Boa notícia: Rede Casa do Construtor investe em atendimento e obtém resultados positivos mesmo com a retração do setor de construção civil

Entre as estratégias, estão a disponibilização de equipamentos inovadores e as pesquisas de opinião junto aos clientes, para atender às suas necessidades e expectativas.

Na contramão da tendência de baixa que atinge o mercado de construção civil e locação de equipamentos, a Casa do Construtor – rede com 120 lojas que atuam no ramo de locação de equipamentos para pequenas obras e reformas – comemora crescimento.

Em julho de 2012, a rede conquistou o melhor resultado do ano, com um crescimento de 8% em relação ao mês anterior.

Fonte: Em Pauta Comunicação

Entre as estratégias, estão a disponibilização de equipamentos inovadores e as pesquisas de opinião junto aos clientes, para atender às suas necessidades e expectativas

Na contramão da tendência de baixa que atinge o mercado de construção civil e locação de equipamentos, a Casa do Construtor – rede com 120 lojas que atuam no ramo de locação de equipamentos para pequenas obras e reformas – comemora crescimento.

Em julho de 2012, a rede conquistou o melhor resultado do ano, com um crescimento de 8% em relação ao mês anterior. O faturamento nos últimos 12 meses cresceu 15% nas lojas mais antigas e 24% no total da rede. Tudo isso em um cenário nada promissor. Segundo a Apelmat – Associação Paulista dos Locadores de Máquinas para a Construção Civil – há uma queda de 30% no faturamento do setor nos últimos dois anos. Dados da Anamaco apontam que as vendas de material de construção também caíram 2% no último ano. “Para fazer a diferença em um momento como este e conseguir resultados positivos, o segredo é atender bem nossos clientes – o que significa também investir em novidades e equipamentos modernos”, avalia o engenheiro civil Ex pedito Arena, sócio-franqueador da rede Casa do Construtor.

Arena ressalta que o mercado de locação de equipamentos ainda é novo, tem poucos players e está em expansão. Mas, mesmo assim, exige uma atitude proativa e um esforço crescente por parte das empresas para entender as necessidades de seus clientes.

O que o cliente quer – Para descobrir o que o cliente deseja, a Casa do Construtor investe em pesquisas realizadas por empresas terceirizadas, visitas às lojas franqueadas e até cliente oculto – quando uma empresa é contratada para simular uma situação real de comprar a fim de avaliar o atendimento em cada loja. “Estabelecemos, assim, um padrão de atendimento geral para toda a rede. E aqueles que apresentam deficiência neste sentido, recebem o apoio necessário”, diz Arena.

A Casa do Construtor tem ainda um manual de conformidade para avaliar se todas as lojas atendem o cliente seguindo o padrão estabelecido. Isto inclui, entre outras coisas, a locação de equipamentos que funcionem corretamente, limpos e em excelente estado de conservação.

Trazer novidades aos clientes é outro trunfo da rede. A pesquisa por maquinário desenvolvido com tecnologia de ponta é uma das marcas da Casa do Construtor. “Atualmente temos máquinas cortadoras de piso porcelanato, cortadoras de parede que não fazem pó, polidoras de piso e até mesmo o container desmontável, que ajuda a economizar espaço ao final de cada obra”, enumera o sócio-franqueador.

Por ter mais de uma centena de lojas espalhadas pelo Brasil, a Casa do Construtor aposta ainda na capilaridade para conquistar os clientes. Por meio de um software próprio, desenvolvido especialmente para a rede, todas as lojas podem ter acesso aos dados de cada cliente, não apenas cadastrais, mas de consumo. Por isso, se um cliente da Casa do Construtor chega em uma nova cidade e procura uma loja da marca, não precisará realizar um novo cadastro. O aluguel é feito sem burocracia e os atendentes ainda podem informar qual foi o equipamento que aquele cliente já alugou em ocasiões anteriores. O objetivo é fazer do aluguel de equipamentos na rede um hábito para fidelizar clientes, oferecendo o melhor, de maneira simples.

Outro diferencial da Casa do Construtor é a informação. A rede dispõe de técnicos em segurança do trabalho à disposição dos clientes para realizar palestras, demonstração de produtos e equipamentos e fornecer informações técnicas. “Com isso, ajudamos na redução dos índices de acidente de trabalho e atendemos clientes que passam pela fiscalização do Ministério do Trabalho”, finaliza Arena.

Sobre a Casa do Construtor
A Casa do Construtor, que atua no ramo de locação de equipamentos para a construção civil, está no mercado há quase vinte anos. A empresa está em plena expansão: saiu de 48 lojas em 2009 para 120 lojas em 2012 e tem a perspectiva de chegar ao número de 250 unidades em 2015. Para o franqueador Altino Cristofoletti Júnior, “é animador ver que a construção civil no Brasil está num bom momento. E, apesar de atendermos o varejo, esse crescimento se reflete em nossa rede”.
O crescimento dessa marca não acontece só em número de lojas mas, também, em qualidade e destaque, conforme conta o sócio-franqueador Expedito Arena: “Em 2010, recebemos o prêmio de melhor franquia do Brasil, segundo a revista Pequenas Empresas & Grandes Negócios. Em 2011, fomos eleitos Empreendedores Endeavor e ganhamos o Prêmio Eco do jornal Valor Econômico e da Câmara de

Comércio Americana (Amcham). Em abril, ganhamos o prêmio da ABF Destaque Franchising na categoria Franqueador por termos sido eleitos a melhor franqueadora do ano de 2012. E o mais recente foi o prêmio Afras, na categoria Líder Sustentável. Tudo isso nos dá muito orgulho e mostra qu e estamos no caminho de um crescimento sustentável".

Numa unidade da Casa do Construtor, profissionais que atuam na construção civil, construtoras e pessoas comuns que estejam executando uma reforma em sua casa, por exemplo, podem locar equipamentos de pequeno e médio porte – ferramentas elétricas, rompedores; compactadores, betoneiras, painéis e acessórios para andaimes etc. "O grande diferencial, além de preço e comodidade, é que todos os equipamentos obedecem às normas de segurança e são adquiridos de fornecedores homologados. Oferecem segurança, economia e rapidez para quem os usa", reforça o também franqueador, Expedito Arena. "Eles saem da loja revisados e o locatário recebe todas as instruções de como manuseá-los".

O investimento médio para a abertura de uma unidade da Casa do Construtor é de a partir de R$ 450 mil (sem ponto comercial). Segundo o franqueador Altino Cristofoletti, que recomenda a abertura de franquias em localidades com mais de 100 mil habitantes, o negócio é bastante rentável, mas requer dedicação do franqueado. "E nós, da franqueadora, também fazemos muito investimento em prol da rede".

Os franqueados contam com apoio e consultoria técnica da franqueadora; software de gerenciamento, Central de Compras e a Universidade Casa do Construtor – que, continuamente, elabora programas de treinamento para toda a rede, inclusive em parceria com fornecedores. "Mantemos, ainda, uma auditoria constante, feita pela Bureau Veritas, que checa como a rede caminha nos âmbitos da Qualidade, Saúde e Segurança, Responsabilidade Social e Ambiental", ilustra Cristofoletti. "Boas práticas administrativas e operacionais fazem parte dos nossos valores", completa Arena.

Site: www.casadoconstrutor.com.br