro Real, Presumido, Simples) e outras características. Organização é pré-requisito para o negócio e a economia legal, a partir do planejamento dos tributos, é tão essencial quanto planejar o fluxo de caixa ou realizar investimento.





# O novo cartão de visitas

*Usar uniforme garante mais credibilidade diante do cliente*

*por Mariana Mantovani*

Eles já foram apenas uma vestimenta para o ambiente de trabalho, mas hoje o mercado enxerga os uniformes como uma forma diferente de comunicação. Fica a cargo deles a identificação da empresa para qual presta-se o serviço, além de proporcionarem segurança em situações de risco, conforto e inspirarem confiança no consumidor.

A Komeco investiu na ideia e passou a oferecer mais um produto para os técnicos das empresas credenciadas. O objetivo é contribuir para uma padronização, construção da identidade visual e, claro, para alinhar e auxiliar no atendimento realizado junto ao cliente. Sem contar a comodidade e economia, pois utilizando o uniforme o profissional corta custos com roupas pessoais para o trabalho.

Os uniformes contam com boné, camiseta polo, camiseta gola redonda, jaleco, calça e bermuda de tecido em sarja, além de duas jaquetas. Os modelos apresentam a logomarca da Komeco e reservam espaço para que a empresa prestadora de serviço técnico possa utilizar também seu nome nas peças.

Uma equipe uniformizada transmite seriedade e competência. Invista na sua imagem profissional, adquira os uniformes e conte pontos para a sua apresentação perante o mercado e clientes.

Os uniformes têm preço de custo e a compra deve ser efetuada pelo próprio técnico. As peças são vendidas separadamente e aqueles que tiverem interesse poderão adquirir pelo Portal do Técnico Komeco, no site [www.komeco.com.br](http://www.komeco.com.br), onde estão também valores e tamanhos. Outras dúvidas podem ser esclarecidas pelo telefone 0800 707 4350 ou pelo e-mail [pecas@komeco.com.br](mailto:pecas@komeco.com.br).



# Novidades nos Condicionadores de Ar

Novo design e tecnologia aprimorada são destaques nos lançamentos da Komeco

*por Cristina Souza*

O mercado está constantemente atualizando tecnologias e produtos, e a Komeco acompanha essas mudanças para continuar como referência em qualidade para seus consumidores e parceiros. Conheça as novidades do primeiro semestre de 2015 na linha de condicionadores de ar.



## Window Split

Alguns prédios antigos foram construídos com espaço para condicionador de ar de janela, que costuma ser barulhento e pouco atraente esteticamente. O Window Split da Komeco veio para ser a solução perfeita nestes casos: a condensadora é instalada no local já reservado, podendo este ser fechado e ficar com o mesmo acabamento da parede. Já a unidade interna – evaporadora – pode ser instalada em qualquer lugar da casa. Desse modo, o barulho fica do lado de fora e a evaporadora é inserida no local de preferência do cliente. Esse modelo é comercializado na versão fria, com capacidade de 9.000 BTU/h.



### Nova Maxime

Além de deixar os ambientes mais agradáveis, por que os produtos não podem harmonizar também com a decoração do espaço? Pensando nisso, a Komeco deu início a um trabalho de repaginação no design de seus produtos, e o primeiro a receber esse novo conceito foi a Nova Maxime, que está mais moderna e atual. Além de uma roupagem mais minimalista, tanto na evaporadora quanto em seu controle remoto, o produto ganhou novos atributos, como a função "Favorito" que, em um botão, programa a máquina automaticamente de acordo com a velocidade de ventilação e timer mais usados.

### Nova Cassete

A nova linha de produtos Cassete ganhou atualizações tecnológicas e aprimoramento de funções, além de mudanças no layout. Uma das principais mudanças foi a diminuição da unidade interna, o que facilita a instalação em lugares que possuem o forro menor. A unidade externa é a mesma da linha Piso Teto, evitando problemas de compatibilidade entre peças e disponibilidade no estoque.



### Inverter

Além de reduzir o consumo de energia em até 40%, não agredir a camada de ozônio e ter mais rapidez para alcançar a temperatura desejada, o Inverter está disponível em três cores: branca, preta e cinza. A escolha por tons monocromáticos deve-se à fácil adaptação e harmonia com diferentes tipos de ambientes.





Foto: Cristina Souza

# Grazielle Patrício Teixeira

Supervisora de Suporte Técnico

*por Cristina Souza*

Graduada em Administração de Empresas e Pós-graduada em Gerenciamento de Projetos, Grazielle Patrício Teixeira iniciou na Komeco em 2010, como auxiliar de assistência técnica e, atualmente, é responsável por garantir o bom funcionamento do pós-venda e do SAT – Serviço de Atendimento ao Técnico.

