

Soluções Bosch ganham reconhecimento em premiações de Experiência ao Cliente

Julho, 2026

- ▶ Projetos em parcerias com montadoras chinesas ganharam troféus no Smart Customer e Prêmio Cliente S/A
- ▶ Premiações reforçam os resultados da Bosch Service Solutions, divisão de serviços do Grupo Bosch

Campinas – A Bosch, líder global de tecnologias e serviços, conquistou reconhecimentos em premiações importantes do segmento de Experiência ao Cliente. Com cases em parcerias com montadoras, as soluções Bosch ganharam a prata e o bronze em duas categorias no prêmio Smart Customer 2026 e o bronze na premiação Cliente S/A.

Na categoria Gestão B2B do Smart Customer, o case "Bosch Estrutura o Atendimento Omnichannel da GAC Motor no Brasil", em parceria com a montadora CAG levou a prata e o bronze veio com o case "Bosch & GWM: Visão Centrada na Experiência do Cliente", na categoria Gestão da Experiência ao Cliente.

Já o troféu na premiação Cliente S/A foi conquistado com o case "Bosch & GWM: Visão Centrada na Experiência do Cliente", na categoria Operações de Customer Service.

"Essas premiações refletem os resultados de parcerias sólidas, construídas com confiança, colaboração e foco na entrega de soluções que geram valor para o negócio e para a experiência dos clientes. Um reconhecimento importante ao esforço de nossas equipes que se desafiam todos os dias", afirma Fernanda Strumendo, diretora de vendas da divisão Bosch Service Solutions, divisão de serviços do Grupo Bosch, na América Latina.

Case "Bosch & GWM: Visão Centrada na Experiência do Cliente"

O reconhecimento se deve à atuação da Bosch na construção da estratégia de experiência do cliente da GWM no Brasil. Aproveitando sua expertise em Customer Experience (CX) e no setor automotivo, a empresa desenhou e implementou uma operação integrada de relacionamento, conectando canais como telefone, e-mail, WhatsApp, aplicativo e redes sociais para garantir uma experiência consistente ao consumidor em todos os pontos de contato com a marca. Com foco na humanização do atendimento, integração de canais e uso de dados para melhoria contínua, a iniciativa contribuiu para elevar os índices de satisfação e fidelização dos clientes e garantiu à GWM a conquista do selo RA1000 do Reclame Aqui em apenas quatro meses de operação.

Case "Bosch Estrutura o Atendimento Omnichannel da GAC Motor no Brasil"

Com o desafio de apoiar a entrada da GAC Motor no Brasil, a Bosch conduziu a estruturação da operação de atendimento ao cliente da montadora, adaptando processos globais à realidade do mercado local e implementando novos fluxos de relacionamento, gestão e acompanhamento de casos. A iniciativa contribuiu para criar uma operação preparada para acompanhar o crescimento da marca no país, combinando tecnologia, automação e uma abordagem consultiva para garantir uma experiência alinhada às expectativas do consumidor brasileiro. Em apenas seis meses, o projeto registrou mais de 10 mil interações e consolidou a Bosch como parceira estratégica para a expansão da montadora no mercado nacional.

Atendimento à imprensa

Carolina Moretti
tel.: (19) 99919-2692
e-mail: carolina.moretti@br.bosch.com

Gabriela Rossi
tel.: (19) 99676-6812
e-mail: gabriela.rossi@br.bosch.com

Gabriel Nunes
tel.: (19) 99990-8419
e-mail: gabriel.nunes@br.bosch.com

Marina Picon
tel.: (19) 97117-3219

e-mail: marina.picon@br.bosch.com

Com mais de 70 anos de história no Brasil, o Grupo Bosch emprega atualmente no país cerca de 11.000 colaboradores e registrou, em 2025, um faturamento líquido de 9,4 bilhões de reais com a oferta de produtos e serviços para os setores de Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Energia e Tecnologia Predial. As operações do grupo na América Latina contribuíram para gerar um faturamento de 11,6 bilhões de reais, incluindo as exportações e vendas das empresas coligadas. Para mais informações: www.bosch-press.com.br.

O Grupo Bosch é um líder global de tecnologia e serviços. A empresa emprega cerca de 413.000 colaboradores em todo o mundo e gerou vendas de 91 bilhões de euros em 2025. Suas operações estão divididas em quatro setores de negócios: Mobilidade, Tecnologia Industrial, Bens de Consumo e Energia e Tecnologia Predial. Com as suas atividades, a empresa pretende utilizar a tecnologia para ajudar a moldar tendências universais como automação, digitalização, eletrificação e inteligência artificial. Neste contexto, a ampla diversificação da Bosch entre regiões e indústrias fortalece a sua inovação e robustez. A Bosch utiliza a sua experiência em tecnologia de sensores, software e serviços para oferecer aos seus consumidores múltiplas soluções a partir de uma única fonte. Também aplica o seu conhecimento em conectividade e inteligência artificial para desenvolver e fabricar produtos sustentáveis e fáceis de usar. Com “Tecnologia para a vida”, a Bosch quer ajudar a melhorar a qualidade de vida e a conservar os recursos naturais. O Grupo Bosch é composto pela Robert Bosch GmbH e suas cerca de 500 subsidiárias e empresas regionais em mais de 60 países. Incluindo parceiros de vendas e serviços, a rede global de produção, engenharia e vendas da Bosch abrange quase todos os países do mundo. A força inovadora da Bosch é a base para o crescimento futuro da empresa. A Bosch emprega cerca de 82.000 colaboradores na área de pesquisa e desenvolvimento. Informações adicionais estão disponíveis também online em: www.bosch-press.com ; www.bosch.com.