**Como foi seu processo na Komeco, até chegar ao cargo que está hoje?**

Iniciei como auxiliar de assistência técnica, sendo promovida à assistente após um ano, quando tive oportunidade de conhecer detalhadamente os processos envolvendo credenciamento e Ordens de Serviço referentes aos atendimentos prestados em garantia. Posteriormente, assumi a função de supervisora e, atualmente, além do SAT, sou responsável também pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), liderando todas as atividades relacionadas ao pós-venda.

**Qual sua rotina de trabalho?**

Com a supervisão do pós-venda de modo geral, é possível acompanhar todas as atividades vinculadas ao atendimento do técnico e cliente final, implementar rotinas e procedimentos, definir prioridades e organizar as demandas de trabalho, viabilizando, assim, a satisfação dos consumidores e alinhando as operações comerciais e técnicas.

**O SAT é responsável por integrar a empresa e seus parceiros. Como funciona esse atendimento?**

O serviço é responsável por toda Rede de Assistências Técnicas Credenciadas,

composta, atualmente, por mais de 1.300 empresas. A partir do SAT, é possível ter acesso ao portal técnico, que funciona como um escritório online para organizar e agilizar o atendimento aos clientes. Disponibilizamos aos parceiros credenciados um canal exclusivo via 0800, para sanar tanto as dúvidas técnicas quanto as administrativas vinculadas ao portal. As assistências técnicas recebem todo suporte no momento do cadastro, abertura e acompanhamento de Ordem de Serviço, inclusão de pedidos de peças, entre outros, além de receberem um KIT contendo manual, certificado, dvd's, jalecos, entre outros materiais para facilitar o trabalho em campo.

**E como é feito esse controle de qualidade?**

O objetivo do SAT é disponibilizar recursos para manter a qualidade dos serviços prestados pela Rede Credenciada aos clientes finais, além de cultivar as assistências e definir a distribuição ideal dos credenciados no mercado. Percebemos que mesmo após ter realizado os cursos necessários, os técnicos tinham dificuldade para sanar suas dúvidas cotidianas. Pensando nisso, disponibilizamos um canal de atendimento direto com a equipe interna. Atualmente, recebemos em torno de três mil ligações mensais.

### Como se dá o processo de cadastramento?

O processo que envolve as solicitações de novos cadastros é bastante criterioso. As empresas interessadas preenchem o formulário disponível no site da Komeco, na opção “seja um credenciado”. Para ser um parceiro, é necessário possuir CNPJ, conhecimento técnico comprovado por meio de certificados na linha que deseja atuar, ferramentas, entre outras características fundamentais. A partir dessas informações, é feita uma análise do perfil da empresa candidata. Além do SAT, outros setores, como financeiro e jurídico, analisam a viabilidade do cadastro. Nossa intenção é ter somente empresas qualificadas em nossa rede, pois são elas que representam nossa marca e são responsáveis pelo desempenho de um serviço eficaz, garantindo o bom funcionamento do equipamento e consequentemente a satisfação do nosso cliente.

### Que ferramentas são usadas para manter os cadastrados sempre atualizados?

Como forma de manter a rede credenciada capacitada, desenvolvemos vídeoaulas que são disponibilizadas no portal técnico. O projeto foi criado visando atender principalmente os parceiros distantes.

Quando há necessidade em comunicar as assistências técnicas sobre alguma modificação na característica do produto ou orientar quanto a solução de algum erro específico, o setor de engenharia desenvolve o Boletim Técnico e o SAT distribui aos credenciados.

### Qual o diferencial do SAT da Komeco?

O bom resultado de nosso setor se dá pelo fato da contratação de profissionais qualificados e a constante capacitação de toda equipe. Mesmo trabalhando diariamente com “problemas”, procuramos manter nosso ambiente o mais agradável possível, sempre reforçando a importância do nosso trabalho, afinal, podemos considerar que o atendimento foi concluído com êxito quando o pós-venda liquida o problema do cliente, deixando ele satisfeito e com a certeza de que voltará a comprar devido ao serviço diferenciado que recebeu.



Foto: Gristina Souza

# Avaliação do compressor

Fazer testes simples no condicionador de ar pode te ajudar a descobrir a origem do problema

*por Luiza Zeccer*



Quando você visita um cliente que solicitou assistência técnica para o seu condicionador de ar, algumas dúvidas podem aparecer sobre a origem do problema.

É comum que a primeira impressão que você tenha seja de que o compressor é o responsável pelo aparelho não estar funcionando.

Para ter certeza, você precisa verificar a capacitância, que não pode estar abaixo do nominal, e fazer testes básicos para descobrir a tensão e a corrente, usando o multímetro ou o alicate de amperímetro.

Se a capacitância estiver correta, a tensão for menor do que os padrões da região que você está fazendo o atendimento e a corrente maior do que a nominal do equipamento, o defeito do condicionador de ar está no compressor.

O técnico em engenharia da Komeco, Fabio Assunção, reforça a importância do uso das ferramentas durante o processo de avaliação do aparelho. "Essas ferramentas

precisam estar sempre com o técnico. Com o alicate de amperímetro, por exemplo, ele pode verificar outros problemas antes de diagnosticar o defeito no compressor, como cabo de alimentação rompido e contadora danificada."

Existem outros problemas que fazem com que o aparelho pare de funcionar e que são confundidos com defeito no compressor. Um exemplo são as obstruções de sistema. Para descartá-las é preciso medir a pressão de sucção usando o manifold junto ao equipamento. Se a pressão não variar, o defeito está no compressor, que queimou ou está com travamento mecânico e precisa de reposição.

Ninguém gosta de ser mal atendido, não é mesmo? É muito importante que você resolva o problema do cliente, já que se ele te chamou, é porque precisa de ajuda e confia em você, que é o especialista.

Por isso tente sempre resolver o problema com apenas uma visita, não passando a bola para outra pessoa. Assim, você gera confiança e é aí que nascem as indicações.

# Pós-venda Komeco comemora conquista

A empresa alcançou o inédito selo “Ótima” em um dos principais portais de comunicação com o consumidor

por Cristina Souza



Não existe forma melhor de obter resultados sobre a qualidade da entrega de produtos e serviços de uma empresa do que pela opinião de seus consumidores. O portal Reclame Aqui é referência brasileira como facilitador da comunicação entre clientes e fornecedores, por meio de um serviço de mediação que publica as contestações e dúvidas das pessoas, permitindo que as companhias entrem em contato para apresentar soluções. Esse retorno é avaliado automaticamente pelo sistema do site, que classifica se o respaldo oferecido foi apropriado.

O portal Reclame Aqui é apontado por muitos compradores como fonte decisiva na hora de adquirir determinado produto. O site disponibiliza ranking das melhores e piores empresas em soluções, além de classificar cada uma que foi citada com selos correspondentes ao atendimento prestado. Em agosto de 2014 a Komeco alcançou o selo “Ótima”, fruto do constante trabalho realizado pela equipe do pós-venda, que atende prontamente todas as reclamações postadas no portal.

“A eficiência do pós-venda garantiu ao longo do último ano que a Komeco conquistasse

tal pontuação. Os contatos são feitos por um atendente totalmente treinado e capacitado para orientar sobre as necessidades do consumidor, no mesmo dia em que são postadas, exceto no período noturno, finais de semana e feriados”, explica Grazielle Patrício, supervisora de suporte técnico da Komeco.

As avaliações do site servem como parâmetro para que a equipe de atendimento da Komeco possa avaliar se o trabalho que está sendo realizado segue pelo caminho certo e adaptar mudanças quando necessárias. “Esses resultados são um reflexo da preocupação da empresa com seus consumidores e da nossa busca por excelência e transparência, sem omissão em casos de eventuais problemas. Dessa forma, caminhamos para nosso objetivo, que é tornar a marca referência em qualidade de atendimento por meio do melhor serviço de instalação e assistência técnica do mercado”, frisa Grasielle. O portal Reclame Aqui é apenas um dos meios de entrar em contato com a Komeco. O site oficial da empresa possui todos os canais de atendimento ao consumidor, além de outras informações sobre produtos e serviços. Acesse: <http://www.komeco.com.br/>

ÚNICO EM  
**INOX**  
DO MERCADO

# UM BANHO DE HOTEL QUE CABE NO SEU BOLSO.

A **Komeco** apresenta seu novo aquecedor a gás **Digital 15L e 20L**. Alta tecnologia que une rapidez no aquecimento, indicador real da temperatura da água e um moderno controle digital. Tudo pelo melhor preço do mercado e com garantia de economia de energia elétrica no fim do mês.

Aquecedor a  
gás Komeco

**DIGITAL**  
15 e 20 litros



## OUTROS BENEFÍCIOS:

-  Menor vazão de água (15L e 20L)
-  Controle digital
-  Rapidez no aquecimento
-  Aparelho em Inox
-  Indica a temperatura real da água
-  Melhor custo-benefício
-  Reduz o impacto no meio ambiente
-  Instalação fácil e prática

ÁGUA QUENTE É  
**KOMEKO**  
komeco.com.br

Nova  
**Maxime**

Mais design e  
conforto para você.



## LEVE TODO ESSE DESIGN PARA CASA!



### Novo Design

Mais moderno, clean e minimalista. Ideal para todos os tipos de ambiente, do quarto ao escritório. Já disponível nas versões FC em 9.000, 12.000 e 18.000 BTU/h.



### Função Favorito

Identifica as características de temperatura, velocidade de ventilação e timer preferidos do consumidor e as define com o simples aperto de um botão.

AR SPLIT É  
**KOMECO**

k o m e c o . c o m . b r